



CRAI

Model de suport a la docència i a l'aprenentatge



Mireia Casas
Responsable
CRAI-USD

Judit Casals
Directora CRAI UB

Algunes dades UB

Centres

- 16 facultats
- 9 centres adscrits
- 16 CRAI-Biblioteques

Estudis

- 73 graus
- 153 màsters universitaris
- 64 cursos d'extensió universitària
- 235 diplomes d'especialització/postgrau
- 349 programes de màster

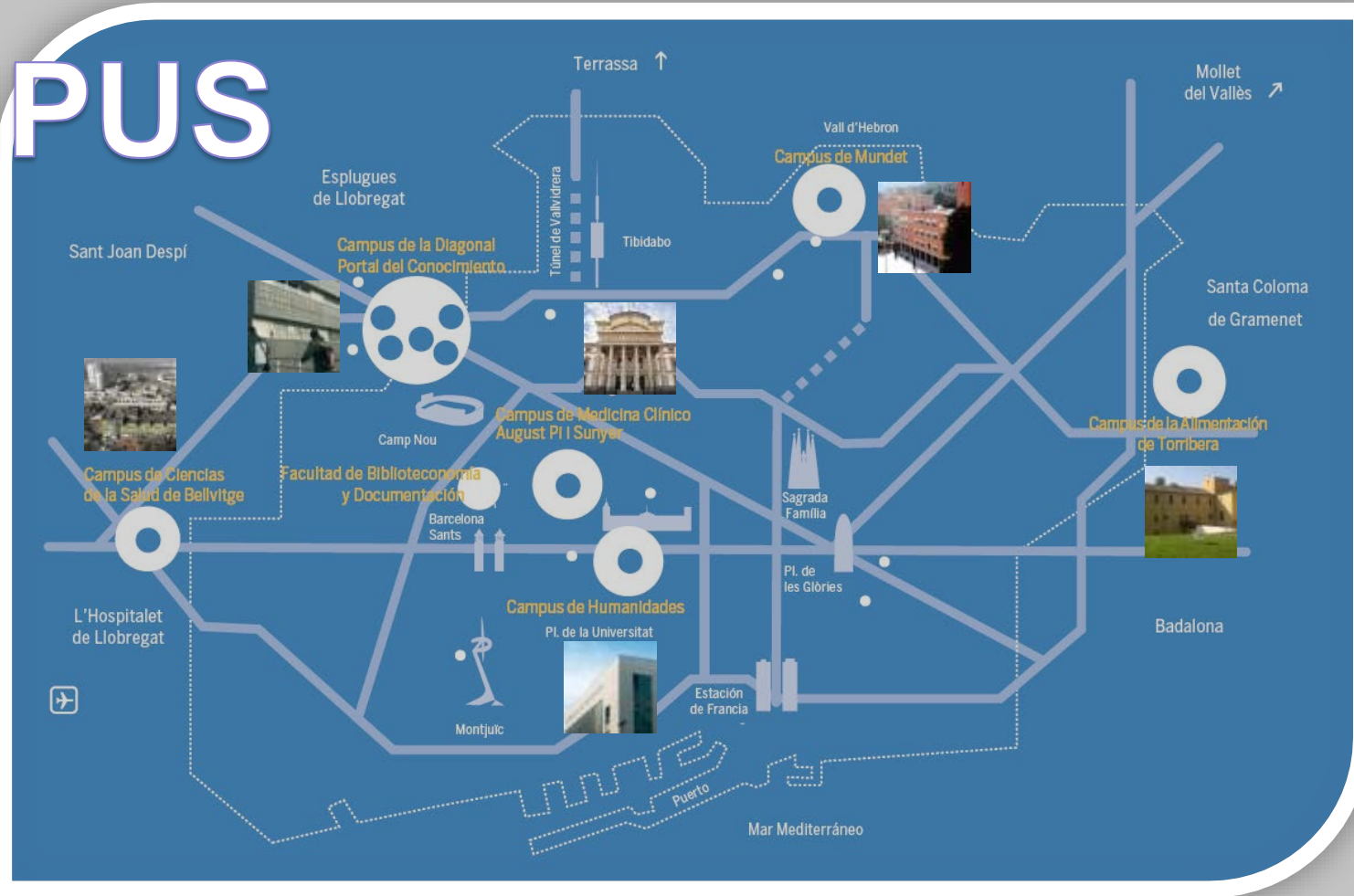
Recursos humans

- 5.696 professors i investigadors
- 2.288 treballadors d'administració i serveis

Estudiants

- 76.009 estudiants
- 42.377 de graus
- 5.662 de màsters universitaris
- 4.714 investigadors en formació
- 9.147 de postgraus
- 14.109 estudiants nous

CAMPUS UB



Antecedents (2002)

PMID (Programa de Millora i Innovació Docent)

- ☀ dependència del Vicerectorat de Política Docent
- ☀ equip multidisciplinari amb experiència en tecnologia educativa (4 tècnics superiors i 1 gestor)
- ☀ **5 unitats de Suport a la Docència** ubicades a cadascuna de les antigues divisions UB.



Antecedents (2002/04)

PMID (Programa de Millora i Innovació Docent)

Objectius:

- ☀ Promoure la innovació docent tant en l'aspecte tecnològic com en la implementació de nous models pedagògics i metodològics.
- ☀ Donar suport als projectes de semipresencialitat
- ☀ Impulsar i donar suport a les actuacions derivades del procés de convergència europea de configuració de l'EEES (Espai europeu d'educació superior).

➔ Incorporació del PMID i USDs al CRAI (2004)





¿ Per què al
CRAI ?

CRAI UB– suport a la docència

La finalitat de la nova estructura és:

- ☀ donar suport a totes les actuacions del professorat implicades en la producció de material multimèdia o creació d'aplicacions informàtiques,
- ☀ proporcionar assessorament tècnic / pedagògic,
- ☀ detectar actuacions que requereixen una formació específica.



CRAI UB– suport a la docència

Punts forts del servei al CRAI de la UB

- ☀ Racionalització i optimització de recursos
- ☀ Potenciació de la producció de material docent: publicació al Dipòsit Digital UB
- ☀ Intensificació de l'ús de les TIC en la pràctica docent
- ☀ Detecció i difusió de bones pràctiques docents
- ☀ Coordinació d'actuacions transversals



CRAI UB– suport a la docència

Punts forts del servei al CRAI de la UB

- ☀ Definició d'estratègies apropiades a les diferents titulacions
- ☀ Adaptació dels cursos de formació de l'Institut de Desenvolupament personal (IDP - ICE) a les necessitats específiques
- ☀ Incidència en el canvi de cultura docent
- ☀ Creació i disseny de plataformes tecnològiques apropiades





ORGANITZACIÓ UB: ÀREES IMPLICADES

COORDINACIÓ:

- Reunions tècniques de USD amb d'altres unitats implicades: Àrea de Tecnologies, Gestió acadèmica, IDP-ICE, Màrqueting, Servei d'Atenció a l'Estudiant (SAE), RIMDA.
- Reunions de seguiment amb vicerectorats de Docència i de Transformació digital (o amb el VR que calgui segons necessitats).
- Reunions acadèmiques (CACG) amb responsables acadèmics de tots els Centres i alumnat.
- Reunions Consell de Direcció per presa de decisions.



Estructura de suport CRAI



Presencial:

- 1 Unitat de Suport a la Docència, amb 4 tècnics (equip multidisciplinari) que gestiona el servei i coordina
- 16 Punts de Suport a la Docència ubicats als CRAI - Bibs. amb personal bibliotecari (35 persones)



Virtual:

Grup de 12 persones, especialitzades, que inclou als 4 tècnics de USD i a 8 bibliotecaris de PSD



Estructura de suport CRAI

Perfil del bibliotecari de suport al docent:

Com aspectes claus:

- ☀ Coneixements i experiència en tecnologia educativa
- ☀ Coneixements i experiència en l'ús del Campus Virtual UB (tasques, qüestionaris, etc.)
- ☀ Habilitats comunicatives i de formació d'usuaris



Formació dels bibliotecaris

- ☀ A nivell intern, des de la USD, es fa formació a tot el personal de suport a la docència dels CRAI -Bibs. sobre les eines i/o recursos disponibles per a la docència i l'aprenentatge.
- ☀ Aquesta formació es divideix en nivells : des de l'inicial ,on s'exposen qüestions bàsiques funcionals , fins a un nivell més expert ,on es tracten les qüestions avançades com l'ús i configuració del qualificador al Campus Virtual, per exemple .
- ☀ La formació es fa dins del Pla de Formació anual de l'Oficina de Formació de Personal de la UB.





CRAI

Serveis que
oferim dins del
model de suport

Servei d'atenció als Usuaris

- ☀ Evolució del PaB i SIRID inicials, esdevenint un servei totalment integrat al Campus Virtual UB
- ☀ Es dona resposta a tots els col·lectius UB (PDI, PAS i alumnat), així també com a externs no UB, sobre aspectes relacionats amb docència i aprenentatge
- ☀ Mitjana de temps de resposta: < 1h (excepte cap de setmana)

(servei on -line):



Servei d'atenció als Usuaris

Temàtiques tractades:

- ☀️ plataformes docents (Campus Virtual UB)
- ☀️ assessorament en eines TAC - TIC
- ☀️ elaboració de materials
- ☀️ publicació a repositoris
- ☀️ drets d'autor
- ☀️ avaluació docent

(servei en línia)



Servei d'atenció als Usuaris

Exemples:

- ☀ No puc crear el CV de l'assignatura . Em podeu ajudar ?
- ☀ Quina eina puc fer servir per gravar les classes del curs del Campus Virtual UB?
- ☀ Estic fent un examen amb un qüestionari al campus. Estic entrant les preguntes, però no sé com entrar la penalització.
- ☀ Com puc publicar els materials docents fora del Campus Virtual UB?

(servei en línia)



Assessorament en eines TÀCTIC

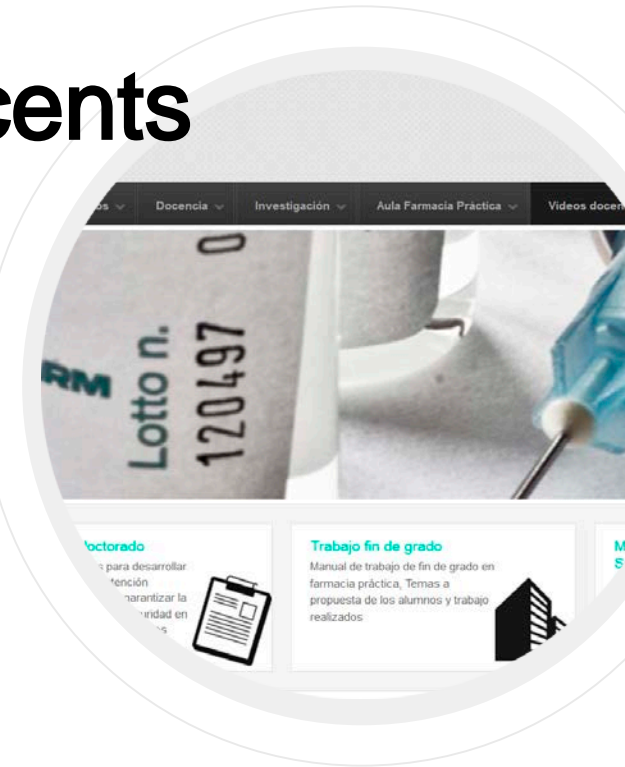
- ☀ El CRAI ha creat un portal web, “ [Espai del Tàctic](#) ”, on s’ofereix un recull d’eines TIC i TAC, així com una secció de píndoles formatives i consells al blog , elaborat des de la USD.
- L’objectiu és disposar d’un servei de suport integral per als usuaris de la UB en l’àmbit de l’aprenentatge i la docència i apropar -los les eines que s’usen majoritàriament.



Elaboració de materials docents

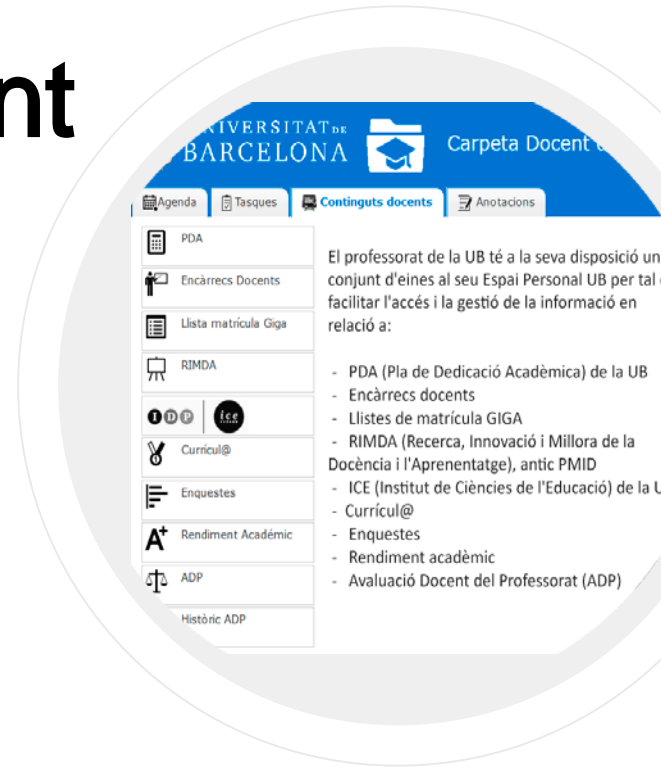
☀ El CRAI ofereix al professorat de la UB suport i assessorament en:

- La digitalització de documentació, en règim d'autoservei
- L'edició i conversió d'arxius (imatges, vídeos didàctics,...) per a la docència (USD)
- L'elaboració de material docent amb gestors de continguts (USD)



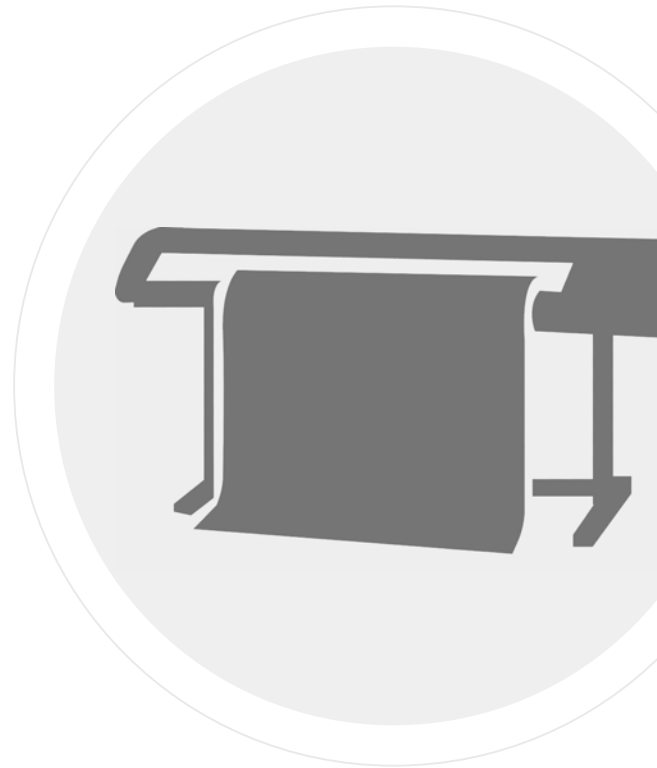
Suport en Carpeta docent

- ☀ El CRAI de la UB es coordina amb el Gabinet tècnic del Rectorat (GTR)
- ☀ Es dona suport al PDI sobre el funcionament de l'aplicació d'Avaluació Docent del Professorat (ADP) resolent les consultes i dubtes que es generin,
- ☀ S'elaboren els materials d'ajuda des de la USD, que es publiquen al web del GTR.
- ☀ També es dona informació sobre la resta d'eines de la Carpeta Docent des de la USD.



Impressió en gran format

- ☀ El CRAI ofereix al PDI de la UB, des de la USD, el suport en la impressió de material en gran format per a:
 - Congressos
 - Exposicions
 - Treballs amb l'alumnat
- ☀ El servei està tarifat per a membres UB
- ☀ També s'ofereix per a personal extern



Assessorament sobre detecció de similituds de treballs acadèmics

- ☀ El CRAI ofereix als usuaris de la UB suport en la detecció de similituds entre treballs acadèmics usant l'eina Tasca del Campus Virtual UB (Urkund)
- ☀ Es dona assessorament i formació en bones pràctiques per evitar el plagi
- ☀ També es pot accedir al recursos d'autoformació publicats al web del CRAI sobre la [prevenció de plagi](#).

The logo for Urkund, featuring the word 'URKUND' in a bold, orange, sans-serif font.

Professorat UB

Com accedir-hi?

Com activar-lo?

Com funciona?

Com mostra els resultats?

Publicació als repositoris de la UB

☀ S'ofereix suport i assessorament per publicar i difondre la producció acadèmica de la Universitat en diferents repositoris .



Els documents es publiquen a les col·leccions docents (OMADO, RIDOC i INNOVADOC) del Dipòsit Digital de la UB.

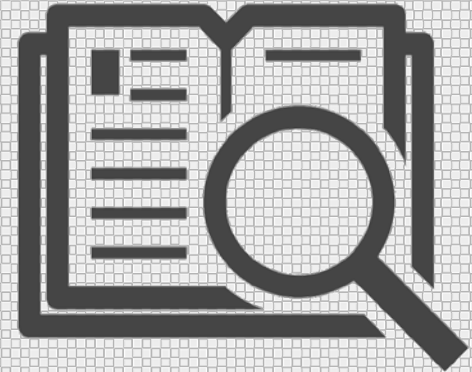
Tots aquests documents es recullen en el repositori cooperatiu de Catalunya “Materials Docents en Xarxa (MDX)”



Assessorament en l'elaboració de treballs acadèmics

☀ Des del CRAI s'ofereix suport i assessorament a l'alumnat:

- Sol·licitar informació bibliogràfica
- Com escriure i editar documents : tesis , treball de final de grau (TFG), etc.
- Com citar i gestionar la bibliografia i Mendeley : gestor de referències i citacions bibliogràfiques
- Com publicar als repositoris de la Universitat: treballs de l'alumnat



Formació als usuaris

- ☀ Des del CRAI s'ofereix formació a mida als usuaris en funció de les seves necessitats .
- ☀ A banda, es creen cursos i recursos d'autoformació , en obert i disponibles al DD UB o al Campus Virtual UB, com ara, els cursos sobre: *Eines d'infografia i tractament d'imatges* , *Campus Virtual UB* , *Com cercar informació* , *Com fer presentacions efectives* , *Com fer vídeos educatius per a l'aula* , etc .
- ☀ Altres materials es poden trobar a la col·lecció [Tecnologia educativa](#) que genera i gestiona la USD.

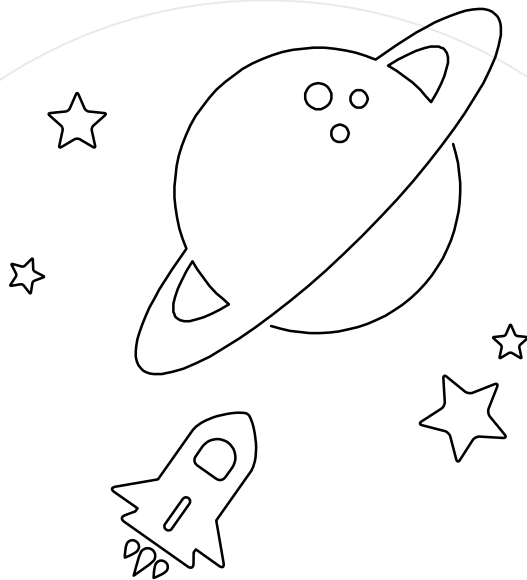


Suport al Campus Virtual

☀ S'ofereix assessorament, suport i formació als usuaris sobre qualsevol aspecte de la plataforma docent de la UB, [Campus Virtual](#).

➡ El CRAI ha esdevingut el coordinador dels projectes institucionals relacionats amb la plataforma docent, des de la migració del Campus Virtual UB al núvol fins a la implementació de noves funcionalitats arran de la situació excepcional de pandèmia viscuda durant el curs 2020 -21.





ASPECTES CLAU

del Suport al Campus Virtual UB

Aspectes clau suport CVUB

- ☀️ Experiència prèvia en tecnologia educativa i coneixement dels recursos existents
- ☀️ Nivell de servei elevat
- ☀️ Suport presencial/virtual
- ☀️ Coordinació amb d'altres unitats implicades
- ☀️ Coordinació amb els responsables acadèmics dels Centres
- ☀️ Contacte estret amb els usuaris , que permet recollir les necessitats que tenen



Com es treballa

Un cop establertes les necessitats i presa la decisió des de Vr

1

Fase 1: CRAI + ATIC + Proveïdors

- Es fan les integracions, actualitzacions o canvis basades en les necessitats institucionals recollides pel CRAI, en l'entorn de proves de CVUB, i es validen des de USD del CRAI amb Vicerectorats.

2

Fase 2: CRAI (USD + PSD)

- Es fa formació des de USD (o es prepara autoformació) a PSD dins de l'entorn de proves
- Es preparen materials d'ajuda i es fa difusió des de USD cap a la Comunitat UB

3

Fase 3: CRAI + ATIC + Proveïdors + IDP-ICE

- Es fan les integracions i actualitzacions al Campus Virtual UB
- Es dona suport a tota la Comunitat UB
- Es fa formació més extensa des d'IDP-ICE en la vessant metodològica

The CRAI logo is a circular emblem with a dark grey center containing the letters 'CRAI' in a bold, white, sans-serif font. This center is surrounded by a thin white ring, which is itself inside a larger, semi-transparent grey ring.

CRAI

Millores realitzades al Campus Virtual UB



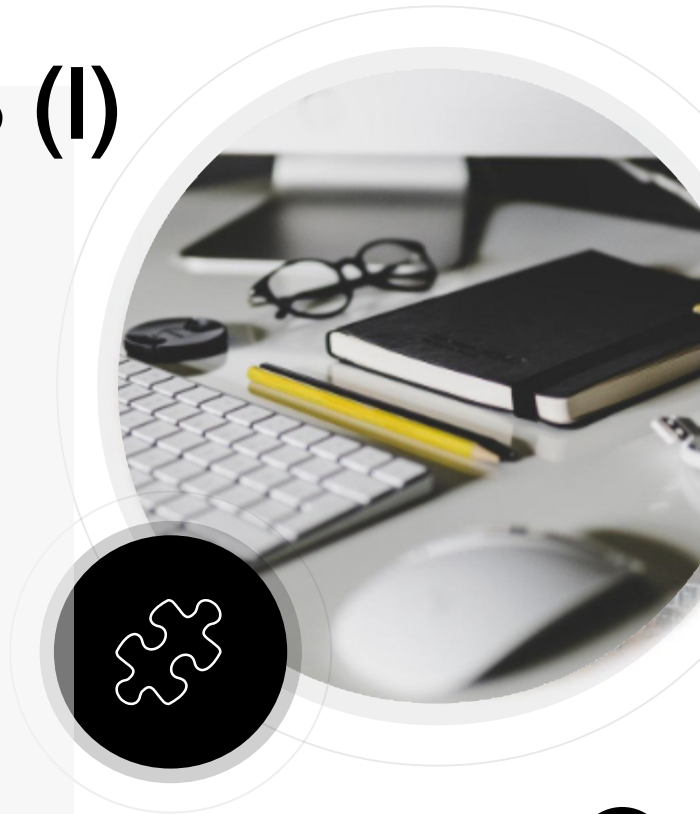
Migració al núvol

- ☀ Permet seguir treballant en Moodle (ja conegut pels usuaris des del curs 2005-06)
- ☀ S'integra completament amb la resta de sistemes/eines de la UB
- ☀ S'adapta a la tecnologia mòbil al 100% i és inclusiu (accessibilitat millorada)
- ☀ Permet adaptar l'aprenentatge als resultats i el treball de l'alumne (PLD + Learning analytics)
- ☀ Garanteix l'estabilitat de la plataforma, compliment de les normatives europees i proporciona suport informàtic 365 dies x 24h, amb un nivell de servei garantit del 99,99%




Eines integrades al CVUB (I)

- ☀ Autenticació UB (SSO)
- ☀ One Drive (Office 365) com repositori extern UB
- ☀ **BB Collaborate** (videoconferència)
- ☀ E-portafoli integrat (Mahara)
- ☀ Recurs de detecció de similituds entre treballs acadèmics (Urkund)
- ☀ Pla docent i **Bibliografia** recomanada , lligada automàticament al Portal de Bibliografia



Eines integrades al CVUB (II)

 **IntelliBoard**: eina de monitorització / anàlisi de dades : permet obtenir dades a diferents nivells (estudiant , assignatura , grau , ...). Necessari per *Learning analytics* (evolució de l'alumnat i detecció de situacions de risc o abandonament, entre altres)



Eines integrades al CVUB (III)

☀ Concentrador d'E-learning (CEL)

Eina a mida creada per l'Àrea de Tecnologies i gestionada per personal de suport a la docència del CRAI.

Sincronitza la informació de GIGA i GRAD al Campus Virtual UB i permet :

- Crear cursos ofertats per la UB
- Crear les categories acadèmiques (Graus, Màsters, etc.)
- la gestió d'usuaris (altes, baixes, canvis de grup, etc.)
- Recollir les qualificacions per les Actes UB
- Enllaçar automàticament el Pla docent i la Bibliografia recomanada al Catàleg UB, a través del Portal de Bibliografia recomanada



minz (CEL), és l'espai des d'on s'activa i es configura la creació dels cursos

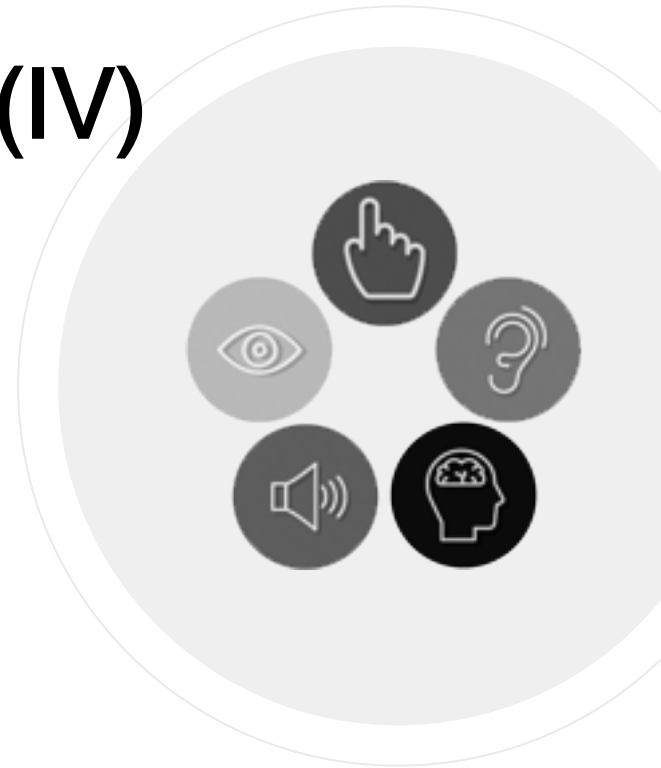


Accés a l'aplicació

Eines integrades al CVUB (IV)

☀ BB ALLY (millora en l'accessibilitat)

- El Campus Virtual UB esdevé plataforma inclusiva
- Orientació al professorat sobre el grau d'accessibilitat dels continguts que publica
- Possibilitat de l'alumnat de descarregar continguts en formats alternatius (àudio, PDF OCR, PDF amb tags, ePub, Braille electrònic, HTML semàntic)
- Traductor de continguts, disponible en 50 idiomes, dels documents en format Word, PDF, PowerPoint i HTML



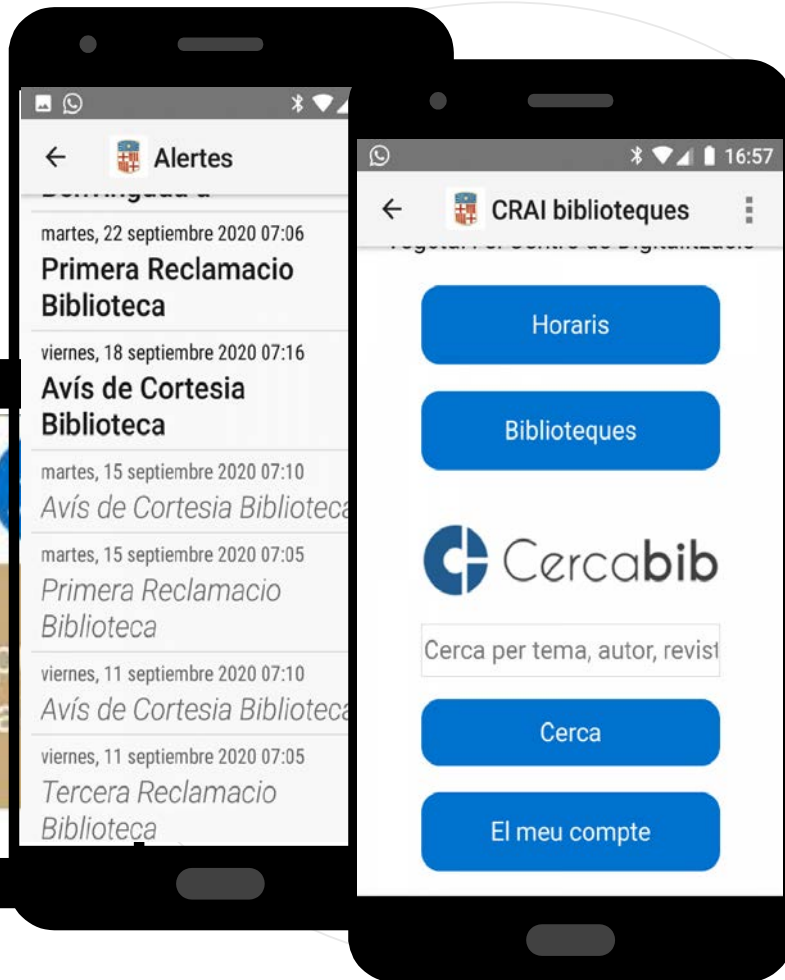
CVUB al mòbil



Des del mòbil o la tauleta es pot treballar al CVUB

Els cursos dissenyats pel professorat s'adapten al nou tema gràfic responsiu, malgrat es permet canviar l'aparença al tema gràfic anterior per facilitar la transició.

App SocUB



- Mostra totes les notificacions del Campus Virtual UB
- e ls [serveis](#) del [CRAI](#) estan integrats en l'app :
 - notificacions dels préstecs
 - reserves de documents
 - cerques al [catàleg](#)
 - accés a [El meu compte](#)
 - informació d'[horaris](#) i localització dels [CRAI Biblioteques](#) en un sol clic.

The CRAI logo is a circular emblem with a dark grey center containing the letters 'CRAI' in a bold, white, sans-serif font. This center is surrounded by a thin white ring, which is itself inside a larger, semi-transparent grey ring.

CRAI

Desplegament CVUB al núvol : calendari i fases





Volum de dades migrades



Més de 9500 cursos



+ de 70000 usuaris

Professorat, alumnat i PAS

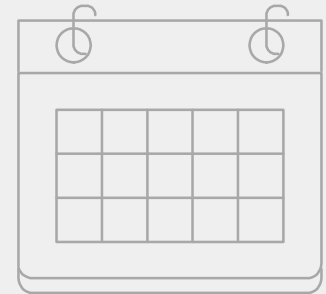


Termini de 21 dies

Per copiar tots els continguts al Núvol

Calendarització

- **Inici projecte** : juny 2018
- **Prova pilot** : febrer 2019 (10.000 alumnes i 120 docents)
- **Maig –Juny** : preparació migració continguts
- **Juny** : migració al núvol – entorn producció
- **Julio** l: a 1 de Juliol, accés professorat
- **Setembre** : accés a alumnat i desplegament del servei de suport a tota la UB



Fase 1: prova pilot (febrer 19)



Difusió

- *des de CVUB local*
- *Portal Campus Virtual UB*
- *missatge institucional (e-mail)*
- *Intranets de Facultats (SAE)*
- *Xarxes socials CRAI*



Autoformació : material d'ajuda a [Portal Campus Virtual UB](#) (creat , gestionat i mantingut per CRAI-USD)

Fase 2: migració al núvol

- ☀ Es compleix calendari previst
- ☀ Espassen tots els continguts i usuaris previstos
- ☀ S'activa l'eina de gestió **Concentrador de E-learning (CEL)**
- ☀ S'activen les noves funcionalitats excepte Collaborate, que s'activa a l'inici de la pandèmia
- ☀ Es fa formació des de USD i PSD del CRAI

Fase 3. Desplegament a tota la UB

**Inici del curs
2019-20**

Accés de tots els
membres UB:
professorat ,
alumnat i PAS

**Autoformació /
Formació**

programada o
a mida ,
presencial o
per webinar

**Recollida de
dades**

Enquestes grau
satisfacció
Servei d'Atenció a
Usuaris

COORDINACIÓ i SEGUIMENT
Equip tècnic + Direcció UB



Difusió CVUB



Disseny de campanya de difusió

- Des de les Intranets UB
- Xarxes socials CRAI UB
- MUPIs
- Vídeos per pantalles de Facultats
- Tarjetons
- Web institucional ([news](#) y [vídeo](#))

Formació en CVUB



- [PMFs al Portal del Campus Virtual UB](#)

(<http://www.ub.edu/campusvirtualub>)

- [Curs on-line d'autoformació](#)



usuari: **tp000023** / password: **C_0abc52**

Com serveis habituals:

- Sessions presencials (taller pràctic des de CRAI- Bibs. i USD)
- Cursos ICE (avançats/metodològics)



Suport CVUB

- [Servei d'Atenció a Usuaris](#) (en línia)
- Suport presencial i telefònic des de [CRAI PSD Bibs.](#) i [USD](#)
- Assessorament [Unitat Docència CRAI](#)
- Portal TÀCTIC (docenciacrai.ub.edu)

The CRAI logo is a circular emblem with a dark grey center containing the letters 'CRAI' in a bold, white, sans-serif font. This center is surrounded by a thin white ring, which is itself inside a larger, semi-transparent grey ring.

CRAI

Situació excepcional pandèmia COVID- 19





Docència no presencial

(Març – Juliol 2020)

Tota la docència passa a fer-se dins del Campus Virtual UB:

- El servei de suport a la docència del CRAI es decreta com a servei crític (14 de març)
- El CRAI crea tots els cursos necessaris manualment (més de 11500) i gestiona les altes d'usuaris necessàries
- S'implementa **BB Collaborate** per a fer classes síncrones en línia, i des de USD es preparen les [ajudes](#) i es [forma](#) tant al personal de PSD com als usuaris



Docència no presencial

(Març – Juliol 2020)

Tota la docència passa a fer-se dins del Campus Virtual UB:

- Es reforça la formació sobre qüestionaris i tasques, de cara a l'avaluació del segon semestre i final de curs
- S'assegura l'estabilitat de la plataforma docent amb proves de consistència que permetin fer avaluació a més de 10000 usuaris a la vegada



Docència híbrida/mixta

(Maig – Juliol 2020)

Paral·lelament el CRAI treballa des de Vicerectorat amb RIMDA (Innovació Docent) i IL3 en el model de docència híbrida que es desplegarà durant el curs 2020-21:

- Es creen materials d'ajuda de les metodologies docents que s'aplicaran
- Es fa formació al professorat de cada Centre UB, en format de webinars, i se'ls seguirà acompanyant durant tot el curs 2020-21



Dades del servei de suport

PANDÈMIA

Consultes	Curs 18-19	Curs 19-20 (2º semestre virtual)		Curs 20-21 (fins a 2/12/2020)
S@U-Docència	4.900	7.688	increment 36%	3740
e-mail udcrai	1.143	6.693	increment 83%	3946
presencial/telèfon USD	162	576	increment 72%	287



Dades del servei de suport

PANDÈMIA

Consultes per col·lectiu d'usuari	Curs 18-19	Curs 19-20 (2 ^o semestre virtual)		Curs 20-21 (fins a 2/12/2020)
Alumnat	722	1.389	increment 48%	1190
PDI	4.919	12.748	increment 61%	5668
Externs	183	63	decrement 65%	33
PAS	381	757	increment 50%	1082



Dades del servei de suport

PANDÈMIA

Consultes per tipologia	Curs 18-19	Curs 19-20 (2 ^o semestre virtual)		Curs 20-21 (fins a 2/12/2020)
Campus Virtual	5.402	9.840	increment 45%	7638
Elaboració material docent	467	330	decrement 29%	89
Assessorament i suport en eines TAC TIC	229	4.695	increment 95%	229
MOOCS	1	1	sense canvis	1
Publicació docència	77	38	decrement 51%	8
Drets d'autoria	29	53	increment 45%	8



Dades del servei de suport

PANDÈMIA

Formació d'usuaris	Curs 18-19	Curs 19-20 (2 ^o semestre virtual)	
Nombre d'hores	1.302	1.243	decrement 4,5%
% hores formació reglada respecte hores formació totals	56,21%	46,98%	decrement 9%
Nombre de cursos	862	790	decrement 8,3%
Nombre d'assistents	13.324	15.721	increment 15%
% assistents formació reglada	69,73%	59,00%	decrement 9,3%



Gràcies

Mireia Casass mcasas@ub.edu

Judit Casals juditcasals@ub.edu