

## UN ANY DE DOCÈNCIA CONFINADA. DADES DE L'IMPACTE EN EL CAMPUS VIRTUAL I EN EL SUPORT A L'ACTIVITAT DOCENT DE LA UDL

Donades les circumstàncies excepcionals que la docència universitària en general, i la UdL en particular, hem viscut aquest any, des de la unitat Suport i Assessorament a l'Activitat Docent hem volgut fer un recull quantitatiu de l'impacte que ha suposat tota aquesta situació, tant en referència a l'ús de les eines TIC com al volum de consultes que hem rebut a la unitat.

Els objectius del document són:

- Mostrar l'increment interanuals d'utilització que s'ha produït en les eines del campus virtual i la videoconferència.
- Destacar la importància de disposar d'una unitat de suport a la docència que pugui respondre al professorat davant dels reptes futurs que s'albiren en la docència universitària.

Les dades que es presenten comparen dos períodes:

- **Primer període:** del 16 de març de 2019 al 15 de març de 2020.
- **Segon període:** del 16 de març de 2020 al 15 de març de 2021.

## Ús de les eines del campus virtual

En referència a les eines del campus virtual, s'ha realitzat la consulta d'aquelles que són les més utilitzades: recursos, activitats, tests i qüestionaris, missatges, fòrums i anuncis.

Respecte a l'eina de **recursos**, per motius tècnics no s'ha pogut fer la consulta dins dels períodes indicats, però sí que tenim dades per cursos acadèmics. En aquest cas, s'ha observat que és l'eina que s'ha mantingut més estable, un fet que sembla lògic pel fet que és la més usada al campus virtual. Actualment aquesta eina, en el total de les assignatures, suporta més de 100.000 fitxers (de tota mena).

Respecte a la resta d'eines, a la taula 1 es mostren les dades de la seva evolució en els dos períodes. Destacar que l'eina d'**activitats** ha mostrat un descens d'ús d'un 11,20 %, tot i que un motiu podria ser que el càlcul s'ha fet fins al 15 de març d'aquest any, i per tant faltarien les activitats del quart trimestre.

Pel que fa a l'eina de **tests i qüestionaris**, el nombre de proves va passar de 1.943 el primer període a 4.162 el segon. Aquesta dada representa un increment interanual d'un 114,20 %.

En referència a l'eina de **missatges**, el nombre total va passar de 249.789 el primer període a 547.888 el segon, representant un increment interanual d'un 119,34 %.

L'eina de **fòrums** és la que registra l'increment interanual més gran: d'un total de 13.615 aportacions el primer període a 45.906 el segon (un 237,17 %).

Finalment, pel que fa a l'eina d'**anuncis**, aquests registren un increment interanual d'un 54,98 % (de 10.257 a 15.896).

Taula 1. Ús de les eines del campus virtual

Eines del campus virtual			
	16 març 2019 - 15 març 2020	16 març 2020 - 15 març 2021	INCREMENT INTERANUAL
<b>Activitats</b>	4.963	4.407	<b>-11,20 %</b>
<b>Tests i qüestionaris</b>	1.943	4.162	<b>+114,20 %</b>
<b>Missatges</b>	249.789	547.888	<b>+119,34 %</b>
<b>Aportacions als fòrums</b>	13.615	45.906	<b>+237,17 %</b>
<b>Anuncis</b>	10.257	15.896	<b>+54,98 %</b>

## Eina de videoconferència

L'impacte en l'ús d'aquesta eina ha estat molt elevat. En la taula 2 es pot veure l'increment del seu ús tant en nombre de videoconferències realitzades, la durada total de les sessions, el nombre d'assistents no únics i el temps d'estada a les sessions.

Taula 2. Sessions de videoconferència

Sessions de videoconferència			
	16 març 2019 - 15 març 2020	16 març 2020 - 15 març 2021	INCREMENT INTERANUAL
Nombre de videoconferències	2.341	187.324	<b>+7.901,88 %</b>
Durada total de les sessions	1.624 hores	152.704 hores	<b>+9.302,96 %</b>
Nombre d'assistents no únics	5.444	1.288.536	<b>+23.568,92 %</b>
Temps d'estada total	4.082 hores	2.812.968 hores	<b>+68.811,51 %</b>

En la taula 3 es mostren dades sobre els enregistraments.

Taula 3. Enregistraments.

Enregistraments de videoconferència			
	16 març 2019 - 15 març 2020	16 març 2020 - 15 març 2021	INCREMENT INTERANUAL
Nombre d'enregistraments	728	35.204	<b>+4.735,71 %</b>
Durada total dels enregistraments	374 hores	28.967 hores	<b>+7.645,19 %</b>
Nombre de reproduccions	2.837	485.696	<b>+17.020,06 %</b>
Nombre de descàrregues	101	12.501	<b>+12.277,23 %</b>

## Consultes tractades per la unitat Suport i Assessorament a l'Activitat Docent

Per acabar, oferim dades de les consultes rebudes al correu electrònic de la nostra unitat i a través de l'eina de suport a l'usuari (taules 4 i 5).

En referència al **correu electrònic**, s'han sumat el total de missatges tractats tant en la bústia genèrica [virtual@udl.cat](mailto:virtual@udl.cat) com en les bústies personals dels membres de la unitat. Considerem important explicar que el nombre de missatges rebuts és major que els enviats perquè entre els primers s'inclouen missatges d'avisos, agraïments d'usuaris en resoldre una incidència, missatges interns, etc.

Taula 4. Consultes tractades per correu electrònic

Correu electrònic			
	16 març 2019 - 15 març 2020	16 març 2020 - 15 març 2021	INCREMENT INTERANUAL (%)
<b>Missatges rebuts</b>	2.325	9.476	<b>+307,57 %</b>
<b>Missatges enviats</b>	3.821	8.537	<b>+123,42 %</b>

Finalment, sobre les incidències resoltes a través de l'eina de suport a l'usuari, les dades són aproximades.

Taula 5. Consultes tractades per l'eina de suport a l'usuari

Incidències eina de suport a l'usuari (dades aproximades)			
	16 març 2019 - 15 març 2020	16 març 2020 - 15 març 2021	INCREMENT INTERANUAL (%)
<b>Nombre d'incidències</b>	100	250	<b>+150 %</b>

## Conclusions

- Creiem que en la majoria de casos els problemes van venir derivats del nivell de formació i l'actitud davant la situació. Així, per exemple, algunes vegades els usuaris, per desconeixement, pensaven que les coses no funcionaven.
- La UdL disposa d'unes eines tecnològiques per a l'activitat docent de primer nivell per fer front als requeriments que se'n puguin derivar, en situacions de crisi sanitària o no.
- El campus virtual permet dur a terme diferents tipus d'activitats i test, ofereix diferents canals i eines de comunicació tant síncrona com asíncrona. A més, també facilita la presentació i gestió de diferents tipus de recursos, crear itineraris i la col·laboració entre els participants.
- El campus virtual, globalment, va respondre de manera excepcional. Es va haver d'actuar principalment en la capacitat d'absorbir la concurrència simultània d'alumnes fent proves tipus test en algunes configuracions, que va provocar algunes errades del servidor. Les tasques de prevenció i control realitzades per SAAD, i l'actuació tècnica de SIC, van ser molt eficients en la gestió d'aquest problema.
- Respecte a les proves tipus test, esmentar que van arribar algunes demandes sobre l'opció d'implantar un sistema de *proctoring* per controlar la realització de les proves per part dels alumnes. Des del nostre punt de vista, aquest fet hauria afegit capes de dificultat en la ja complicada gestió dels exàmens en línia, i hauria augmentat la quantitat de problemes. Probablement, la solució passava més per canviar el sistema d'avaluació que no pas voler reproduir l'avaluació presencial en el format virtual.
- Els sistemes tecnològics són robustos i poden assumir un gran volum d'utilització.
- Un altre element poc conegut, i que hagués facilitat la gestió de la docència, probablement hauria estat la integració de les eines de Microsoft Office 365 al campus virtual, ja que hagués permès disposar de més recursos per professorat i estudiants.
- L'eina de videoconferència també va funcionar molt bé, tot i la mancança de la vista en galeria de les càmeres dels alumnes (una funcionalitat que actualment ja s'ha implantat).
- També va ser necessari actuar en les qüestions de privacitat de dades i d'imatge. Tot i que es van resoldre molt ràpidament, en un principi no es tenien moltes informacions legals al respecte.



- El servei de suport a la docència va poder respondre a la situació d'emergència, sobretot perquè anteriorment s'havia treballat molt en diferents fronts:
  - El disseny d'ajudes i manuals per al professorat. A partir de videotutorials de cada una de les eines, infografies, enregistraments de cursos de formació, i documents d'informació puntual per utilitzar determinades metodologies docents.
  - L'impuls en tasques de suport i assessorament.
  - La impartició d'activitats formatives.
  - La vetlla per a incorporar millores contínues al campus virtual, a partir de les necessitats observades i de la informació que fa arribar el professorat, a més a més de la coordinació amb altres serveis de la UdL i també amb l'Apereo Teaching and Learning Group.
  - La sistemàtica procedimental establerta per atendre al professorat.
  - La coordinació amb altres serveis de la UdL, sobretot els companys de la unitat Sistemes d'Informació i Comunicació.
- S'ha tornat a fer palès que la combinació tècnica-pedagògica de la unitat SAAD li ofereix a la UdL un instrument important per oferir serveis de qualitat en tot l'àmbit de l'activitat docent.