



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

Una experiència de dos anys de treball cooperatiu i col·laboratiu pel suport i la gestió docent

Resum:

Des del curs 2010-11, la facultat de Psicologia de la UAB compta amb un grup d'estudiants que es formen com a "assistents de titulació" dels estudis de Grau realitzant tasques de suport a la docència. Amb l'objectiu de que aquesta experiència tingui un caràcter formatiu per a l'estudiant i que a més signifiqui un suport notable al personal acadèmic de la facultat, es van prioritzar aquelles tasques amb un caràcter transversal i es va generar una estructura de treball basada en una metodologia col·laborativa. En el present treball presentem els resultats de l'experiència acumulada durant aquests dos cursos de funcionament.

Abstract:

Since the academic year 2010-11, the faculty of Psychology of the UAB has a group of students that work as "assistants of the Degree studies" realizing tasks of teaching support. In order to facilitate students' acquisition of useful skills and to support teaching in a helpful way, transversal tasks were prioritized and the organizational structure of the group was based in a collaborative methodology. In present work, the

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

results of the experience accumulated during these two years are presented and discussed.

Paraules clau (llengua proposta): suport docent, treball col·laboratiu, adquisició de competències **Keywords** (in English): teaching support, collaborative work, skill development

- Ciències Experimentals i de la Salut
- Innovació en l'ensenyament superior
- Comunicació oral

DESENVOLUPAMENT

a) Objectius

Les beques d'*assistent de titulació* de la UAB van ser creades el curs 2010-2011 per donar suport a la docència en el procés d'implantació dels estudis de Grau en totes aquelles tasques delegables. Els assistents de titulació realitzen activitats de caràcter eminentment pràctic que constitueixen una forma de completar la formació del beneficiari/ària mitjançant l'adquisició de les competències i les tècniques pròpies del lloc de destí, relacionades amb els propis estudis. A més, la UAB garanteix que les activitats de col·laboració descrites tinguin caràcter formatiu i siguin les que es determinen en les bases de cada convocatòria.

A la Facultat de Psicologia s'ha optat per desenvolupar un model propi integrant els becaris dintre de l'Espai de Suport i Innovació Docent (ESID, <http://serveis.uab.cat/esid/>) de la facultat per tal de donar un suport transversal a totes les assignatures dels graus de psicologia i

SECRETARIA TÉCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

logopèdia i, alhora, estructurar la seva feina amb funcions no solament reactives sinó proactives i propositives, fomentant la llibertat per a crear, innovar i generar eines que donessin suport a la docència d'una manera eficaç. D'aquesta manera la figura de l'assistent té un rol actiu i no pas passiu.

Aquest doble vessant de suport per als equips docents i de formació dels becaris ha suposat un gran esforç organitzatiu i ha permès generar tot un seguit d'eines, protocols i funcions des d'un vessant innovador. Aquesta experiència iniciada el curs 2010-2011 ha estat seleccionada per la Unitat d'Innovació Docent en Educació Superior per participar en un projecte comú de "*Bones pràctiques docents*" entre la Universitat Autònoma de Barcelona i la Universitat de Barcelona.

Així doncs, l'objectiu d'aquesta comunicació és donar a conèixer a) la figura de l'assistent de titulació com a suport docent i com a mecanisme de promoció de la formació integral; b) les diferents eines, materials i protocols de comunicació i actuació creats per al correcte funcionament d'aquest sistema de suport docent; c) les tasques i funcions exercides pels assistents durant aquests dos primers cursos de funcionament i d) els resultats d'aquesta experiència de suport docent i la repercussió sobre la formació dels propis estudiants.

b) Descripció del treball.

L'equip d'assistents de titulació de la Facultat de Psicologia de la UAB està constituït per un grup de deu persones la tasca de les quals és organitzada i distribuïda per la figura d'un coordinador a partir de les demandes del professorat i de suggeriments sorgits dels propis assistents i d'altres agents de la facultat (decanat, laboratoris docents, etc). Amb la finalitat de donar un servei útil al professorat de la facultat, el grup d'assistents rep formació sobre el



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

programari (per exemple, gestors bibliogràfics, creació de bases de dades, etc.) i els materials docents (per exemple, aparells d'anàlisi de respostes psicofisiològiques) disponibles a l'Espai de Suport i Innovació Docent (ESID) de la facultat. Aquests coneixements, a més de ser necessaris per poder donar el suport als equips docents, suposen una contribució a la formació integral dels assistents facilitant l'adquisició de competències específiques i transversals que poden ser d'utilitat en la seva vida acadèmica/professional.

Tipus de tasques realitzades pels assistents

Les feines realitzades pels assistents es poden classificar en tres eixos ben definits: suport presencial a la docència dirigida i a les avaluacions, suport al docent fora de l'aula i, finalment, tasques internes.

El suport presencial a la docència dirigida i a les avaluacions, consisteix en l'ajuda a la realització de pràctiques que requereixen algun equipament especial com, per exemple, sistemes de recollida de respostes psicofisiològiques o sistemes de resposta per comandament per avaluar el coneixement del grup classe. En aquests casos, els assistents poden realitzar tasques de suport dins l'aula durant la docència i en relació amb l'ús dels instruments. A més d'aquest suport planificat, els assistents realitzen guàrdies presencials prefixades a l'ESID -lloc de treball del grup d'assistents obert als professors i als estudiants de la facultat de Psicologia durant tota la jornada lectiva- amb la finalitat de resoldre les incidències relacionades amb la docència que es puguin produir a la facultat, com per exemple respondre dubtes de caire tècnic sobre l'equipament de les aules i el programari o gestionar les peticions urgents i els imprevistos que puguin sorgir durant la jornada lectiva. El repartiment dels torns es realitza a l'inici de cada semestre, tenint en compte la disponibilitat i la compatibilitat amb la docència teòrica i pràctica

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

per tal de garantir el millor funcionament del grup. Finalment, aquest apartat també engloba l'assistència a l'avaluació que consisteix en el suport al professorat durant la vigilància d'exàmens i evidències d'aprenentatge (repartir exàmens, recollir-los, enganxar cartells informatius a la facultat, etc.).

El suport al docent fora de l'aula és l'apartat que concentra bona part de la feina que realitzen els assistents. Bàsicament consisteix en dos tipus de tasques, les directament relacionades amb el suport que es dona al professorat que realitza una petició específica en relació amb la creació de material per a la seva docència, com poden ser els gestors de qualificacions (personalitzats segons les especificacions de cada assignatura i equip docent) o l'elaboració d'esborranys o primeres propostes de material docent i la col·laboració en el disseny de certes pràctiques, i les relacionades amb la generació de materials de suport i formació que poden ser útils a tot el professorat de la facultat en qualsevol moment. En aquest darrer apartat s'ha realitzat un gran esforç per aportar a la comunitat docent de la facultat eines formatives que facilitin al professorat l'ús de nous recursos en les seva docència, per exemple realitzant guies d'ús (en format pdf) del material disponible (per exemple del sistema Educlick), recull de preguntes més freqüents (*Faqs*, *Frequently Asked Questions*) sobre l'ús del moodle (accessible des del web de l'ESID i des del propi moodle de la nostra facultat) o videotutorials sobre l'ús dels mòduls i opcions disponibles en el moodle de la nostra facultat, amb l'objectiu de poder arribar de manera ràpida i eficient a les demandes concretes del professorat respecte a aquesta plataforma. A més, aquest curs 2011-12 aquest vessant formatiu també s'ha concretat en la realització d'un curs/taller presencials sobre el programari de gestió bibliogràfica Zotero. Aquest taller estava destinat al professorat i investigadors de la facultat i va ser impartit per un dels assistents de titulació. La idea d'aquests tallers és que un o dos assistents es formin durant uns mesos en un programari o material

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

potencialment útil i transmetin a la comunitat docent el coneixement adquirit mitjançant una guia d'ús i un petit taller per al professorat. La bona acollida d'aquesta iniciativa ens farà ampliar l'oferta per al curs vinent.

Les *tasques internes* es relacionen amb el suport a la docència entès d'una manera més ampla. En aquest apartat s'atenen peticions del deganat o del propi ESID, per exemple, per realitzar tasques que milloren la difusió de l'estructura docent de la facultat. En aquest sentit, s'ha redactat un document il·lustrat que explica quins serveis ofereix la facultat, així com l'estructuració dels plans docents, l'oferta d'assignatures optatives o els recursos per als estudiants. També cal destacar que actualment s'està elaborant un programa d'assessorament a estudiants d'intercanvi que permetrà guiar als estudiants que venen d'altres països i facilitar-los la seva adaptació a la Facultat de Psicologia de la UAB i a les ciutats properes.

Organització de la feina

Com ja hem comentat abans, el model que hem adoptat a la nostra facultat atorga a l'assistent un rol més actiu que no pas passiu. L'equip d'assistents de titulació t'està constituït per un grup de deu becaris més una coordinadora i cadascun dels assistents arriba a l'equip de treball amb uns coneixements i unes habilitats concretes que cal aprofitar no solament per al suport a la docència, sinó per a l'enriquiment del propi grup d'assistents. En aquest sentit, la feina dels assistents es planteja des del primer dia com un treball cooperatiu ric en oportunitats formatives a través de les activitats realitzades i gràcies a la transmissió de coneixements entre els propis membres de l'equip.

No obstant, posar en comú les necessitats de suport per part dels docents, el proporcionar

SECRETARIA TÈCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

una formació als assistents, promocionar l'aprenentatge a través del treball col·laboratiu i atendre la disponibilitat horària dels assistents és una tasca complexa que requereix un gran esforç d'organització. En aquest apartat explicarem breument quines són les eines que utilitzem per dur a terme aquesta coordinació.

Les *peticions de tasques a realitzar* arriben a la coordinadora a través d'un formulari on-line en el que el professorat indica quin tipus d'ajuda necessita i de quants assistents requereix. Aquest formulari es troba a la pàgina web de l'ESID (<http://serveis.uab.cat/esid/assistents-dassignatura>) i es fàcil i ràpid de completar. Les sol·licituds rebudes són gestionades pel coordinador d'assistents que les distribueix en funció de la disponibilitat horària, del coneixement de la matèria a resoldre o afinitat amb l'activitat.

La *realització de les tasques per part dels assistents* es realitza generalment en grups de 2 o 3 persones, procurant que aquests subgrups siguin rotatius. Aquesta estructura facilita que els coneixements i les habilitats adquirides per un assistent en una activitat concreta puguin ser compartits pels altres assistents en les següents activitats. La dinàmica rotativa de treball presenta infinitat de situacions en les que els assistents tenen l'oportunitat d'utilitzar i millorar les seves capacitats de negociació i les seves habilitats socials i comunicatives per trobar el terme mig on s'aconsegueixi l'acord de tots els participants. La presa de decisions i la resolució de problemes de forma grupal afavoreix el desenvolupament d'estratègies i recursos útils i aplicables a aquesta feina i a d'altres que es poden presentar. Com ja hem comentat, es fomenta l'activitat creativa dels assistents mostrant-los les diferents necessitats del professorat i demanant-los les possibles vies de solució als problemes plantejats i només que duguin a terme la tasca necessària. El fet de conèixer sempre els objectius de cadascuna de les activitats permet proporcionar l'oportunitat de posar en pràctica els coneixements adquirits per cada assistent i afavoreix el desenvolupament de

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

l'autonomia i la capacitat de presa de decisions. La possibilitat de buscar i posar en pràctica diferents solucions a les necessitats docents i el fet de tenir un espai on es potencia l'expressió de idees i propostes que sorgeixen resulta molt més formatiu i motivador que si únicament es demana la realització d'unes tasques i activitats preestablertes.

L'ús d'un *gestor per al seguiment de tasques i la disponibilitat horària dels assistents* és imprescindible per garantir la distribució equitativa de la feina. La feina dels assistents s'organitza en 6 hores presencials a l'ESID, 1 hora de reunió i 8 hores que cada assistent distribueix segons el seu horari personal. Això fa que sigui necessari tenir un control de les hores que cadascú realitza cada setmana. A més, per tal de poder variar o unificar les tasques d'un assistent és útil conèixer quines feines s'han realitzat cada setmana. Així doncs, per organitzar-ho s'utilitza un document on-line que poden visualitzar tots els assistents on consten les hores i tasques setmanals realitzades per cadascú. L'única persona amb permís per modificar aquest document és la coordinadora, que actualitza el document no solament en funció de les noves tasques que sorgeixen, sinó segons el feedback que rep setmanalment dels assistents sobre la feina feta, informació que es transmet de manera setmanal a les reunions d'equip i a la comunicació interna.

La *cohesió i la comunicació dintre del grup* és imprescindible per poder realitzar una bona coordinació de la feina. En aquest sentit, es realitzen reunions setmanals de tot l'equip. Es tracta d'un espai en el que es fa el repartiment i el seguiment grupal de les tasques, es recullen noves idees i propostes sobre dinàmiques o eines sorgides de l'experiència, es contemplen aspectes que es poden millorar, i es posa en comú qualsevol dubte, inquietud o dificultat sorgida. Aquesta organització setmanal permet a l'equip mantenir-se en permanent dinamisme, ja que cada setmana es fan noves aportacions per a donar resposta a les noves demandes, incloent



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

constants propostes de formació per als assistents (programes informàtics, nous materials, etc). Pel fa a la comunicació i compartició de documentació, a més de l'ús del correu electrònic individual, el conjunt d'assistents com a grup també compta amb un correu propi *Gmail*, ja que aquest servei també proporciona altres aplicacions que faciliten el contacte entre el grup com per exemple *Google Docs*, que permet compartir i crear documents en línia podent-hi accedir des de qualsevol ordinador amb connexió a internet. Aquest sistema s'utilitza per exemple per tenir els gestors d'hores o per redactar qualsevol informe o document en grup. Per altra banda, com a eina innovadora de coordinació d'aquest any hi ha el *Feng Office*, un gestor de tasques molt complert que s'utilitza per al funcionament ordinari de l'ESID i que permet assignar tasques a persones concretes i calcular la durada de la seva realització. Finalment, una altra eina molt usada per l'equip és el *Dropbox*, un servei d'emmagatzematge d'arxius de qualsevol tipus. En aquesta carpeta *online*, assignada al compte d'assistents, s'hi guarden tots els arxius, actes i material creat per l'equip. La documentació que es va generant té com a missió fonamental coordinar el grup, però en la seva redacció i en el manteniment de tota l'estructura es té en compte que l'equip d'assistents varia cada any i que, per tant, la informació recollida a ser útil i fàcilment accessible per als futurs equips.

c) Resultats i conclusions

Durant el curs 2010-2011 es van realitzar un total de 102 tasques de suport dividides entre les diferents categories (51 de suport presencial a la docència dirigida i avaluacions, 33 de suport al docent fora de l'aula i 18 de tasques internes). En el present curs 2011-2012 ja portem realitzades 82 tasques (48 de suport presencial a la docència dirigida i avaluacions, 22 de suport al docent fora de l'aula i 12 de tasques internes) i és per tant previsible que en acabar el curs



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

haguem superat el nombre d'intervencions respecte a l'any passat.

Com ja s'ha anat descrivint fins ara, tot el nostre treball ha tingut un doble vessant, per una part el suport a la feina dels docents de la facultat, i per l'altre, l'aspecte formatiu per als propis assistents. Així doncs, l'èxit o no d'aquesta proposta cal mesurar-lo en funció del profit que aquestes dues comunitats n'han pogut treure.

Pel que fa al *personal docent*, es va dissenyar un qüestionari de satisfacció en el que el professorat podia valorar de manera anònima el servei prestat pels assistents. Aquesta enquesta va ser contestada per 75 professors, encara que en molts casos només de manera parcial. Cal remarcar que molts professors van decidir no omplir l'enquesta per no conèixer el servei o per no haver utilitzat el servei amb una freqüència significativa com per donar una opinió.

Els resultats més significatius obtinguts amb aquest qüestionari són els següents:

- Pel que fa al coneixement de les possibles tasques que es poden sol·licitar com a suport docent, el 51,72% manifesta conèixer-les, mentre que el 27,58% afirma que no les coneix.
- Entre els usuaris que coneixen les tasques que realitzen els assistents, 76% creuen que són molt útils i el restant 24% que consideren que són útils.
- Pel que fa als terminis de resposta (des del moment en què se sol·licita el suport docents via formulari on-line fins que aquest ha estat dut a terme), 92,31% està molt d'acord o d'acord en què la feina s'ha realitzat en el termini estipulat, mentre que només un 3,85% està en desacord.
- Pel que fa a la qualitat de la feina realitzada, el 100% es mostra molt d'acord o d'acord amb què la feina s'ha efectuat de manera correcta.
- El 92% dels enquestats considera que la participació dels assistents ha estat activa. El 8%

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

no es posiciona en la valoració d'aquest aspecte.

- Pel que fa a la distinció entre tasques específiques, les tasques millor valorades en una escala de 0 a 10 han estat la vigilància d'exàmens amb una mitjana de 9,04, el suport a les aules virtuals moodle amb un 8,79 i el suport a material específic per a pràctiques, en concret el BIOPAC i l'Educlick, amb un 8,60.
- En la valoració de les respostes obertes als qüestionaris es distingeix amb claredat que la recomanació més reiterada entre els docents enquestats és la major difusió del servei: molts d'ells reconeixen no saber quines tasques i funcions desenvolupa l'equip d'assistents o quines peticions concretes poden sol·licitar.

També els *assistents de titulació* van omplir una enquesta de satisfacció anònima per valorar diferents aspectes formatius d'aquesta experiència. Els resultats més significatius són el següents:

- Un 66.7% es mostra satisfet amb la feina que realitza, mentre que el restant 33.3% es mostra molt satisfet.
- El volum de feina que representen les tasques assignades ha estat valorat com a molt compatible amb els estudis en curs per un 77.8% i com a compatibles pel 22,2% restant.
- La utilitat de l'experiència per a la seva vida laboral futura ha estat valorada com a molt útil per un 33.3%, com a útil per un 33.3% i no s'ha posicionat un 33.3%.
- Un 77,8% considera que la metodologia de treball emprada ha millorat la seva capacitat per treballar de forma col·laborativa. En canvi, un 11,1% es mostra en desacord amb aquest plantejament i un 11,1% no es posiciona.



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

- Pel que fa a la percepció de la utilitat de la seva feina en benefici de la facultat, el 88,8% està molt d'acord o d'acord en què les tasques realitzades han estat útils. El restant 11,2% no es posiciona.

Creiem que les dades obtingudes recolzen la utilitat d'experiències d'aquest tipus tant per als equips docents com per als estudiants beneficiaris d'aquestes beques. En l'apartat de suport a la docència cal destacar l'alta valoració que han fet els docents sobre la qualitat de la feina realitzada pels assistents. A més, també considerem molt positiu el fet que els propis docents hagin valorat majoritàriament com a activa la participació dels assistents en el suport que els han donat, ja que aquest era un dels objectius principals d'aquesta experiència. Però les dades també ens han marcat un punt feble, el coneixement que tenen els equips docents de la facultat de les tasques que poden desenvolupar els assistents. Cal pensar que, en el moment en què es va realitzar l'enquesta de satisfacció als docents, havia acabat el primer semestre del segon curs d'implantació d'aquest servei, és a dir, si descomptem el primer semestre de l'any d'inici d'aquesta experiència ja que es va dedicar en bona part al disseny de l'organització, a la planificació, etc, podem considerar que els docents han pogut gaudir del suport dels assistents només durant 2 semestres complets, per tant es tracta d'una experiència relativament nova i que ofereix unes possibilitats poc freqüents que cal anar difonent i explicant. Així doncs, tot i la difusió que se'n fa a la facultat a través de missatges de correu electrònic i també a través del web de l'ESID, no és estrany que hi hagi encara un cert desconeixement no ja de l'existència del servei, sinó de quines tasques específiques poden desenvolupar els assistents, ja que, per la pròpia naturalesa d'aquesta experiència, aquest no és un catàleg tancat sinó en constant ampliació

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

i obert a propostes innovadores. Esperem que un major esforç de difusió per part de l'ESID, la difusió boca a orella per part dels professors que ja han gaudit del suport, i un major esforç per imaginar noves maneres de col·laborar augmentaran el nombre i al varietat de tasques realitzades en el futur.

Des del punt de vista dels estudiants becats també creiem que ha estat una experiència profitosa. Probablement els dos punts més forts siguin la seva percepció d'una millora en la seva capacitat de treballar en equip (ja que aquest també era un dels objectius del projecte) i la percepció que la feina que han fet suposa un profit per a la facultat. En aquest darrer punt creiem que és essencial la metodologia de treball emprada que els ha implicat en les tasques no simplement com a becaris passius sinó com a part activa en tot el procés de desenvolupament de les tasques. A més, tot aquest aprenentatge s'ha realitzat sense que se'n veiés afectat el ritme dels seus estudis ordinaris, com demostra el fet que majoritàriament consideren que les dues coses han estat plenament compatibles, de nou considerem que la seva implicació no només en les tasques a realitzar sinó també en l'organització del grup han estat claus en aquest aspecte.

En resum, en aquesta comunicació hem presentat una experiència desenvolupada des de la Facultat de Psicologia de la UAB en el marc de la implantació dels nous estudis de grau de l'Espai Europeu d'Educació Superior. Per donar suport a la implementació dels nous plans d'estudi, hem aprofitat la integració dels becari/es assistents de titulació en l'espai de suport docent de la facultat per crear una dinàmica de treball amb caràcter formatiu pels estudiants i que, a més a més, signifiqui un suport notable al personal acadèmic de la facultat. Així, s'han

SECRETARIA TÈCNICA

VII CIDUI

ISBN 978-84-695-4073-2



LA UNIVERSITAT: UNA INSTITUCIÓ DE LA SOCIETAT

prioritzar aquelles tasques amb un caràcter transversal generant una estructura de treball basada en una metodologia col·laborativa. Les valoracions realitzades tant pel personal docent de la facultat com pels propis assistents de titulació ens porten a concloure que aquesta experiència pionera ha tingut unes repercussions positives tant en el vessant formatiu com en el de suport docent. Ara bé, això no treu que determinats aspectes no hagin de ser reformulats o millorats per aprofundir en els objectius marc de l'experiència de suport docent aquí presentada.

REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

- Gairín, J., & Rodríguez-Gómez, D. (2011). Cambio y mejoras en las organizaciones educativas. *Educación*, 47(1), 31-50.
- Zágarra Oberty, C., Bonache Pérez, J. (2005). Equipos de trabajo para la gestión del conocimiento: la importancia de un clima adecuado. *Cuadernos de economía y dirección de empresa*, 22, 27-48.

SECRETARIA TÉCNICA
VII CIDUI
ISBN 978-84-695-4073-2