

**MEMÒRIA DEL TREBALL FINAL DE
MÀSTER PROFESSIONALITZADOR**

CREACIÓ D'UNA ACCIÓ FORMATIVA PER AL PLA D'ACOLLIDA D'ONPLUS

**Màster en Educació i TIC (e-Learning)
Especialitat en Disseny tecnopedagògic**

Autora: Núria Fernández Ferrer

Professor col·laborador UOC: Carles Fuentes Pagès

Tutora externa de pràctiques: Gemma Bas Roma

Barcelona, 8 de febrer de 2019

PROPIETAT INTEL·LECTUAL:

El contingut d'aquest treball té una llicència Creative Commons de Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada (CC BY-NC-ND, versió 3.0 E

ÍNDEX

1.	RESUM EXECUTIU	6
1.1.	ABSTRACT	6
1.2.	DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE	6
2.	INTRODUCCIÓ	9
3.	CONTEXTUALITZACIÓ	9
4.	JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE	11
5.	OBJECTIUS	14
6.	ANÀLISI DE NECESSITATS	14
6.1.	DESCRIPCIÓ DE CRITERIS D'ANÀLISI	14
6.2.	PROCEDIMENT D'ANÀLISI	15
6.3.	DESCRIPCIÓ DE LA RECOLLIDA DE DADES	17
6.4.	PRESENTACIÓ DELS RESULTATS	18
6.4.1.	ANÀLISI DAFO DEL PLA DE FORMACIÓ D'ONPLUS.....	18
6.4.2.	RESUM TEÒRIC SOBRE EL PLA DE L'ACOLLIDA A L'EMPRESA	19
6.4.3.	QÜESTIONARI D'AVALUACIÓ INICIAL	20
6.4.4.	ENTREVISTA A TREBALLADORS NOVELLS	22
6.4.5.	PERFIS PROFESSIONALS	22
6.4.6.	GRAELLA DE PREVISIÓ DE COSTOS.....	23
6.4.7.	CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques D'ARTICULATE STORYLINE.....	23
6.4.8.	DIAGRAMA DE GANTT	24
6.5.	PRESENTACIÓ DELS RESULTATS D'ANÀLISI.....	24
6.6.	CONCLUSIONS DE L'ANÀLISI.....	28
7.	PLANIFICACIÓ	29
7.1.	CRONOGRAMA	32
7.2.	PRESSUPOST.....	32
7.3.	PROPOSTA CONCRETA DE DESENVOLUPAMENT	34
8.	DISSENY	35
8.1.	ENFOCAMENT TEÒRIC.....	35
8.2.	DISSENY TECNOPEdagòGIC DE L'ACCIÓ FORMATIVA.....	36
8.2.1.	DISSENY INSTRUCCIONAL	36
8.2.2.	SEQÜENCIACIÓ DE CONTINGUTS	39

8.2.3. METODOLOGIA D'APRENENTATGE	40
8.2.4. DISSENY DE L' AVALUACIÓ D'APRENENTATGES	41
8.2.5. DISSENY DE L' ENTORN VIRTUAL D'APRENENTATGE	42
8.2.6. FUNCIONALITATS DE L' ENTORN TECNOLÒGIC	44
8.2.7. ESPAI I EINES D' INTERACCIÓ/ COMUNICACIÓ	44
8.2.8. SISTEMES D' ATENCIÓ I SUPORT A L' ESTUDIANT	45
8.2.9. DISSENY DELS RECURSOS D' APRENENTATGE	45
8.3. DISSENY DE L' AVALUACIÓ FINAL DEL PROJECTE	46
9. DESENVOLUPAMENT	49
9.1. PRESENTACIÓ DELS PRODUCTES, MATERIALS I INSTRUMENTS TANGIBLES	49
9.2. DADES D' ACCÉS AL PRODUCTE	50
9.3. DADES D' ACCÉS A LES EINES D' AVALUACIÓ	50
9.4. INFORME DE DESENVOLUPAMENT	51
9.4.1. DESCRIPCIÓ DE LES DECISIONS I ACCIONS VINCULADES A LA FASE	51
9.4.2. GUIA D' USUARI	56
10. IMPLEMENTACIÓ PILOT I AVALUACIÓ	59
10.1. DESCRIPCIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ PILOT	59
10.2. DESCRIPCIÓ DE L' AVALUACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ PILOT	62
10.3. RESULTATS DE L' AVALUACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ	63
10.3.1. QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ	63
10.3.2. RÚBRICA D' AUTOAVALUACIÓ	64
10.3.3. ENTREVISTES	67
10.3.4. CÀLCUL DEL RETORN A LA INVERSIÓ (ROI)	68
10.3.5. AVALUACIÓ DELS OBJECTIUS	68
11. CONCLUSIONS	69
12. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES	72

13. ANNEXOS	74
13.1. QÜESTIONARI D' AVALUACIÓ INICIAL	74
13.2. GUIÓ DE L' ENTREVISTA ALS NOUS TREBALLADORS D' ONPLUS	75
13.3. PERFILS PROFESSIONALS DELS TREBALLADORS.....	75
13.4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques D' ARTICULATE STORYLINE	77
13.5. ÍNDEX PRELIMINAR DE L' ACCIÓ FORMATIVA.....	80
13.6. CRONOGRAMA DEL PLA D' ANÀLISI	81
13.7. CORREUS ELECTRÒNICS FASE ANÀLISI.....	81
13.8. REVISIÓ DEL DARRER PLA D' ACOLLIDA D' ONPLUS	84
13.9. ÍNDEX DE L' ACCIÓ FORMATIVA.....	86
13.10. GUIÓ DE L' ENTREVISTA A LA RESPONSABLE DE DEPARTAMENT	87
13.11. GUIÓ DE L' ENTREVISTA AL TREBALLADOR RECENT INCORPORAT	87
13.12. FEEDBACK D' ONPLUS DE LA PROPOSTA D' IMPLEMENTACIÓ PILOT	88
13.13. CORREUS ELECTRÒNICS D' INICI DE LA FORMACIÓ	90
13.14. CORREUS ELECTRÒNICS DE SEGUIMENT DE LA FORMACIÓ	91
13.15. MISSATGES AMB DUBTES SOBRE LA FORMACIÓ.....	92
13.16. REGISTRE D' ACTIVITAT AL MOODLE D' ONPLUS	93
13.17. CORREUS ELECTRÒNICS PER A LES ENTREVISTES D' AVALUACIÓ.....	93
13.18. ENTREVISTES D' AVALUACIÓ DE LA TRANSFERÈNCIA.....	94

1. RESUM EXECUTIU

1.1. ABSTRACT

La finalitat d'aquest projecte és dissenyar una solució formativa virtual per al pla d'acollida de l'empresa Onplus que doni resposta a les necessitats dels destinataris i estigui adaptada al context d'aprenentatge per millorar el procés de benvinguda dels treballadors novells. L'e-learning creat es basa en una metodologia activa que combina continguts teòrics amb activitats interactives que fomenten la motivació del participant i simulen situacions pràctiques properes a la realitat laboral dels destinataris. Un cop implementada i avaluada la formació, el resultat ha estat molt positiu, atès que ha estat molt ben rebuda pels destinataris i s'han assolit els objectius plantejats.

Paraules clau: *formació a les organitzacions, e-learning, adults, Moodle, pla d'acollida.*

1.2. DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE

El projecte es duu a terme a Onplus Formació, una consultoria de formació especialitzada en formació en empresa a partir de metodologies innovadores i les TIC. Aquesta organització de vint treballadors disposa de cinc departaments diferents amb funcions diverses, però no hi ha una persona dins Onplus encarregada únicament de la formació interna. Per això, algunes de les seves formacions s'han quedat obsoletes, entre les quals hi ha el pla d'acollida, que es basava únicament en un procés de formació presencial, de caire més informal, per part del responsable directe. Així, es va detectar la **manca d'una formació d'acollida** als treballadors novells on es proporcionés informació pràctica per al desenvolupament òptim de les tasques laborals. Aquesta necessitat, que més tard es va corroborar i concretar en la fase d'anàlisi de necessitats, va originar la proposta de **crear una formació virtual per al pla d'acollida d'Onplus.**

El pla d'acollida d'una organització és la seva carta de presentació, ja que inclou tota aquella **informació imprescindible per entendre l'origen, la missió i la visió d'una empresa** i, al seu torn, serveix com a referència per atorgar seguretat i generar confiança en el treballador que s'hi acaba d'incorporar. Es tracta d'una eina que facilita el procés d'adaptació del nou empleat de manera que aquest sigui eficient, efectiu i productiu, cosa que beneficia tant a l'empresa com al propi treballador, atès que veu l'oportunitat de desenvolupar el seu talent i habilitats professionals.

Així, aquest projecte es centra en la creació d'una acció formativa virtual personalitzada per a Onplus que atengui les demandes reals d'aquest entorn laboral. En concret, els **objectius generals** que es plantegen són els següents:

- Dissenyar una acció formativa per al pla d'acollida d'Onplus en un entorn e-learning per millorar el procés de benvinguda dels treballadors novells.
- Implementar i avaluar l'acció formativa dissenyada amb una prova pilot a un col·lectiu de treballadors per valorar-ne l'efectivitat.

El model de gestió del projecte que s'ha seguit ha estat l'**ADDIE** (Anàlisi, Disseny, Desenvolupament, Implementació i Avaluació), atès que coincideix amb les fases que se segueixen habitualment en els projectes del centre de pràctiques i s'adequa perfectament a la realitat de la proposta.

El primer pas del projecte, l'**anàlisi de necessitats**, es va realitzar desglossant diversos ítems que es van valorar tot aplicant diferents instruments. Amb la finalitat d'analitzar el

perfil dels destinataris es va implementar una enquesta per determinar el nivell de coneixements inicial sobre els continguts que tindria el pla d'acollida i es va efectuar una entrevista a dues persones recent incorporades a Onplus per tal de veure quina informació se'ls havia facilitat i què trobaven a faltar. També es va analitzar el pla de formació d'Onplus amb l'eina DAFO per veure quins aspectes calia millorar, així com els recursos humans de què disposa l'empresa fent una descripció dels perfils per veure quins eren necessaris per al desenvolupament del projecte. Quant a la resta de recursos, es van consultar els requisits tecnològics en base a les característiques tècniques que requereix l'eina d'edició de cursos e-learning que es fa servir a l'empresa. També es van valorar els recursos materials revisant tres fonts d'informació: articles relatius al concepte de pla d'acollida a les organitzacions, documentació sobre formacions de plans d'acollida d'altres organitzacions disponibles als arxius d'Onplus i el lloc web i el darrer manual d'acollida de l'empresa. Així mateix, es van analitzar els recursos temporals a partir de la creació d'un calendari de treball amb les tasques previstes i, per últim, els recursos econòmics, que es van valorar a través d'una taula on es van llistar les categories de recursos i els preus per fer una previsió de costos. Un cop recollida tota la informació es van plasmar els resultats en diferents gràfics i taules que han donat com a resultat les idees base sobre les quals s'ha dissenyat la proposta.

En la **fase de disseny** es detalla la formació en diversos aspectes que serviran com a pauta per al seu desenvolupament posterior. Pel que fa a l'enfocament teòric, el projecte es situa en el **model pedagògic constructivista**, ja que els destinataris s'han d'adaptar a les demandes que deriven de la seva nova realitat laboral tot transformant la seva experiència en coneixements, habilitats i actituds. Això s'aconsegueix fomentant la relació de continguts i activitats amb vivències i aspiracions personals dels usuaris. La formació segueix la **modalitat e-learning asíncrona**, perquè permet realitzar-la segons el context, horari i necessitat de cada participant de manera personalitzada. Respecte la metodologia d'aprenentatge, la formació inclou activitats interactives on es combinen l'**storytelling** amb l'**aprenentatge basat en problemes** a partir de la resolució de casos pràctics, a més d'exercicis més dinàmics on cal resoldre determinats reptes.

Quant al **disseny tecnopedagògic**, l'acció formativa es centra en la història d'una treballadora que acaba d'incorporar-se a l'empresa i haurà d'anar descobrint informació relativa a aquesta tot interactuant amb els elements de l'oficina, que portaran al contingut. La formació consta de quatre unitats i un test d'avaluació final i en l'estructura s'han combinat pantalles teòriques interactives amb exercicis per dinamitzar la formació i mantenir la motivació del participant. La finalitat d'aquest disseny és que els destinataris se sentin identificats amb la protagonista de la història i es vegin reflectits en les preguntes, dubtes i inquietuds que s'aniran plantejant al llarg de la formació.

Pel que fa a l'**entorn tecnològic**, s'ha fet servir la plataforma d'e-learning Moodle, ja que és la corporativa d'Onplus. A més, Moodle és un dels *Learning Management System* més coneguts i utilitzats arreu del món, atès que es tracta d'un recurs versàtil que es pot adaptar fàcilment a les demandes de cada curs tot personalitzant-lo segons les característiques d'aquest i disposa d'una interfície molt senzilla i intuïtiva que facilita el seguiment de la formació a l'usuari. El **disseny de l'aula virtual** dedicada al pla d'acollida inclou: fòrum per a dubtes i suggeriments, sistema de missatgeria de Moodle, guia de la formació, manual de la formació i enllaç al qüestionari de satisfacció (a aquests dos últims recursos només s'hi pot accedir un cop s'ha superat el curs). A part

d'aquestes eines, també s'ha fet servir el correu electrònic com a mitjà de comunicació entre l'equip tutor i els participants.

Respecte el **disseny de l'avaluació del projecte**, s'han establert tres fases on s'han aplicat diversos criteris i instruments: l'avaluació de la satisfacció, que consta d'un qüestionari en línia per als participants i d'una rúbrica d'autoavaluació; l'avaluació de la transferència a partir de dues entrevistes, una a un treballador novell i l'altra a la responsable de departament d'aquest treballador; i l'avaluació de l'impacte mitjançant el càlcul del Retorn a la Inversió (ROI) per determinar la rendibilitat de la formació per a l'empresa.

En la **fase de desenvolupament del projecte** s'ha produït el paquet SCORM 1.2 que inclou l'e-learning i l'aula virtual on s'ha dut a terme la formació a la plataforma Moodle d'Onplus, en què s'ha seguit l'estil corporatiu de l'empresa per tal d'aconseguir un entorn virtual agradable i intuïtiu per a l'usuari. D'altra banda, s'han elaborat els diferents instruments d'avaluació esmentats anteriorment, el resultat dels quals s'ha reflectit en un informe on es valora el nivell d'assoliment dels objectius del projecte.

La **implementació pilot** de la formació s'ha dut a terme amb la col·laboració de nou treballadors d'Onplus que han realitzat la formació sense cap incidència en diversos moments del termini establert, segons disponibilitat, i l'han finalitzat satisfactòriament. Paral·lelament, s'ha desenvolupat la **fase d'avaluació** de la formació a partir dels instruments abans indicats. L'acció formativa ha estat molt ben rebuda pels destinataris, tal com reflecteixen els bons resultats del qüestionari de satisfacció i les valoracions positives de les entrevistes. Tots els participants consideren que s'han assolit els objectius d'aprenentatge i que la formació dona resposta a les seves necessitats formatives, tot i que també s'han plantejat suggeriments per millorar-la.

Quant a les **conclusions**, a partir dels resultats de l'avaluació s'han establert una sèrie de propostes de millora que es basen en:

- Reformular alguns textos i afegir algunes dades més sobre Onplus.
- Incorporar temes per a cada departament, locucions i vídeo de benvinguda.
- Replantejar pedagògicament l'activitat de sopa de lletres.
- Ampliar els casos pràctics amb diàlegs, més personatges i locucions.
- Afegir un apartat de preguntes freqüents a l'aula virtual i eliminar el fòrum.
- Revisar el funcionament tècnic de la formació.

Tanmateix, es considera que **s'han assolit els objectius del projecte**. D'una banda, s'ha creat una acció formativa personalitzada que atén les necessitats reals dels treballadors d'Onplus i que millorarà el procés d'acollida de les noves incorporacions a l'empresa, perquè dona resposta per endavant i de forma proactiva a les possibles qüestions que es poden tenir en arribar-hi. D'altra banda, aquesta formació s'ha pogut implementar i avaluar amb la participació dels propis treballadors que han aportat propostes de millora que es valoraran de cara a la versió definitiva de la formació, la finalitat última de la qual és reforçar la confiança i seguretat del treballador novell i optimitzar el seu procés d'adaptació al nou lloc de treball.

2. INTRODUCCIÓ

El catàleg formatiu d'Onplus s'amplia i actualitza contínuament amb la finalitat d'adaptar-se a les necessitats del mercat i conforme van sorgint demandes i oportunitats de millora. Una d'aquestes oportunitats ha nascut arrel de la proposta de pràctiques del màster i tracta de crear una **acció formativa vinculada al pla d'acollida de l'empresa que inclogui aquells elements pràctics que cal conèixer per integrar-se a l'organització**, dirigida als nous treballadors d'Onplus Formació.

Per tal de dinamitzar aquest contingut es combinarà la teoria amb exemples a partir de casos pràctics que descriguin determinades situacions habituals a l'entorn laboral. La finalitat del projecte serà proporcionar una sèrie de pautes i dades útils per conèixer tots aquells procediments, drets i deures del personal, així com afavorir la integració de la persona a l'organització tot fomentant el sentiment de pertinença a aquesta i, al seu torn, promovent la motivació i el talent dels professionals.

Onplus ja disposa d'un pla d'acollida, però està obsolet i no es posa en pràctica en l'actualitat. Per tant, la tasca de l'alumna serà adaptar aquest pla tot aplicant el model de disseny tecnopedagògic ADDIE en totes les seves fases (Williams, Schrum, Sangrà, i Guàrdia): anàlisi de les necessitats del context formatiu, disseny i conceptualització de l'acció formativa, desenvolupament del projecte (guió tècnic i integració d'aquest), implementació a través de la plataforma Moodle i avaluació del projecte des de diferents perspectives. S'ha triat aquest model, perquè s'adequa perfectament a les necessitats i context de la proposta i és molt més adaptable i fàcil de seguir que d'altres models.

Així mateix, en el projecte es tindran en compte les característiques i recursos disponibles a Onplus per dur-lo a terme de forma efectiva i significativa per als participants. En especial, caldrà actualitzar el contingut al context actual d'Onplus (canvi d'edifici, procediments delegats, etc.) i afegir situacions, activitats i recursos multimèdia que apropin el contingut als destinataris per tal que se sentin identificats i que l'aprenentatge resulti realment significatiu.

En conclusió, la idea és elaborar una **solució estratègica e-learning que serveixi com a pla d'acollida a l'organització amb una metodologia activa i un disseny tecnopedagògic atractiu i innovador**.

La present memòria inclou la descripció del context formatiu, la justificació del projecte i els seus objectius, l'exposició de la fase d'anàlisi de necessitats i la planificació del projecte segons els resultats d'aquesta, així com l'explicació de les fases de disseny, desenvolupament, implementació pilot i avaluació del projecte. Per últim, es plasmen les conclusions generals del projecte, les referències bibliogràfiques emprades i els annexos amb material complementari d'alguns dels apartats.

3. CONTEXTUALITZACIÓ

Onplus Formació és una **consultoria de formació especialitzada en formació corporativa i el desenvolupament de solucions per a petites i grans empreses**, ubicada a Barcelona (avinguda del Príncep d'Astúries, 61, 08012, Barcelona), que forma part del grup empresarial Costaisa. Així, es troba dins l'àmbit de l'educació no formal per a adults especialitzada en la formació a les organitzacions a través de metodologies innovadores i les TIC. Per tant, els seus clients potencials són empreses que

requereixen formacions a mida per satisfer unes determinades necessitats presentades pels seus treballadors i treballadores i establertes en un pla de formació específic.

Pel que fa als **valors corporatius**, segons la seva web (Onplus, 2018), Onplus destaca la proximitat amb el client, amb una atenció propera i col·laborativa amb aquest; el compromís i la responsabilitat amb el desenvolupament òptim dels projectes; la qualitat i innovació en la detecció de les necessitats dels clients de manera proactiva oferint solucions efectives que derivin en resultats visibles; i el treball en equip basat en la cooperació entre professionals multidisciplinaris per tal d'assolir els objectius plantejats (Onplus, 2018).

Onplus Formación està formada per un **equip proper i compromès amb les necessitats dels clients**, a qui acompanyen durant tot el procés de creació d'un projecte. En rebre un projecte, s'analitzen les possibles solucions en funció dels objectius i els destinataris a qui va dirigida la formació i es plantegen les millors estratègies per donar resposta a aquestes necessitats. Onplus té molta trajectòria i experiència en diferents metodologies formatives, com ara presencial, e-learning, formació mixta i gamificada. Es dissenyen programes formatius de llarga durada que tenen com a finalitat el canvi d'hàbits en les persones, és a dir, que una formació es tradueixi en l'aplicació dels coneixements treballats en el dia a dia dels destinataris.

En concret, l'empresa consta de cinc departaments amb diferents funcions:

- Departament d'e-Content, que desenvolupa les formacions e-learning, des de la conceptualització i guió multimèdia fins a l'entrega del producte final en contacte directe amb els destinataris.
- Departament de Talent, encarregat de gestionar les formacions en temes de desenvolupament personal i professional.
- Departament de Serveis, que ofereix atenció al client quant a la gestió de plataformes e-learning i el recolzament als usuaris.
- Departament de Learning Technologies, l'àrea tècnica que gestiona les eines TIC que es fan servir en els diferents projectes.
- Departament comercial, encarregat de gestionar els clients i fomentar les relacions comercials.

Cada departament està format per professionals especialitzats en diversos àmbits, entre els quals hi ha els càrrecs següents: Direcció General, Division Manager, Project Team Leader, dissenyadora gràfica, dissenyador instruccional, gestores de projectes, responsable d'Àrea de Serveis, lingüista, Direcció comercial i màrqueting, tècnics informàtics i administració i atenció al client.

Respecte l'oferta formativa, Onplus disposa d'un catàleg de formació multimèdia llistat al seu lloc web¹ que engloba diverses temàtiques, com ara les habilitats relacionals i emocionals, el lideratge, la cohesió d'equip, l'orientació al negoci, la formació de formadors i la gestió del temps.

En totes les tasques, serveis i formacions estan implicades les **tecnologies de la informació i la comunicació**. Gran part del volum de negoci d'Onplus és la formació e-learning a distància mitjançant la creació de paquets SCORM que es puguen a les plataformes LMS dels clients. Aquests projectes es creen amb l'eina d'edició Articulate

¹ Onplus (2018). *Catálogo de formación multimedia*. Recuperat de <https://www.onplusformacion.com/formacion-talento/catalogo-de-formacion-multimedia/>

Storyline i inclouen tot tipus de recursos TIC, com ara vídeos, locucions, àudios, imatges, fotografies, il·lustracions o animacions, així com activitats de diversos tipus (qüestionaris, vertader/fals, omplir buits, relacionar conceptes, sopa de lletres, etc.).

En aquest context s'ha detectat la manca d'una formació d'acollida actualitzada i comuna per als nous treballadors que s'incorporen a Onplus, atès que actualment el pla d'acollida es dona de manera presencial i específica al lloc de treball i no existeix un recurs general que reculli tota aquella informació pràctica i bàsica que han de conèixer tots els treballadors per adaptar-se de forma òptima a l'empresa.

4. JUSTIFICACIÓ DEL PROJECTE

La formació a les organitzacions és el mitjà fonamental per mantenir i transmetre la cultura corporativa i el projecte comú en què empresa i treballadors estan implicats (Pineda et al., 2002). Es tracta d'una eina que permet atendre les demandes de cada treballador i mantenir un clima productiu i eficient que beneficiï a empleats i empresa (Andrés, 2005). El disseny d'una acció formativa ha d'aconseguir que l'experiència d'aprenentatge sigui significativa i comporti una transferència dels coneixements treballats a la vida real. Per això, cal tenir en compte els cinc principis d'aprenentatge d'adults establerts per Knowles (1971; citat per Sobrado, 2017), segons els quals l'adult que aprèn: és responsable del seu propi desenvolupament; connecta la seva experiència amb els nous coneixements, habilitats i actituds que adquireix; està sempre preparat per evolucionar, adaptar-se als canvis i aprendre; busca l'aplicació pràctica dels sabers en el seu entorn immediat; i està motivat perquè vol millorar, créixer professionalment i actualitzar els seus coneixements.

Onplus segueix aquestes premisses en el seu pla de formació intern basat precisament en l'enriquiment i promoció del capital humà de què disposen: treballadors i treballadores professionals i multidisciplinaris la feina dels quals parteix sempre del treball en equip. Una de les claus per fomentar des d'un inici aquest treball eficient i cohesionat és **establir un pla d'acollida als treballadors novells complet, útil i fàcil d'implementar i actualitzar**, en cas necessari. La rebuda d'un treballador nou a una empresa és un procés que implica diversos factors i perfils professionals, des de la presentació de l'equip i els departaments amb qui treballarà per part del seu responsable directe, fins a informació sobre prevenció de riscos laborals relativa al seu lloc de treball des del departament de recursos humans (Gómez, 2017). Una de les maneres d'oferir un pla d'acollida complet i adient és la formació amb dades sobre la pròpia organització, tant històriques (origen, missió, valors, etc.) com administratives (nòmina, horari, vacances, etc.), per tal que la persona rebi tots aquells coneixements que li serviran per sentir-se més segura en el seu nou entorn laboral i li proporcionaran informació útil per desenvolupar la seva feina sense entrebancs. En aquest sentit, aquest TFM es centra en **crear una acció formativa e-learning personalitzada que formi part del pla d'acollida del centre de pràctiques**.

Un pla d'acollida ben estructurat ajuda a que el treballador recent incorporat a l'empresa aporti el millor com a professional i desenvolupi el seu talent, perquè contribueixi al creixement de l'organització. El pla d'acollida és "una carta de presentació de la organització que permete a los profesionales entender dónde y con quién están, cuál es el objetivo de la empresa y cómo va ser su incorporación" (Romo; citada a Méndez, 2012). La finalitat és que el treballador novell s'adapti el més ràpida i fàcilment possible

al lloc de treball i la cultura de l'organització. Segons Gómez (2017), els elements fonamentals més comuns d'un pla d'acollida per a nous empleats són:

- Benvinguda a l'organització, amb detalls generals sobre l'empresa.
- Manual d'acollida, amb informació bàsica i pràctica de l'organització, els procediments més comuns i els serveis que ofereix l'empresa.
- Acollida al departament; presentació dels companys i descripció de les funcions principals del lloc de treball.
- Formació específica per al seu lloc de treball.
- Informació a la resta de l'empresa sobre la nova incorporació.
- Celebració d'algun esdeveniment o reunió de benvinguda.
- Avaluació i seguiment del procés d'acollida.

La proposta formativa que es desenvolupa en aquest projecte està vinculada al **manual d'acollida d'Onplus**, atès que es tracta d'una acció dirigida a treballadors novells de qualsevol departament i es basa en exposar l'origen de l'organització i dades pràctiques sobre el dia a dia laboral. La modalitat de la formació és e-learning, ja que és el sector al qual pertany Onplus i la majoria de formacions internes es realitzen d'aquesta manera. Pel que fa a la metodologia, es combinen continguts més teòrics amb activitats interactives que motiven el participant a seguir la formació i simulen situacions reals que pot viure el treballador en el seu entorn laboral.

La finalitat d'aplicar aquest tipus d'estratègies és crear una experiència educativa bidireccional on s'ha de compartir, analitzar críticament i aplicar la informació, perquè aquesta es transformi en coneixement (Garrison, 1990; citat a Simonson). Per valorar que es compleixi aquest objectiu s'aplicarà la formació del pla d'acollida a l'organització en una prova pilot a un grup de treballadors d'Onplus, que serà qui millor pugui valorar l'eficàcia d'aquesta formació i les millores que s'hi puguin afegir per completar l'experiència formativa. A més, entre aquests destinataris hi haurà tant treballadors que porten unes setmanes a l'empresa com d'altres més veterans amb un llarg recorregut dins l'organització. D'aquesta manera, es podran valorar ambdós perspectives que tindran com a conclusió i resultat la creació d'una solució tecnopedagògica el més completa i adequada possible al context i les necessitats dels destinataris.

La formació e-learning basada en les TIC és una alternativa efectiva per aplicar a la formació a les organitzacions, atès que és flexible, dinàmica i fàcilment adaptable. En el context formatiu que ens ocupa, aquest detall és especialment rellevant, atès que la majoria de treballadors no sempre són de manera presencial a l'oficina d'Onplus, sinó que hi ha dies que treballen des de casa o tenen visites a clients. Per això, a l'hora de crear una acció formativa en aquest entorn, és fonamental que aquesta sigui virtual o, si més no, semipresencial i que pugui seguir-se des de diferents tipus de dispositius (PC, tauleta, mòbil, etc.). A través de les TIC es poden crear activitats interactives que incloguin recursos multimèdia i elements animats. D'aquesta manera, una acció formativa virtual es pot convertir en una experiència d'aprenentatge que, no només aporta nous coneixements i/o fomenta la reflexió vers determinades actituds o hàbits, sinó que també genera un clima laboral amè i motivador que es tradueix en la promoció i, fins i tot, el descobriment de competències personals i professionals.

En el cas del pla d'acollida d'Onplus, tal com s'ha comentat anteriorment, aquest no està actualitzat i manca d'una formació adient i pràctica que englobi tots aquells aspectes relatius a la presentació de l'empresa i els coneixements de caire més administratiu

(horaris, nòmines, beneficis socials, espais, etc.), però, al seu torn, fonamentals per gaudir d'un clima laboral òptim i facilitar el rendiment i la productivitat d'un treballador recent incorporat a l'empresa. Per tal de donar resposta a aquesta mancança es proposa crear una solució tecnopedagògica adequada a les necessitats d'aprenentatge dels treballadors d'Onplus i al context laboral d'aquests.

L'organització ja disposa d'un manual d'acollida des del qual partir per crear un guió amb el contingut de la formació, per tant, l'empresa ja va iniciar la creació d'un producte que servís com a guia per a les noves incorporacions. A més, Onplus té molta experiència en l'elaboració de formacions en plans d'acollida per a diversos clients, d'aquesta manera, es fa palès l'interès per part de l'organització en desenvolupar formacions relatives a aquesta temàtica. Així, la tasca de l'alumna consistirà en transformar el contingut del manual d'acollida en un guió multimèdia interactiu tot afegint elements i recursos dinàmics per, a continuació, convertir-lo en una acció formativa que derivi en un aprenentatge significatiu per als destinataris, els treballadors d'Onplus.

A més, cal destacar que la creació d'una solució tecnopedagògica completa i pràctica que formi part d'un pla d'acollida per a una petita i mitjana empresa pot servir per millorar el desenvolupament de projectes similars, atès que aquest tipus de projectes els acostumen a implementar organitzacions més grans. Així, el projecte es podria convertir en una referència sobre l'aplicació d'aquest tipus de formacions en entorns e-learning. Serviria com un exemple d'acció formativa estàndard per "vendre" aquesta solució a clients potencials i, per tant, podria comportar un benefici tant productiu com econòmic per a Onplus.

A part del que s'acaba d'esmentar i per tal garantir la viabilitat del projecte a desenvolupar, Onplus disposa dels recursos següents:

- Recursos personals: l'empresa està formada per professionals multidisciplinaris de diferents àmbits entre els quals hi ha un coach expert en competències relacionades amb el desenvolupament del talent i les habilitats interpersonals. A més, Onplus té un llistat de col·laboradors externs.
- Recursos tecnològics: Onplus té la seva pròpia plataforma LMS (Moodle), software per a la creació de recursos multimèdia i equipament suficient per dur a terme el projecte.
- Recursos temporals: el desenvolupament de l'acció formativa inclou diferents tasques (actualització i adaptació del guió expert, elaboració de l'storyboard, creació de l'acció, etc.) que s'adaptaran als terminis marcats segons les fases del model tecnopedagògic escollit, ADDIE, per tal de garantir la viabilitat del projecte.
- Recursos econòmics: l'acció formativa es durà a terme amb els recursos d'Onplus. Un cop s'hagi avaluat i aplicat millores, si escau, es podrà incorporar al catàleg formatiu de l'empresa i oferir-se a clients interessats amb els quals caldrà negociar les condicions econòmiques pertinents.

En conclusió, el projecte que es realitzarà és viable tant en relació a l'accessibilitat a recursos tecnològics, personal expert i temporització, com pel que fa a les característiques i necessitats de formació dels treballadors de l'empresa, que seran els destinataris de l'acció formativa.

5. OBJECTIUS

Amb el projecte es volen assolir dos objectius generals que es desglossen en diversos objectius específics:

- **Dissenyar una acció formativa per al pla d'acollida d'Onplus en un entorn e-learning per millorar el procés de benvinguda dels treballadors novells.**
 - Donar resposta a les necessitats formatives reals plantejades per part de l'empresa.
 - Determinar una estructura coherent de l'acció formativa tenint en compte les necessitats formatives, el contingut expert i el catàleg formatiu d'Onplus.
 - Crear una acció formativa basada en la interacció amb un fil conductor (història, argument) que generi adherència.
 - Dissenyar una estructura de presentació dinàmica a partir de recursos multimèdia combinats amb l'exposició amena de contingut teòric.
 - Establir criteris tecnopedagògics segons les característiques de la plataforma formativa virtual de l'empresa per crear activitats dinàmiques i interactives que ajudin a fomentar la participació.
- **Implementar i avaluar l'acció formativa dissenyada amb una prova pilot a un col·lectiu de treballadors per valorar-ne l'efectivitat.**
 - Implementar la proposta formativa proposada per a ser avaluada mitjançant la formació a un grup de treballadors d'Onplus.
 - Establir un pla d'avaluació viable en diferents fases mitjançant diversos instruments i d'acord amb els indicadors establerts prèviament per a cada objectiu formatiu.
 - Estudiar millores a aplicar a la solució formativa a partir dels resultats d'avaluació.

6. ANÀLISI DE NECESSITATS

La finalitat d'aquesta primera fase del projecte és esbrinar quines necessitats de formació existeixen en l'entorn d'aprenentatge on té lloc la formació per intentar oferir una solució tecnopedagògica eficaç tant per a l'organització com per als treballadors d'aquesta. En primer lloc, s'exposaran els criteris d'anàlisi que s'han seguit i el procediment d'anàlisi, a continuació, es descriurà el procés de recollida de dades i, finalment, es presentaran els resultats d'anàlisi i les conclusions.

6.1. DESCRIPCIÓ DE CRITERIS D'ANÀLISI

Per realitzar un anàlisi de necessitats complet caldrà tenir en compte diversos criteris que es defineixen a continuació (Pinto, 2010; Belloch):

- **Criteris pedagògics:** determinar quin tipus de solució pedagògica es pot adequar millor al perfil dels destinataris per tal d'aconseguir que l'aprenentatge sigui significatiu i s'assoleixin els objectius d'aprenentatge establerts. Aquests criteris es poden desglossar en aquestes categories:
 - Objectius d'aprenentatge dels destinataris.
 - Coneixement previ dels destinataris sobre el tema de l'acció formativa.
 - Nivell educatiu dels destinataris.
 - Motivació dels participants per seguir la formació.

- **Criteris tecnològics:** conèixer la plataforma LMS que es disposa a l'empresa i les eines TIC que es fan servir per desenvolupar els projectes, així com els recursos tecnològics als que es té accés és essencial per poder crear una acció formativa adient. Per això es tindran en compte els següents criteris tecnològics:
 - o Sistema operatiu que es fa servir a l'empresa per a les formacions internes.
 - o Qualitat tècnica dels elements multimèdia de la plataforma LMS
 - o Qualitat i varietat de recursos tecnològics disponibles (imatges, vídeos, infografies, etc.).
 - o Velocitat i fluïdesa del processament i presentació de la informació a la plataforma LMS.
- **Criteris organitzatius:** Onplus es dedica a l'e-learning, per tant, ens trobem davant una empresa i uns participants que coneixen a la perfecció com funciona un curs virtual i fins on es pot arribar en aquest àmbit. També caldrà tenir present si Onplus té especial interès en posar en pràctica una metodologia pedagògica determinada. Així, serà necessari saber:
 - o Experiència prèvia de l'empresa en aquest tipus de formacions.
 - o Tipus de metodologia que es vol dur a terme.
 - o Pressupost disponible per a la realització del projecte.
- **Criteris estètics i de disseny:** caldrà valorar si cal seguir determinades pautes quant a disseny, estil i tipologia de pantalles (guia d'estil, gama de colors, logos, font, etc.).

6.2. PROCEDIMENT D'ANÀLISI

A partir dels criteris indicats, el procediment d'anàlisi passarà per veure quin tipus d'acollida es fa al personal novell tot valorant la informació que reben, qui els hi proporciona i a través de quin mitjà. També serà primordial saber la visió dels treballadors d'Onplus, tant dels recent incorporats com dels més veterans, per tal de comparar punts de vista i elaborar una solució formativa el més personalitzada possible que englobi totes les perspectives i demandes.

A més, caldrà veure quina formació interna s'està duent a terme actualment a l'empresa per saber si cal seguir una línia concreta de disseny tecnopedagògic o si hi ha contingut susceptible de ser incorporat a l'acció formativa. En aquest sentit, també es valoraran fonts d'informació teòrica sobre els continguts essencials d'una formació que formi part d'un pla d'acollida per tal de crear un marc teòric. La valoració d'aquests elements afectarà també als recursos humans, tecnològics, temporals i econòmics que es requeriran per tirar endavant el projecte i que també s'analitzaran.

A continuació, s'exposaran els objectes d'anàlisi valorats que es descriuran després mitjançant els instruments i seguint el procediment especificat per a cadascun d'ells.

OBJECTE	INSTRUMENT/RECURS	PROCEDIMENT
<p>Destinatari de l'acció formativa: col·lectiu variat de treballadors d'Onplus amb perfils professionals diversos i una trajectòria diferent a l'empresa i coneixements previs variats respecte el que ha de contenir un pla d'acollida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enquesta de valoració del pla de formació d'Onplus (annex 13.1) • Entrevista amb dues persones recent incorporades a Onplus (annex 13.2). 	<p>Qüestionari als treballadors que participaran en al formació i convocatòria d'entrevista.</p> <p>Entrevista a dos treballadors novells per valorar com ha estat la seva acollida a l'empresa.</p> <p>S'extrauran les conclusions i es valorarà com poden afectar al projecte.</p>
<p>Pla de formació intern d'Onplus: engloba diverses temàtiques, però no està actualitzat; cal veure si la proposta que es farà és adequada i detectar quines mancances presenta per donar-hi resposta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentació del pla de formació intern. • Anàlisi DAFO. 	<p>Es consultarà la informació sobre el pla de formació disponible a Onplus i s'anotaran els punts a destacar en una taula DAFO, de la qual se n'extrauran una sèrie de conclusions en relació al projecte que es vol desenvolupar.</p>
<p>Recursos humans per a la conceptualització de l'acció formativa, assessorament en el disseny tecnopedagògic, plantejament de la formació a la plataforma d'e-learning i participació en l'acció formativa que s'implementarà.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Graella amb informació del perfil professional dels treballadors d'Onplus (annex 13.3). 	<p>Es demanaran les dades sobre el personal i es plasmaran en taules individuals, una per perfil. Aquestes dades serviran per determinar després la previsió de costos segons la intervenció de cada perfil en el projecte.</p>
<p>Recursos tecnològics: eines d'autor que es fan servir per desenvolupar els cursos e-learning i equip i/o dispositius tecnològics des d'on es seguirà l'acció formativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llistat de característiques tècniques de l'eina d'edició e-learning disponibles al lloc web d'Articulate Storyline. 	<p>Consulta de les condicions tècniques al lloc web oficial i valoració del context formatiu segons aquestes.</p>
<p>Recursos materials necessaris per crear l'acció formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisió reflexiva del contingut de la intranet i el lloc web d'Onplus. • Recerca documental dels elements principals d'un pla d'acollida. • Índex preliminar de l'acció formativa. 	<p>Es consultarà la intranet i el lloc web d'Onplus per veure el contingut que caldrà tractar en la formació i es compararà amb els elements bàsics d'un pla d'acollida i amb l'índex preliminar per extreure'n conclusions i aplicar els canvis pertinents.</p>
<p>Recursos temporals: tasques implicades en les fases del model ADDIE.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma amb les tasques del pla d'anàlisi. 	<p>Es detallaran al cronograma les tasques relatives a la fase d'anàlisi de necessitats per controlar terminis de manera visual i àgil. També s'indicaran les persones implicades per a la seva consecució i els terminis establerts segons la seva.</p>

OBJECTE	INSTRUMENT/RECURS	PROCEDIMENT
Recursos econòmics: costos que impliquen els diferents recursos segons el barem de preus estàndard que segueix Onplus.	<ul style="list-style-type: none">Graella amb llistat de perfils professionals per a la previsió de costos.	S'omplirà la graella amb les dades necessàries per desenvolupar el projecte i fer una previsió el més real possible.

Taula 1. Relació d'objectes, recursos i procediments corresponents al procediment d'anàlisi.

6.3. DESCRIPCIÓ DE LA RECOLLIDA DE DADES

El procés de recollida d'informació ha passat per diverses fases. El primer pas, va ser **revisar la documentació relativa al pla de formació intern d'Onplus**, tant al seu lloc web com a la intranet del personal i els arxius interns de l'empresa, per tal de valorar els seus punts forts i febles i fer-ne un **anàlisi DAFO**. D'aquesta anàlisi es van treure una sèrie de conclusions que van servir com a punt de partida per valorar l'estat de la qüestió i verificar la necessitat d'establir una formació relativa al pla d'acollida. Per acabar-ho de confirmar, es va **llegir i revisar a consciència el contingut del darrer pla d'acollida** elaborat a Onplus que data del 2011 i està disponible a la seva intranet. A més, per tal de completar aquesta revisió, es va demanar ajuda al Solution Manager d'Onplus, atès que és una persona experta en el desenvolupament de formacions sobre habilitats professionals en l'àmbit laboral i té experiència en la creació de plans d'acollida similars al que es durà a terme en el projecte. També es van consultar altres fonts especialitzades per determinar els elements clau que ha de contenir un pla d'acollida. Tot aquest recull documental s'ha plasmat en una síntesi on es comparen les fonts expertes amb el darrer pla d'acollida d'Onplus i s'estableixen els elements clau que ha de contenir un pla d'acollida òptim. Pel que fa a la temporització, es van realitzar aquestes tasques en el termini establert sense incidències.

Un altre instrument essencial a l'inici d'aquesta fase és el **qüestionari d'avaluació del pla d'acollida** que ha complert el col·lectiu de treballadors d'Onplus, és a dir, els participants de la formació que es desenvoluparà. El qüestionari es va elaborar mitjançant l'eina de formularis de Google ([Cuestionario Plan de acogida Onplus](#)) i va ser primer revisat i validat per la directora general de l'empresa i per la tutora de pràctiques. Es va enviar al personal d'Onplus en un correu electrònic on s'exposava breument el tema i objectiu general del projecte i es facilitava l'enllaç al qüestionari ([annex 13.7](#)). Els treballadors han col·laborat i respost a totes les preguntes i han fet suggeriments i observacions sobre els elements que hauria de contenir un pla d'acollida. S'ha elaborat una síntesi dels resultats mitjançant diversos gràfics i taules que han servit per tenir presents aquells temes que serà imprescindible incloure al pla d'acollida. Cal dir que la resposta i col·laboració dels treballadors ha estat excel·lent, tots han participat i han mostrat interès pel resultat.

Pel que fa a l'**entrevista a dos treballadors novells** d'Onplus, aquesta es va enviar en format text per correu electrònic als dos treballadors on es va explicar el motiu d'aquesta i es va demanar la seva col·laboració voluntària en la seva resolució ([annex 13.7](#)). Es va enviar en aquest format per tal que fossin lliures de respondre a les preguntes quan tinguessin temps i sense tenir l'obligació d'establir un dia i hora per fer-la de manera personal. Tot i així, també es va donar aquesta opció, per si la preferien. Els dos treballadors que han col·laborat s'han mostrat molt interessats en l'elaboració d'un producte que recollís tota aquella informació pràctica relacionada amb l'acollida d'una

persona recent incorporada a Onplus. De fet, una de les persones entrevistades va demanar aquesta informació en arribar a l'empresa, ja que la va trobar a faltar durant els seus primers dies aquí, però no li van poder proporcionar; només se li va explicar breument l'estructura de l'organització en una conversa informal.

Quant als recursos humans, d'acord amb les característiques del projecte s'han determinat quins **rols professionals** serien necessaris per al desenvolupament i implementació d'aquest tot justificant aquestes decisions. Després, s'han relacionat aquests rols amb **els perfils professionals** disponibles al centre de pràctiques, afegint una descripció de les seves tasques principals, per tal de valorar si els recursos humans disponibles ja eren suficients per donar resposta als requeriments de l'acció formativa. Les dades dels perfils es van consultar a la base de dades del personal de l'empresa on hi ha els currículums. Aquesta informació serveix per preveure els costos dels **recursos econòmics** que es plasmaran en un **pressupost** amb el rang de preus estàndard que es segueixen a Onplus per aquest tipus de projectes. La cap de gestió de projectes ha facilitat un document Excel amb aquest barem de preus que s'ha completat segons les hores previstes d'intervenció de cada professional en el desenvolupament de l'acció formativa d'acord amb la durada total de la formació, que s'ha calculat en 2 hores, que equivalen aproximadament a 30 pantalles de contingut, unes 10 pàgines de Word de 2.100 caràcters cadascuna (escala estàndard que se segueix a Onplus per a projectes similars). Aquest pressupost s'ha fet al final del procés d'anàlisi per tal que es basés en la versió més definitiva del contingut de la formació, que s'ha acotat en un índex orientatiu.

Respecte els recursos tecnològics, s'ha consultat el lloc web del programa d'edició e-learning que es fa servir al centre de pràctiques, Articulate Storyline, on s'indiquen les condicions tècniques necessàries tant per fer servir el programa d'edició, com per seguir l'acció formativa (SCORM) en un Learning Managing System. S'han plasmat aquestes condicions en **una taula descriptiva** ([annex 13.4](#)) per tal de tenir-ho en compte a l'hora de crear i implementar l'acció formativa i s'ha fet una valoració del compliment d'aquestes condicions en el context formatiu on tindrà lloc el projecte.

Tota aquesta fase d'anàlisi de necessitats implica diverses tasques que s'han llistat en un **cronograma** ([annex 13.6](#)) on també s'han indicat quins professionals es requerien per dur-les a terme segons la seva disponibilitat, cosa que ha determinat les dates establertes al calendari. Cal dir que el cronograma s'ha vist afectat per qüestions relatives a manca de personal (entrevistes) i de temps per completar totes les tasques en la data establerta i s'ha hagut de revisar varies vegades al llarg del procés. El resultat d'aquesta previsió de tasques es veurà reflectit al **diagrama de Gantt** del projecte.

6.4. PRESENTACIÓ DELS RESULTATS

Per tal d'exposar els resultats del procés de recollida d'informació de manera més clara i estructurada es presentarà per diferents instruments i/o procediments d'anàlisi.

6.4.1. ANÀLISI DAFO DEL PLA DE FORMACIÓ D'ONPLUS

Aquesta és la taula d'anàlisi DAFO elaborada després d'haver consultat la documentació sobre la formació interna de l'empresa i el darrer pla d'acollida realitzat a Onplus ([annex 13.8](#)).

DEBILITATS	FORTALESES
<ul style="list-style-type: none"> - No hi ha un document oficial amb el pla de formació plasmat. - Manca d'un pla d'acollida actualitzat. - Formacions obsoletes quant a metodologia pedagògica. - Destinataris amb diferents perfils professionals. - Falta d'un temps estipulat de dedicació a la formació interna dins la jornada laboral. - Manca d'una persona designada responsable del pla d'acollida. 	<ul style="list-style-type: none"> - 25 anys d'experiència en formació e-learning per a empreses. - Destinataris amb experiència en realitzar cursos e-learning de diversos tipus. - Disponibilitat d'un catàleg de recursos multimèdia variat i complet. - Experiència en creació de formacions en pla d'acollida per a altres empreses. - Plataforma virtual pròpia i actualitzada (Moodle).
AMENACES	OPORTUNITATS
<ul style="list-style-type: none"> - Manca de temps per seguir l'acció formativa degut a la càrrega de feina. - Cost de l'actualització de continguts. - Cost del manteniment de la formació a la plataforma virtual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Millora de la imatge corporativa d'Onplus vers altres empreses de la competència. - Foment de la motivació i el sentiment de pertinença dels treballadors a l'empresa. - Millora de la productivitat dels treballadors. - Disposar d'un exemple de pla d'acollida innovador i complet per mostrar als clients i augmentar les vendes.

Taula 2. Anàlisi DAFO del pla de formació d'Onplus.

6.4.2. RESUM TEÒRIC SOBRE EL PLA DE L'ACOLLIDA A L'EMPRESA

L'acollida d'un nou treballador a una companyia és la carta de presentació d'aquesta, un reflex de la seva organització i missió. Tanmateix, a les petites i mitjanes empreses sovint s'oblida la importància d'aquest procediment i es relega en el responsable immediat de la nova incorporació, qui s'encarrega d'explicar les pautes bàsiques per "sobreviure" als primers dies (Méndez, 2012). Després, el nou treballador va aprenent diversos aspectes organitzatius mitjançant l'ajuda dels seus companys, però no hi ha un document o font d'informació on acudir per conèixer aquestes dades tan necessàries i pràctiques.

Aquesta situació pot provocar incertesa i malestar en el treballador novell i pot comportar males experiències i resultats negatius tant per a l'empresa com per al professional. Per això, és important elaborar un pla d'acollida que englobi tots aquells coneixements essencials per al desenvolupament òptim de les tasques professionals i que, de vegades, es donen per sabuts, com ara l'organigrama de l'empresa, les normes de funcionament intern, les característiques del lloc de treball o com demanar vacances (Gómez, 2017).

Pel que fa al contingut del pla d'acollida, tant les fonts consultades (Arróinz, 2017; Barceló, 2018) com els plans d'acollida d'altres empreses revisats als arxius interns d'Onplus coincideixen en que ha de contenir, com a mínim, aquests elements:

- Presentació general de l'empresa: tipus d'empresa, seus i serveis que ofereix.
- Història de l'empresa: origen, cultura de l'empresa i missió, visió i valors corporatius.

- Organigrama i gestió interna.
- Codi ètic o normes internes de funcionament.
- El lloc de treball: qüestions administratives, horaris, calendari laboral i vacances; eines de treball, instal·lacions i canals de comunicació.
- Pla de formació.
- Pla d'avaluació del rendiment.
- Prevenció de riscos laborals.

Si comparem aquests elements amb el darrer pla d'acollida d'Onplus ([annex 13.8](#)) podem veure que la majoria sí que hi són presents (excepte l'apartat de prevenció de riscos laborals i l'organigrama), tot i que contenen informació obsoleta, ja que data del 2011 i des de llavors s'han donat molts canvis, com ara la modificació del nom de l'empresa, el trasllat d'una oficina petita, on només hi treballaven les persones d'Onplus, a un edifici corporatiu de COSTAISA Group on conviuen unes 200 persones i la delegació d'alguns dels procediments de gestió de personal a COSTAISA Group (recursos humans, prevenció de riscos laborals, etc.). Per tant, serà necessària una revisió del contingut per actualitzar-lo i adaptar-lo a la realitat laboral actual.

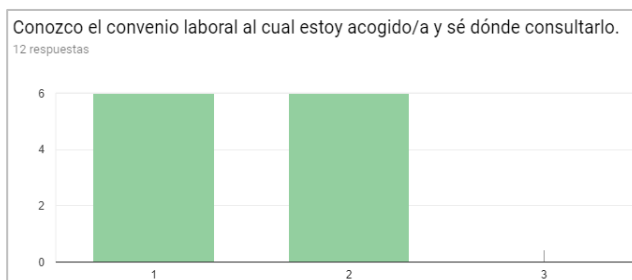
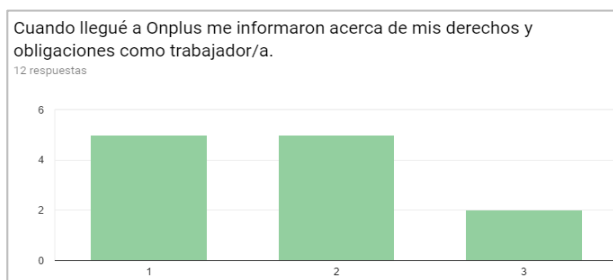
6.4.3. QÜESTIONARI D'AVALUACIÓ INICIAL

Tots els resultats del qüestionari d'avaluació es poden consultar des d'[aquest enllaç](#). Tanmateix, a la taula que es mostra a continuació es recullen els resultats de la segona part del qüestionari on calia contestar cada pregunta segons una escala de valor on 1 és el més negatiu i 3, el més positiu:

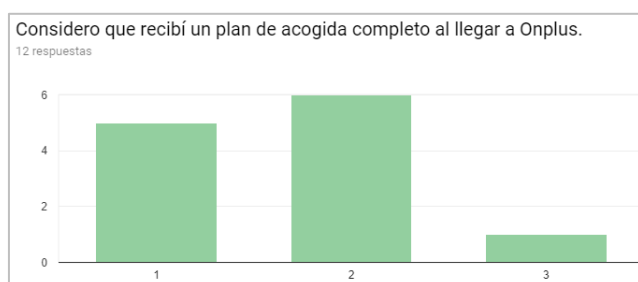
Profesió actual	Conozco los orígenes de Onplus y sus valores como empresa.	Sabría dibujar un organigrama completo del personal de Onplus.	Cuando llegué a Onplus me informaron acerca de mis derechos y obligaciones como trabajador/a.	He recibido formación sobre prevención de riesgos laborales adaptada a mi lugar de trabajo.	Conozco el convenio laboral al cual estoy acogido/a y sé dónde consultarlo.	Sé a quién acudir cuando tengo dudas acerca de mis condiciones laborales.	Considero que recibí un plan de acogida completo al llegar a Onplus.
Gestora de proyectos	2	2	1	1	2	1	2
Integrador cursos e-learning	1	2	3	1	2	3	3
Diseñadora Gráfica	3	3	1	1	1	1	1
Gestora proyectos	2	3	1	1	1	2	2
Project Manager	3	3	3	3	1	1	1
Resp. Área servicios E-learning	3	3	1	3	2	3	1
Consultor junior de proyectos	3	3	2	1	2	3	2
Jefe proyectos multimedia	3	3	2	2	2	3	2
Talent Manager	3	3	2	2	1	3	1
Técnico Informático	2	2	1	2	1	3	2
Guionista multimèdia	3	2	2	2	2	3	2
Auxiliar Administrativa	1	1	2	2	1	1	1

Taula 3. Resultats numèrics del qüestionari d'avaluació inicial.

D'aquests resultats cal destacar els següents per les seves respostes més negatives amb puntuacions majoritàries d'1 i 2, ja que serveixen per detectar aquells aspectes on caldrà incidir més a l'hora de desenvolupar una acció formativa relativa al pla d'acollida d'Onplus.



Gràfics 1 i 2. Respostes als ítems d'informació rebuda sobre els drets i obligacions als treballadors i vers el coneixement del conveni laboral.



Gràfic 3. Respostes a l'ítem sobre el pla d'acollida rebut a Onplus.

Per tant, caldrà tenir especialment present el contingut sobre drets i obligacions dels treballadors i conveni laboral a l'hora de dissenyar l'acció formativa. A més, es fa palesa i es confirma la necessitat de crear un pla d'acollida personalitzat per a Onplus.

Pel que fa a l'apartat on es podien afegir suggeriments i observacions, es van plantejar dues preguntes voluntàries de desenvolupament. Aquest és un recull del contingut que han aportat els participants (es poden consultar tots els resultats [aquí](#)):

¿Qué elementos consideras que tendría que contener un plan de acogida para que este resulte útil y efectivo? Indícalos a continuación.

Historia de la empresa, datos útiles sobre el día a día laboral, PRL sobre el lugar de trabajo, formación acerca de los distintos departamentos.

Es correcto pero el organigrama de la empresa me lo explicaron los propios compañeros por mi interés y creo que esta explicación debería formar parte del plan de acogida.

Explicar quien es quién. A quienes podemos acudir en caso de dudas sobre nuestro contrato, nómina... Tener un organigrama para saber realmente la función de cada uno, Todo esto facilitaría el trabajo a la hora de saber a quien le puedo pedir la cosas

Horarios, condiciones laborales, mis funciones y las funciones de mi equipo, breve explicación de la empresa. Básicamente que hubiera una persona que fuera la responsable de la integración de la nueva incorporación.

Contactos de las personas responsables de diferentes temas para no sentirte solo (tanto para proyectos como otros temas importantes para el desarrollo de tu trabajo):

- Cuando tienes una incidencia informática, con tu móvil, impresora, etc..., ¿a quién dirigirte y cómo?
- Dudas sobre tu nómina, temas laborales: contacto directo, cómo dirigirte y cómo.
- Proyecto con problemas técnicos: a quien/es dirigirte...etc.

Información sobre la empresa, información del puesto de trabajo a cubrir con documentación sobre funciones, calendario laboral y vacaciones.

Presentación a los empleados, explicación instalaciones, explicación herramientas internas (intranet, si existe)

Plan de formación inicial (herramientas de trabajo, procedimiento y habilidades), derechos y obligaciones, procedimientos administrativos (solicitud de vacaciones, bajas, materiales, soporte técnico, soporte oficina, etc.). Valoración de la acogida (si se ha cumplido o no, y a qué nivel). Beneficios sociales, si los hay (horario flexible, conciliación familiar, desayuno, etc.), Plan de igualdad, LOPD, Plan de emergencia de la empresa.

Considero que un buen plan de acogida debería contener:

- La cálida bienvenida al trabajador por parte del responsable de la empresa (presentación de los empleados y compañeros, recorrido por las instalaciones de la empresa, acompañamiento a su puesto, entrega de todo el material necesario para el desarrollo de su trabajo, etc.), así como la plena disposición por parte de los responsables, durante el primer día del trabajador, ante cualquier duda o necesidad que pueda tener.
- La entrega al trabajador de un documento que contenga toda aquella información que debe y tiene derecho a conocer acerca de la empresa, en general, y especialmente de su puesto de trabajo en concreto, así como de sus derechos y obligaciones en la empresa.

organigrama, contacto con los enlaces sindicales y comité de empresa, normas de la empresa, información corporativa

Imatge 1. Respostes dels participants sobre els elements que ha contenir un pla d'acollida òptim.

¿Tienes alguna observación acerca del plan de acogida de Onplus?

No resulta de todo completo, la información viene de los compañeros de trabajo, no de un plan establecido.

El curso de riesgos laborales se tendría que hacer la primera semana, si es que es obligatorio.

No hay un plan de acogida per se, cada departament hace como puede/quiere con el plan de acogida. Por tanto, mi observación es que el plan de acogida debería de ser unificado con todos los departamentos de la empresa para que así tengan un mismo hilo y se explique/enseñe lo mismo.

Que no está definida, o por lo menos no se conoce.

Ninguna, porque ni sabía que existía alguno

Imatge 2. Observacions dels participants quant al pla d'acollida d'Onplus.

Aquestes respostes reconfirmen la demanda per part dels treballadors d'un pla d'acollida més complet i adient.

6.4.4. ENTREVISTA A TREBALLADORS NOVELLS

En la taula següent s'han plasmat les respostes a les preguntes plantejades a les entrevistes per tal de fer-ho de manera més clara i concisa.

Pregunta	Treballador 1	Treballador 2
Quina informació se't va facilitar sobre l'empresa quan et van comunicar la teva contractació?	Molt genèrica sobre l'estructura del grup empresarial i a què es dedicava molt per sobre.	Cuando me contrataron me comunicaron un poco por encima la estructuración de la empresa.
Coneixes la història d'Onplus? Sabries on consultar-la?	Una mica, no gaire, i si hagués de consultar-la, miraria de fer-ho a la seva web directament.	La conocía porque antes de la contratación me informe un poco desde la página web.
Has rebut alguna formació específica sobre les característiques i condicions del teu lloc de treball per part de l'empresa? En cas afirmatiu, quin tipus de formació ha estat i mitjançant quin recurs?	Únicament l'obligatòria de PRL bàsic via online.	Formación específica no he tenido.
T'han comunicat els teus drets i deures com a treballador/a d'Onplus? Si és així, a través de quin mitjà?	Deures sí, drets... no gaires. Em van dir que tenia dret a mútua, però ningú m'ha tornat a dir res més, només això, i que en cas de casar-me i/o tenir fills, tindria un plus... no recordo res més.	En el momento de la contratación, los de recursos humanos sí que me informaron de los derechos y deberes que tenía como trabajador.
Has trobat a faltar alguna informació útil quan vas entrar a l'empresa?	Tota la informació possible, sobretot corporativa.	No, aunque estoy pendiente de hacer el curso de riesgos laborales en mi puesto de trabajo, también he de decir que es un curso que he hecho en varias ocasiones en otras empresas y ya estoy bastante informado de ello.
Tens algun suggeriment i/o observació en torn al pla d'acollida d'Onplus?	Que és una idea brillant i és bàsic que n'hi hagi un i actualitzat.	Después de las presentaciones, me hubiera gustado tener información del organigrama de la empresa, aunque pocos días después fueron los mismos compañeros me pusieron al día.

Taula 4. Respostes de les entrevistes efectuades a dos treballadors recent incorporats a Onplus.

Les respostes facilitades per aquests treballadors nous de l'empresa fan palesa la necessitat d'elaborar un pla d'acollida complet que inclogui un recurs on es reculli tota la informació sobre l'empresa, així com els drets i deures dels treballadors d'Onplus.

6.4.5. PERFILS PROFESSIONALS

Un cop analitzat el contingut, es poden determinar quins rols professionals es requeriran per al desenvolupament i implementació de l'acció formativa i quin perfil professional

disponible a Onplus pot donar resposta a aquesta demanda ([annex 13.3](#)). S'ha plasmat aquesta relació en la taula comparativa següent:

ROL PROFESSIONAL	PERFIL PROFESSIONAL A ONPLUS
Responsable màxim de l'empresa per tal de verificar i aprovar tant el contingut com la implementació del projecte.	La Directora general, ja que haurà de validar el contingut per tal que sigui fidedigne i d'acord amb la realitat d'Onplus.
Persona experta en formacions incloses en plans d'acollida i desenvolupament d'habilitats interprofessionals.	El Solution Manager, perquè és l'expert en aquesta temàtica i serà de gran ajuda durant tot el procés.
Gestor/a de projectes e-learning per oferir assessorament i recomanacions sobre la planificació i aplicació de l'acció formativa.	La Project Team Leader, atès que és l'encarregada de gestionar tots els recursos del departament de continguts e-learning.
Dissenyador/a tecnopedagògic amb experiència en la creació d'aquest tipus d'e-learning.	La Cap de projectes experta en el disseny tecnopedagògic i la integració d'e-learning mitjançant el programa Articulate Storyline.
Persona experta en Moodle i tutora d'aules virtuals per a l'assistència en la fase de creació de l'aula i seguiment de la formació.	La Responsable de l'àrea de Serveis, encarregada de crear aules formatives amb la plataforma Moodle i fer-ne la tutorització.

Taula 5. Comparació dels rols professionals requerits amb els perfils dels treballadors d'Onplus.

6.4.6. GRAELLA DE PREVISIÓ DE COSTOS

Un cop vistos els perfils professionals implicats i el contingut a desenvolupar es pot establir que l'acció formativa durarà al voltant de 2 hores, que equival a unes 30 pantalles (10 pàgines de Word de 2.100 caràcters cadascuna), aplicant el barem que es segueix a Onplus. Per saber les hores de cada perfil professional, s'han calculat les hores per pantalla a dedicar a cada tasca. A més, s'ha dividit el número de pantalles per tipologia segons si són pràctiques o teòriques, ja que afecta al temps d'integració d'una pantalla. Les hores de la cap de projectes equivalen a un 20% del total d'hores de la resta de professionals (20% de 81).

	Total hores	Cost/hora (€)
Cap de projectes	16,16	30-40
Expert en contingut	12	30-40
Guionista multimèdia	15	20-30
Integració	28,83	18-25
Control qualitat	10	15-20
Revisió lingüística	15	20-25

Pantalles	30
Pràctiques*	40%
Teòriques**	60%

Conceptes	Pantalles	Hores/pantalla
Conceptualització		
Guió multimèdia	30	0,50
Integració		
Pantalla pràctica	12*	1
Pantalla teòrica	18**	0,75
Qüestionari	10	0,33
Control qualitat		
Revisió lingüística	30	0,50
Control de qualitat	30	0,33

Taula 6. Previsió de costos en relació a les hores a dedicar per perfil professional segons les pantalles i hores per pantalla a dedicar per al projecte.

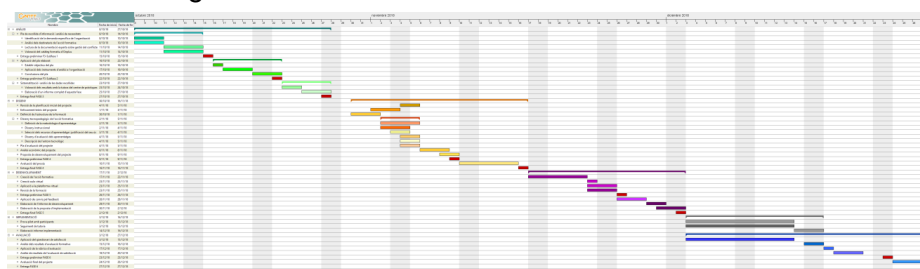
6.4.7. CARACTERÍSTIQUES TÈCNIQUES D'ARTICULATE STORYLINE

S'han revisat les condicions tècniques tant per desenvolupar com per implementar l'acció formativa al lloc web oficial d'Articulate Storyline ([annex 13.4](#)) a títol informatiu per completar el plantejament del projecte, atès que el compliment d'aquestes està garantit. L'empresa treballa des de fa anys amb aquesta eina i s'han realitzat múltiples

formacions sense cap problema, per tant, es compleixen aquestes condicions. Tanmateix, per acabar de confirmar-ho, s'ofereix la pròpia experiència de l'alumna com a treballadora de d'Onplus i que va participar en la darrera formació interna realitzada a través del Moodle corporatiu a finals de desembre del 2017. Tots els treballadors van poder seguir diverses accions formatives e-learning amb continguts multimèdia com ara vídeos, locucions, exercicis interactius, etc.

6.4.8. DIAGRAMA DE GANTT

Com a conclusió de tot el procés d'anàlisi de necessitats s'ha elaborat un diagrama de Gantt per representar la planificació de les tasques i les dates pautades per a cada fase del model ADDIE. Per millorar la seva visualització, s'hi pot accedir des d'aquest [enllaç](#) o clicant sobre la imatge.



Imatge 3. Diagrama de Gantt.

6.5. PRESENTACIÓ DELS RESULTATS D'ANÀLISI

Els resultats del procés d'anàlisi de necessitats ha fet palesa la demanda de **crear un pla d'acollida actualitzat i adaptat a la realitat laboral d'Onplus**, tenint en compte els aspectes establerts a l'anàlisi DAFO sobre el pla de formació obsolet d'Onplus, on es destaca la manca d'un pla oficial de formació, que, tal com s'ha indicat al repàs teòric, acostuma a passar a les petites i mitjanes empreses, on no hi ha ningú encarregat de gestionar únicament aquests detalls i per això s'acaben oblidant. D'altra banda, s'ha pogut identificar certes necessitats força generalitzades en els destinataris als resultats del qüestionari d'avaluació i les entrevistes, com ara el seu interès per conèixer millor l'organigrama de l'empresa i els seus drets i deures com a treballador, així com disposar d'un pla d'acollida complet amb informació pràctica per al desenvolupament diari de la feina i que, al seu torn, fomenti el sentiment de pertinença a l'organització i motivi les noves incorporacions a desenvolupar el seu talent i aportar noves idees i millores promovent una actitud proactiva i eficient.

D'aquest plantejament inicial deriva la necessitat d'**actualitzar el pla d'acollida**, com a principal recurs material, per traslladar-lo després a una acció formativa on es plasmin tots aquells continguts que els participants han trobat a faltar en la seva arribada a l'empresa. Aquests continguts es combinaran amb els aspectes destacats a la síntesi teòrica que s'ha fet relacionant els elements clau d'un pla d'acollida amb la informació disponible d'Onplus, tant al lloc web com al darrer pla d'acollida elaborat. Aquesta actualització serà el punt de partida del disseny tecnopedagògic de la proposta formativa, ja que segons quin contingut es determini, es podran aplicar unes estratègies formatives o crear certes activitats i interaccions. En aquest sentit, s'ha elaborat un índex preliminar ([annex 13.5](#)) que servirà per estructurar el contingut i facilitar el disseny posterior. Aquest índex s'ha dividit per temes ben definits amb la finalitat que es puguin afegir fàcilment més unitats a l'hora d'actualitzar o ampliar la formació amb més contingut en futures edicions de la formació.

Cal destacar que s'ha decidit ometre continguts relatius a la prevenció de riscos laborals, ja que actualment no els gestiona directament Onplus, i temes vinculats als plans de formació i avaluació del rendiment interns, degut a que no es poden fer de forma generalitzada, sinó que depenen de cada departament. El resultat és el següent llistat de **continguts** vinculats a una sèrie d'**objectius d'aprenentatge**:

Continguts	Objectius d'aprenentatge
La història, la missió, la visió, els valors, l'estructura i l'organigrama de l'empresa.	<ul style="list-style-type: none"> - Conèixer l'origen d'Onplus. - Saber la missió, visió i valors de l'empresa. - Ser capaç d'elaborar un organigrama d'Onplus.
El codi ètic de l'organització: companys, entorn, material, horari laboral, confidencialitat de les dades i usos de recursos tecnològics.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar les rutines habituals d'Onplus en relació al material i el context laboral. - Conèixer l'horari laboral d'Onplus. - Aprendre la normativa interna relativa a la confidencialitat de la informació. - Saber les regles internes en relació a l'equipament tecnològic disponible a l'empresa.
Lloc de treball: aspectes laborals (conveni, nòmines) temps de treball (calendari laboral, vacances, permisos), accidents de treball, entorn laboral, beneficis socials i canals de comunicació.	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar les condicions laborals relatives al conveni laboral i la gestió econòmica de les nòmines i l'IRPF. - Saber el procediment per sol·licitar vacances i permisos d'absència. - Conèixer el calendari laboral i els dies de vacances disponibles. - Conèixer les condicions de les prestacions relatives als accidents de treball i malalties professionals. - Identificar les prestacions socials als quals tenen dret els treballadors d'Onplus. - Saber quins canals de comunicació es fan servir a Onplus i per a què.

Taula 7. Relació de continguts i objectius de la formació.

Un altre factor imprescindible a tenir en compte a l'hora de dissenyar una formació personalitzada per a Onplus és el **perfil dels destinataris**. Tal com s'ha comentat anteriorment, els treballadors provenen de diferents àmbits i, per tant, tenen coneixements previs i vivències diverses quant a l'acollida que ha de fer una organització a les noves incorporacions. Tot i així, sí que podem establir certs aspectes en comú que determinen el tipus d'acció formativa que es dissenyarà, com ara que tots tenen experiència en e-learning, ja que la formació interna es fa mitjançant aquesta modalitat i que, al seu torn, aquesta tipologia de formació és la més adient per al personal que sovint fa teletreball, atès que així la poden realitzar des de qualsevol lloc amb un PC o dispositiu mòbil. En aquest sentit, cal tenir en compte que el **perfil del docent** de l'acció formativa més adequat serà un perfil de tutor virtual, ja que la formació serà asíncrona. La seva funció principal serà oferir suport i seguiment propers als participants per tal de mantenir la motivació a través del feedback continuat, així com garantir que les activitats i recursos es realitzen de manera adient i que l'activitat dels participants es registra correctament a la plataforma virtual.

En relació als destinataris cal afegir que el **temps de dedicació disponible** per realitzar l'acció formativa pot ser una limitació per al projecte, atès que no hi ha unes hores

establertes per dedicar-les a la formació interna i es pot donar el cas que, quan es vulgui realitzar la prova pilot, els participants no tinguin massa disponibilitat, degut a qüestions relatives al volum de feina o projectes urgents que sovint són difícils de preveure amb prou antelació. Per intentar evitar aquesta situació, es crearà un calendari amb les dates de la formació que s'acordarà prèviament amb els destinataris i els responsables de l'organització via correu electrònic per tal d'arribar a un consens respecte la disponibilitat. També es recalcarà que no cal realitzar tota l'acció formativa en una sessió, sinó que es poden anar fent subtemes quan es disposi de temps. Per això, a l'hora de dur a terme el disseny tecnopedagògic caldrà assegurar-se que es divideix el contingut en subapartats fàcils d'identificar mitjançant un menú i altres recursos intuïtius per a l'usuari, com ara l'ús d'icones per identificar la unitat on es troben i el que els hi falta. A més, es recolzarà aquest aspecte fent un seguiment adient de l'activitat de cada participant a la plataforma virtual on s'ubicarà el curs per tal d'enviar missatges addicionals a aquells usuaris que no hagin completat la formació en el termini establert. D'altra banda, s'elaborarà una guia per a l'usuari tipus tutorial on es descriurà breument la formació i s'explicaran les activitats i interaccions incloses que es posarà a disposició dels participants a través de l'aula virtual, ja que, tot i que la prova pilot es durà a terme amb persones que tenen experiència en fer e-learning, l'acció formativa definitiva la faran treballadors novells que potser mai han fet un curs amb la plataforma Moodle.

Quant als **requeriments tecnològics**, per realitzar l'acció formativa caldrà accedir a l'aula Moodle de la plataforma virtual d'Onplus amb un usuari i una contrasenya a través d'un PC o un dispositiu mòbil. Per tant, caldrà tenir connexió a internet i la possibilitat d'escoltar locucions i/o vídeos mentre es fa la formació (això s'avisarà prèviament). Tal com s'ha comentat anteriorment, els destinataris de l'acció formativa tenen molta experiència en formacions e-learning, atès que hi treballen diàriament en diversos moments de la producció. A més, han participat en diverses formacions internes de diferent tipus sense problemes, per tant, l'anàlisi en aquest sentit és positiva i no caldria tenir en compte cap aspecte en especial per a l'acció formativa. Tot i així, cal tenir present que la formació va dirigida a treballadors novells que potser no coneixen tan bé l'e-learning o les plataformes virtuals d'aprenentatge. Així, caldrà planificar un seguiment de l'acció formativa basat en la tutoria i l'assistència als participants per facilitar l'aprenentatge.

Pel que fa al desenvolupament de l'acció formativa cal destacar la necessitat d'utilitzar el programa d'edició Articulate Storyline per plasmar el contingut del manual d'acollida en diferents pantalles on caldrà inserir recursos multimèdia i elements interactius per dinamitzar el temari i aconseguir els objectius d'aprenentatge plantejats. També caldrà tenir en compte el funcionament de la plataforma virtual Moodle a l'hora de crear l'aula on es durà a terme la formació. Serà necessari estructurar molt bé aquest espai virtual, perquè sigui intuïtiu i inclogui tot tipus de recursos útils i essencials per seguir de manera adient l'acció formativa.

En relació al seguiment del curs, també caldrà comprovar abans d'iniciar la formació que es guarda bé el punt on s'ha deixat el curs un cop es tanca l'acció formativa fent proves amb la plataforma Moodle de l'empresa i amb diferents navegadors, cosa que també servirà per **verificar que tots els recursos multimèdia i interaccions es realitzen de forma correcta en totes les circumstàncies tecnològiques**. Aquest detall també podria ser una limitació, és a dir, el fet que potser algun objecte d'aprenentatge o recurs no es reproduïx de manera adequada en segons quins navegadors o des d'alguns

dispositius. Tal com s'ha comentat, es faran diverses **proves en diferents condicions** per tal d'assegurar que el curs es veu correctament.

Quant als **recursos humans**, un cop estudiat el contingut i definit de manera més acurada el projecte, es preveu la necessitat de diversos rols professionals: responsable de l'empresa per validar el projecte, persona experta en la temàtica per verificar l'adequació del contingut al context formatiu, gestor/a de projectes e-learning per assessorar quant a la planificació i recursos, persona especialitzada en disseny tecnopedagògic i integració d'e-learning amb Articulate Storyline per temes tècnics i de programació i persona experta en Moodle per ajudar en la fase de creació de l'aula i la tutorització. A Onplus hi ha professionals que compleixen amb aquests rols i poden donar resposta a les necessitats que vagin sorgint al llarg del projecte. De fet, ja s'ha disposat de la col·laboració de molts dels perfils indicats a la taula comparativa de l'[apartat 6.4.5.](#), com ara les caps de projecte, la directora general i el solution manager. Tot i així, de cara a la fase de disseny serà més necessària l'ajuda de les cap de projecte i podria ser complicat disposar del seu temps per qüestions de volum de feina. Aquest fet s'ha previst al **diagrama de Gantt** del projecte, on s'han establert terminis més llargs per aquesta fase. Una situació semblant es podria donar a l'hora d'implementar l'acció formativa, on serà necessària la col·laboració de la responsable de l'àrea de Suport, qui coneix a la perfecció la plataforma virtual de l'empresa, però que també té habitualment un gran volum de feina. Es preveurà aquest detall al diagrama de Gantt de l'acció formativa i s'intentarà evitar el retard en l'execució d'aquesta el màxim possible.

Respecte els **recursos econòmics**, s'ha contemplat una durada de la formació de 2 hores, que es tradueix en 30 pantalles. A la taula següent es pot veure el pressupost més detallat on s'indica el cost total per la col·laboració de cada perfil professional, així com els conceptes inclosos en les tasques de cada perfil. Cal afegir que el cost per hora de cada perfil és aproximat segons el barem de preus estàndard consultat.

	Total hores	Cost/hora (€)	Total cost (€)
Cap de projectes	16,16	32	517
Expert en contingut	12	30	360
Guionista multimèdia	15	20	300
Integració	28,83	18	519
Control de qualitat	10	15	150
Revisió lingüística	15	22	330
TOTAL			2.176 €

Conceptes	Pantalles	Hores/pantalla	Total
Conceptualització			
Guió multimèdia	30	0,50	15
Integració			
Pantalla pràctica	12*	1	12
Pantalla teòrica	18**	0,75	13,50
Qüestionari	10	0,33	3,33
			28,83
Control qualitat			
Revisió lingüística	30	0,50	15
Control de qualitat	30	0,33	10

Pantalles	30
Pràctiques*	40%
Teòriques**	60%

Taula 8. Previsió de costos del projecte.

Així, el pressupost s'ha ajustat dividint les hores per pantalla segons la tipologia (en general, les pràctiques comporten més temps de disseny tecnopedagògic que les teòriques o les pantalles tipus test) i descartant perfils com el de dissenyador gràfic i recursos com vídeos interactius que encaririen força el projecte.

6.6. CONCLUSIONS DE L'ANÀLISI

La conseqüència principal d'analitzar les necessitats reals del context formatiu ha estat el replantejament del projecte per complet a l'inici de la fase d'anàlisi de necessitats, ja que es va canviar de tema i enfocament de l'acció formativa, degut a fer-se palesa la manca d'un manual d'acollida adient i actualitzat al incorporar-se dos nous treballadors a l'equip d'Onplus a principis del mes d'octubre. A partir d'aquesta decisió s'ha anat desenvolupant la resta de l'anàlisi tenint en compte diferents factors.

Així, la idea de la qual parteix el projecte i que s'ha pogut constatar al llarg de la fase d'anàlisi de necessitats, tant amb els qüestionaris i entrevistes com amb el repàs teòric, és la importància de dur a terme un pla d'acollida complet als treballadors nous que s'incorporen en una organització per tal que aquests se sentin recolzats i benvinguts a l'entorn laboral. Els treballadors recent incorporats valoren molt sentir-se atesos durant els seus primers dies, no només per part dels seus companys i responsables, sinó també mitjançant l'adquisició d'informació útil i pràctica sobre el context de treball que els atorga confiança i seguretat, cosa que acostuma a traduir-se en la creació d'un clima laboral positiu i productiu i que fomenta el sentiment de pertinença a l'empresa. Per tant, disposar d'un pla d'acollida personalitzat i complet és beneficiós per a totes les parts implicades i val la pena invertir-hi temps i dedicació.

Un cop establerta aquesta necessitat, cal decidir com es duu a terme tenint en compte els recursos disponibles. Un dels elements clau perquè el pla d'acollida tingui èxit és implementar-lo de forma adient amb les eines adequades i atenent a les demandes reals del context. Per tant, una altra idea que caldrà tenir present per a les següents fases del projecte és el requeriment de dissenyar una acció formativa amb una durada adient i prioritzant el contingut més demanat pels destinataris. Per això, s'han previst les limitacions del projecte i s'aplicaran les mesures necessàries per donar-hi resposta amb prou antelació.

Així, una de les parts irrenunciables del projecte és la fase d'actualització del manual d'acollida on es completaran i destacaran els temes assenyalats pels destinataris, que també es destacaran en l'acció formativa final. En aquest sentit, un altre dels factors clau i essencials serà elaborar un guió multimèdia complet, adaptat i personalitzat, perquè la formació tingui sentit i l'aprenentatge sigui significatiu i útil per a l'usuari. En definitiva, aconseguir crear una solució tecnopedagògica feta a mida, perquè el pla d'acollida sigui coherent.

A partir d'aquestes idees clau es proposa una formació e-learning que formi part del pla d'acollida d'Onplus per a les noves incorporacions a l'empresa. El seu contingut es basarà en les recomanacions fetes per experts en recursos humans sobre el tema i que ja s'han plasmat en el resum teòric elaborat a l'[apartat 6.4.2](#) i partint del darrer pla d'acollida elaborat per Onplus i dels suggeriments expressats pels treballadors de l'organització al respecte. La idea és presentar informació pràctica als destinataris per conèixer millor l'organització i totes aquelles dades útils per integrar-se de forma òptima a l'empresa tot fomentant el sentiment de pertinença a l'organització i la motivació del personal per iniciar una nova experiència laboral. Per aconseguir-ho, l'acció formativa inclourà elements interactius, activitats dinàmiques, casos pràctics i recursos multimèdia amb la finalitat d'oferir una formació motivadora i fàcil de seguir per una persona que no té per què tenir experiència en el format e-learning.

En concret, l'acció formativa es centrarà en desenvolupar el contingut del manual d'acollida indicat a la taula 7 ([apartat 6.5](#)) i tindrà la següent estructura:

- Introducció i objectius de la formació amb una reproducció animada amb elements gràfics (imatges, tipografies diverses, combinació de colors i animacions).
- Unitats relatives al contingut del manual d'acollida esmentat anteriorment (es preveuen 3 unitats) amb elements interactius com ara caixes de text desplegable, icones, esquemes, imatges etc., enllaços a informació addicional i exercicis de diversos tipus intercalats amb els continguts. També s'afegiran casos pràctics propers a la realitat laboral dels treballadors.
- Qüestionari d'autoavaluació final amb preguntes de selecció simple per tal de comprovar si s'ha assimilat bé el contingut amb l'opció de repetir-lo i tornar a fer la formació en acabar.

Així, la proposta formativa es crearà amb els recursos disponibles a l'empresa com ara l'eina d'edició Articulate Storyline i el banc d'imatges d'Onplus, sempre prioritzant aquells elements interactius que facilitin la presentació dinàmica del contingut i el procés d'aprenentatge dels participants i que es puguin consultar des de qualsevol navegador i dispositiu.

En conclusió, si es compara l'establert a l'inici del projecte amb els resultats de l'anàlisi de necessitats, es confirma la idea de crear una formació e-learning amb els elements claus del pla d'acollida de l'empresa tot acotant el contingut a les demandes dels destinataris i adaptant-lo als recursos disponibles en el context formatiu.

7. PLANIFICACIÓ

A la taula següent es mostren les tasques, la temporització, els recursos humans implicats i els outputs del projecte que corresponen a cada fase del model ADDIE, segons els resultats de l'anàlisi de necessitats.

FASE D'ANÀLISI			
TASQUES	TERMINI	RECURSOS HUMANS	OUTPUTS
Descripció del perfil dels destinataris del projecte.	Del 8/10/18 al 10/10/18.	Coordinadora del projecte.	Perfil dels destinataris.
Aplicació d'enquestes i entrevistes per valorar les necessitats d'aprenentatge dels destinataris.	Del 8/10/18 al 10/10/18.	Coordinadora del projecte. Destinataris del projecte.	Determinació de les necessitats d'aprenentatge dels destinataris.
Anàlisi DAFO del pla de formació d'Onplus.	Del 9/10/18 al 11/10/18.	Coordinadora del projecte.	Conclusions sobre l'estat de la formació interna d'Onplus.
Establiment d'un perfil professional del personal implicat en el desenvolupament del projecte.	11/10/18	Coordinadora del projecte.	Descripció dels rols de cada perfil professional en el projecte.
Anàlisi tècnic d'Articulate Storyline.	10/10/18	Dissenyadora tecnopedagògica.	Llistat de característiques tècniques necessàries per elaborar la formació.

FASE D'ANÀLISI			
TASQUES	TERMINI	RECURSOS HUMANS	OUTPUTS
Valoració dels recursos econòmics necessaris per al projecte.	11/10/18	Coordinadora del projecte. Dissenyadora tecnopedagògica. Project Manager d'Onplus.	Graella de previsió de costos per al desenvolupament de l'acció formativa.
Informe d'anàlisi de necessitats.	Del 19/10/18 al 20/10/18	Coordinadora del projecte.	Llistat de necessitats d'aprenentatge.
Establiment de conclusions de la fase d'anàlisi.	Del 19/10/18 al 20/10/18	Coordinadora del projecte.	Idees clau vers el projecte arrel de la fase d'anàlisi.
Descripció de la solució proposada des del punt de vista del disseny tecnopedagògic.	Del 19/10/18 al 20/10/18	Dissenyadora tecnopedagògica.	Característiques bàsiques de la solució tecnopedagògica.
FASE DE DISSENY			
TASQUES	TERMINI	RECURSOS HUMANS	OUTPUTS
Planificació del projecte.	Del 4/11/18 al 5/11/18	Coordinadora del projecte.	Relació de tasques, terminis, recursos humans i outputs per a cada fase del projecte. Diagrama de Gantt.
Enfocament teòric del projecte.	Del 1/11/18 al 3/11/18	Dissenyadora instruccional.	Determinació del model i la metodologia pedagògiques.
Definició de l'estructura de continguts, objectius, activitats i recursos de la formació.	Del 30/10/18 a 1/11/18	Dissenyadora instruccional.	Índex de la formació. Relació d'objectius, continguts, activitats i recursos.
Definició de la metodologia d'aprenentatge, la seqüenciació de l'acció formativa i les activitats.	Del 2/11/18 al 5/11/18	Dissenyadora instruccional.	Llistat d'activitats detallat.
Disseny d'avaluació dels aprenentatges (objectius, instruments, etc.).	Del 2/11/18 al 5/11/18	Dissenyadora instruccional.	Planificació de l'avaluació.
Definició de l'entorn tecnològic.	Del 4/11/18 al 5/11/18	Dissenyadora tecnopedagògica. Tutora de la formació.	Detall de les funcionalitats de Moodle i captures de pantalla del campus d'Onplus.
Determinació dels recursos necessaris per al disseny instruccional de la formació.	Del 3/11/18 al 4/11/18	Dissenyadora instruccional.	Llistat amb tipologia de recursos i formats.
Definició del procés d'avaluació del projecte.	Del 4/11/18 al 5/11/18	Coordinadora del projecte. Tutora de la formació.	Qüestionari d'avaluació de la satisfacció. Rúbrica d'avaluació del recurs tecnològic.
Anàlisi econòmic del projecte.	Del 6/11/18 al 8/11/18	Coordinadora del projecte. Directora general d'Onplus.	Pressupost complet del projecte.

FASE DE DESENVOLUPAMENT			
TASQUES	TERMINI	RECURSOS HUMANS	OUTPUTS
Creació de l'acció formativa.	Del 17/11/18 al 22/11/18	Dissenyadora instruccional. Project manager d'Onplus.	Paquet SCORM amb l'acció formativa preliminar.
Creació de l'aula virtual on anirà ubicada la formació.	23/11/18	Tutora de la formació. Cap dept. de Serveis.	Aula virtual del Pla d'acollida a Moodle.
Revisió de la formació a la plataforma virtual.	Del 23/11/18 al 25/11/18	Tutora de la formació. Project manager d'Onplus. Directora general d'Onplus.	Informe de revisió de l'acció formativa.
Aplicació de modificacions i millores a l'acció formativa.	Del 26/11/18 al 28/11/18	Dissenyadora instruccional.	Paquet SCORM amb l'acció formativa definitiva.
Elaboració de l'informe de desenvolupament.	Del 29/11/18 al 30/11/18	Dissenyadora instruccional. Tutora de la formació.	Descripció acurada del desenvolupament del projecte. Guia d'usuari de l'acció formativa.
Elaboració de la proposta d'implementació pilot i avaluació del projecte.	Del 30/11/18 al 2/12/18	Dissenyadora instruccional. Tutora de la formació.	Planificació del procés d'implementació i avaluació de l'acció formativa.
FASE D'IMPLEMENTACIÓ			
TASQUES	TERMINI	RECURSOS HUMANS	OUTPUTS
Aplicació de la prova pilot amb participants.	Del 3/12/18 al 13/12/18	Tutora de la formació. Project manager d'Onplus. Responsable de l'àrea de Serveis.	Registre d'activitat dels participants a Moodle.
Seguiment de la formació com a tutora.	Del 3/12/18 al 13/12/18	Tutora de la formació. Responsable de l'àrea de Serveis.	Missatges de motivació i seguiment als destinataris. Resolució de dubtes.
Elaboració de l'informe del procés d'implementació pilot de l'acció formativa.	Del 14/12/18 al 16/12/18	Tutora de la formació.	Informe detallat de la fase d'implementació pilot.
FASE D'AVALUACIÓ			
TASQUES	TERMINI	RECURSOS HUMANS	OUTPUTS
Aplicació del qüestionari de satisfacció.	Del 3/12/18 al 13/12/18	Tutora de la formació.	Resultats numèrics amb la valoració dels participants.
Anàlisi de resultats de l'avaluació formativa.	Del 15/12/18 al 16/12/18	Tutora de la formació.	Informe d'avaluació de l'acció formativa des del punt de vista tecnopedagògic.
Aplicació de la rúbrica d'avaluació del recurs tecnològic.	17/12/18	Dissenyadora tecnopedagògica.	Qualificació global i punts forts i febles del recurs tecnològic.
Anàlisi de resultats de l'avaluació de satisfacció.	Del 18/12/18 al 20/12/18	Dissenyadora tecnopedagògica. Tutora de la formació.	Informe d'avaluació amb propostes de millora.
Tancament del projecte.	Del 21/12/18 al 22/12/18	Coordinadora del projecte.	Conclusions generals del projecte.

Taula 9. Planificació de tasques del projecte segons el model ADDIE.

7.1. CRONOGRAMA

Es pot consultar la relació de tasques de forma més visual en el diagrama de Gantt ja indicat a l'apartat d'anàlisi de necessitats. Es pot consultar des d'[aquest enllaç](#).

7.2. PRESSUPOST

A continuació, es presenta el pressupost del projecte on s'han detallat les despeses i ingressos corresponents al desenvolupament d'aquest per partides, hores (quantitat), cost per hora (cost) i total. S'han contemplat les categories següents:

DESPESES:

- **Recursos humans:** inclou els professionals necessaris per dur a terme el projecte, des de la conceptualització de la formació fins a la tutoria d'aquesta durant la implementació. Es contemplen les hores d'implicació de cada persona i el preu per hora estàndard que s'aplica a l'empresa segons la categoria professional per calcular cada subtotal. Cal aclarir que, pel que fa al rol professional de tutora de la formació s'ha fet un càlcul mig de 2 hores al mes durant un any, atès que l'acció formativa no es durà a terme únicament en una convocatòria determinada o en un termini concret, sinó que s'impartirà cada cop que entri un treballador nou a l'empresa, per tant, resulta difícil determinar un número d'hores concretes.
- **Recursos materials, tècnics i d'infraestructura:** l'import indicat correspon al càlcul de la mitjana de despeses indicat a l'apartat de cost (0,93 €)² en relació al volum del projecte, corresponent al número d'hores total de recursos humans (125 hores). L'import de 0,93 € fa referència a l'equipament, mobiliari, instal·lacions, infraestructura i material fungible i no fungible necessari per desenvolupar i implementar l'acció formativa.
- **Manteniment i funcionament:** la quantitat inclosa és un càlcul de la mitjana de despeses inclòs a l'apartat de cost (2,15 €) en relació al volum del projecte, corresponent al número d'hores total de recursos humans (125 hores). La quantitat de 2,15 € fa referència als costos de lloguer de l'oficina, llum, internet i electricitat per desenvolupar i implementar la formació.
- **Imprevistos:** s'ha aplicat un 5 % sobre l'import total del pressupost, perquè no es contempla un risc alt d'imprevistos, ja que és una formació interna amb un contingut consolidat i un format d'ús habitual en el context d'aprenentatge on s'aplicarà.

INGRESSOS:

Fa referència a les despeses del pla d'acollida que es fa actualment i que es deixaran de gastar, perquè serà substituït per l'e-learning. S'ha desglossat en les partides següents:

- **Recursos humans per a la formació presencial del Pla d'acollida:** s'han desglossat els costos que tindria la formació si es fes de manera presencial

² No s'ha pogut accedir al detall o desglossament de despeses corresponents als recursos materials, tècnics i d'infraestructura ni a les despeses per manteniment i funcionament, ja que són costos que corresponen a un edifici corporatiu i no depenen directament d'Onplus. No obstant això, sí que s'ha proporcionat un càlcul aproximat global per aquestes partides que és l'import que s'ha inclòs al pressupost.

segons els professionals que hi intervindrien i el seu sou per hores. Tal com s'ha fet en la previsió de despeses, el càlcul per al perfil de formador és un càlcul mig de 2 hores al mes durant un any.

- **Altres despeses formació presencial del Pla d'acollida:** relació de costos per hores per als recursos materials, tècnics i d'infraestructura i el manteniment i funcionament relatius al desenvolupament i implementació de la formació presencial del pla d'acollida. S'ha aplicat el mateix barem que per al càlcul de despeses d'aquestes partides, càlcul mig per volum de formació en hores.
- **Imprevistos:** s'ha aplicat un 5 % sobre l'import total de despeses en recursos humans i altres despeses de la formació presencial del Pla d'acollida.

Tenint aquests elements en compte, es planteja el pressupost següent³:

DESPESES			
CONCEPTE	QUANTITAT	COST	TOTAL
Recursos humans			
Coordinadora del projecte	16,16	32	517,12
Expert en contingut	12	30	360
Guionista multimèdia	15	20	300
Dissenyadora tecnopedagògica	28,83	18	518,94
Lingüista	15	22	330
Revisora	10	15	150
Gestora de Moodle	4	20	80
Tutora de l'acció formativa*	24	20	480
Subtotal	125 hores		
Recursos materials, tècnics i d'infraestructura			
Càlcul mig de despeses per equipament i mobiliari, instal·lacions, material fungible, ordinadors, etc.	125	0,93	116,25
Manteniment i funcionament			
Càlcul mig de despeses en concepte de lloguer d'edifici, aigua, llum, telèfon, electricitat, etc.	125	2,15	268,75
Imprevistos			
Càlcul del 5% sobre el total del pressupost (3.125,06 €)	-	-	156,05
TOTAL DESPESES DEL PROJECTE			3.277,11

Taula 10. Previsió de despeses pel desenvolupament del projecte.

³ Les dades incloses al pressupost són de caràcter confidencial i no es permet el seu ús per a fins comercials. Es tracta d'una referència fruit de l'anàlisi dels perfils professionals implicats en el desenvolupament del present Treball Final de Màster.

INGRESSOS			
CONCEPTE	QUANTITAT	COST	TOTAL
Recursos humans per a la formació presencial del Pla d'acollida			
Directora general de l'empresa	8	60	480
Cap Dept. Comercial	4	45	180
Cap Dept. e-Content	4	45	180
Cap Dept. Talent	4	45	180
Cap Dept. Learning Technologies	4	45	180
Cap Dept. Serveis	4	45	180
Responsable Recursos Humans	8	45	360
Responsable directe del treballador	16	40	640
Formador*	24	30	720
Subtotal	76 hores		
Altres despeses formació presencial del Pla d'acollida			
Recursos materials, tècnics i d'infraestructura	76	0,93	70,68
Manteniment i funcionament	76	2,15	163,4
Imprevistos			
Càlcul del 5% sobre el total de les despeses anteriors (3.334,08 €)	-	-	166,70
TOTAL INGRESSOS DEL PROJECTE			3.501

Taula 11. Previsió d'ingressos per desenvolupar el projecte.

A més, s'ha calculat el percentatge de Retorn de la inversió (ROI) restant el benefici obtingut de la inversió i dividint el resultat per l'import invertit:

RETORN DE LA INVERSIÓ (ROI)	
CONCEPTE	TOTAL
Ingressos - despeses	223,67
TOTAL ROI	6,83%

Taula 12. Càlcul del ROI del projecte.

El ROI mostra un benefici de la inversió d'un 6,83%. Aquest import pot semblar baix, però cal tenir present que el càlcul dels ingressos només s'ha fet pel valor d'un any, ja que, tal com s'ha apuntat anteriorment, és difícil calcular determinats conceptes en una formació que només es duu a terme quan entra una persona nova a l'empresa, és a dir, no té una periodicitat ni se sap quantes vegades es farà cada any, pot ser que un any es faci la formació cinc vegades i, el següent, només una. Per això despeses com les de tutoria o ingressos com la formació presencial són variables.

7.3. PROPOSTA CONCRETA DE DESENVOLUPAMENT

Tal com s'ha comentat, l'acció formativa a desenvolupar i implementar és d'una tipologia molt concreta amb un contingut específic vers el manual d'acollida d'una empresa petita a realitzar en un moment puntual (quan hi ha una nova incorporació). Per això, la durada s'ha calculat en 2 hores.

Partint d'aquesta premissa i tenint en compte la valoració global que s'ha fet del projecte, s'ha decidit crear l'acció formativa e-learning completa, és a dir, que inclogui tots els conceptes del Manual d'acollida d'Onplus, ja que es considera que es pot assumir la integració i la implementació en el termini disponible.

En concret, l'acció formativa inclourà els continguts següents, equivalents al que serien 2 hores de formació a distància:

1. Presentación y objetivos.

2. ¿Quiénes somos?

- 2.1 Historia de la compañía.
- 2.2 ¿A qué nos dedicamos?
- 2.3 Estructura y organigrama.

4. Lugar de trabajo.

4.1 Laboral:

- Nóminas e IRPF.
- El convenio laboral: vacaciones.
- El convenio laboral: permisos de trabajo y otras ausencias.
- El convenio laboral: calendario laboral.

3. Código ético.

- 3.1 Los compañeros, el entorno y el material.
- 3.2 El horario de trabajo.
- 3.3 Confidencialidad de datos.
- 3.4 Uso de los recursos tecnológicos.

4.2 Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

4.3 Beneficios sociales.

4.4 Canales de comunicación:

- Newsletter.
- E-mail corporativo.
- Intranet.
- Redes sociales.

8. DISSENY

8.1. ENFOCAMENT TEÒRIC

El projecte s'emmarca dins la perspectiva pedagògica cognitiva segons la qual l'aprenentatge és el resultat d'un procés individual d'interpretació i construcció de significats (Mayes i de Freitas, 2004), ja que es crearà una acció formativa que es durà a terme de manera individual i mitjançant diverses estratègies per tal que el procés d'aprenentatge sigui significatiu. Segons el cognitivisme, el coneixement s'adquireix a través del processament i la transmissió d'informació mitjançant la comunicació, l'explicació, la recombinació, el contrast, la inferència i la resolució de problemes (Conole, s.d.).

Dins aquesta perspectiva, el projecte es situa en el model pedagògic constructivista, que té en compte que l'aprenentatge és un procés actiu que es construeix a partir de l'experiència i la interacció en un context determinat i canviant. L'educand s'adapta a les necessitats pròpies i de l'entorn tot aprenent noves maneres de fer a partir dels coneixements ja adquirits (Fleet, 2006). En aquest cas, els destinataris s'han d'adaptar a les demandes que deriven de la seva nova realitat laboral a través de l'adquisició de coneixements que adaptaran a la seva experiència prèvia en contextos similars. El rol del discent és de subjecte constructor del seu procés d'aprenentatge, que es veu com una transformació de l'experiència en coneixements, habilitats i actituds (Conole, s.d.).

En concret, el projecte es centra en la creació d'un entorn e-learning constructiu, en què les activitats que l'alumne realitza es recolzen en una sèrie de directrius que els guien i ajuden a reflexionar sobre les seves accions, ja que es combinarà la teoria amb activitats pràctiques que convidin l'usuari a la reflexió sobre el seu propi aprenentatge, com ara els casos pràctics o la recerca d'informació a internet. Per tant, el rol del docent o tutor és de guia i facilitador de l'aprenentatge. En paraules d'Hernández (2008), en el constructivisme les activitats han de ser completes: "actividades auténticas que resulten intrínsecamente interesantes y significativas para el alumno, y actividades reales que

den como resultado algo de más valor que una puntuación en un examen". A més, l'enfocament constructivista ofereix més oportunitats perquè els alumnes relacionin contingut i activitats amb les seves experiències i aspiracions personals, afavoreix l'interès i garanteix un major benefici (Stephenson i Sangrà). D'aquesta manera, també es motivarà als nous treballadors a formar part de l'equip d'Onplus i encarar la seva nova situació amb una actitud proactiva i positiva.

Pel que fa a la modalitat d'ensenyament-aprenentatge s'ha triat la modalitat a distància, és a dir, l'e-learning, entesa com la modalitat que pot representar el tot o una part del model educatiu en el que s'aplica, que explota els mitjans i dispositius electrònics per facilitar l'accés, l'evolució i la millora de la qualitat de l'educació i la formació (Sangrà, 2010; citat a Torres). En concret, l'acció formativa es farà en la modalitat e-learning asíncrona, atès que els estudiants i el docent no coincideixen en el temps, és a dir, el formador prepara els materials i els participants tenen accés al contingut quan els convingui (Torres). S'ha escollit aquesta modalitat, perquè es tracta d'una formació que es durà a terme quan un treballador entri a l'empresa durant el procés d'acollida a aquesta, per tant, seria difícil determinar un dia i una hora, ja que dependrà de les circumstàncies que hi hagi en aquell moment. La formació a distància aporta una solució més pràctica, atès que es podrà realitzar segons el context, horari i necessitat de cada treballador de manera personalitzada.

D'altra banda, és possible que es vulgui revisar el contingut de l'acció formativa en algun moment o que s'actualitzi alguna dada rellevant relativa al conveni o les condicions laborals i s'hagi de tornar a fer la formació. Si es donés el cas i es tractés d'una formació presencial o semipresencial, costaria més organitzar dia i hora i coordinar tot l'equip, sobretot tenint en compte que hi ha diversos treballadors que habitualment treballen fora de l'oficina. La modalitat a distància facilitaria aquest procés i donaria llibertat a l'usuari de fer la formació d'acord amb el seu horari particular, per tant, afavoriria la motivació i el seguiment de l'acció formativa, així com l'adquisició dels objectius d'aprenentatge.

8.2. DISSENY TECNOPEGAGÒGIC DE L'ACCIÓ FORMATIVA

8.2.1. DISSENY INSTRUCCIONAL

L'acció formativa que es dissenyarà constarà de 4 unitats i un test d'avaluació que es corresponen amb uns determinats objectius d'aprenentatge i una sèrie d'activitats i recursos d'aprenentatge (es pot veure l'índex de la formació a [l'annex 13.9](#)). A continuació, es resumeixen aquests elements en una taula on es pot apreciar la relació que hi ha entre ells. Cada unitat està relacionada amb un objecte interactiu que és el que durà a aquesta indicat al títol (excepte la unitat de presentació).

Algunes activitats engloben dos temes i d'altres, només un, depenent de la densitat del contingut. Totes elles tindran un feedback on es recalcaran les idees clau que es volen treballar en aquella activitat. Cal destacar que l'única activitat avaluativa serà el qüestionari d'avaluació final, que constarà de 10 preguntes, la nota del qual es registrarà a Moodle.

D'altra banda, pel que fa als recursos, l'e-learning (contingut i activitats) es desenvoluparà mitjançant l'eina d'edició Articulate Storyline 360 i s'ubicarà en una aula virtual del Moodle d'Onplus, per tant, hi ha tres recursos bàsics que estan presents en tota l'acció formativa: el programa Articulate Storyline 360, la connexió a internet i la plataforma LMS Moodle. Per això, no s'especificaran a la taula de nou.

UNIDAD 1 - PRESENTACIÓN Y OBJETIVOS	
Temes	Objectius
1.1 El Plan de Acogida de Onplus. 1.2 Objetivos de la formación. 1.3 ¿Cómo lo vamos a hacer?	<ul style="list-style-type: none"> - Introduir el participant en l'acció formativa. - Establir els objectius d'aprenentatge que es volen assolir amb la formació. - Presentar la dinàmica que es seguirà en la formació.
Activitats	Recursos
1.1 i 1.2 - Visionat de l'animació interactiva on es plasmarà la idea general de l'acció formativa i els objectius que es persegueixen amb aquesta. 1.3 - Lectura de la descripció de la dinàmica de l'acció formativa mitjançant idees clau acompanyades d'imatges (icones, il·lustracions i/o fotografies).	<ul style="list-style-type: none"> - Presentació animada amb elements interactius. - Personatge animat de la biblioteca d'Articulate Storyline.

Taula 13. Descripció de la unitat 1.

UNIDAD 2 - ¿QUIÉNES SOMOS? Objete interactiu: archivadors.	
Temes	Objectius
2.1 Historia de la compañía.	- Conèixer l'origen d'Onplus.
2.2 ¿A qué nos dedicamos?	- Saber la missió, visió i valors de l'empresa.
2.3 Estructura y organigrama.	- Ser capaç d'elaborar un organigrama d'Onplus.
Activitats	Recursos
2.1 - Descubrir les fites d'Onplus. Es presentarà un text amb espais en blanc que caldrà omplir arrossegant les paraules corresponents. Com a pista, es proporcionarà l'enllaç al lloc web d'Onplus on s'exposa aquesta informació.	<ul style="list-style-type: none"> - Exercici interactiu d'omplir buits. - Lloc web d'Onplus.
2.2 - Quins són els valors d'Onplus? Es presentarà un panell amb imatges tapades que caldrà relacionar per fer parelles i descobrir els valors. Com a pista, es proporcionarà l'enllaç al lloc web d'Onplus on s'exposa aquesta informació.	<ul style="list-style-type: none"> - Exercici interactiu tipus "quién es quién". - Lloc web d'Onplus.
2.3 - Arrossegat caixes de text amb noms de càrrecs i departaments per crear un organigrama d'Onplus. Es donaran dues oportunitats per crear l'organigrama correctament.	- Exercici interactiu on cal seleccionar i arrossegar elements.

Taula 14. Descripció de la unitat 2.

UNIDAD 3 - CÓDIGO ÉTICO	
Objecte interactiu: llibres.	
Temes	Objectius
3.1 Los compañeros, el entorno y el material.	- Identificar les rutines habituals d'Onplus en relació al material i el context laboral.
3.2 El horario de trabajo.	- Conèixer l'horari laboral d'Onplus.
3.3 Confidencialidad de datos.	- Aprendre la normativa interna relativa a la confidencialitat de la informació.
3.4 Uso de los recursos tecnológicos.	- Saber les regles internes en relació a l'equipament tecnològic disponible a l'empresa.
Activitats	Recursos
3.1 i 3.2 - Cas pràctic I: la protagonista necessita reservar la sala de reunions, però no sap quina ni quin és el procediment per fer-ho. Caldrà orientar-la sobre com actuar mitjançant el plantejament d'una pregunta la resposta de la qual doni pas a la continuació de la situació que, al seu torn, enllaçarà amb el següent tema per mantenir el fil conductor.	- Exercici de selecció simple.
3.3 i 3.4 - Cas pràctic II: la protagonista ha deixat l'ordinador encès en marxar de l'oficina i amb un arxiu Excel obert on hi ha dades confidencials de clients. Caldrà valorar la seva manera d'actuar amb la resposta a una pregunta sobre el cas. El feedback de la pregunta exposarà el desenllaç de la situació.	- Exercici de selecció simple.

Taula 15. Descripció de la unitat 3.

UNIDAD 4 - LUGAR DE TRABAJO	
Objecte interactiu: ordinador.	
Temes	Objectius
4.1 Laboral: <ul style="list-style-type: none"> Nóminas e IRPF. El convenio laboral: vacaciones. El convenio laboral: permisos de trabajo y otras ausencias. El convenio laboral: calendario laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar les condicions laborals relatives al conveni laboral i la gestió econòmica de les nòmines i l'IRPF. Saber el procediment per sol·licitar vacances i permisos d'absència. Conèixer el calendari laboral i els dies de vacances disponibles.
4.2 Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.	- Conèixer les condicions de les prestacions relatives als accidents de treball i malalties professionals.
4.3 Beneficios sociales.	- Identificar les prestacions socials als quals tenen dret els treballadors d'Onplus.
4.4 Canales de comunicación: <ul style="list-style-type: none"> E-mail. Intranet. Chat de Gmail. Newsletter. 	- Saber quins canals de comunicació es fan servir a Onplus i per a què.

Activitats	Recursos
<p>4.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sopa de lletres on caldrà descobrir paraules clau relatives permisos de treball i les vacances. S'inclourà un botó de "pista" i un botó per "rendir-se" - Llistat d'afirmacions sobre el contingut del tema 4.1 que caldrà indicar si són vertaderes o falses. 	<ul style="list-style-type: none"> - Exercici interactiu tipus sopa de lletres on caldrà marcar les lletres per formar les paraules clau. - - Exercici de selecció simple amb dues columnes on caldrà marcar si les afirmacions són vertaderes o falses.
<p>4.2 - Cas pràctic III: La protagonista té un accident no laboral i no sap si té dret a alguna prestació complementària. Cal ajudar-la a resoldre aquesta qüestió escollint l'opció adient.</p> <p>La solució enllaçarà amb la continuació de la història tot vinculant-la als temes següents per conservar el fil conductor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exercici de selecció simple.
<p>4.3 i 4.4 - Cas pràctic IV: El personatge té problemes amb el seu ordinador, no sap com procedir i es troba sol a l'oficina. Cal orientar-lo sobre les opcions que té. El feedback portarà al desenllaç d'aquesta situació.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exercici de selecció múltiple.

Taula 16. Descripció de la unitat 4.

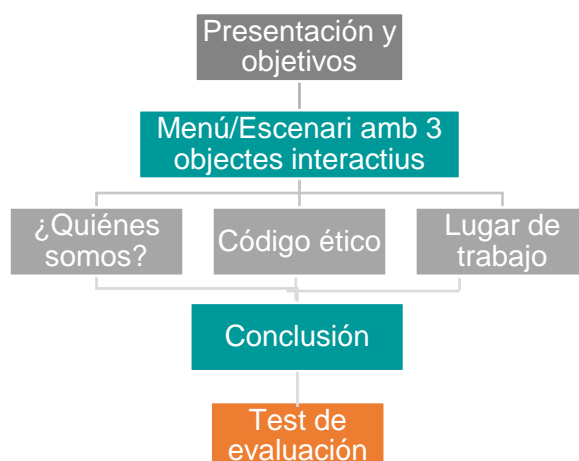
TEST DE EVALUACIÓ	
Temes	Objectiu
Aquest apartat inclou tots els temes tractats al llarg de la formació.	- Avaluar el nivell d'assoliment dels continguts treballats al llarg de l'acció formativa.
Activitats	Recursos
Activitat avaluativa.	- Qüestionari de 10 preguntes de selecció simple.

Taula 17. Descripció del test d'avaluació final.

8.2.2. SEQÜENCIACIÓ DE CONTINGUTS

Pel que fa a la seqüenciació de continguts, a part dels apartats de presentació i test d'avaluació (aquest últim només es podrà fer quan s'hagin vist la resta de temes), no es contempla que els continguts hagin de seguir un ordre determinat, atès que no són acumulatius, és a dir, per entendre un contingut inclòs a la unitat 4 no cal haver vist primer un aspecte exposat a la unitat 2. La idea és que el participant tingui llibertat per triar quin contingut vol veure primer mitjançant un menú interactiu en forma d'escenari on es podrà accedir a les diferents unitats clicant en els objectes ubicats a l'oficina. Un cop es cliqui sobre un objecte determinat, apareixerà una portada o teló de la unitat per tal d'ubicar al participant i presentar quin tema es veurà a continuació. Quan ja s'hagin vist totes les unitats, apareixerà un missatge de finalització per tancar la seqüència on s'indicarà que cal seguir amb el test d'avaluació final per registrar que s'ha realitzat la formació. En finalitzar el qüestionari s'afegirà una pantalla de comiat on, a més d'indicar la nota obtinguda, es felicitarà al participant i s'indicaran les opcions que té: tornar a fer el qüestionari, tornar a veure el contingut de la formació o sortir de la formació.

L'estructura general seria aquesta:



Gràfic 4. Esquema d'estructuració de l'acció formativa.

8.2.3. METODOLOGIA D'APRENTATGE

Quant a la metodologia d'aprenentatge, l'acció formativa seguirà una metodologia activa on el participant és el protagonista del procés d'aprenentatge. La finalitat és que l'estudiant resolgui paranys similars als dubtes que li podrien sorgir en el seu dia a dia laboral a partir del seguiment de les situacions que va vivint el personatge de l'e-learning per tal de facilitar l'adquisició dels continguts i aplicar-los en forma de simulació. Així, la formació inclourà activitats interactives on es combinin metodologies com l'*storytelling* i l'aprenentatge basat en problemes a partir de la resolució de casos pràctics, a més d'exercicis més dinàmics on calgui resoldre determinats reptes.

L'*storytelling* és una estratègia pedagògica basada en l'ús d'històries o contes per introduir continguts d'aprenentatge. Es defineix com una forma d'art oral que afavoreix la preservació i transmissió d'idees, imatges, motius i emocions (Usero-González, 2014). En l'àmbit de l'e-learning, la narració digital aprofita els recursos TIC per involucrar els participants en estructures narratives que mostren el context, destaquen els motius pels quals cal tractar un tema, exposen les relacions causa-efecte, expliquen els valors i les raons davant un aspecte determinat i demostren les interdependències entre diversos conceptes (Neal, 2001). En el cas d'aquest projecte, la història que s'explicarà serà la d'un treballador novell que acaba d'arribar a l'empresa. S'exposaran les seves dades més rellevants (estudis, experiència, lloc de treball, etc.) i les diferents situacions que va experimentant mentre s'intercalen activitats que caldrà anar resolent per ajudar al protagonista a adaptar-se satisfactòriament a l'empresa.

Mentre es va seguint la història de la protagonista es plantejaran contextos on sigui necessari resoldre diversos contratemps; aquí és on entra en joc la metodologia de l'aprenentatge basat en problemes, que situa l'alumne com a protagonista de l'acció formativa, ja que és qui ha d'identificar les necessitats que troba en el problema plantejat, valorar les possibles solucions per donar-hi resposta i, finalment, resoldre el problema inicial. Així, aquesta estratègia fomenta l'aplicació de les competències transversals com el lideratge, el treball en equip, la creativitat, el pensament crític i la presa de decisions (Chisvert, Palomares i Soto, 2015).

A part d'aquest tipus d'activitats, l'acció formativa també inclourà exercicis dinàmics i senzills més orientats a motivar els participants i proporcionar un descans, que no pas a treballar conceptes més profunds. Les activitats sobre casos pràctics i els exercicis s'han descrit detalladament per unitats i temes a l'apartat anterior, [8.2.1 Disseny instruccional](#).

8.2.4. DISSENY DE L'AVALUACIÓ D'APRENTATGES

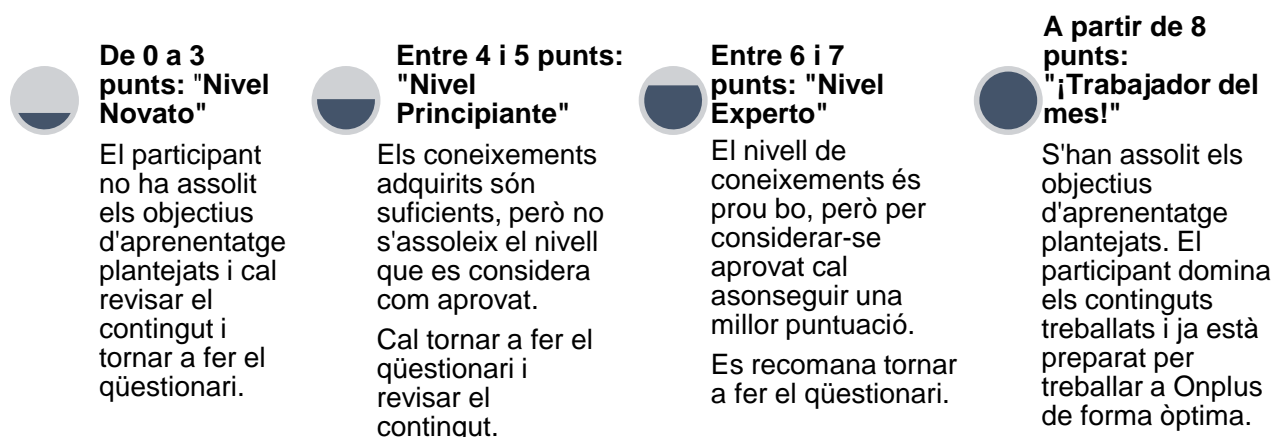
L'avaluació dels aprenentatges es farà mitjançant un test d'autoavaluació final, per tant, serà un tipus d'avaluació final sumativa, la finalitat de la qual serà que el propi participant valori si ha entès tots els conceptes clau que s'han treballat al llarg de l'acció formativa, atès que el test es podrà repetir tantes vegades com es vulgui, es podran revisar les respostes correctes i incorrectes i, fins i tot, es podrà tornar a veure el contingut per repassar-lo mitjançant tres botons que compleixin aquestes funcions determinades. En el context d'aquesta formació, la finalitat de l'avaluació no és valorar si el participant ha assolit un cert nivell, sinó registrar que l'usuari ha arribat al final de l'acció formativa i no ha fet el test sense pensar o com un tràmit. Per això, sí que s'estableix una nota mínima al qüestionari per considerar que s'ha "aprobat" la formació i només es podrà accedir a l'avaluació un cop s'hagin vist tots els continguts de l'acció formativa.

En concret, s'estableixen els següents indicadors d'avaluació per definir allò que s'espera que el participant conegui i sigui capaç de fer en finalitzar el procés d'aprenentatge:

- Descriure la missió, visió i valors d'Onplus.
- Aplicar els procediments interns habituals en relació al codi ètic d'Onplus pel que fa a materials, entorn i recursos tecnològics.
- Identificar les situacions on entra en conflicte la protecció de dades i confidencialitat i actuar en conseqüència.
- Dur a terme gestions relatives al temps de treball de manera autònoma.
- Conèixer els beneficis socials als quals es té accés.
- Utilitzar els canals de comunicació adients d'acord amb el tipus de tràmit.

Aquests indicadors serviran com a referència per elaborar l'instrument d'avaluació: un qüestionari amb 10 preguntes que inclourà una pregunta de selecció simple o múltiple sobre cada subtema de les unitats 3 i 4 i una pregunta tipus vertader/fals sobre la unitat 2. D'aquesta manera, s'engloben tots els continguts de forma equilibrada i el participant podrà identificar fàcilment quin contingut ha entès millor o pitjor quan revisi els resultats del test i, si ho necessita, podrà repassar aquests temes de nou abans de tornar a fer el qüestionari. Cada pregunta val 1 punt i la nota per considerar que s'ha aprovat i assolit tot el contingut serà 8 sobre 10. Cal afegir que no hi ha un temps predeterminat per fer el qüestionari.

Aquest resultat numèric es pot desglossar en els nivells d'assoliment següents segons el número de respostes encertades, que es tradueix en punts aconseguits:



Gràfic 5. Barem de puntuacions i nivell d'assoliment dels resultats d'aprenentatge.

S'ha utilitzat aquesta terminologia de nivells per afegir un detall de caire lúdic al resultat de la formació per tal de motivar els participants que han de tornar a fer el qüestionari a revisar els continguts i resultats amb atenció.

8.2.5. DISSENY DE L'ENTORN VIRTUAL D'APRENENTATGE

L'entorn tecnològic que es farà servir serà la plataforma d'e-learning Moodle, ja que és l'entorn que disposa Onplus per desenvolupar les seves formacions i, per tant, és el que s'ha d'utilitzar a l'hora de realitzar qualsevol projecte intern. D'altra banda, Moodle és un dels Learning Management System més coneguts i utilitzat arreu del món, atès que es tracta d'un recurs versàtil que es pot adaptar fàcilment a les demandes de cada curs tot personalitzant-lo segons les característiques d'aquest. A més, disposa d'una interfície molt senzilla i intuïtiva (imatge 2), cosa que facilita el seguiment de la formació a l'usuari, ja sigui en el rol de docent/tutor, administrador o alumne.



Imatge 4. Captura de pantalla de la portada i pàgina principal del Moodle d'Onplus.

Boneu (2007) fa un recull de les característiques bàsiques que hauria de tenir qualsevol plataforma e-learning i que, segons el seu web⁴, Moodle compleix. Aquestes característiques són:

- **Interactivitat:** aconseguir que la persona que està fent servir la plataforma tingui consciència que és el protagonista de la seva formació.
- **Flexibilitat:** el sistema d'e-learning es pot adaptar fàcilment i personalitzar.
- **Escalabilitat:** capacitat per funcionar igualment amb un número petit o gran d'usuaris.

⁴ Característiques de Moodle: https://docs.moodle.org/all/es/Acerca_de_Moodle.

- **Estandardització:** la plataforma té capacitat d'utilitzar cursos realitzats per tercers. D'aquesta manera, també es garanteix la durabilitat dels cursos i el seguiment del comportament dels estudiants dins el curs.
- **Codi obert:** es pot veure i modificar el codi font base de l'aplicació.
- **Plataforma gratuïta.**
- **Internacionalització:** Moodle està disponible en més de 120 idiomes.
- **Gran comunitat d'usuaris i documentació.**

Així, l'ús de la plataforma Moodle ofereix diverses avantatges i recursos que es poden aprofitar per millorar l'experiència d'aprenentatge. Respecte el disseny, el Moodle d'Onplus està força cuidat i actualitzat amb les últimes funcions i presenta un estil senzill i intuïtiu amb tots aquells elements i informació imprescindibles per seguir una formació: llistat de cursos, activitats, recursos, calendari i registre de seguiment dels cursos. D'aquesta manera, la usabilitat amb la plataforma Moodle està garantida, ja que el participant sap en tot moment on es troba, tant a través de l'esquema de navegació on es veu a quin apartat es troba, com des de l'encapçalament i el menú superiors, tal com es pot veure en aquesta imatge.



Imatge 5. Captura de la portada d'una aula d'una acció formativa al Moodle d'Onplus on s'han assenyalat els elements que ajuden l'usuari a ubicar-se dins la plataforma.

A més, l'usuari pot personalitzar la manera com es mostren els diferents elements segons les seves preferències clicant sobre el menú de l'usuari i l'apartat de preferències amb diferents opcions per personalitzar el curs tal com es veu en aquestes captures:



Imatge 6. Captura de pantalla del menú de l'usuari de Moodle i l'apartat de preferències.

Pel que fa a la interfície gràfica, l'aula que es crearà seguirà el mateix estil que la resta de l'entorn tecnològic per mantenir una harmonia i consens. Tindrà un disseny senzill i intuïtiu on serà fàcil identificar els apartats i recursos importants, com ara el calendari, el fòrum, l'accés al curs i l'apartat d'avisos i notícies, a través d'icones gràfiques recolzades amb text.

8.2.6. FUNCIONALITATS DE L'ENTORN TECNOLÒGIC

En general, s'estableixen una sèrie de funcionalitats principals en els LMS (Boneu, s.d.) que, segons el seu lloc web, Moodle també aconsegueix. Són les següents:

- Facilitat de creació de continguts. La interfície és moderna i fàcil d'utilitzar, dissenyada per ser *responsive* i accessible.
- Flexibilitat en el disseny i distribució de cursos.
- Centralització i gestió de la informació dels usuaris i les activitats, incloent-hi la matriculació, el seguiment de l'aprenentatge, l'ús dels temps i el registre de les avaluacions.
- Creació massiva de cursos i gestió de permisos i rols d'usuaris.
- Creació d'espais de gestió d'activitats i tauler personalitzat per organitzar i mostrar els cursos de la forma que es desitgi.
- Eines de comunicació síncrones i asíncrones dins dels espais de gestió d'activitats. S'inclouen activitats i eines col·laboratives com fòrums, wikis, glossaris, activitats de base de dades, etc.
- Assemblatge, reutilització i publicació de continguts d'aprenentatge.
- Connectivitat amb altres LMS; Moodle garanteix una alta interoperabilitat, ja que permet la integració lliure d'aplicacions externes i continguts mitjançant plugins, que també es poden crear de manera personalitzada.
- Mecanismes de seguretat del coneixement registrat, incloent-hi privilegis per a visualitzar la informació segons el rol d'usuari que es tingui. A més, hi ha actualitzacions regulars amb els darrers sistemes de seguretat.
- Senzillesa en la migració de continguts a través d'una gestió intuïtiva dels arxius i un editor de text senzill on es poden afegir recursos multimèdia i imatges amb un editor que funciona amb tots els navegadors d'internet i en tots els dispositius.

Totes aquestes funcionalitats garanteixen un procés d'aprenentatge fàcil tant pels participants com per l'equip de tutoria de la formació, ja que es podrà fer un seguiment personalitzat i aprofitar aquestes opcions per optimitzar l'acció formativa.

8.2.7. ESPAI I EINES D'INTERACCIÓ/COMUNICACIÓ

Els sistemes de comunicació i interacció seran de tipus asíncron, atès que no es faran en temps real degut a la impossibilitat, per part de l'equip de tutoria, d'estar disponible a qualsevol hora per respondre els dubtes dels participants i caldria determinar un horari per resoldre dubtes en directe mitjançant un xat o una videoconferència. Cal destacar que la idea d'aquesta formació és oferir llibertat a l'usuari per realitzar-la en el moment que li sigui més favorable durant la seva jornada laboral, ja que la finalitat general és que realitzi la formació amb interès i motivació, per tant, no es vol coartar aquesta flexibilitat acotant un horari pels dubtes. Tot i així, per facilitar el seguiment de la formació, l'equip docent es compromet a respondre les demandes dels participants en menys de 24 hores.

Així, s'ha optat per oferir diferents espais i eines d'interacció que els participants i els tutors poden fer servir segons el tipus de comunicació de que es tracti. Els usos de cada espai o eina es descriuran al mateix Moodle per evitar confusions. A continuació, s'exposa una relació d'aquests elements de comunicació:

EINA/ESPAI	USOS
Fòrum de l'aula a Moodle	Espai on estudiants i equip docent poden aportar curiositats, informació addicional sobre els temes que es tracten a la formació o qualsevol tipus de recurs que considerin interessant compartir per enriquir el procés d'aprenentatge de tota la comunitat educativa. També podran plantejar dubtes tant sobre el funcionament de l'aula virtual com del contingut de l'acció formativa. Es demana als participants que acotin bé el tema i siguin concisos i concrets per facilitar la resolució de dubtes.
Missatgeria personal de Moodle	Sistema d'intercanvi de missatges personals dins del propi Moodle on l'equip docent i l'alumnat es poden enviar missatges entre ells. Es farà servir per enviar missatges a tot el grup de caire motivador i per recordar els terminis de finalització de la formació.
Correu electrònic	L'equip de tutoria oferirà el seu correu electrònic per resoldre qualsevol dubte que pugui sorgir. Tot i així, es demanarà que es faci servir aquest mitjà només per temes més personals.

Taula 18. Relació d'eines i espais d'interacció i el seu ús.

8.2.8. SISTEMES D'ATENCIÓ I SUPORT A L'ESTUDIANT

Tal com s'ha comentat al punt anterior, un dels sistemes de suport a l'estudiant serà el correu electrònic. Es facilitarà l'adreça de correu de l'equip de tutoria i s'indicarà que es comprometen a respondre en menys de 24 hores el missatge. També es podran enviar missatges a través del sistema propi de Moodle. Es demanarà als participants que els missatges siguin concrets i, si es tracta d'una incidència de caire més tècnic o de funcionament de l'aula o d'un determinat exercici, es requerirà que s'enviïn captures de pantalla del moment en què falla aquell element, així com informació sobre el navegador, el dispositiu electrònic i el tipus de connexió a internet que s'està utilitzant per fer la formació. Aquestes dades facilitaran la resolució d'incidències.

Tot i que en aquest projecte la formació pilot la seguiran participants que ja coneixen el funcionament de Moodle i han fet diversos cursos amb aquesta plataforma, com l'acció formativa final va dirigida a les noves incorporacions a Onplus, es facilitarà una guia d'usuari bàsica on s'exposin les funcionalitats principals de Moodle, perquè es pot donar el cas que els treballadors nous desconeguin la plataforma.

En aquest sentit, cal destacar que aquesta acció formativa només la durà a terme una persona en un moment concret (en arribar a l'empresa), per tant, no es faran servir recursos com espais de debat, ja que no hi haurà companys amb qui compartir dubtes o informació.

8.2.9. DISSENY DELS RECURSOS D'APRENTATGE

L'acció formativa inclou diverses activitats vinculades a una sèrie d'objectius d'aprenentatge que requereixen de materials per poder-les dur a terme. Els recursos d'aprenentatge que s'inclouran a la formació seran els següents:

- Pla docent en format pdf.
- Guia de la plataforma Moodle en pdf.
- Recursos audiovisuals creats per la dissenyadora tecnopedagògica mitjançant l'eina Articulate Storyline o altres web de disseny gràfic (canva, genial.ly, piktochart, etc.) en aquests formats estàndard, que són els que es fan servir a

Onplus per al desenvolupament de formacions similars i, per tant, està verificada la seva compatibilitat amb tots els navegadors i en diversos entorns:

- Png per a imatges i mp3 per àudios.
- Objectes d'aprenentatge disponibles públicament per internet.
- Fotografies, il·lustracions i icones disponibles als repositoris Fotolia, Freepik, Flaticon i al programa Articulate Storyline en format png o jpg.
- Vídeos disponibles a Internet o al programa Articulate Storyline en format mp4.
- Manual de la formació amb tot el contingut treballat en format pdf. Aquest document es personalitzarà per seguir l'estil de la resta del curs i mantenir la cohesió.

En tots els recursos es faran servir els formats estàndard que s'acostuma a utilitzar per a tots els cursos e-learning que ofereix Onplus per tal de garantir-ne la usabilitat i interoperabilitat. Tot i així, es comprovarà que es veuen i reproduïen bé tots els materials des de diversos navegadors i dispositius.

8.3. DISSENY DE L'AVALUACIÓ FINAL DEL PROJECTE

L'avaluació del projecte constarà de diferents fases, seguint el model d'avaluació de la formació dels Quatre Nivells de Kirkpatrick (Kirkpatrick, citat a Andrés, 2005). En aquest cas, només parlarem dels 3 nivells relacionats amb l'avaluació del projecte, ja que el segon nivell és relatiu a l'avaluació dels aprenentatges i ja s'ha explicat anteriorment.

AVALUACIÓ DE LA SATISFACCIÓ

Aquesta avaluació s'aplica un cop acabada la formació i es tracta d'observar la satisfacció dels participants davant un programa de formació, és a dir, la seva valoració vers els continguts del programa i l'efectivitat del procés d'aprenentatge. El projecte inclourà dos instruments d'avaluació de la satisfacció: un qüestionari i una rúbrica més específica per valorar en profunditat la usabilitat de la formació.

El primer instrument serà un qüestionari elaborat amb l'eina de formularis de Google on es valoraran quatre dimensions: el context formatiu, el contingut de la formació, les activitats i l'equip docent, amb una escala de puntuació de l'1 al 4 (de menys a més satisfacció) i un apartat per a observacions i propostes de millora. Aquestes dimensions es desglossaran en els indicadors següents:

DIMENSIONS	INDICADORS
Context	<ul style="list-style-type: none">✓ La formació s'adequa a les expectatives o necessitats dels receptors.✓ S'aconsegueixen els objectius proposats.✓ El temps i l'espai virtual són adequats.
Contingut	<ul style="list-style-type: none">✓ Es proporcionen continguts apropiats al context formatiu.✓ El contingut de la formació és útil per als destinataris, és a dir, dona resposta a les seves necessitats reals.
Activitats	<ul style="list-style-type: none">✓ S'utilitzen metodologies i tècniques variades.✓ S'usen diferents recursos i són adients.
Equip docent	<ul style="list-style-type: none">✓ El/la tutor/a fa un seguiment personalitzat dels participants (respon dubtes, ofereix suport pedagògic, envia missatges informatius i motivadors, etc.).✓ Es crea un bon clima de treball.

Taula 19. Relació de dimensions i indicadors per avaluar la satisfacció vers la formació.

A partir dels resultats obtinguts al qüestionari i fent un anàlisi objectiu del recurs elaborat (tant l'acció formativa com l'entorn tecnològic utilitzat) es completarà una rúbrica a mode d'autoavaluació, elaborada en base a l'obra de Pinto, Gómez i Fernández (2012) dins el context del màster en Educació i TIC de la UOC (Fernández, 2017), que inclou 3 nivells d'assoliment per valorar diferents criteris dividits en els ítems d'avaluació específics següents:

- *Criteris tècnics:*
 - Sistema operatiu.
 - Qualitat tècnica dels components multimèdia.
 - Qualitat de les imatges.
 - Velocitat i fluïdesa del processament i presentació de la informació.
 - Varietat de recursos tecnològics.
- *Criteris pedagògics:*
 - Objectius d'aprenentatge.
 - Coneixement dels destinataris.
 - Organització i adequació del contingut.
 - Adaptació als usuaris.
 - Participació dels usuaris.
 - Sistema de tutoria i recolzament.
 - Activitats.
 - Sistema de seguiment i avaluació formativa.
 - Nivell d'eficàcia per a l'assoliment dels objectius.
 - Motivació i interacció.
- *Criteris estètics i de disseny:*
 - Entorn visual intuïtiu i senzill.
 - Consistència entre pantalles.
 - Disseny clar i atractiu.
 - Adaptabilitat.
- *Criteris funcionals:*
 - Rellevància dels aprenentatges que possibilita.
 - Aportació metodològica.
 - Relació costos econòmics i eficàcia.

El resultat final d'aquest procés d'avaluació de la satisfacció es veurà reflectit en un informe complet segons el model d'avaluació holístic on es valoraran els aspectes positius i negatius de la formació en els següents termes: satisfacció del participant amb la formació, assoliment dels objectius d'aprenentatge per part dels participants i coherència tecnicopedagògica del procés de formació (Pineda, 2000). L'informe es redactarà a partir d'[una pauta](#) on es relacionen els objectius generals i específics del projecte amb els indicadors d'èxit per a l'assoliment d'aquests i una sèrie de preguntes que fomenten l'anàlisi de l'acompliment dels objectius. Així mateix, també es plantejaran propostes de millora de cara a completar l'acció formativa i optimitzar-la per a futures versions d'aquesta.

AVALUACIÓ DE LA TRANSFERÈNCIA

Aquesta fase es centra en avaluar la transferència dels aprenentatges al lloc de treball real, és a dir, es valora el grau d'influència de la formació en el comportament o la manera de fer del treballador. El nivell de transferència no només està determinat per la formació realitzada, sinó també per altres factors com el context, el clima laboral i la iniciativa, motivació i proactivitat personal de cada empleat.

L'objectiu és qüestionar si els aspectes treballats a la formació s'han plasmat en el lloc de treball i la realitat de l'organització mitjançant exemples pràctics adaptats al context real d'Onplus i el treballador, els quals es combinaran amb sessions d'autoavaluació per part del grup de treball. Aquesta valoració es durà a terme en dos fases: la primera s'implementarà quan hagi passat una setmana des de la finalització de la formació i serà la que es podrà dur a terme per a la finalitat del projecte; la segona, es preveu un cop passats uns 6 mesos.

Per a cadascuna es proposen les següents accions:

FASE 1 – Del 19 al 20 de desembre de 2018:

- *Entrevistes* amb el responsable de departament i un treballador novell que ha rebut el pla d'acollida per valorar com s'està adaptant i si ha trobat a faltar algun contingut o pràctica que segons el seu parer hauria d'haver estat inclòs a la formació. Així, es tracta de veure propostes de millora o, en el cas que s'hagin assolit els objectius del projecte, quin tipus de seguiment seria necessari o quines altres formacions es podrien plantejar per donar resposta a altres demandes professionals.

FASE 2 – 6 mesos després de la formació:

- *Feedback en grup* amb la participació de tot el personal participant. Es valorarà el desenvolupament de cada treballador a partir d'uns ítems determinats tenint en compte debilitats i fortaleses i s'analitzaran les oportunitats per millorar i incrementar el rendiment del treballador.

Els ítems seran: qualitat del treball, adaptació a l'empresa, resolució de tasques administratives relatives a la gestió del temps laboral, fluïdesa en la comunicació i compliment del codi ètic de l'empresa. Hi haurà una persona responsable de l'equip directiu d'Onplus que dirigirà la sessió i redactarà un informe, perquè en quedi constància.

- *Dinàmica de grup*: plantejament de situacions reals als participants de la formació per veure com actuarien davant circumstàncies adverses. En aquest cas, per exemple, es podria plantejar un context en què cal resoldre un dilema relacionat amb la confidencialitat de dades o una situació on cal valorar un contracte tot calculant la nòmina i l'IRPF.

AVALUACIÓ DE L'IMPACTE

Es tracta de valorar l'impacte en termes de resultats o efectes que ha tingut la formació per als interessos de l'organització (funció econòmica). Consisteix en que, a partir de l'anàlisi dels resultats de l'organització, s'intenta determinar si la millora del procés d'adaptació i acollida dels nous treballadors ha tingut una repercussió real sobre la productivitat d'Onplus.

Per a la finalitat d'aquest projecte, la valoració de l'impacte també es durà a terme en dues fases. La primera es realitzarà a partir del càlcul del Retorn a la Inversió (ROI) per tal de veure la rendibilitat de la formació a través de la previsió de despeses i ingressos tal com s'ha vist al pressupost indicat a l'[apartat 7.2](#). En aquest context i segons Pineda (2000, p. 129): "Por rentabilidad entendemos el impacto económico de la formación, expresado por el retorno de beneficios de la inversión realizada en formación". La fórmula que s'aplica és la següent:

$$ROI = \frac{(\text{Total beneficis} - \text{Total costos})}{\text{Costos}} \times 100$$

La segona part d'avaluació de l'impacte s'implementarà un cop hagi passat un temps prolongat des de la formació (1-2 anys). Consistirà en una reunió amb els caps de departament per analitzar si s'han complert els objectius del projecte. Si es troba convenient, també es podran fer entrevistes amb els treballadors que rebin la formació per valorar la seva evolució en referència a les tasques i continguts inclosos en aquesta.

9. DESENVOLUPAMENT

9.1. PRESENTACIÓ DELS PRODUCTES, MATERIALS I INSTRUMENTS TANGIBLES

El desenvolupament de l'acció formativa ha tingut com a resultat dos productes: el paquet SCORM 1.2 amb el curs sobre el Pla d'acollida d'Onplus i l'aula virtual creada ad hoc al Moodle d'Onplus.

- **Paquet SCORM 1.2 – Plan de acogida de Onplus**

L'e-learning *Plan de acogida de Onplus* és una formació virtual que té com a finalitat oferir informació útil sobre el dia a dia de l'organització als treballadors que s'acaben d'incorporar a l'empresa de manera dinàmica i pràctica. Per aconseguir-ho, es parteix d'un disseny instruccional amb una estructura clara i fàcil de seguir d'acord amb l'estil propi de les formacions d'Onplus, tot incloent els colors corporatius de l'empresa i el logotip d'aquesta al llarg de tota la formació. El fet de seguir la mateixa línia gràfica i pedagògica que les formacions internes de l'empresa ajudarà els treballadors novells a endinsar-se en el món de l'e-learning per a la formació a les organitzacions i a familiaritzar-se amb els elements corporatius clau de l'empresa mentre estan aprenent informació útil per al seu nou camí professional. Per tant, fomentarà el sentiment de pertinença a aquesta, un dels objectius del projecte.

L'acció formativa s'inicia amb una presentació mitjançant un vídeo locutat on es destaquen els conceptes que es treballaran a continuació de manera amena i amb imatges agradables i positives que inciten l'usuari a seguir veient la formació. En finalitzar el vídeo, s'inclou un teló que marca el canvi de tema i l'inici de la introducció. Tot seguit es presenten els objectius de la formació i la manera com l'usuari haurà d'interactuar al llarg d'aquesta, tot presentant el personatge que servirà de fil conductor de la formació i el context on es desenvoluparà (l'oficina il·lustrada d'Onplus).

A continuació, s'arriba al menú distribuïdor de les 3 unitats que componen el curs, que corresponen a 3 objectes ubicats a l'oficina d'Onplus. Aquests 3 objectes interactius es remarquen quan es passa per sobre el ratolí i s'ha inclòs un botó de "pista" que permet veure breument on cal clicar per accedir al contingut. D'aquesta manera, es facilita la usabilitat al participant, que pot identificar de manera ràpida i intuïtiva on cal clicar. A més, per recolzar i guiar l'usuari s'ha afegit una instrucció on s'indica què cal fer per veure el contingut i un botó de "pista" en forma de lupa que assenyala la ubicació dels objectes.

Cada unitat de l'acció formativa inclou diferents tipus de pantalles, tal com s'ha explicat a l'apartat anterior. Sempre que hi hagi interactivitat hi ha una instrucció on s'indica clarament què cal fer, com ara clicar sobre determinada imatge, botó o text. D'aquesta manera el participant està contínuament "acompanyat" en la formació i sempre té pistes per saber com ha de seguir. A més, els elements interactius tenen estats: color d'inici o normal, color diferent al de l'inici quan es passa el ratolí per sobre i un altre color i/o amb un símbol de vist quan ja s'ha obert el contingut de l'element. D'altra banda, sovint aquests botons interactius obren continguts en finestres emergents que sempre inclouen un botó en forma d'aspa per tancar-les. S'ha seguit aquest símbol internacional per tancar les finestres per facilitar la usabilitat al participant, que el podrà identificar ràpidament de manera intuïtiva. També s'ha seguit aquest criteri amb el símbol de l'índex (tres ratlles horitzontals), el de clicar ubicat a les instruccions i els botons d'avançar/retrocedir.

Quant a la navegació, a part del que s'ha comentat, cal destacar els recursos exposats a la guia de l'usuari ubicats a l'encapçalament i el marge dret de les pantalles. Aquests elements són fonamentals per als destinataris de la prova pilot d'aquesta formació, ja que, tal com es va explicar a l'apartat d'anàlisi de necessitats de l'acció formativa, és possible que no es realitzi la formació per complet en una única sessió, degut a la manca de temps pel volum de feina i a que molts empleats fan teletreball diversos dies a la setmana. D'altra banda, si es pensa en els destinataris "reals" que tindrà aquesta formació (treballadors novells), tot i que són persones interessades pel món de les noves tecnologies, ja que treballaran en una empresa que es dedica a aquest àmbit, és possible que algun d'ells no hagi fet mai un curs d'e-learning com aquest, per tant, aquests recursos seran essencials, perquè puguin orientar-se al llarg de la formació.

- **Aula virtual del *Plan de acogida de Onplus***

L'aula virtual que acull l'acció formativa es troba al Moodle d'Onplus i consta de diferents parts indicades amb imatges elaborades ad hoc (fòrum, guia d'usuari, manual i qüestionari de satisfacció) per tal d'afavorir la usabilitat i la navegació de l'usuari per l'aula. També s'ha creat un recurs gràfic amb el logotip, els colors corporatius i la tipografia de l'empresa, on s'ha afegit una imatge agradable i càlida relacionada amb l'inici d'un nou repte, com és l'entrada d'una persona a un nou lloc de treball. La finalitat és crear un entorn virtual acollidor i, al mateix temps, intuïtiu i fàcil d'utilitzar.

Respecte als destinataris de la formació, per a la majoria d'ells el Moodle és una eina de treball que fan servir pràcticament a diari. Per tant, no suposa cap dificultat navegar pel campus d'Onplus, consultar les seves qualificacions o utilitzar recursos com el fòrum o els missatges directes. Tanmateix, cal tenir en compte que el perfil dels participants "reals" del pla d'acollida seran persones que potser no han entrat mai a un Moodle, per tant, caldrà explicar molt bé al correu electrònic d'inici de la formació on i com hi han d'accedir i els recursos que poden consultar en cas de dubte, així com adjuntar la guia de la formació que també trobaran a l'aula virtual.

9.2. DADES D'ACCÉS AL PRODUCTE

Per accedir a l'acció formativa cal entrar a l'aula virtual creada ad hoc al Moodle d'Onplus, anomenada *Plan de Acogida de Onplus*⁵.

9.3. DADES D'ACCÉS A LES EINES D'AVUACIÓ

Tal com s'ha assenyalat a l'[apartat 8.3](#), de la fase de disseny, l'avaluació del projecte es fa en diferents fases i mitjançant diversos instruments, als quals s'hi pot accedir des dels enllaços que es proporcionen a continuació:

- **Avaluació de la satisfacció:**
 - [Qüestionari de satisfacció](#) de la formació dirigit als destinataris d'aquesta.
 - [Rúbrica d'autoavaluació](#) del recurs e-learning que s'omplirà en forma d'autoavaluació de l'acció formativa tenint en compte els resultats d'aquesta i del qüestionari de satisfacció anterior.

⁵Es pot veure una mostra de la solució formativa creada a la presentació i a l'apartat 9.4 del present Treball Final de Màster.

- **Avaluació de la transferència:**
 - o Entrevista a la responsable de departament on s'acaba d'incorporar un treballador nou ([annex 13.10](#)).
 - o Entrevista a un treballador novell ([annex 13.11](#)).
- **Avaluació de l'impacte:**
 - o Càlcul del Retorn a la Inversió (ROI) ja elaborat en el [punt 7.2](#).
- **Avaluació dels objectius del projecte** mitjançant un informe on es compararan els resultats de l'avaluació de la satisfacció, la transferència i l'impacte a partir dels indicadors indicats en aquesta [pauta](#) per arribar a determinades conclusions vers la consecució dels objectius del projecte.

9.4. INFORME DE DESENVOLUPAMENT

9.4.1. DESCRIPCIÓ DE LES DECISIONS I ACCIONS VINCULADES A LA FASE

El primer pas abans d'iniciar la integració de l'acció formativa ha estat revisar el contingut expert i detectar on hi havia mancances o si l'ordre era l'adient. En aquest sentit, es va observar que a l'apartat 4.1 de la unitat 4 hi havia dos subapartats que no eren rellevants per donar resposta a les necessitats formatives detectades, ja que són temes massa personalitzats i diferents segons les circumstàncies de cada treballador, com són el contracte i la liquidació. D'altra banda, el tema del conveni era una de les demandes més clares per part de tot el personal d'Onplus, per això i perquè la majoria de condicions laborals són les descrites en aquest document oficial, se li ha volgut donar especial importància. Així, el punt 4.1 és pràcticament íntegre sobre el que diu el conveni vers les vacances, els permisos de treball i el calendari laboral. Com a conseqüència, s'ha reorganitzat la unitat 4 i s'han ajuntat els subapartats 4.1 i 4.2 en un, per tant, ara només hi ha 4 subapartats en lloc de 5, tal com es pot veure a continuació:

4. Lugar de trabajo.

4.1 Laboral:

- Nóminas e IRPF.
- El convenio laboral: vacaciones.
- El convenio laboral: permisos de trabajo y otras ausencias.
- El convenio laboral: calendario laboral.

4.2 Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

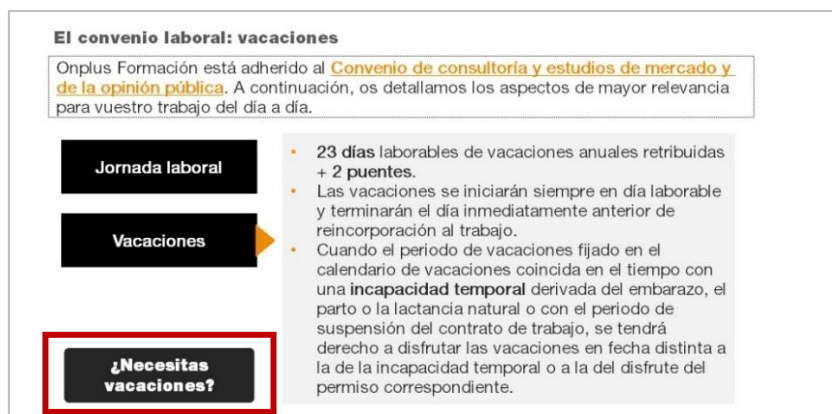
4.3 Beneficios sociales.

4.4 Canales de comunicación:

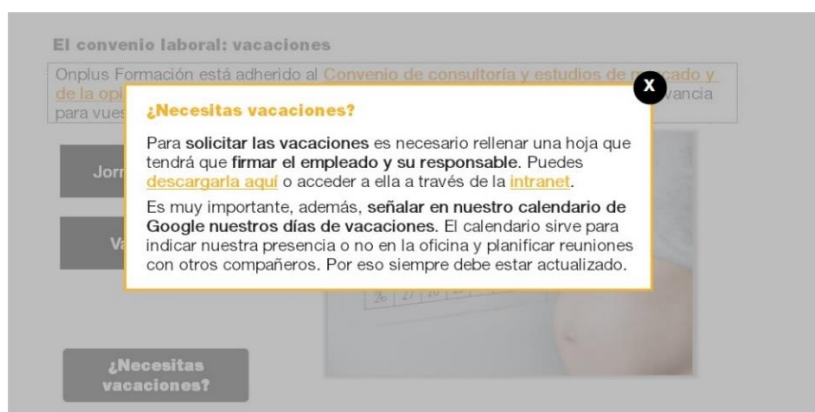
- Newsletter.
- E-mail corporativo.
- Intranet.
- Redes sociales.

En agrupar aquests dos punts s'han combinat continguts establerts al conveni laboral amb pautes pròpies del funcionament intern d'Onplus, sobretot pel que fa a les vacances i calendari laboral. Això s'ha fet mitjançant elements interactius que proporcionen informació addicional, tal com es pot veure en aquestes captures de pantalla del curs. D'aquesta manera, s'ha aconseguit vincular continguts de la mateixa temàtica per crear un recurs més harmònic i consensuat i facilitar la comprensió de la informació als participants.

Per exemple, aquesta pantalla principal amb informació sobre les vacances segons el conveni inclou un botó que obre una finestra amb el procediment per demanar vacances a Onplus:

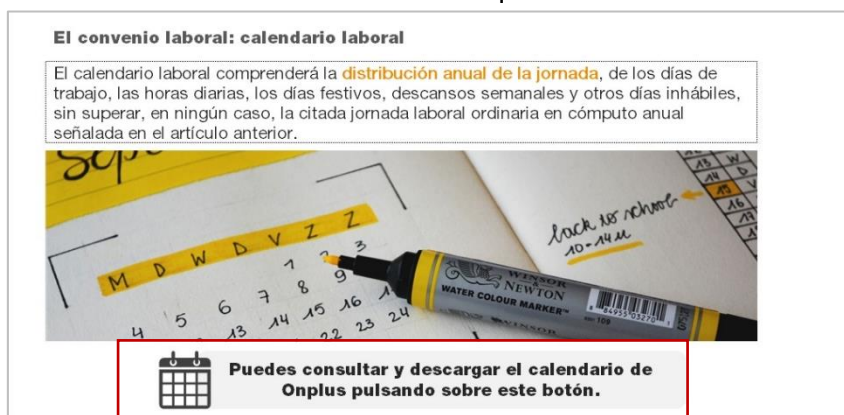


Imatge 7. Captura de pantalla de l'apartat "El convenio laboral: vacaciones".



Imatge 8. Captura de pantalla de l'apartat "El convenio laboral: vacaciones - ¿Necesitas vacaciones?".

En la captura següent, s'ha afegit un document annex amb el calendari d'Onplus quan s'està exposant la definició de calendari laboral que consta al conveni.



Imatge 9. Captura de pantalla de l'apartat "El convenio laboral: calendario laboral".

Un cop revisat el contingut, es va passar a valorar els elements gràfics necessaris per a la integració d'aquest. Al disseny s'havia plantejat utilitzar fotografies reals de l'oficina d'Onplus per ubicar un personatge que seria l'acompanyant de l'alumne al llarg de la formació. No obstant això, finalment s'ha decidit fer servir il·lustracions del catàleg d'Onplus, donat la impossibilitat de realitzar fotografies de qualitat de l'oficina. Aquestes il·lustracions han estat l'escenari tant del menú principal com dels diferents casos pràctics plantejats durant l'acció formativa.



Imatge 10. Captura de pantalla d'introducció a la formació.



Imatge 11. Captura de pantalla del primer cas pràctic de la unitat 2.



Imatge 12. Captura de pantalla del segon cas pràctic de la unitat 2.

A continuació, es va procedir a crear l'acció formativa amb l'eina d'edició Articulate Storyline. El primer que es va fer va ser estructurar la formació creant "escenes" diferents:

- **Introducció amb menú distribuïdor** al final amb 3 elements interactius que ens porten als 3 temes.

- **3 escenes per a les 3 unitats** amb la mateixa estructura: portada + contingut + pantalla de tancament.
- **Escena amb el test d'avaluació** amb: portada, introducció al test, bateria de preguntes i pàgina de resultats i conclusió de la formació.

A continuació, es van revisar les variables relatives als títols de temes per programar l'índex i als números de pantalla per posar els noms adients a cadascuna i verificar que tot estava bé. Després, es va passar a la tasca d'integració pròpiament dita on es creaven les pantalles segons el contingut que es necessitava exposar. Cal dir que es disposa d'una plantilla de tipus de pantalles creades amb l'Storyline que va servir de guia per identificar quina tipologia era la més adient segons el contingut. En tot moment s'ha intentat combinar pantalles més interactives amb més estàtiques, així com pantalles amb imatges i d'altres amb icones. Cal destacar que el programa Storyline inclou un ampli catàleg d'imatges, il·lustracions i icones que ajuden molt a dinamitzar el contingut, tot i així, triar els més adequats sovint és complicat i molt entretingut.

Pel que fa a les activitats, quant a tipologia i contingut ja estaven força definides a la fase de disseny, per tant, només ha calgut posar-les en pràctica. Tanmateix, algunes sí que han resultat més dificultoses per la seva programació, com ara l'activitat de crear l'organigrama o la del tipus sopa de lletres.



Imatge 13. Captura de pantalla de l'activitat on cal crear un organigrama.

S	U	E	L	D	O	A	R	M	I	T	S	O	P
T	F	O	E	T	E	P	O	I	T	M	O	E	R
J	I	L	A	S	C	U	M	E	S	B	O	C	I
O	M	V	L	O	A	N	U	T	U	A	L	R	M
R	F	E	C	A	L	E	N	D	A	R	I	O	D
N	C	N	R	A	T	E	A	C	D	E	S	O	A
A	A	C	A	N	O	S	O	B	R	A	I	T	R
D	E	I	N	T	E	R	E	S	E	S	D	C	E
A	G	V	A	C	A	C	I	O	N	E	S	T	O

Imatge 14. Captura de pantalla de l'activitat estil sopa de lletres.

Respecte les situacions pràctiques on seguïem les vivències de la protagonista, s'ha mantingut la idea presentar situacions comunes i properes a la realitat dels destinataris que tinguin certa continuïtat entre elles tot afegint comentaris referents a la situació ja

passada en els missatges de feedback de les activitats, tal com es pot veure en aquesta captura (imatge 16), i també en els enunciats de les preguntes, com es pot observar a la imatge 15.



Imatges 15 i 16. Captura de pantalla de la presentació del cas pràctic de la unitat 3 i el feedback.

Tanmateix, com la idea fonamental d'aquesta formació és que es pugui fer lliurement, sense haver de seguir un ordre preestablert, per tal d'evitar confondre el participant, s'han afegit referències temporals en els enunciats dels casos tot especificant el temps que porta la protagonista a l'empresa, com ara "Silvia lleva dos días en la empresa", "lleva una semana en la empresa" o "acaba de empezar en la empresa" (imatges 11 i 12). D'aquesta manera es garanteix que, encara que una persona faci la formació en més d'una sessió, podrà seguir-la sense problema.

Quant a les locucions de la formació, la veu que s'ha fet servir per crear la presentació inicial tipus "vídeo" és una veu automàtica que ofereix el programa Storyline.

Respecte els resultats del test d'avaluació, al disseny de la formació s'havia plantejat crear diferents perfils d'usuari segons aquests resultats (gràfic 5, [apartat 8.2.4](#)). Això s'ha aconseguit programant la pantalla de resultats del qüestionari, que mostra un nivell o altre en funció de la puntuació obtinguda (*novato*, *principiante*, *experto* i *trabajador del mes*).



Imatge 17. Captures de pantalla del resultat de "novato".

En referència a l'aula virtual, es va comptar amb l'ajuda de l'experta en Moodle d'Onplus per crear una aula al campus i s'han elaborat diversos elements gràfics per personalitzar l'aula amb l'eina d'edició en línia Canva, tal com es veu a la imatge 18.

A través de les icones i imatges s'accedeix a recursos com la guia i el manual de la formació, que es podrà veure un cop s'ha aprovat i completat l'acció formativa. Aquest manual és la versió escrita del contingut i es presenta en format pdf, per tal que es pugui guardar i descarregar lliurement. La finalitat és que l'usuari tingui a mà aquesta informació per tal de consultar-la sempre que la necessiti en el seu dia a dia.

9.4.2. GUIA D'USUARI

- **Ubicació de l'acció formativa**

L'acció formativa del Pla d'acollida d'Onplus està ubicada al campus virtual d'Onplus. Per accedir-hi cal anar a [aquest lloc web](#) i incloure l'usuari i contrasenya (acceso_uoc). A continuació, es veu una pàgina com aquesta amb els elements que s'assenyalen:

Text de presentació de la formació.

Plan de ACOGIDA
ONPLUS

¡BIENVENIDO Y BIENVENIDA A LA FORMACIÓN DEL PLAN DE ACOGIDA DE ONPLUS!

Esta acción formativa te facilitará información útil sobre el día a día de la empresa que te será de gran ayuda para adaptarte a tu nuevo lugar de trabajo. **La finalidad es que te sientas arropado y seguro para que des lo mejor de ti en Onplus.**

Para ayudarte, en esta aula encontrarás varios recursos relacionados con la formación, como el **foro**, donde podrás plantear dudas, preguntas, sugerencias... o incluso compartir recursos que consideres útiles. También verás que hay una **guía** donde hemos plasmado toda la información necesaria para que puedas sacar el máximo partido a la información. Ante cualquier duda acerca de cómo llevar a cabo alguna acción dentro de la formación, acude a este documento, ¡seguro que allí encontrarás la respuesta! Además, siempre puedes mandar un mensaje o correo electrónico a tu **tutora, Núria Fernández** (nfernandez@onplusformacion.com) que te responderá en menos de 24 horas a cualquier inquietud que tengas sobre la acción formativa.

¡Adelante! ¡Comienza el Plan de Acogida!

Fòrum general de la formació.

Guia: document que inclou tot el que cal saber sobre la formació.

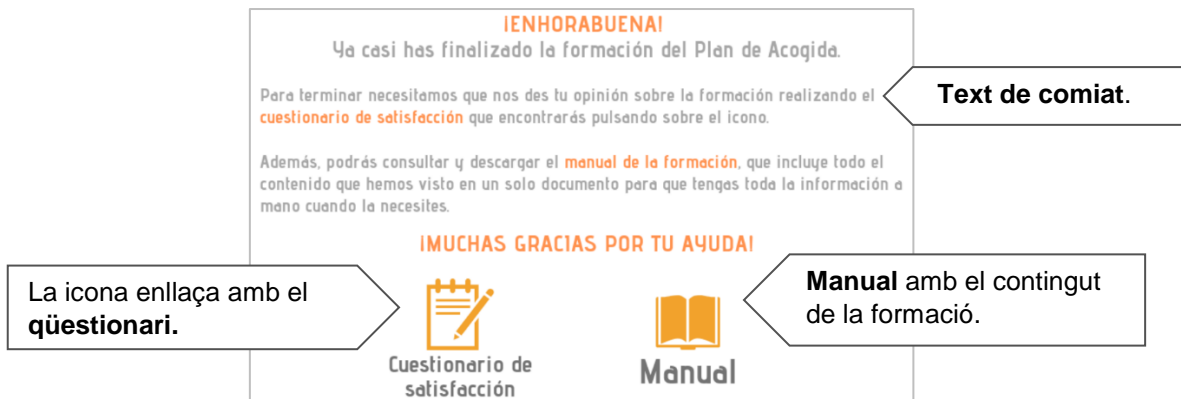
Accés: si es clica sobre la imatge s'obre una nova pestanya al navegador on hi ha un botó per entrar a la formació.

Acceso a la FORMACIÓN

Imatge 18. Captura de pantalla de l'aula virtual de la formació.

Un cop es clica sobre el botó *Entrar* s'obre l'acció formativa en una finestra del navegador nova. Quan es surt de la formació apareix un missatge de comiat; cal tancar la finestra i es tornarà a l'aula virtual inicial. Es pot tornar a entrar a la formació en qualsevol moment per revisar el contingut o tornar a fer el qüestionari d'avaluació.

L'aula també inclou el bloc de finalització, que apareixerà un cop s'hagi aprovat la formació. Consta dels elements següents:



Imatge 19. Captura de pantalla del bloc de finalització de l'aula virtual.

- **Navegació per l'acció formativa**

Quan s'entra a la formació, hi ha determinats elements relatius a la navegació segons el tipus de pantalla que cal tenir en compte, tant per avançar en el contingut com per tenir una referència dins aquest que s'assenyalaran a continuació mitjançant captures de pantalla.



Imatge 20. Captura de pantalla de la formació.



Imatge 21. Captura de pantalla de la formació.

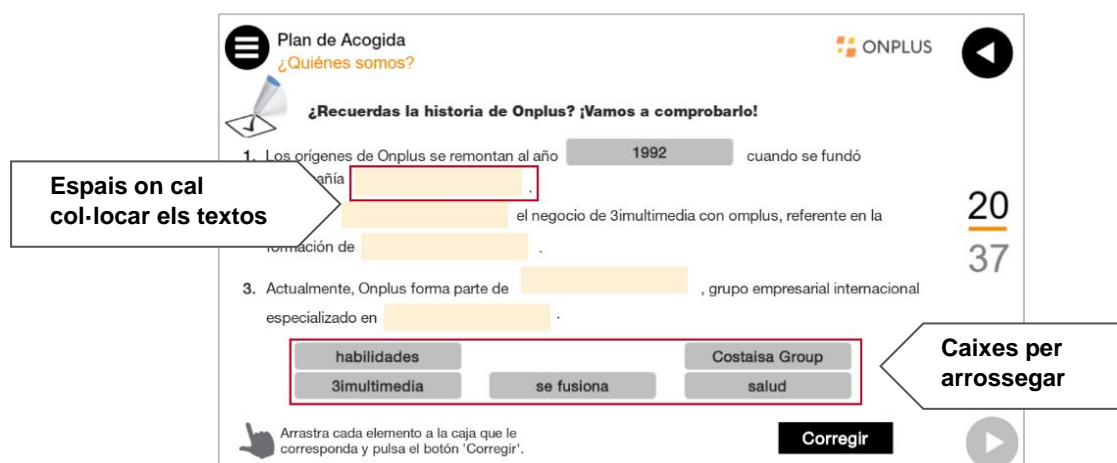
Els botons interactius obren contingut en finestres emergents i a la instrucció s'assenyala l'acció que cal realitzar per veure la informació i que s'activi el botó

d'avançar. En els exercicis de selecció cal respondre a la pregunta seleccionant una de les opcions i clicant després al botó "Corregir". Després, s'obté la retroacció amb l'explicació de la resposta.

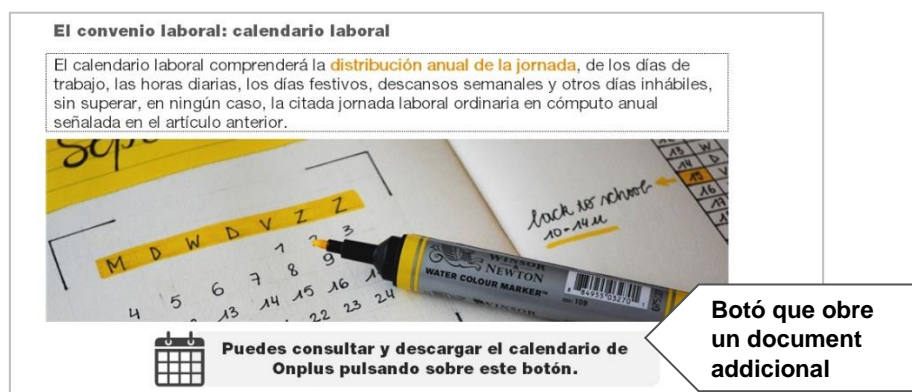


Imatge 22. Captura d'una pantalla de tipus exercici de selecció.

En aquest tipus d'exercicis cal clicar sobre les caixes de text i arrossegant-les per col·locar-les en un lloc determinat i construir quelcom.



Imatge 23. Captura d'una pantalla de tipus exercici d'arrossegar elements.



Imatge 24. Captura d'un botó que obre un document adicional.

En clicar el botó indicat, s'obre un document adicional en una pestanya nova del navegador principal, és a dir, no a la mateixa finestra on estem veient el curs. Això no vol dir que es tanqui el curs.

10. IMPLEMENTACIÓ PILOT I AVALUACIÓ

10.1. DESCRIPCIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ PILOT

La implementació de l'acció formativa s'ha dut a terme mitjançant un aula virtual creada al Moodle d'Onplus. Els destinataris de la prova pilot han estat nou treballadors de diferents departaments d'Onplus, un dels quals ha començat fa poc a l'empresa, per tant, seria la persona referent de la formació, ja que compleix amb el perfil del que serà el participant del pla d'acollida "real". Es va matricular a tots ells el dia 3 de desembre.

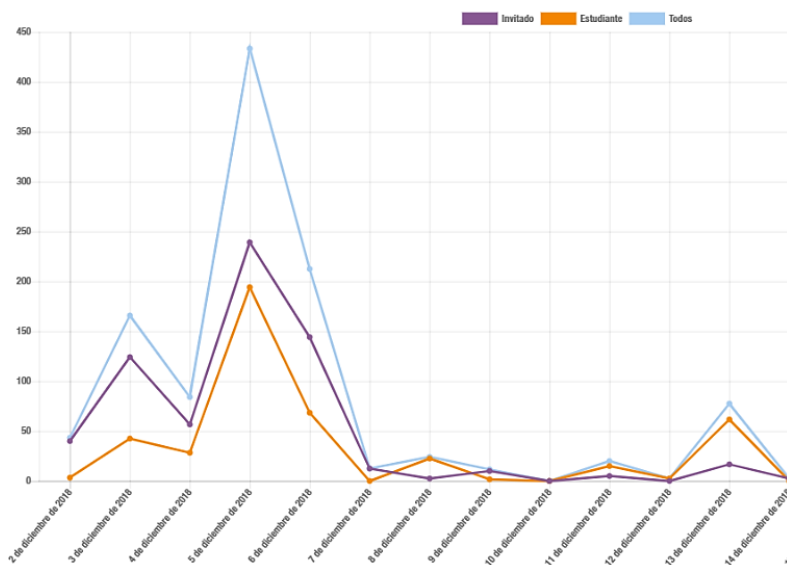
El primer dia de la formació, es va enviar un correu electrònic a tots els participants per comunicar l'inici d'aquesta i les dades bàsiques, així com un missatge automàtic individual a cada alumne des de la plataforma Moodle amb les dades d'accés per a cadascú ([annex 13.13](#)). També es van enviar diversos correus electrònics de seguiment: un a la meitat de la fase de formació, el dia 7 de desembre, i un altre quan faltaven dos dies per finalitzar la formació, el dia 12 de desembre a primera hora del matí. Així com un correu de comiat un cop acabada la formació el dia 14 de desembre ([annex 13.14](#)).

D'altra banda, s'han atès alguns dubtes relatius a la manera com s'han expressat determinats conceptes i que es convertiran en propostes de millora en l'apartat d'avaluació ([annex 13.15](#)).

A part d'aquests detalls, els participants han anat realitzant la formació sense problema en diversos moments del termini establert segons la seva disponibilitat i tots ells han pogut finalitzar-la satisfactòriament, tal com es pot veure al registre d'activitat ([annex 13.16](#)), on s'indica el nom i correu electrònic dels participants, els intents de realitzar la formació efectuats per cadascú, el dia i hora en què es va accedir per primer cop a la formació, el dia i hora del darrer accés a la formació i l'última puntuació obtinguda. Cal dir que sempre es registra com a qualificació la puntuació més alta.

Al gràfic següent podem veure l'activitat de l'aula virtual en general durant el període formatiu segons els rols: convidats (que seria el rol de gestor/tutor de la formació), estudiants (els participants) i totes les persones que han entrat a l'aula. Cal destacar que els dies més actius van ser el 5 de desembre, just en començar la formació, i el 13 de desembre, el darrer dia de la formació. Aquest fet pot estar relacionat amb l'enviament del correu electrònic de presentació de la formació el 4 de desembre i el correu electrònic d'avís perquè finalitzava la formació el dia 12 de desembre.

Plan de Acogida - Toda la actividad (todos los roles)



Gràfic 6. Estadístiques d'activitat a l'aula virtual segons els rols.

Com a exemple d'interacció i participació amb els diferents recursos de la formació, es pot agafar l'activitat concreta d'una de les participants el dia 4 de desembre. Aquest registre mostra primer el darrer accés a l'aula de la participant i desglossa l'hora, el nom i usuari de l'estudiant, el nom i tipus de recurs, el nom i la descripció de l'activitat realitzada, l'origen i la direcció IP des d'on s'hi ha accedit.

Plan de Acogida de Onplus							
Plan de Acogida de Onplus							
M Ramoneda martes, 4 de diciembre de 2018							
Todas las actividades Todas las acciones Todos los recursos Todos los eventos Conseguir estos registros							
Hora	Nombre completo del usuario	Usuario afectado	Contexto del evento	Componente	Nombre evento	Descripción	Origen Dirección IP
4 de dic, 16:01	M...	-	Curso: Plan de Acogida de Onplus	Sistema	Curso visto	The user with id '185' viewed the course with id '77'.	web
4 de dic, 14:25	M...	M...	Archivo: Manual de la formación	Sistema	Finalización de curso actualizado	The user with id '185' updated the completion state for the course module with id '1599' for the user with id '185'.	web
4 de dic, 13:07	M...	-	Curso: Plan de Acogida de Onplus	Sistema	Curso visto	The user with id '185' viewed the course with id '77'.	web
4 de dic, 12:09	M...	-	Curso: Plan de Acogida de Onplus	Sistema	Curso visto	The user with id '185' viewed the course with id '77'.	web
4 de dic, 11:54	M...	-	Paquete SCORM: Plan de Acogida	Paquete SCORM	Scorm iniciado	The user with id '185' launched the sco with id '3247' for the scorm with course module id '1554'.	web

Imatge 25. Fragment del registre d'activitat d'una alumna.

Aquest és l'aspecte d'aquestes dades al campus, només es mostra un fragment a tall d'exemple.

Quant als recursos en detall, pel que fa a l'ús del fòrum podem veure que ningú hi ha accedit, cosa que denota la manca de necessitat d'un fòrum en aquest tipus de formació, tal com s'exposarà a l'apartat d'avaluació.

Plan de Acogida de Onplus

Módulo de Actividad: Foro Plan de Acogida | Período: 3 semanas | Mostrar sólo: Estudiante | Mostrar acciones: Todas las acciones | Ir

Grupos: Todos los participantes
Foro Vistas
Foro Mensajes

11

Nombre / Apellido(s) -	Todas las acciones
L	No
D	No
M	No
A	No
Alumne onplus	No
J	No
C	No
L	No
C	No
G	No
UOC Acceso	Sí (3)

Imatge 26. Registre d'accés i participació al fòrum de l'acció formativa.

Pel que fa a la guia de la formació, podem observar al registre següent (imatge 27) que hi han accedit tres participants (sense comptar l'accés de la UOC) d'un total de nou persones matriculades a la formació. Aquest fet pot ser degut, per una banda, a que no és obligatori consultar aquest document per accedir a l'acció formativa i, per l'altra, a que tots els usuaris estan familiaritzats tant amb el sistema formatiu de Moodle com amb les formacions virtuals d'aquest estil, ja que s'ha seguit el format habitual que es duu a terme a l'empresa. Per tant, no requereixen informació sobre com fer servir l'aula o indicacions per seguir l'e-learning.

Plan de Acogida de Onplus

Módulo de Actividad: Guia de la formación | Período: 3 semanas | Mostrar sólo: Estudiante | Mostrar acciones: Todas las acciones | Ir

Grupos: Todos los participantes
Archivo Vistas
Archivo Mensajes

11

Nombre / Apellido(s) -	Todas las acciones
L	No
D	No
M	Sí (1)
A	No
Alumne onplus	No
J	No
C	Sí (2)
L	No
C	No
G	Sí (1)
UOC Acceso	Sí (2)

Imatge 27. Registre d'accés a la guia de la formació.

Respecte el manual de la formació, només cinc dels nou participants hi ha accedit. Igual que en el cas del manual, l'accés no és obligatori per finalitzar la formació i, a més, cal tenir present que els participants no corresponen al perfil real que tindrà aquesta acció formativa en el futur, ja que va dirigida als treballadors recent incorporats a l'empresa, no al personal ja experimentat. Per aquests motius és possible que alguns participants no hagin tingut interès en veure el manual de la formació.



The screenshot shows the Moodle interface for the 'Plan de Acogida de Onplus' activity. It includes filters for 'Manual de la formación' and '3 semanas', and a table of participants with their access status.

Nombre / Apellido(s)	Todas las acciones
L...	Sí (1)
E...	No
M...	Sí (1)
Al...	Sí (1)
Alumne onplus	No
Ji...	Sí (1)
C...	No
L...	No
D...	No
G...	Sí (1)
UOC Acceso	Sí (4)

Imatge 28. Registre d'accés al manual de la formació.

Respecte l'avaluació formativa, es realitza mitjançant un qüestionari de 10 preguntes que apareix al final de l'acció formativa. Per aprovar la formació, els participants han de respondre correctament 8 de les 10 preguntes. La plataforma Moodle permet visualitzar les respostes de cada participant al test de manera desglossada. Per tal de millorar la consulta, s'han descarregat aquestes dades en una taula; s'hi pot accedir al document des d'[aquest enllaç](#).

A la taula es mostra el registre d'activitat del test d'avaluació per participant. Inclou: nom i correu de l'usuari, dia i hora d'inici i finalització del test, puntuacions al test i a la formació general (en aquest cas, sempre és la mateixa, perquè només hi ha un instrument d'avaluació) i la resposta seleccionada per a cadascuna de les 10 preguntes. En el cas que un participant hagi fet més d'una vegada el qüestionari, al registre apareixen totes les respostes seguides, és a dir, de la resposta 0 a la resposta 9 aniria un intent de test, de la 10 a la 19 el segon intent i de la 20 a la 29, el tercer.

Segons aquest registre, la majoria dels participants han aprovat el test en un primer intent, només tres persones l'han hagut de fer més d'una vegada. Per tant, es podria dir que la formació compleix amb els objectius d'aprenentatge plantejats, atès que els usuaris han pogut resoldre correctament les preguntes sobre el contingut del pla d'acollida treballat i, en conseqüència, han adquirit els coneixements i competències que es pretenien assolir a través de la formació.

10.2. DESCRIPCIÓ DE L'AVALUACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ PILOT

L'avaluació de la implementació pilot ha tingut diverses fases:

- **Avaluació de la satisfacció:** els participants de la formació han anat omplint el qüestionari de satisfacció en línia un cop l'han acabat, sense cap contratemps. Els resultats s'han descarregat en format de taula d'Excel que inclou: marca temporal en què s'ha dut a terme el qüestionari, puntuació atorgada pel participant a cada pregunta (escala de l'1 al 4) i les respostes facilitades per tres participants a les dues preguntes obertes que conclouen el qüestionari. S'hi pot accedir des d'[aquest enllaç](#).

D'altra banda, per completar l'avaluació de la satisfacció, un cop ha acabat el període de formació, s'ha aplicat la [rúbrica d'autoavaluació](#) tenint en compte els

resultats del qüestionari de satisfacció i analitzant la formació de manera objectiva.

- **Avaluació de la transferència:** s'han enviat per correu electrònic els dos formularis d'entrevista tant al treballador novell com a la responsable del departament on treballa ([annex 13.17](#)). Tots dos han contestat aportant informació interessant que s'ha valorat en l'apartat de resultats i conclusions ([annex 13.18](#)).
- **Avaluació de l'impacte:** s'ha revisat el càlcul del ROI realitzat per al pressupost ([apartat 7.2](#)) del projecte i s'ha comparat amb els resultats del qüestionari, rúbrica i entrevistes.
- **Avaluació dels objectius del projecte:** s'han analitzat els resultats de tots els instruments i s'han plasmat en la [pauta](#) segons els indicadors establerts per valorar l'assoliment de cada objectiu del projecte.

10.3. RESULTATS DE L'AVALUACIÓ DE LA IMPLEMENTACIÓ

L'avaluació de la implementació pilot consta de diversos instruments, el resultat dels quals s'exposa a continuació.

10.3.1. QÜESTIONARI DE SATISFACCIÓ

A partir dels resultats del qüestionari de satisfacció de l'apartat anterior, en aquesta taula s'han plasmat el llistat de preguntes d'escala numèrica, segons la qual 1 és la valoració més baixa i 4, la més alta, i la freqüència de respostes dels participants per a cada ítem d'acord amb aquesta escala numèrica.

Preguntes	Puntuació			
	1	2	3	4
La formación da respuesta a necesidades de aprendizaje de los destinatarios.	-	-	1	8
La acción formativa permite alcanzar los objetivos de aprendizaje planteados.	-	-	2	7
Los contenidos de la formación me han parecido interesantes y útiles.	-	-	1	8
Las actividades de la acción formativa me han parecido adecuadas según los contenidos.	-	-	2	7
Los recursos incluidos en la formación han sido variados y apropiados.	-	-	1	8
El servicio de soporte de tutoría ha sido completo y personalizado.	-	-	2	7
Los mensajes recibidos durante la formación han propiciado un clima de aprendizaje positivo y motivador.	-	-	2	7
La duración de la acción formativa es adecuada.	-	-	-	9
El diseño del campus virtual es intuitivo y ha favorecido el seguimiento de la formación.	-	-	1	8

Taula 20. Resultats de les preguntes del qüestionari de satisfacció amb valoració numèrica.

A la taula s'han marcat en negreta els aspectes millor valorats: la durada de l'acció formativa, el fet que aquesta dona resposta satisfactòriament a les necessitats d'aprenentatge, l'adequació dels continguts de la formació, els recursos emprats i el

disseny del campus virtual. La resta d'ítems també han estat prou ben valorats, atès que cap d'ells s'ha puntuat amb les notes més baixes. Per tant, es pot afirmar que, des del punt de vista dels participants, la formació ha complert amb les expectatives i necessitats d'aprenentatge tant a nivell de continguts com en qüestions relatives al disseny i els recursos aplicats en la formació.

Pel que fa a les preguntes obertes, aquestes són les respostes que s'han obtingut:

¿Qué recomendaciones nos darías para mejorar la formación?
3 respuestas

Al ser una formación d'acollida trobo que esta bé, tot i que no utilitzaria fòrums i només deixaria la unitat, el manual imprimible i l'enquesta. El curs és complet i et fa pensar en situacions rutinàries que pots no t'atreveixes a preguntar quan ets nou.

Me ha parecido una formación muy completa e intuitiva a la vez que necesaria. Creo que sólo necesitaría las actualizaciones de los cambios puntuales que se vayan produciendo.

Sería interesante hablar sobre el barrio, opciones de desayuno, comida, supermercados, etc.

Imatge 29. Pregunta oberta sobre recomanacions per millorar la formació.

¿Tienes otras observaciones? ¡Danos tu opinión!
3 respuestas

L'exercici de la sopa de lletres, no m'acaba d'agradar, ja que penso que costa molt de realitzar. Quan es donen les pistes o es demana ajuda, als exercicis que tenen la opció potser seria convenient donar pistes i no enfocar directa a la resposta.

A la hora de descargar el manual es podría fer un petit resum esquemàtic sobre les idees claus com per exemple, les incidències o l'organigrama. També utilitzaria un llenguatge inclusiu, en algunes parts hi és però en altres tot.

En global, puc dir que explica tot el que s'ha de saber quan entres a una empresa. Molt bé Núria.

Creo que es una formación muy completa que ayuda al nuevo empleado a conocer más sobre la empresa y sus derechos. Debería ser obligatorio un plan de acogida como este en cualquier empresa ya que normalmente no dan tanta información al respecto.

Como empresa saludable que somos, o que queremos ser, echo en falta mención a ello.

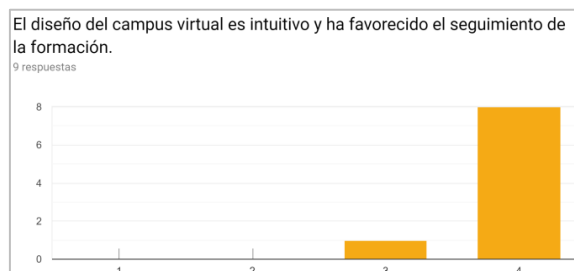
Imatge 30. Pregunta oberta sobre observacions vers la formació.

D'aquests dos apartats cal destacar les indicacions sobre el fòrum, les activitats, el contingut i el llenguatge utilitzat en la formació, així com la valoració positiva de la formació general. Aquests aspectes es tindran en compte en les propostes de millora per a una nova versió de l'acció formativa.

10.3.2. RÚBRICA D'AUTOAVALUACIÓ

La [rúbrica d'autoavaluació](#) s'ha emplenat tenint en compte els [resultats del qüestionari de satisfacció](#) i analitzant de forma objectiva l'acció formativa i l'aula virtual creada a Moodle des de diversos criteris.

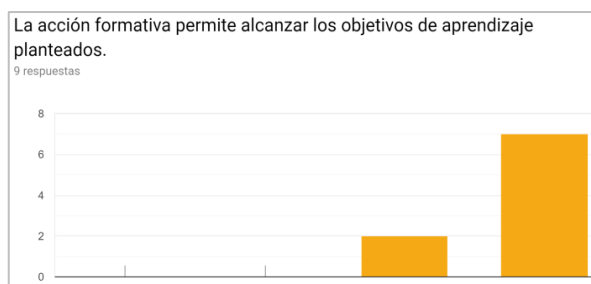
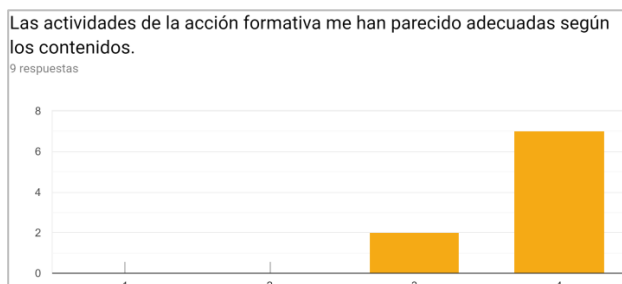
Els **criteris tècnics** fan referència a la qualitat de la formació des del punt de vista tecnològic, tant del paquet SCORM en sí com de l'aula virtual creada a Moodle. S'ha valorat la formació amb la puntuació màxima en els ítems relacionats amb el sistema operatiu, la qualitat tècnica dels components multimèdia i de les imatges i la varietat de recursos tecnològics inclosos en la formació, atès que els requisits del software són fàcilment identificables a Moodle, els elements de navegació estan ben situats i descrits a la guia de la formació, les imatges són de qualitat i es fan servir diversos recursos, com ara diferents tipus d'exercicis, informació addicional, locucions, etc. Aquestes apreciacions es recolzen en la valoració positiva dels participants al qüestionari de satisfacció en les preguntes relacionades amb els recursos i el disseny el campus virtual, les respostes de les quals es mostren en els gràfics següents:



Gràfics 7 i 8. Respostes de les preguntes sobre recursos i disseny del campus virtual.

Tanmateix, s'ha valorat amb una puntuació mitja la velocitat i fluïdesa del processament i presentació de la informació, ja que algunes activitats de la formació no es carreguen prou ràpidament i hi ha hagut alguna dificultat de programació, que s'ha pogut resoldre gràcies a la col·laboració de la tutora de pràctiques.

Els **critèris estètics i de disseny** descriuen el format i estil de l'acció formativa i l'aula virtual. S'ha valorat amb la puntuació màxima l'entorn visual per tenir una interfície senzilla i intuïtiva amb elements gràfics clars i pràctics, com ara icones i presentacions gràfiques que segueixen el mateix estil que la resta d'acció formativa, aspecte també molt ben puntuat per part dels participants al qüestionari de satisfacció tal com s'ha vist al gràfic 8. També s'ha valorat positivament la consistència entre pantalles, ja que s'inclou instruccions per a la navegació a totes les pantalles interactives, botons per avançar i retrocedir de pantalla fàcilment identificables, números de pantalla i un índex on l'usuari es pot ubicar ràpidament. El disseny del recurs s'ha considerat que era prou atractiu i que estimula l'aprenentatge i interacció amb elements clicables de diferent tipus i activitats que demanen la participació de l'usuari. Aquesta valoració es recolza en el fet que els participants han considerat que les activitats incloses a la formació són adients i que s'han assolit els objectius d'aprenentatge.

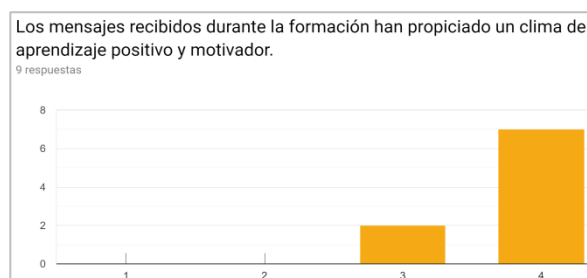


Gràfics 9 i 10. Respostes de les preguntes sobre activitats i objectius d'aprenentatge.

Pel que fa a l'ítem d'adaptabilitat, s'ha valorat amb una puntuació mitja, perquè potser no s'ha tingut en compte tots els estils d'aprenentatge, atès que no s'han inclòs vídeos i només hi ha àudios a la presentació.

Els **critèris pedagògics** engloben múltiples ítems. A continuació, es justifiquen els que s'han valorat amb la puntuació màxima:

- Motivació i interacció: totes les interaccions de la formació es resolen al moment i inclouen una retroacció; a més, la informació està ben estructurada per apartats i temes. També s'ha empleat un llenguatge proper i motivador, tot i que aquest aspecte es podria millorar en alguns fragments on s'exposa el conveni. Aquest ítem està relacionat amb el resultat al qüestionari de satisfacció sobre el servei de suport i els missatges de tutoria.



Gràfics 11 i 12. Respostes de les preguntes sobre el servei de suport i missatges de tutoria.

- Objectius d'aprenentatge: els objectius es presenten de manera clara i estan orientats a les necessitats plantejades pels destinataris a la fase d'anàlisi del projecte, per tant, són realistes i factibles. Aquesta apreciació es recolza en els resultats positius a les preguntes sobre els objectius del qüestionari de satisfacció (gràfic 10) i les necessitats d'aprenentatge.



Gràfic 13. Respostes a la pregunta sobre necessitats d'aprenentatge.

- Coneixement dels destinataris: es considera que el recurs estimula la creativitat i l'aprenentatge a través d'activitats variades i casos pràctics propers a la realitat dels destinataris. Aquesta afirmació deriva de la bona valoració a les preguntes sobre objectius i necessitats d'aprenentatge (gràfics 10 i 13), ja que, si el recurs no estimulés l'aprenentatge, no es podrien assolir els objectius ni es donaria resposta a les necessitats d'aprenentatge dels destinataris.
- Organització i adequació del contingut: el contingut fa referència al tema de la formació, està actualitzat i s'ha relacionat per temàtica per tal de facilitar l'aprenentatge. Aquesta valoració està vinculada a la resposta positiva dels participants a la pregunta sobre l'adequació del contingut de la formació.



Gràfic 14. Respostes a la pregunta sobre els continguts d'aprenentatge.

- Participació dels usuaris: es proporcionen diversos mitjans de comunicació i participació com ara el fòrum, el correu electrònic i el qüestionari de satisfacció. Aquests mitjans s'han comunicat per correu electrònic i s'han inclòs a la guia d'usuari. El nivell de participació en tots ells ha estat força elevat, a excepció del fòrum, tal com s'ha vist al registre d'activitat ([annex 13.16](#)). Tanmateix, els altres mitjans han estat ben valorats pels usuaris (gràfics 11 i 12).
- Sistema de seguiment i avaluació formativa: totes les accions de la formació inclouen feedback constructiu relacionat amb el tema treballat.
- Nivell d'eficàcia per a l'assoliment d'objectius: segons els resultats del qüestionari de satisfacció (gràfic 10), el recurs facilita l'assoliment dels objectius d'aprenentatge tot aportant informació molt ben valorada per part dels destinataris, cosa que s'extreu de la valoració positiva del contingut (gràfic 14).

Dins dels **critèris pedagògics**, aquests ítems s'han valorat amb una puntuació mitja:

- Adaptació als usuaris: el vocabulari i la terminologia emprats no sempre són adequats per als destinataris, sobretot en l'apartat on es presenten fragments

del conveni laboral. Així s'ha fet notar en alguns missatges enviats pels participants ([annex 13.15](#))

- Sistema de tutoria i recolzament: tot i que hi ha una guia d'usuari, no hi ha un apartat de preguntes freqüents a l'aula virtual.
- Activitats: algunes activitats es podrien millorar en el seu plantejament i s'han valorat com poc útils, com ara la sopa de lletres, tal com s'ha destacat a les preguntes obertes del qüestionari de satisfacció (imatges 29 i 30).

Els tres ítems dels **critèris funcionals** s'han valorat amb la puntuació màxima. S'ha considerat que el contingut de la formació és prou rellevant per assimilar els coneixements plantejats, ja que s'ha establert a mida segons les demandes dels destinataris indicades a la fase d'anàlisi de necessitats i d'acord amb el que s'ha consultat en el recull teòric. Aquesta afirmació també es recolza en la bona valoració per part dels destinataris tant dels continguts com del grau d'assoliment dels objectius d'aprenentatge (gràfics 14 i 10, respectivament). Quant a l'aportació metodològica, el recurs emprava una metodologia innovadora, però, al seu torn, realista i adaptada a les possibilitats de l'entorn d'aprenentatge al presentar-se en format e-learning mitjançant la plataforma Moodle, ja coneguda per part de tots els participants. De fet, el campus virtual ha estat molt ben valorat (gràfic 8). Pel que fa a la relació de costos econòmics i eficàcia, l'acció formativa s'ha ajustat als preus estàndard de l'empresa, per tant, ofereix una relació qualitat-preu adient, tal com s'aprofundirà en el càlcul del ROI.

10.3.3. ENTREVISTES

Les entrevistes d'avaluació s'han enviat per correu electrònic en un document word ([annex 13.17](#)) per tal que els participants puguin contestar les preguntes quan els vagi bé i sense haver de tenir un compromís personal. Tot i que algunes preguntes tenien plantejaments una mica diferents, ja que una estava dirigida a la responsable de departament i l'altra, a un treballador novell, ambdues versaven sobre temes similars. Per això, s'ha fet un resum de les respostes destacant les idees clau aportades per a cada ítem en aquesta taula (es poden consultar per complet a l'[annex 13.18](#)):

Temes qüestionats	Responsable departament	Treballador novell
Plantejament i estructura de la formació	Estructura completa i informació adient a les característiques de l'empresa.	Estructura intuïtiva i fàcil d'entendre.
Continguts de la formació	Continguts adients. Es proposa afegir informació sobre serveis del barri on es troba l'empresa.	Contingut complet que ajuda a aclarir molts dubtes i a descobrir informació desconeguda.
Activitats interactives	Activitats adequades, excepte la sopa de lletres, que es podria millorar quant a contingut.	Activitats adients i de diferent grau de dificultat.
Casos pràctics	Valoració positiva i proposta d'aprofundir-hi.	Bons exemples pràctics i clars de situacions diàries.
Test d'avaluació	Test adient on es tracten els temes principals.	Test adequat. Es proposa afegir un banc de preguntes aleatori.
Qüestionari de satisfacció	Qüestionari complet i adequat.	Qüestionari complet i ben dissenyat.
Objectius d'aprenentatge	Es consideren assolits.	La formació permet aprofundir en diversos aspectes laborals.
Propostes de millora	Incloure formació específica de cada departament.	No es proposa cap millora.

Taula 21. Resum de les respostes a les entrevistes.

Tenint en compte les respostes aportades a les entrevistes, es pot considerar que la formació ha estat valorada molt positivament en tots els aspectes qüestionats, a excepció d'alguns apunts respecte el contingut i una de les activitats. Cal destacar la valoració favorable de la formació per part del treballador novell, que compleix amb el perfil del destinatari "real" que tindrà aquest e-learning del pla d'acollida i, per tant, resulta especialment rellevant la seva opinió de cara a avaluar aquesta acció formativa.

10.3.4. CÀLCUL DEL RETORN A LA INVERSIÓ (ROI)

Tal com es va esmentar a l'[apartat del pressupost](#), el ROI mostra un benefici de la inversió d'un 6,83%. Tot i que el percentatge no és gaire alt, cal tenir en compte que només s'han calculat els ingressos pel valor d'un any de forma orientativa, atès que resulta complicat calcular alguns conceptes com ara les despeses de tutoria o els ingressos de la formació presencial, perquè aquest tipus de formació només es realitzarà quan entri una persona nova a l'empresa. Per tant, no té un termini d'impartició ni es pot preveure quantes vegades es realitzarà cada any.

Tanmateix, cal valorar que es tracta d'una formació de llarg recorregut, és a dir, que es podrà aprofitar durant molts anys, sempre i quan es vagin actualitzant els continguts quan es donin canvis en alguns dels temes tractats en aquesta. Per tant, és probable que el valor del ROI millori en els propers anys i cada vegada expressi més benefici, atès que és una inversió en una formació fàcilment reaprofitable al llarg del temps.

10.3.5. AVALUACIÓ DELS OBJECTIUS

Per tal de valorar l'assoliment dels objectius del projecte, s'ha seguit aquesta [pauta](#) on s'han desglossat els objectius generals i específics relacionant-los amb indicadors d'èxit que han facilitat l'anàlisi de cadascun. El primer objectiu general era **dissenyar una acció formativa per al pla d'acollida d'Onplus en un entorn e-learning per millorar el procés de benvinguda dels treballadors novells**. Es considera que aquest objectiu s'ha assolit completament arrel de les bones valoracions fetes al respecte per part dels destinataris al qüestionari de satisfacció i a les entrevistes.

En concret, si atenem als objectius específics que deriven d'aquest general, es pot afirmar que l'acció formativa dissenyada dona resposta a les necessitats formatives derivades de l'anàlisi realitzada a l'inici del projecte, que és el primer objectiu específic, tal com s'ha indicat a la pregunta feta ad hoc vers aquest aspecte (gràfic 13). El segon objectiu específic fa referència a determinar una estructura coherent de l'acció formativa d'acord amb les necessitats formatives, el contingut expert i el catàleg formatiu d'Onplus. També es considera que s'ha aconseguit, perquè els continguts s'han elaborat a mida segons les necessitats d'aprenentatge fent especial èmfasi en exposar el conveni dels treballadors, ja que era un dels aspectes més demandats, i mitjançant les eines habituals d'Onplus, així com seguint l'estil corporatiu. A més, l'estructura i el contingut també s'han valorat positivament a les entrevistes (taula 25), així com al qüestionari (gràfic 14). El següent objectiu específic era crear una acció formativa basada en la interacció amb un fil conductor, cosa que s'ha aconseguit mitjançant la incorporació d'un personatge/guia de la formació i introduint situacions pràctiques properes a la realitat de l'empresa, detall molt ben valorat a les entrevistes. El tercer objectiu específic era dissenyar una estructura de presentació dinàmica a partir de recursos multimèdia. Aquesta finalitat s'ha assolit combinant teoria amb activitats i elements interactius. De fet, els recursos han rebut una avaluació positiva per part dels destinataris (gràfic 7). Per últim, el darrer

objectiu específic d'aquest primer objectiu general era establir criteris tecnopedagògics segons les característiques de la plataforma formativa virtual, cosa que s'ha aconseguit afegint elements que fomenten la usabilitat i faciliten la navegació, tant dins l'e-learning com a l'aula virtual. A més, la formació s'ha dut a terme sense problemes tècnics i el disseny de l'aula virtual ha estat molt ben puntuat al qüestionari (gràfic 8).

El segon objectiu general era **implementar i avaluar l'acció formativa dissenyada amb una prova pilot a un col·lectiu de treballadors per valorar-ne l'efectivitat**. Es considera totalment assolit aquest objectiu, atès que la formació s'ha implementat a través d'una prova pilot de forma satisfactòria amb la participació de nou treballadors de l'empresa, afirmació que, al seu torn, correspon al primer objectiu específic que deriva d'aquest segon objectiu principal. D'altra banda, també s'han pogut aplicar sense contratemps els diferents instruments d'avaluació, els resultats dels quals han estat molt constructius i ajudaran a millorar l'acció formativa. Per tant, s'ha completat totalment el segon objectiu específic, establir un pla d'avaluació viable en diferents fases, ja que s'han aplicat diversos instruments a partir de criteris funcionals, pedagògics, tècnics i de disseny que es desglossen en diferents ítems. En concret, s'ha aplicat: un qüestionari i una rúbrica a la fase d'avaluació de la satisfacció, dues entrevistes a la fase d'avaluació de la transferència i el càlcul del ROI a la fase d'avaluació de l'impacte. Per finalitzar, l'últim objectiu específic arrel del segon objectiu principal del projecte era estudiar millores a aplicar a la solució formativa a partir dels resultats d'avaluació. Aquesta finalitat s'ha assolit totalment, ja que s'han analitzat els resultats de cada instrument d'avaluació tot establint idees clau i propostes de millora de l'acció formativa que es descriuen a l'apartat de conclusions.

11. CONCLUSIONS

Tal com es pot apreciar als resultats del qüestionari de satisfacció i les entrevistes, l'acció formativa del pla d'acollida d'Onplus ha estat molt ben rebuda per part dels participants i l'empresa, ja que no existia un e-learning similar en el pla formatiu intern. Per tant, en general, la valoració de la formació ha estat positiva, tot destacant el fet de trobar continguts que es desconeixien i que han ajudat a aclarir molts dubtes, sobretot respecte el conveni laboral, un tema molt demanat a la fase d'anàlisi de necessitats i que està especialment present dins la formació.

No obstant això, a l'hora d'introduir la informació del conveni al curs, caldria haver adaptat el text als destinataris, atès que sovint resulta massa enrevessat i pot provocar confusió, tal com s'ha fet palès en alguns dels comentaris rebuts durant la implementació pilot. A part d'aquesta primera proposta de millora, quant al contingut, també hi ha tres suggeriments a tenir en compte. El primer és afegir referències a Onplus com empresa saludable, tal com ha comentat a l'entrevista la responsable de departament de l'empresa, ja que és un tret destacable i diferenciador de l'organització. Tanmateix, aquesta característica no s'esmenta al lloc web, per tant, es traslladarà aquesta proposta també a la direcció de l'empresa per tal que s'inclogui aquesta informació en aquest mitjà. La segona proposta de millora és afegir a la formació apartats dedicats a cada departament de l'empresa, també proposat a l'entrevista per part de la responsable. D'aquesta manera, el pla d'acollida no només oferiria dades generals d'Onplus, sinó també informació valuosa de la dinàmica i procediments més habituals de cada departament. Aquesta formació específica es podria incloure al mateix paquet SCORM

en diferents temes, o bé en un altre independent dins de la mateixa aula virtual, per tal que la persona recent incorporada només realitzi aquell que li pertoqui segons el seu lloc de treball. Per últim, a les observacions del qüestionari s'ha proposat afegir informació sobre els serveis disponibles als voltants de l'empresa a l'apartat on es descriu l'edifici.

Respecte el disseny, cal tenir en compte, tal com s'ha indicat a la rúbrica d'autoavaluació, que seria convenient afegir recursos més variats per atendre a diversos estils d'aprenentatge que englobin la diversitat de destinataris que poden realitzar la formació. Així, es proposa incloure locucions al llarg de tota la formació que reforcin el missatge tot destacant les idees clau de cada pantalla i elaborar un vídeo de presentació de l'empresa on aparegui la directora donant la benvinguda als nous treballadors de manera més propera i personal. Aquestes dues propostes són fàcils d'implementar, millorarien força l'experiència d'aprenentatge i suposarien un cost no gaire significatiu per a l'empresa.

Les activitats incloses a la formació també han suscitat diversos comentaris en les avaluacions dels destinataris, tant a les observacions del qüestionari com a les entrevistes. En concret, cal destacar la sopa de lletres, que no ha estat gaire ben valorada per ser massa fàcil d'executar i no ajudar a destacar cap contingut rellevant. Per tant, caldria millorar el plantejament d'aquest exercici revisant les paraules destacades i aportant preguntes clau que ajudin a resoldre'l, en lloc de donar pistes tan fàcils. D'altra banda, també cal esmentar els casos pràctics que, tot i que han estat ben valorats, també s'ha proposat ampliar-los o aprofundir-hi, és a dir, desenvolupar-los més tot afegint més detalls, com ara fent que les històries estiguin enllaçades entre elles o introduint altres recursos com més personatges i diàlegs amb locucions.

Pel que fa l'aula virtual, també ha estat ben valorada al qüestionari i la rúbrica, però s'ha posat en dubte la rellevància vers que aquest tipus de formació tingui un fòrum, ja que serà un curs que es durà a terme de manera individual i puntual per part d'un participant, atès que és molt improbable que justament comencin dues o més persones noves a treballar el mateix dia o que coincideixin en la realització d'aquest pla d'acollida. Per tant, el fòrum resulta una eina poc adient i es proposa suprimir-lo de l'aula virtual, donant preferència al correu electrònic i els missatges de Moodle com a canals de comunicació principals entre l'usuari i l'equip de tutoria. Una altra proposta de millora per a l'entorn d'aprenentatge indicada a la rúbrica seria afegir un apartat de preguntes freqüents, especialment útil i intuïtiu per a persones que mai hagin fet un curs a la plataforma Moodle.

Quant a criteris més tècnics, tal com s'ha fet palès a la rúbrica d'autoavaluació, cal millorar alguns detalls respecte a alguna pantalla que triga massa en carregar-se i dificulta el seguiment de la formació, així com la numeració de les pantalles. Per això, de cara a la versió definitiva de l'acció formativa, caldrà revisar molt acuradament aquests aspectes que poden comportar incidències.

Respecte l'impacte que causa la formació en l'empresa es preveu que el percentatge del ROI millori amb el pas del temps, ja que el curs es podrà aprofitar durant molts anys, atès que els continguts bàsics no canviaran, simplement pot ser que s'hagi d'actualitzar algun text. Per tant, resulta una formació molt rentable per a l'empresa a nivell econòmic.

En resum, les propostes de millora que es plantegen són les següents:

- Reformular els textos dels apartats relatius al conveni laboral per millorar-ne la comprensió.
- Afegir informació relativa al fet que Onplus és una empresa saludable i als serveis disponibles al barri on es troba l'empresa.
- Incorporar temes específics per a cada departament dins el pla d'acollida dins la mateixa formació o en SCORM independents a la mateixa aula virtual.
- Incloure locucions i un vídeo de benvinguda de la directora.
- Replantejar pedagògicament l'activitat de sopa de lletres.
- Ampliar els casos pràctics amb diàlegs, més personatges i locucions.
- Afegir un apartat de preguntes freqüents a l'aula virtual i eliminar el fòrum.
- Revisar el funcionament tècnic de la formació.

En conclusió, es pot afirmar que s'han assolit els objectius del projecte plantejats tal com s'ha exposat a l'apartat 10.3.5. Així, per una banda, s'ha creat una acció formativa personalitzada que atén les necessitats reals dels treballadors d'Onplus i que millorarà el procés d'acollida de les noves incorporacions a l'empresa, tal com han expressat els destinataris tant al qüestionari com a les entrevistes. La formació ha estat creada de manera personalitzada per a l'empresa tot incloent activitats a mida i els continguts més demandats per part dels participants a la fase d'anàlisi de necessitats. A més, aquest tipus de formació per al pla d'acollida no existia, per tant, aportarà un valor afegit al procés d'adaptació de les noves incorporacions al nou lloc de treball. En referència al segon objectiu general del projecte, aquesta formació s'ha pogut implementar i avaluar amb la participació dels propis treballadors que han aportat propostes de millora que es valoraran de cara a la versió definitiva de la formació. Així, es considera totalment assolit aquest objectiu, atès que els recursos i instruments dissenyats per a la implementació i avaluació han resultat efectius i l'acció formativa ha tingut una rebuda molt positiva per part de tots els treballadors de l'empresa, els quals han participat activament en ambdues fases.

Pel que fa al procés de desenvolupament de les diferents fases del projecte, cal dir que s'han dut a terme segons el planificat a l'inici. Ha estat de gran ajuda definir tasques específiques per a cada fase i subfase seguint el model ADDIE i revisar el funcionament de cada fase en finalitzar-la per valorar si calia redefinir alguna tasca o modificar dates. En aquest sentit, només s'han hagut de fer petits reajustaments del cronograma inicial en les fases d'anàlisi de necessitats i disseny, degut al desglossament de tasques més específiques per a cada tasca general, però això no ha afectat la resta de fases posteriors. Així, en general, s'han anat seguint les fases d'acord amb el plantejament del projecte, cosa que n'ha facilitat l'execució.

Per últim, com a autoavaluació de l'elaboració del projecte, cal dir que ha estat un procés enriquidor i constructiu que ha servit per completar la formació i posar en pràctica molts coneixements i habilitats tant tecnopedagògics com de caire més administratiu. Els productes resultants han estat satisfactoris per a totes les parts i es considera que s'han complert les expectatives inicials.

12. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Andrés, M.P. (2005). *Gestión de la formación en la empresa*. Madrid: Pirámide.
- Arróinz, C. (2017). El plan de acogida. ¿qué información debe incluir? *Mehrs*. Recuperat de <https://www.mers.es/2016/07/25/el-plan-de-acogida-que-informacion-debe-incluir/>
- Articulate (2018). *Storyline 360: Requisitos del sistema*. Recuperat de <https://articulate.com/es-ES/support/article/System-Requirements-for-Articulate-Storyline-360>
- Articulate (2018). *Terminales de la red Articulate 360*. Recuperat de <https://articulate.com/es-ES/support/article/Articulate-360-Network-Endpoints>
- Barceló, J.C. (2018). El plan de acogida en la empresa: definición y ejemplos. *IMF, Business School*. Recuperat de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/capital-humano/el-plan-de-acogida-en-la-empresa-definicion-y-ejemplos/>
- Belloch, C. (s.d.). *Evaluación de las aplicaciones multimedia: criterios de calidad*. Unidad de Tecnología Educativa. Universidad de Valencia. Recuperat de <http://www.uv.es/bellochc/pdf/pwtic4.pdf>
- Boneu, J.M. (2007). Plataformas abiertas de e-learning para el soporte de contenidos educativos abiertos. *RUSC*, 4(1). Recuperat de: <https://www.raco.cat/index.php/Rusc/article/view/58133>
- Boneu, J.M. (mòdul didàctic UOC). *Fonaments tecnològics de l'e-learning*.
- Canva. Recuperat de <https://www.canva.com/>
- Chisvert, M.J.; Palomares, D. i Soto, M.D. (2015). Formación en alternancia en el espacio universitario una experiencia de proyecto integrado a partir del aprendizaje basado en problemas. *Educar*, 51(2), 299-320. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/educar.709>
- Conole, G. (s.d.) *Review of pedagogical models and their use in e-learning*. Recuperat de https://issuu.com/gfbertini/docs/pedagogical_models_and_their_use_in_elearning
- Fernández, N. (2017). Rúbrica d'avaluació de recursos tecnològics. *Disseny i anàlisi d'activitats en línia, Màster en Educació i TIC (UOC)*. Treball intern no publicat.
- Fleet, K. (2006). *Learning design and e-learning*. Epiclearninggroup.com.
- Gómez, J. (2017). Claves para una adaptación exitosa a la empresa y al puesto de trabajo. *CEREM*. Recuperat de <https://www.cerem.es/blog/claves-para-una-adaptacion-exitosa-a-la-empresa-y-al-puesto-de-trabajo>

- Hernández, S. (2008). El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Monográfico "Comunicación y construcción del conocimiento en el nuevo espacio tecnológico"*, 5(2), 26-35. Recuperat de <http://www.raco.cat/index.php/RUSC/article/viewFile/253968/340755>
- Mayes, T. i de Freitas, S. (2004) *Review of e-learning theories, frameworks and models*. London: Joint Information Systems Committee. Recuperat de <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/programmes/elearningpedagogy/outcomes.aspx>
- Méndez, Á. (2012). Cómo se gestiona la llegada de un empleado novato a la oficina. *Expansión.com*. Recuperat de <http://www.expansion.com/2012/09/14/empleo/desarrollo-de-carrera/1347639240.html>
- Neal, L. (2001). Storytelling at a distance. *eLearn Magazine* 2001(5), 4. doi: [10.1145/566970.566979](https://doi.org/10.1145/566970.566979)
- Onplus (2011). *Plan de acogida*. Intranet d'Onplus.
- Onplus (2018) *Onplus Formación. Pasión por la formación*. Recuperat de <http://www.onplusformacion.com/>
- Pineda, P. (2000). Evaluación del impacto de la formación en las organizaciones. *Educar*, 27, 119-133. Recuperat de <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/viewFile/20737/20577>
- Pineda, P., Cañizares, P., Font, À., Imbernón, F., Sánchez, I., Tres, J. i Eguiguren, M. (2002). *Gestión de la formación en las organizaciones*. Barcelona: Ariel.
- Pinto, M. (2010) Evaluación y mejora de la calidad de los recursos educativos electrónicos en el ámbito universitario español desde un enfoque documental. *IBERSID. Revista de Sistemas de Información y Documentación*, 4, 105-116. Recuperat de <http://ibersid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/3861>
- Simonson, M. (mòdul didàctic UOC). *Teoría, recerca i educació a distància*.
- Sobrado, J.D. (2017). Así aprenden los adultos. Learning legendario. Recuperat de <https://learninglegendario.com/aprendizaje-adultos/>
- Stephenson, J. i Sangrà, A. (mòdul didàctic UOC). *Models pedagògics i e-learning*.
- Usero-González, F. (2014). *Storytelling en la metodología TPR. Beneficios del uso de Storytelling en el aprendizaje de la lengua inglesa a través de una metodología basada en el concepto de Total Physical Response (TPR)* (Treball de Fi de Grau). Recuperat de <http://reunir.unir.net/handle/123456789/2315>
- Williams, P.; Schrum, L.; Sangrà, A. i Guàrdia, L. (mòdul didàctic UOC). *Models de disseny tecnopedagògic*.

13. ANNEXOS

13.1. QÜESTIONARI D' AVALUACIÓ INICIAL

EL PLAN DE ACOGIDA EN ONPLUS

Este cuestionario de evaluación inicial está relacionado con el proyecto que se está llevando a cabo para la realización de un Trabajo Final de Máster sobre el desarrollo de una acción formativa e-learning que forme parte del plan de acogida de Onplus a las nuevas incorporaciones.

La encuesta consta de dos partes: en primer lugar, encontrarás cuestiones relativas a tus datos personales y, a continuación, una serie de preguntas para valorar tu punto de vista como trabajador/a sobre el plan de acogida de la empresa. De este modo te podremos ofrecer una formación más personalizada y completa. La información incluida en este cuestionario es totalmente confidencial y anónima. ¡Gracias por tu colaboración!

Rellena los espacios en blanco con tus datos.

DATOS PERSONALES:

Edad:

Estudios realizados:

Profesión actual:

VALORACIÓN DEL PLAN DE ACOGIDA

Contesta las preguntas siguientes valorando del 1 al 3 según el grado de acuerdo que consideres teniendo en cuenta que 1 muestra desacuerdo, 2 significa suficiente y 3 es bastante.

- Conozco los orígenes de Onplus y sus valores como empresa.
- Sabría dibujar un organigrama completo del personal de Onplus.
- Cuando llegué a Onplus me informaron acerca de mis derechos y obligaciones como trabajador.
- He recibido formación sobre prevención de riesgos laborales adaptada a mi lugar de trabajo.
- Conozco el convenio laboral al cual estoy acogido y sé dónde consultarlo.
- Sé a quién acudir cuando tengo dudas acerca de mis condiciones laborales.
- Considero que recibí un plan de acogida completo al llegar a Onplus.

Para finalizar, sería de gran ayuda que nos dieras alguna sugerencia completando los siguientes apartados.

- ¿Qué elementos consideras que tendría que contener un plan de acogida para que este resulte útil y efectivo? Indícalos a continuación.
- ¿Tienes alguna observación acerca del plan de acogida de Onplus? Indícala a continuación.

13.2. GUIÓ DE L'ENTREVISTA ALS NOUS TREBALLADORS D'ONPLUS

Guió amb les preguntes que se li plantejaran a dos treballadors recent incorporats a Onplus. L'entrevista serà anònima i completament confidencial.

- Quina informació se't va facilitar sobre l'empresa quan et van comunicar la teva contractació?
- Coneixes la història d'Onplus? Sabries on consultar-la?
- Has rebut alguna formació específica sobre les característiques i condicions del teu lloc de treball per part de l'empresa? En cas afirmatiu, quin tipus de formació ha estat (virtual, presencial, semipresencial) i mitjançant quin recurs (interactiu, text, audiovisual,...)?
- T'han comunicat els teus drets i deures com a treballadora d'Onplus? Si és així, a través de quin mitjà?
- Has trobat a faltar alguna informació útil quan vas entrar a l'empresa?
- Tens algun suggeriment i/o observació en torn al pla d'acollida d'Onplus?

13.3. PERFILS PROFESSIONALS DELS TREBALLADORS

LLOC DE TREBALL	Directora general
FUNCIÓ PRINCIPAL	Responsable principal de l'empresa.
TASQUES PRINCIPALS	<ul style="list-style-type: none"> • Definició i control d'objectius corporatius. • Anàlisi i seguiment de les vendes. • Organització de reunions comercials i de seguiment de departaments. • Organització i participació en reunions de coordinació. • Supervisió de tasques administratives, despeses de viatges i dietes. • Motivació de l'equip. • Gestió de recursos humans.

Taula 22. Descripció del perfil professional de la directora general.

LLOC DE TREBALL	Project Team Leader
FUNCIÓ PRINCIPAL	Responsable del creixement i evolució del departament d'e-Content amb els recursos i eines disponibles per aconseguir-ho.
TASQUES PRINCIPALS	<ul style="list-style-type: none"> • Direcció de projectes e-learning a mida per a empreses i col·lectius. • Disseny integral de metodologies de formació en línia. • Direcció i supervisió del procés global de la producció dels cursos multimèdia i material didàctic. • Coordinació de proveïdors en treballs de guionització, programació, disseny gràfic, locució etc. • Formació d'autors i guionistes multimèdia.

Taula 23. Descripció del perfil professional de la Project Team Leader.

LLOC DE TREBALL	Cap de projectes
FUNCIÓ PRINCIPAL	Coordinar i supervisar els projectes formatius des de l'inici fins a l'entrega final.
TASQUES PRINCIPALS	<ul style="list-style-type: none"> • Generació de recursos audiovisuals • Guionització de cursos multimèdia. • Integració d'estructures d'informació. • Validació i control de qualitat de cursos online.

Taula 24. Descripció del perfil professional de la Cap de projectes.

LLOC DE TREBALL	Responsable de l'àrea de Serveis.
FUNCIÓ PRINCIPAL	Gestió i seguiment dels processos formatius i experta en Moodle.
TASQUES PRINCIPALS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el departament de Serveis. • Coordinar dels serveis d'impartició d'accions formatives. • Definir els projectes formatius juntament amb els clients. • Bonificar les formacions.

Taula 25. Descripció del perfil professional de la responsable de l'àrea de Serveis..

LLOC DE TREBALL	Solution Manager
FUNCIÓ PRINCIPAL	Definició de solucions i projectes adaptats a les estratègies comercials d'Onplus
TASQUES PRINCIPALS	<p>Tipologies de projectes en els quals ha participat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estratègies d'intervenció psicosocial en canvis organitzacionals. • Implantació de models de formació i gestió del coneixement. • Definició de programes de desenvolupament competencial per a diferents perfils de les organitzacions. • Disseny de solucions metodològiques d'aprenentatge: e-learning, social-learning, presencials i blended. • Definició de comunitats virtuals d'aprenentatge i de pràctica professional. • Estratègies d'acompanyament de professionals per garantir la transferència d'aprenentatges als seus llocs de treball. • Definició de models i estratègies per a la gestió competencial: valors, diccionaris de competències, sistema de valoració de l'acompliment, formació i desenvolupament. • Com a formador a l'àrea d'habilitats personals i professionals.

Taula 26. Descripció del perfil professional del Solution Manager.

13.4. CARACTERÍSTIQUES TÈCNiques D'ARTICULATE STORYLINE

A continuació, s'indiquen els requeriments tècnics que s'especifiquen al lloc web oficial d'Articulate Storyline 360 (Articulate, 2018).

Hardware per a la creació de cursos

CPU	Processador de 2 GHz o superior (32 o 64 bits)
Memòria	2 GB com a mínim
Espai disponible en disc	1 GB com a mínim
Pantalla	Pantalla de resolució 1280 x 800 o superior
Multimèdia	Targeta de so, micròfon i càmera web per gravar vídeos o narracions

Taula 27. Hardware necessari per a la creació de cursos amb Articulate Storyline.

Software per a la creació de cursos

Sistema operatiu	Windows 10 (32 o 64-bits) Windows 8 (32 o 64-bits) Windows 7 SP1 o posterior (32 o 64 bits) Mac OS X 10.6.8 o posterior amb Parallels Desktop 7 + o VMware Fusion 4+
.NET Runtime	Microsoft .NET Framework 4.5.2 o posterior (cal instal·lar-ho si no existeix)
Visual C++	Microsoft Visual C++ 2017 Redistributable (cal instal·lar-ho si no està present)
Adobe Flash Player	<u>Adobe Flash Player</u> 10.3 o posterior

Taula 28. Software necessari per a la creació de cursos amb Articulate Storyline.

Compatibilitat i integracions

Compatibilitat amb versions anteriors	<p>Els projectes d'Storyline 1 i Storyline 2 es poden actualitzar a Storyline 360. No obstant això, els projectes d'Storyline 360 no es poden obrir ni editar amb versions anteriors.</p> <p>Els projectes d'Storyline 3 i Storyline 360 es poden obrir de forma intercanviable, excepte quan un arxiu de projecte d'Storyline 360 té característiques que són exclusives d'Storyline 360.</p>
Importació de contingut	<p>Microsoft PowerPoint 2010 o posterior (32 o 64 bits)</p> <p>Articulate Presenter '09, '13, o 360</p> <p>Articulate Quizmaker '09, '13, o 360</p> <p>Articulate Engage '09, '13, o 360</p>
Publicació en Word	Microsoft Word 2010 o posterior (32 o 64 bits)
Traducció	Microsoft Word 2010 o posterior (32 o 64 bits)

Taula 29. Compatibilitat i integracions d'Articulate Storyline.

Navegadors i aplicacions mòbils per veure els cursos publicats

HTML5	<p><u>Windows</u>: Internet Explorer 11, Microsoft Edge (versió més recent), Google Chrome (versió més recent), Firefox (versió més recent)</p> <p><u>Mac</u>: Safari (versió més recent), Google Chrome (versió més recent), Firefox (versió més recent)</p> <p><u>Mòvil</u>: Safari en Apple iOS 10 o posterior, Google Chrome en Apple iOS 10 o posterior, Google Chrome en Android OS 4.4 o posterior</p>
Flash	<p><u>Adobe Flash Player</u> 10.3 o posterior i qualsevol d'aquests navegadors web:</p> <p><u>Windows</u>: Internet Explorer 8 o posterior, Microsoft Edge (versió més recent), Google Chrome (versió més recent), Firefox (versió més recent e)</p> <p><u>Mac</u>: Safari (versió més recent), Google Chrome (versió més recent), Firefox (versió més recent)</p>
Articulate Mobile Player	<p><u>Articulate Mobile Player</u> en Apple iOS 10 o posterior para iPad</p> <p><u>Articulate Mobile Player</u> en Android OS 4.4 o posterior (optimitzat per a tauletes)</p>
CD	Cal tenir instal·lat l'Internet Explorer 11.

Taula 30. Navegadors i aplicacions mòbils per veure els cursos publicats amb Articulate Storyline.

Accessibilitat en cursos publicats

Lector de pantalla	<u>HTML5</u> : JAWS 16 o posterior amb Internet Explorer 11, Google Chrome (versió més recent), Firefox (versió més recent) <u>Flash</u> : JAWS 16 o posterior con Internet Explorer 11
Accessibilitat a la secció 508	Storyline 360 compleix amb les pautes d'accessibilitat de la Secció 508.
Accessibilitat a WCAG 2.0	Storyline 360 compleix amb les pautes d'accessibilitat de contingut web.

Taula 31. Accessibilitat en cursos publicats amb Articulate Storyline.

Extrems de xarxa per accedir als recursos

És possible que s'hagi d'incloure aquests lloc web a la llista blanca a fi d'accedir a tots els recursos d'Articulate 360 (Articulate, 2018):

URL	Descripció
articulate.com *.articulate.com articulateusercontent.com	Dominis per a diferents serveis d'Articulate 360
s3.amazonaws.com/articulate-us articulate-us.s3.amazonaws.com articulate-us.s3-external-1.amazonaws.com	Extrem d'Amazon S3 per a contingut estàtic
*.googleapis.com *.gstatic.com *.typekit.net *.typography.com	Actius de fonts, gràfics i icones
*.stripe.com	Autorització de pagament
*.mktoresp.com *.newrelic.com *.nr-data.net *.salesforceliveagent.com *.marketo.net *.google.com *.googletagmanager.com *.google-analytics.com	Anàlisi

Taula 32. Extrems de xarxa per accedir als recursos elaborats amb Articulate Storyline.

13.5. ÍNDEX PRELIMINAR DE L'ACCIÓ FORMATIVA

A continuació es mostra una primera versió de l'índex de l'acció formativa segons experiències formatives similars i altres fonts d'informació (Gómez, 2017; i Barceló, 2018).

1. Presentación y/o carta de la directora general (Bienvenida)

2. ¿Quiénes somos?

- Historia de la compañía.
- ¿A qué nos dedicamos?
- Estructura y organigrama.

3. Código ético.

- Los compañeros, el entorno y el material.
- El horario de trabajo.
- Confidencialidad de datos.
- Uso de los recursos tecnológicos.

4. Lugar de trabajo:

- Laboral
 - El contrato.
 - Nóminas.
 - Liquidación.
 - IRPF.
- Tiempo de trabajo:
 - Vacaciones, permisos de trabajo y otras ausencias.
 - Calendario laboral.
- Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- El entorno laboral.
- Prevención de riesgos laborales.
- Plan de formación.
- Sistema de Gestión del Desempeño.
- Beneficios sociales.
- Canales de comunicación
 - Newsletter.
 - E-mail corporativo.
 - Intranet.

13.6. CRONOGRAMA DEL PLA D'ANÀLISI

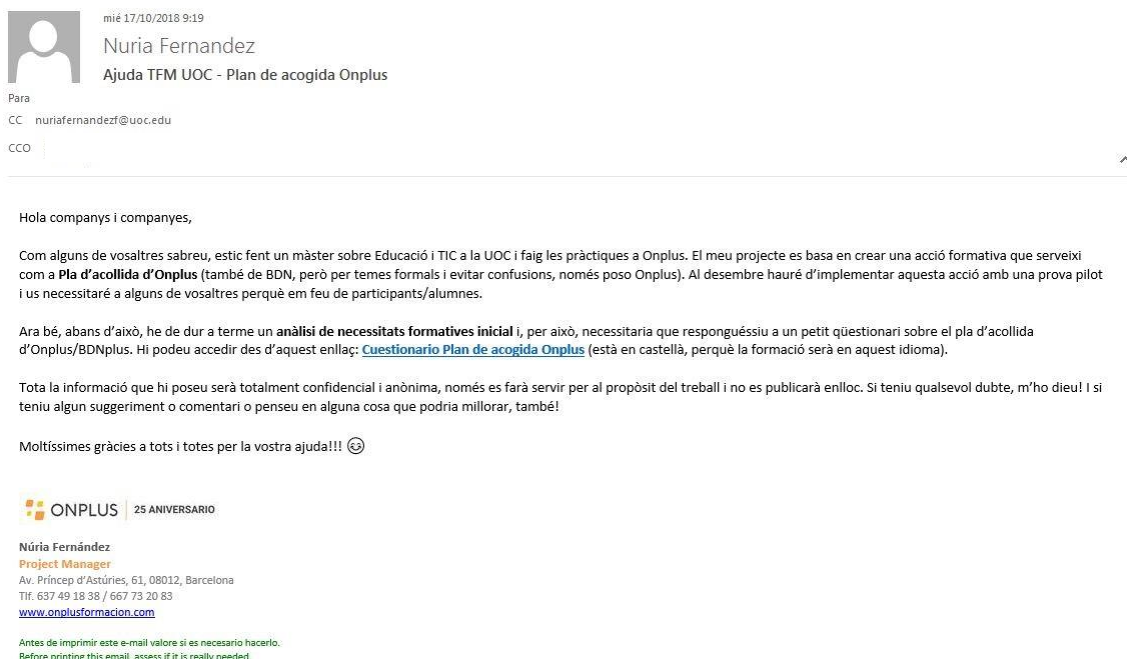
Aquest cronograma mostra la relació de tasques implicades en la fase d'anàlisi de necessitats dividides per subfases. Consten les dates en què s'ha executat cada tasca, així com el personal d'Onplus implicat en algunes d'elles. Per millorar la seva visualització, es pot accedir a la imatge del cronograma des d'aquest [enllaç](#) o clicant sobre la imatge.

TASQUES		09/10	10/10	11/10	12/10	01/11	02/11	03/11	04/11	05/11	06/11	07/11	08/11	09/11	10/11	11/11	12/11	01/12	02/12	03/12			
SUBFASE 1: PLA D'ANÀLISI DE NECESSITATS RECOLLIDA D'INFORMACIÓ	Elaboració de l'enquesta de valoració inicial del pla d'acollida																						
	Elaboració del guió de l'entrevista per a les noves incorporacions																						
	Revisió de documentació del pla de formació intern d'Onplus																						
	Anàlisi DAFO del pla de formació																						
	Establiment d'un perfil professional en forma de taula del personal implicat en el																						
	Elaboració d'un llistat de característiques tècniques d'Anticlope Standline formativa																						
	Elaboració d'un llistat per al pressupost amb preus/hora estàndard per a cada perfil professional implicat en el desenvolupament del projecte																						
	Creació d'un cronograma amb tasques, terminis i professionals implicats en cadascuna d'elles																						
	Validació prèvia de les preguntes de l'enquesta i l'entrevista																						
	Presentació de l'enquesta i implementació																						
SUBFASE 2: APLICACIÓ DEL PLA D'ANÀLISI	Revisió i completació del DAFO del pla de formació																						
	Revisió de l'índex de l'acció formativa en funció de la documentació consultada																						
	Completació de la previsió de costos per al desenvolupament del projecte																						
	Descripció del desenvolupament de la recollida d'informació																						
	Anàlisi dels resultats del qüestionari i elaboració de gràfic																						
	Valoració de les entrevistes																						
	Establiment de conclusions a partir del DAFO i la revisió del contingut web d'Onplus																						
	Revisió del cronograma de tasques																						
	Comentari sobre la previsió de costos quant a recursos econòmics i materials																						
	Anàlisi de necessitats de formació a partir dels resultats de cada instrument																						
SUBFASE 3: SISTEMATITZACIÓ I ANÀLISI DE LES DADIS RECOLLIDES	Descripció de la solució proposada des del punt de vista del disseny tecnopedagògic																						
	Establiment de limitacions del projecte i estratègies per donar-li resposta																						
	Avaluació del procés d'anàlisi de necessitats (fase 3)																						

Imatge 31. Cronograma de tasques corresponents al pla d'anàlisi.

13.7. CORREUS ELECTRÒNICS FASE ANÀLISI

A continuació, es presenten captures de pantalla dels correus electrònics enviats i rebuts dels destinataris de la formació i altres professionals que han col·laborat durant la fase d'anàlisi de necessitats:



Imatge 32. Correu enviat als participants que podran ser destinataris de la prova pilot de l'acció formativa per completar el qüestionari d'avaluació de necessitats.

 mié 17/10/2018 12:03
Núria Fernandez
Ayuda TFM UOC

Para /
CC 'nuriafernandezf@uoc.edu'

 indice_plan_acogida.docx
32 KB

Hola

No sé si te lo he llegado a contar en algún momento, pero estoy haciendo un máster sobre Educación y TIC en la UOC que implica la realización de unas prácticas y un proyecto final que estoy llevando a cabo en Onplus. En concreto, estoy desarrollando una acción formativa relativa al **Plan de acogida de Onplus**. Ahora mismo, me encuentro en el proceso de análisis de necesidades formativas y, para ello, estoy revisando documentación sobre la formación interna de Onplus e información de la web sobre su historia, valores, etc., así como fuentes teóricas sobre los elementos que tienen que formar parte de un plan de acogida estándar. También he mandado a algunos compis un cuestionario de evaluación inicial (por si tienes curiosidad o lo quieres rellenar, es este: [Cuestionario Plan de acogida Onplus](#)).

Sobre esto, hablando con Mireia, me ha comentado que tú realizaste un **plan de acogida para nuevas incorporaciones al departamento de Talent** y he pensado que quizá me podrías dar más información sobre ello o me puedes facilitar algún artículo o fuente documental sobre el tema que conozcas. En definitiva, cualquier información que creas que puede resultar útil sobre planes de acogida me irá genial 😊

¡Muchas gracias por tu ayuda!

PD: si tienes tiempo de echarle un vistazo, te adjunto el índice preliminar de la formación que he pensado, a ver qué te parece.

 ONPLUS | 25 ANIVERSARIO

Núria Fernández
Project Manager
Av. Príncep d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valere si es necesario hacerlo.
Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 33. Correu enviat al Solution Manager per demanar més informació sobre el pla d'acollida d'Onplus.

 mié 17/10/2018 9:20
Núria Fernandez
Ajuda TFM UOC

Para
Mensaje reenviado el 22/10/2018 13:51.

 entrevista_pla_acollida.docx
18 KB

Bon dia!

Us escric perquè, tal com he explicat a l'altre mail, estic fent el treball final de màster creant una acció formativa per al pla d'acollida d'Onplus. I qui millor que vosaltres per valorar-lo o per fer suggeriments sobre com hauria de ser aquest pla.

Per això, us agrairia que m'ajudéssiu responent a les preguntes que us adjunto en word, com si fos una mena d'entrevista. No cal que siguin respostes súper llargues, no us preocupeu, només cal que plasmeu la vostra opinió des de la vostra experiència i punt de vista com a treballadors. Podeu respondre en català o castellà, en l'idioma que millor us sigui més fàcil.

Evidentment si algun de vosaltres preferiu no fer-ho, cap problema, és totalment voluntari, però em faríeu un súper favor, ja que la vostra perspectiva és la més real d'un treballador recent incorporat i m'ajudaria moltíssim per crear una formació a mida que realment complís amb la finalitat d'acollir de la millor manera possible als nous membres de l'empresa.

Si teniu qualsevol dubte, necessiteu ajuda o preferiu que fem l'entrevista en persona, en plan conversa informal, m'ho dieu i quedem al migdia o a la tarda.

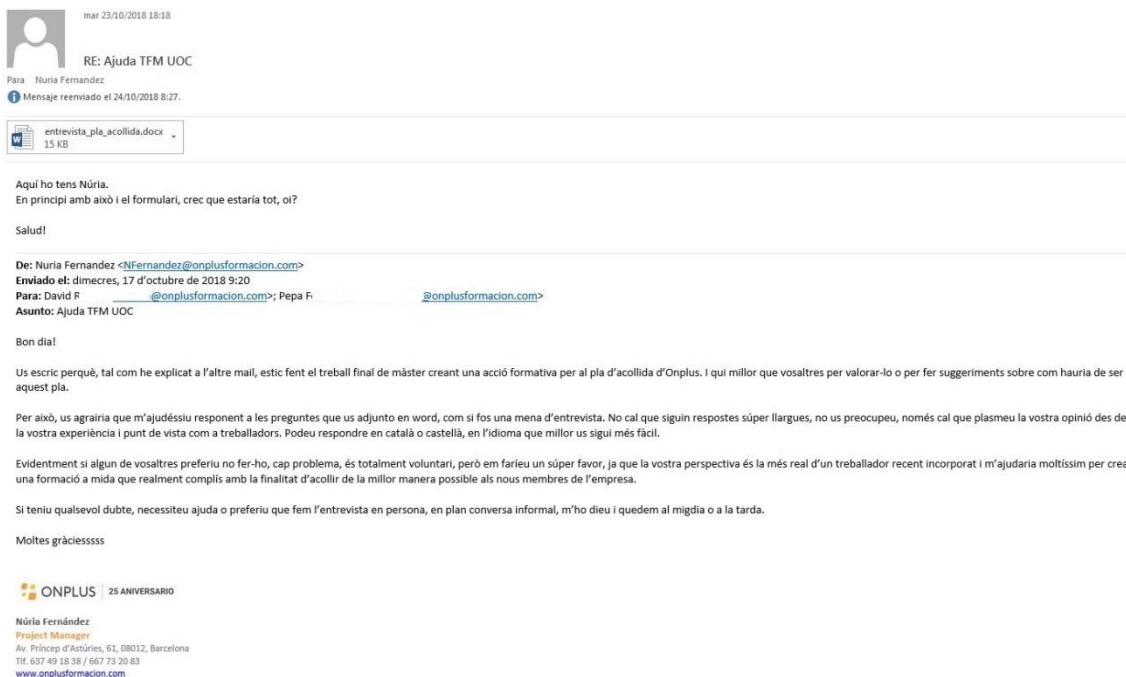
Moltes gràciesssss

 ONPLUS | 25 ANIVERSARIO

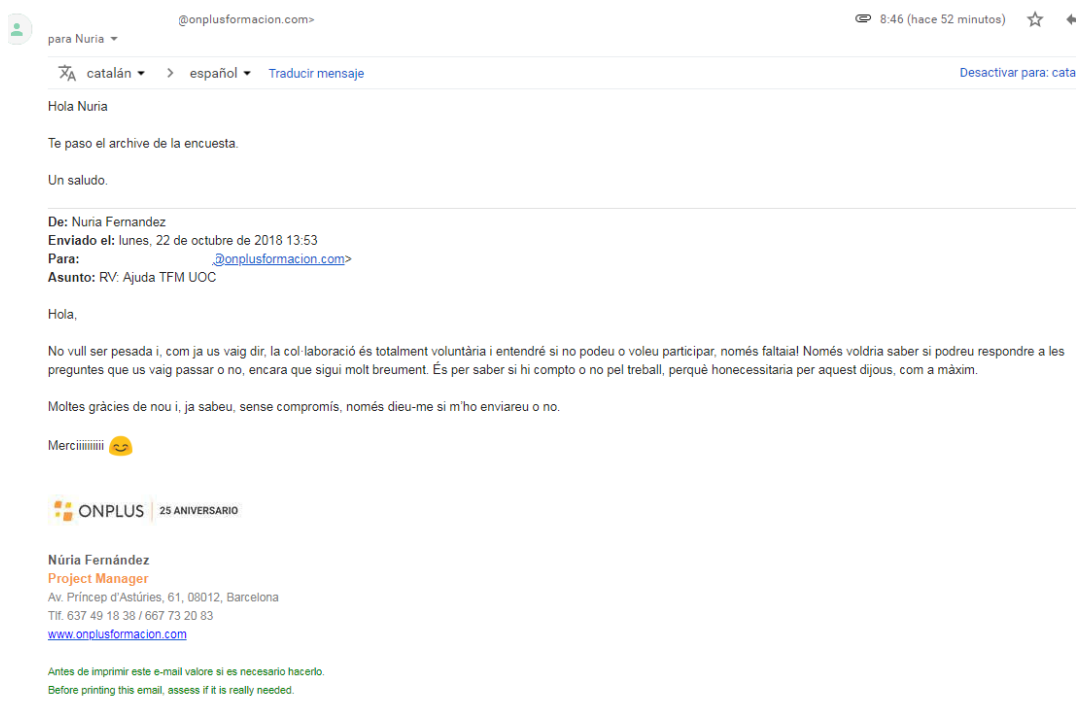
Núria Fernández
Project Manager
Av. Príncep d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valere si es necesario hacerlo.
Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 34. Correu enviat a dos treballadors novells d'Onplus amb el document que conté preguntes que formen part de l'entrevista per valorar el pla d'acollida que van rebre.



Imatge 35. Correu rebut per part d'una treballadora recent incorporada amb l'entrevista completada en document adjunt.



Imatge 36. Correu rebut per part d'un treballador recent incorporat amb l'entrevista completada en document adjunt.

13.8. REVISIÓ DEL DARRER PLA D'ACOLLIDA D'ONPLUS

La darrera versió del Pla d'acollida de l'empresa data del 2011 i consta dels apartats següents:

- **Primeros días en Grupo Onplus.** *Inclou un manual d'acollida en pdf amb aquest contingut:*
 - ¡Bienvenid@ a Grupo Onplus!
 - Trayectoria del grupo Onplus (repaso de la historia y origen de la empresa).
 - Enfoque.
 - Misión, visión y valores d'Onplus.
 - Departamentos de la empresa.
 - Aspectos prácticos del día a día en la empresa.
 - Horario.
 - ¿Cómo debes vestir?
 - ¿Y qué pasará el primer día?
 - Entrevista de seguimiento a nuevos empleados.
 - Nuestro espacio para comer y tomar un café.
 - Cómo reservamos una sala de reuniones.
 - ¿Necesitas realizar alguna consulta en un libro? ¡Tenemos biblioteca!
 - ¿Necesitas vacaciones?
 - ¿Necesitas conectarte a internet en el cliente?
 - Si por tu puesto de trabajo tienes gastos.
 - ¿Cómo nos comunicamos entre nosotros?
 - ¿Dónde encontramos el material de oficina?
 - ¿Utilizas el coche en tu puesto de trabajo? Así se utiliza la tarjeta Avancar...
 - ¡Mesas limpias y sin papeles!
 - En Onplus reciclamos.

- **Programas y beneficios para el personal interno.** *Inclou un document pdf amb informació relativa als aspectes següents:*
 - Flexibilidad horaria.
 - Teletrabajo.
 - Aprendizaje continuo.
 - Biblioteca
 - Programas de comunicación interna:
 - Intranet.
 - Newsplus.
 - Reunión de mandos intermedios.
 - Desayunos con dirección.
 - Reunión trimestral con todo el equipo.
 - Reuniones de objetivos quincenales (parte del programa de Dirección por Objetivos)
 - Reuniones interdepartamentales mensuales

- Desayunos / comidas de los mandos intermedios con dirección
- Espacio de preguntas a dirección
- Tablón de anuncios
- ¡También celebramos!
 - Dirección por objetivos: reconocimiento del rendimiento
 - Eventos especiales en Navidad y en verano.
 - Reconocimientos públicos por parte de Dirección General
 - Reuniones de los equipos de Innovación
 - Nacimientos
- **¿Cómo accedemos a la oficina?** Horario del edificio y sistema de identificación en la entrada.
- **Información sobre temas varios de Administración de personal:**
 - Jornada laboral.
 - Vacaciones.
 - Permisos retribuidos.
 - Incapacidad temporal (enfermedad con baja médica) o Accidentes laborales:
 - Dietas y desplazamientos.

13.9. ÍNDEX DE L'ACCIÓ FORMATIVA

Com a resultat de la revisió de la documentació relativa al pla d'acollida d'Onplus i la revisió teòrica s'estableix el següent índex de continguts de l'acció formativa:

1. Presentación y/o carta de la directora general (Bienvenida)

2. ¿Quiénes somos?

- Historia de la compañía.
- ¿A qué nos dedicamos?
- Estructura y organigrama.

3. Código ético.

- Los compañeros, el entorno y el material.
- El horario de trabajo.
- Confidencialidad de datos.
- Uso de los recursos tecnológicos.

4. Lugar de trabajo:

- Laboral
 - El contrato.
 - El convenio laboral
 - Nóminas.
 - Liquidación.
 - IRPF.
- Tiempo de trabajo:
 - Vacaciones, permisos de trabajo y otras ausencias.
 - Calendario laboral.
- Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- El entorno laboral.
- Beneficios sociales.
- Canales de comunicación
 - Newsletter.
 - E-mail corporativo.
 - Intranet.
 - Redes sociales.

13.10. GUIÓ DE L'ENTREVISTA A LA RESPONSABLE DE DEPARTAMENT

Fa unes setmanes es va dur a terme la formació sobre el pla d'acollida a Onplus dirigida als nous treballadors. En el cas del departament d'e-Content, hi ha un empleat que es va incorporar fa un parell de mesos a l'empresa, per això ens interessa molt la teva valoració respecte aquesta formació.

- Què t'ha semblat el plantejament de la formació, creus que està ben estructurada?
- Respecte els continguts, n'has trobat algun a faltar? Trauries algun?
- Les activitats interactives que s'han incorporat, et semblen adients?
- Pel que fa als casos pràctics, creus que estan ben explicats? Afegiries alguna situació diferent?
- L'avaluació s'ha fet mitjançant un test de 10 preguntes, creus que és suficient? Has trobat a faltar alguna pregunta?
- Quant a l'avaluació de la formació, els destinataris han omplert un qüestionari de satisfacció, creus que era prou complet o afegiries algun aspecte més?
- En general, consideres que l'acció formativa compleix el seu objectiu de facilitar informació pràctica al treballador que s'acaba d'incorporar a Onplus?
- Per últim, quines millores creus que es podrien aplicar per optimitzar l'acció formativa?

13.11. GUIÓ DE L'ENTREVISTA AL TREBALLADOR RECENT INCORPORAT

Fa unes setmanes vas poder dur a terme la formació sobre el pla d'acollida a Onplus dirigida als nous treballadors. En el teu cas, vas començar a l'empresa fa un parell de mesos i creiem que aquest e-learning podria haver estat especialment útil per a tu. Per això, ens interessa molt la teva opinió al respecte ara que ja han passat dues setmanes des de la seva finalització.

- Què t'ha semblat el plantejament de la formació, creus que està ben estructurada?
- Respecte els continguts, n'has trobat algun a faltar i que t'hagués anat bé per adaptar-te millor al teu lloc de treball? Trauries algun?
- Les activitats interactives que s'han incorporat, les vas trobar adients? Et va resultar fàcil seguir-les?
- Pel que fa als casos pràctics, t'has sentit identificat amb algun o afegiries alguna situació diferent?
- L'avaluació s'ha fet mitjançant un test de 10 preguntes, et va semblar útil per identificar aquells continguts que necessitaves revisar? Aplicaries un altre tipus d'avaluació?
- Quant a l'avaluació de la formació, heu omplert un qüestionari de satisfacció, creus que era prou complet o afegiries algun aspecte més?
- Consideres que l'acció formativa t'ha servit per conèixer millor l'empresa i tenir clars alguns aspectes més pràctics sobre el dia a dia del treballador d'Onplus?
- Per últim, quines millores creus que es podrien aplicar per optimitzar l'acció formativa?

13.12. FEEDBACK D'ONPLUS DE LA PROPOSTA D'IMPLEMENTACIÓ PILOT

PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN PILOTO DE LA FORMACIÓN VIRTUAL PLAN DE ACOGIDA DE ONPLUS

➤ Descripción de la formación

El curso e-learning *Plan de Acogida de Onplus* persigue ofrecer a los trabajadores recién incorporados en la empresa información útil acerca del día a día de la organización de manera práctica y dinámica mediante una metodología pedagógica activa. La finalidad es dar respuesta por adelantado y de forma proactiva a las posibles cuestiones que se pueden tener al llegar a la empresa y, de esta manera, reforzar la confianza y seguridad del nuevo trabajador y optimizar su proceso de adaptación al nuevo puesto de trabajo.

En concreto, la acción formativa incluirá los contenidos siguientes:

4. Presentación y objetivos.

5. ¿Quiénes somos?

- 2.1 Historia de la compañía.
- 2.2 ¿A qué nos dedicamos?
- 2.3 Estructura y organigrama.

4. Lugar de trabajo.

4.1 Laboral:

- Nóminas e IRPF
- El convenio laboral: vacaciones
- El convenio laboral: permisos de trabajo y otras ausencias.
- El convenio laboral: calendario laboral.

6. Código ético.

- 3.1 Los compañeros, el entorno y el material.
- 3.2 El horario de trabajo.
- 3.3 Confidencialidad de datos.
- 3.4 Uso de los recursos tecnológicos.

4.2 Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.

4.3 Beneficios sociales.

4.4 Canales de comunicación:

- Newsletter.
- E-mail corporativo.
- Intranet.
- Redes sociales.

Se propone realizar una prueba piloto de esta formación a través del campus virtual de Onplus con la finalidad de valorar la consecución de los objetivos planteados y realizar propuestas de mejora para obtener una formación completa y adaptada lo máximo posible a las necesidades de los participantes.

➤ Destinatarios de la prueba piloto de la formación

Los trabajadores y trabajadoras de Onplus que han mostrado interés en la misma y ya han participado en la fase de análisis de necesidades del proyecto. En concreto, el listado sería este:

- D.
- M.
- J.M.
- D.
- G.
- L.
- C.
- L.
- A.

- **Duración de la formación:** 2 horas.
- **Calendario de implementación:** Del 4 al 13 de diciembre.
- **Evaluación de la formación**

Se utilizarán diversos instrumentos según los términos siguientes:

Qué se evaluará y cuándo	Instrumentos	Procedimiento
Implementación de la acción formativa Del 13 al 16/12/18.	<u>Cuestionario de satisfacción</u> de la formación <u>Rúbrica de autoevaluación</u> del recurso e-learning	Se incluirá el acceso al cuestionario (enlace a un formulario de Google) en el aula virtual de la formación y se enviará también en el correo electrónico de despedida del curso para que los participantes lo rellenen al acabar la acción formativa. Teniendo en cuenta estos resultados se completará la rúbrica de autoevaluación. Se analizarán los resultados de ambos instrumentos a partir de indicadores relativos al contexto, el contenido, las actividades y el equipo docente de la formación según criterios técnicos, estéticos y de diseño, pedagógicos y funcionales para llegar a determinadas conclusiones sobre la fase de implementación del proyecto.
Objetivos del proyecto Del 18 al 20/12/18.	Entrevista a una responsable de departamento Entrevista a un trabajador nuevo Cálculo del Retorno a la Inversión (ROI) (<u>punt 22</u>).	Se enviarán por correo electrónico una serie de preguntas relativas a la transferencia de los contenidos de la formación al puesto de trabajo, tanto a la responsable de departamento donde hay un trabajador novel como al propio trabajador. Después, se analizarán las respuestas comparándolas con los resultados de la evaluación de la satisfacción y del cálculo del ROI para valorar de manera holística en un informe completo si se han conseguido los dos objetivos generales del proyecto: diseñar una acción formativa que mejore el proceso de bienvenida de los trabajadores noveles e implementarla en una prueba piloto para ver la efectividad.

➤ **Observaciones de Onplus**

La propuesta me parece estupenda en una primera versión y teniendo en cuenta que lo que se ha planteado es una acogida general, a cualquier perfil de trabajador. La formación inicial de un nuevo empleado de nuestro departamento (econtent) por ejemplo, que es el que conozco y el que me ocupa, debería añadir formación más específica al puesto como por ejemplo tipos de producto que creamos, organigrama de trabajo de un proyecto, herramientas que utilizamos, estructura de archivos en la red, etc.

Nuestro departamento trabaja con colaboradores externos que entiendo que deberían tener acceso a parte de esta formación para hacerlos partícipes y aumentar su sentimiento de pertenencia.

En cuanto a la impartición, para la prueba piloto ya me parece correcta, pero para la impartición en situación real entiendo que la impartición será al llegar, y realizada en una única sesión. También entiendo que este curso debe quedarse activo y disponible para cualquier trabajador (en campus o en la intranet) a modo de consulta y/o generar una manual. Buen trabajo, ¡ya tengo ganas de que empiece la formación!

13.13. CORREUS ELECTRÒNICS D'INICI DE LA FORMACIÓ

From: Núria Fernández <nfernandez@onplusformacion.com>

Date: mar., 4 dic. 2018 a las 8:16

Subject: Formación Plan de Acogida de Onplus

To:

iHola a todas y todos!

Hoy empieza la formación piloto del **Plan de Acogida de Onplus** que he creado para mi trabajo de final de máster y me gustaría que me ayudarais siendo mis "conejillos de indias", es decir, mis estimados alumnos y alumnas virtuales de este curso.

Durante el día recibiréis un correo de bienvenida con los datos de acceso al curso, que se realizará en el [campus demo de Onplus](#). Aunque sois todos súper listos, por si a caso, os adjunto la guía de la formación que también encontraréis en el aula virtual. Además, quiero que tengáis en cuenta que hay alguna pantalla que tarda un pelín en cargarse.

El curso en teoría dura unas 2 horas, no hace falta que lo hagáis todo del tirón, podéis ir haciéndolo en los ratillos libres y tenéis hasta el día 13 de diciembre para hacerlo.

De todas maneras, si tenéis cualquier duda o alguna incidencia me mandáis un mail

iMuchísimas gracias a todos por vuestra ayuda!



Núria Fernández

Project Manager

Av. Príncipe d'Astúries, 61, 08012, Barcelona

Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83

www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valore si es necesario hacerlo.

Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 37. Captura de pantalla del correu electrònic de presentació de la formació.

From: Plan de Acogida de Onplus <notificacions@bdnplus.com>

Date: mar., 4 dic. 2018 a las 10:10

Subject: Bienvenido/a a la formación piloto del Plan de Acogida de Onplus

To: <@onplusformacion.com>

Estimado/a C

¡Bienvenido/a a la formación piloto del Plan de Acogida de Onplus!

Te hemos habilitado un acceso demo a nuestro Campus Virtual para que puedas revisar este curso y darnos tu opinión al finalizarlo a través del cuestionario de satisfacción que verás una vez hayas completado la formación.

Este acceso demo empieza hoy **martes 4 de diciembre** y **terminará el jueves 13 de diciembre**. Puedes acceder a través del siguiente enlace: <https://campusdemo.onplusformacion.com>

Tus claves de acceso son:

Usuario: c

Contraseña: ci

Ante cualquier duda o consulta, puedes ponerte en contacto con tu tutora, Núria Fernández, a través del mail: nfernandez@onplusformacion.com.

También tienes a tu disposición el foro de la formación, donde te invitamos a que compartas tus inquietudes, cuestiones, sugerencias e información de interés. Además, en el aula virtual encontrarás una guía de la formación por si te surge alguna duda del funcionamiento de esta.

Recibe un cordial saludo,

Dpto. Tutorías

Imatge 38. Captura de pantalla del missatge automàtic individual amb les dades d'usuari.

13.14. CORREUS ELECTRÒNICS DE SEGUIMENT DE LA FORMACIÓ

From: Núria Fernández <nfernandez@onplusformacion.com>
Date: vie., 7 dic. 2018 a las 12:01
Subject: Plan de Acogida de Onplus - Seguimiento
To:

¡Hola a todas y todos!

¿Qué tal? Ya veo que estáis haciendo la formación, ¡muchas gracias de nuevo por vuestra ayuda!

Si alguno o alguna ya habéis terminado, no olvidéis que podéis descargar el manual con el contenido pulsando sobre el icono correspondiente del aula virtual. Y, por favor, **rellenad el cuestionario de satisfacción**. Forma parte fundamental de mi trabajo y, si esta formación fuera real, sería requisito indispensable para aprobarla.

Si tenéis cualquier duda o sugerencia, ¡ya sabéis dónde estoy!

¡Muchas gracias de nuevo! 🙏



Núria Fernández
Project Manager
Av. Príncipe d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valore si es necesario hacerlo.
Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 39. Captura de pantalla del correu electrònic de seguiment del 7 de desembre.

Plan de Acogida de Onplus - ¡Último sprint! 📂

Núria Fernández <nfernandez@onplusformacion.com> mié., 12 dic. 8:33 (hace 2 días) ☆ ↩
para bcc: A bcc: G bcc: L

¡Hola a todas y todos!

Solo quedan **dos días** para terminar la formación, así que si alguno o alguna no habéis podido acceder, ¡esta es vuestra última oportunidad! Recordad que el **día 13 de diciembre se termina**.

Os paso de nuevo el acceso al aula virtual: <https://campusdemo.onplusformacion.com/course/view.php?id=77>

¡Graciasss! 🙏



Núria Fernández
Project Manager
Av. Príncipe d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valore si es necesario hacerlo.
Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 40. Captura de pantalla del correu electrònic de seguiment del 12 de desembre.

Plan de Acogida de Onplus - Finalización

Núria Fernández <nfernandez@onplusformacion.com> 9:38 (hace 6 horas)
para bcc: C. , bcc: G. , bcc: L. , bcc: D. , bcc: D. , bcc: M. , bcc: A. , bcc: J.
¡Hola a todas y todos!

¡Ya hemos terminado la formación! Muchas gracias a todas y todos por el esfuerzo, sin vosotras y vosotros mi trabajo no habría tenido sentido 😊

Por si a caso, os vuelvo a facilitar el [enlace al cuestionario de satisfacción](#), aunque supongo que a estas alturas todos lo habréis rellenado.

A parte de esto, si alguno/a tenéis cualquier sugerencia, propuesta de mejora o comentario, será más que bienvenido, al final la prueba piloto es para eso precisamente, ¡crear algo en equipo que nos sirva a todos!

¡Gracias otra vez! 🙏



Núria Fernández
Project Manager
Av. Príncipe d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Imatge 41. Captura de pantalla del correu electrònic de comiat de la formació del 14 de desembre.

13.15. MISSATGES AMB DUBTES SOBRE LA FORMACIÓ

L - 11:04

Hola!!

esto no lo entiendo!

Las vacaciones se iniciarán siempre en día laborable y terminarán el día inmediatamente anterior de reincorporación al trabajo.

Núria Fernández - 11:06

vale

es lo que pone en el convenio

significa que terminan las vacaciones justo el día antes que empieces a trabajar

es decir, si vuelves a trabajar el lunes día 7 de enero, tus vacaciones terminan el viernes día 4 de enero

pero ya miraré de cambiar la forma de decirlo

cualquier comentario, me mandas por mail los pantallazos y demás por fi

que me sirven de evaluación para mí

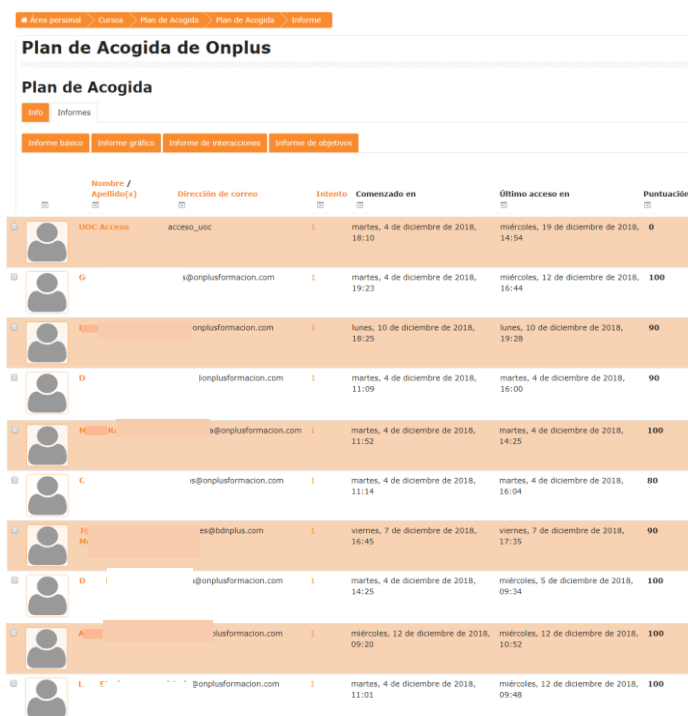
Imatge 42. Captura de pantalla de la conversa de xat de Gmail sobre un dubte del contingut.

D I @onplusformacion.com> mié., 5 dic. 9:01 (hace 3 días) ☆ ↶ ⋮
para mí ▾
Hola
-
-En cuanto a esta pantalla, creo que no la he entendido bien o está mal. En la explicación dice que si tengo un problema con mi ordenador primero se lo diga al responsable y en caso de que el problema persista, informe a la directora. Esta pregunta entiendo que se debería comunicar al responsable primero, no directamente a la directora. (lo mismo no la he entendido bien yo).



Imatge 43. Captura de pantalla d'un correu electrònic amb un dubte sobre les respostes a una activitat.

13.16. REGISTRE D'ACTIVITAT AL MOODLE D'ONPLUS



Nombre / Apellido(s)	Dirección de correo	Intento	Comenzado en	Último acceso en	Puntuación
UDC Access	acceso_udc	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 18:19	miércoles, 19 de diciembre de 2018, 14:54	0
G	s@onplusformacion.com	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 19:23	miércoles, 12 de diciembre de 2018, 16:44	100
Edu	onplusformacion.com	1	lunes, 10 de diciembre de 2018, 18:25	lunes, 10 de diciembre de 2018, 19:28	90
D	onplusformacion.com	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 11:09	martes, 4 de diciembre de 2018, 16:00	90
M	s@onplusformacion.com	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 11:52	martes, 4 de diciembre de 2018, 14:25	100
C	s@onplusformacion.com	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 11:14	martes, 4 de diciembre de 2018, 16:04	80
J	es@bdnplus.com	1	viernes, 7 de diciembre de 2018, 16:45	viernes, 7 de diciembre de 2018, 17:35	90
D	s@onplusformacion.com	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 14:25	miércoles, 5 de diciembre de 2018, 09:34	100
A	plusformacion.com	1	miércoles, 12 de diciembre de 2018, 09:20	miércoles, 12 de diciembre de 2018, 10:52	100
L	s@onplusformacion.com	1	martes, 4 de diciembre de 2018, 11:01	miércoles, 12 de diciembre de 2018, 09:48	100

Imatge 44. Captura de pantalla de l'informe de qualificacions dels participants.

13.17. CORREUS ELECTRÒNICS PER A LES ENTREVISTES D' AVALUACIÓ

El mié., 12 dic. 2018 a las 16:43, Núria Fernández (<nfernandez@onplusformacion.com>) escribió:

Hola G

Necessitaria la teva ajuda per tal de valorar la formació pilot del pla d'acollida contestant a les preguntes del document que t'ajunto.

El format és d'entrevista, si prefereixes que ho fem en persona, cap problema, però he pensat que d'aquesta manera pots contestar quan et vagi bé.

iGràcies!

Núria Fernández
Project Manager
Av. Príncep d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valore si es necesario hacerlo.
Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 45 Correu enviat a responsable de departament.

Núria Fernández <nfernandez@onplusformacion> para l

dic. 18:56 (hace 4 días) ☆ ↩ ⋮

Hola

Tal com et vaig comentar, em faries un favor si m'emplenessis les preguntes que et passo en el document adjunt; és una **entrevista** que forma part de l'avaluació del meu treball final de màster. Com tu ets el "destinatari tipo" de la formació del pla d'acollida perquè ets la incorporació més recent a Onplus, la teva valoració m'aniria molt bé per millorar el projecte.

Si prefereixes que ho fem en persona, cap problema, el que tu et vagi millor.

Moltíssimes gràcies!!



Núria Fernández
Project Manager

Av. Príncep d'Astúries, 61, 08012, Barcelona
Tlf. 637 49 18 38 / 667 73 20 83
www.onplusformacion.com

Antes de imprimir este e-mail valore si es necesario hacerlo.
Before printing this email, assess if it is really needed.

Imatge 46. Correu enviat al treballador novell d'Onplus.

13.18. ENTREVISTES D'AVALUACIÓ DE LA TRANSFERÈNCIA

- **Entrevista a la responsable de departament d'e-Content**

Fa unes setmanes es va dur a terme la formació sobre el pla d'acollida a Onplus dirigida als nous treballadors. En el cas del departament d'e-Content, hi ha un empleat que es va incorporar fa un parell de mesos a l'empresa, per això ens interessa molt la teva valoració respecte aquesta formació.

- **Què t'ha semblat el plantejament de la formació, creus que està ben estructurada?**

Hola Núria, m'encanta que em facis aquesta pregunta. Crec que està ben estructurada i és molt completa. Com a empresa petita que som, dins un grup gran, realment crec que es dona la principal informació d'una manera prou amena.

- **Respecte els continguts, n'has trobat algun a faltar? Trauries algun?**

Tot i que no és informació rellevant, afegiria informació sobre els serveis que el barri ofereix (esmorzars, dinars, supermercats, gimnàs, etc.). No en trauria cap.

- **Les activitats interactives que s'han incorporat, et semblen adients?**

Sí! La sopa de lletres potser la menys interessant en quant al contingut que s'obté, però la més divertida.

- **Pel que fa als casos pràctics, creus que estan ben explicats? Afegiries alguna situació diferent?**

Sí, està ben plantejat. De fet, ho explotaria més.

- **L'avaluació s'ha fet mitjançant un test de 10 preguntes, creus que és suficient? Has trobat a faltar alguna pregunta?**

No, crec que 10 preguntes son suficients i que s'han tractat els temes principals.

- **Quant a l'avaluació de la formació, els destinataris han omplert un qüestionari de satisfacció, creus que era prou complet o afegiries algun aspecte més?**

Era complet.

- **En general, consideres que l'acció formativa compleix el seu objectiu de facilitar informació pràctica al treballador que s'acaba d'incorporar a Onplus?**

Sí, al 99,9%!

- **Per últim, quines millores creus que es podrien aplicar per optimitzar l'acció formativa?**

Entenc aquest pla d'acollida com a una primera formació de caràcter general, que tot treballador ha de fer a l'incorporar-se. Ara bé, el pla d'acollida nostre entenc s'hauria de complimentar amb formació específica de com funciona i a què es dedica cada departament, per una banda i en el cas del nostre, idealment, formació en:

- o L'eina de treball
- o La forma de treballar que tenim
- o Etc.

Gràcies per ajudar-nos a començar quelcom imprescindible!

- **Entrevista al treballador novell d'Onplus**

Fa unes setmanes vas poder dur a terme la formació sobre el pla d'acollida a Onplus dirigida als nous treballadors. En el teu cas, vas començar a l'empresa fa un parell de mesos i creiem que aquest e-learning podria haver estat especialment útil per a tu. Per això, ens interessa molt la teva opinió al respecte ara que ja han passat dues setmanes des de la seva finalització.

- **Què t'ha semblat el plantejament de la formació, creus que està ben estructurada?**

- Sí, porta una estructura molt intuïtiva i fàcil d'entendre, on va explicant tots i cada un dels apartats d'una forma molt clara.

- **Respecte els continguts, n'has trobat algun a faltar i que t'hagués anat bé per adaptar-te millor al teu lloc de treball? Trauries algun?**

- Penso que és una formació molt completa i que aclareixen molts dubtes, sobretot quan un comença en una nova empresa. En aclarir el curs crec que he paït molta informació d'una forma clara, però allò que no he trobat a faltar cap contingut. Més aviat tot el contrari. M'he trobat molta informació que desconeixia.

- **Les activitats interactives que s'han incorporat, les vas trobar adients? Et va resultar fàcil seguir-les?**

- He trobat les activitats molt ben païdes, i acordes a la informació proporcionada en cada moment. Pel que fa a la dificultat, m'he trobat una mica de tot, algunes activitats les he trobats bastants fàcils, sobretot les primeres activitats de la formació, però la cosa s'ha anat complicant a mesura que he avançat el temari i he rebut més informació específica. Cal llegir atentament els continguts si es vol contestar tot correctament.

- **Pel que fa als casos pràctics, t'has sentit identificat amb algun o afegiries alguna situació diferent?**

- Els casos pràctics són bons exemples de situacions que ens podem trobar dia a dia, per tant les trobo del tot correctes. Perfectament podríem haver trobat un munt de situacions diferents de les exposades, però es tracta de fer arribar la

informació adient a mode exemples pràctics i crec que a ja estan explicats perfectament i d'una forma clara.

- **L'avaluació s'ha fet mitjançant un test de 10 preguntes, et va semblar útil per identificar aquells continguts que necessitaves revisar? Aplicaries un altre tipus d'avaluació?**
- El tipus d'avaluació que s'aplica és adient i s'identifiquen perfectament els continguts a revisar. Potser, en haver-hi tant de temari, proposaria fer un paquet més gran de preguntes i que se seleccionin 10 aleatòriament al test final.
- **Quant a l'avaluació de la formació, heu omplert un qüestionari de satisfacció, creus que era prou complet o afegiries algun aspecte més?**
- El qüestionari l'he trobat prou complet i molt agradable visualment parlant. Després de fer el curs és agraït trobar un qüestionari que no sigui massa carregat. Amb les preguntes formulades ja s'engloba tots els aspectes que calen per complir amb una bona valoració personal. No crec que calgui afegir més aspectes.
- **Consideres que l'acció formativa t'ha servit per conèixer millor l'empresa i tenir clars alguns aspectes més pràctics sobre el dia a dia del treballador d'Onplus?**
- Crec que serveix de molt ,sobretot perquè amplia el coneixement de tots els aspectes que cal saber sobre l'empresa. En el meu cas personal, encara que he rebut informació de l'empresa a l'hora de la contractació, el curs m'ha donat l'oportunitat de poder aprofundir encara més en aspectes com ara conèixer i el seu organigrama, ampliar la informació que ja tenia sobre la seva història, estructura. Així mateix per informar-me d'altres aspectes molt importants que desconeixia com per exemple aspectes contrets del conveni laboral o els beneficis socials que té l'empresa.

Tota aquesta informació m'ha servit per conèixer millor l'empresa.

Trobo que si en el moment de la meva contractació hagués tingut l'oportunitat de fer el curs, de ben segur haguera començat amb una mica més de confiança.

- **Per últim, quines millores creus que es podrien aplicar per optimitzar l'acció formativa?**
- Crec del tot encertada l'optimització que s'ha aplicat al curs. Es nota que hi ha un treball darrere sobre aquest aspecte. Amb tota la informació que hi ha sobre l'empresa, conveni, drets del treballador. El curs ens dóna la informació de forma clara resumida, però això no vol dir que es perdi informació pel camí.