

NOMBRE: Benjamín Farías Valdés

N.ALUMNO: 17642531



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE
ESCUELA DE INGENIERÍA
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN

IIC3182 — Interfaces Humano Computador — 1' 2022

Tarea 3

Tema

El tema será: **Tecnologías Web/Cloud para Desarrollo de Cursos Universitarios Remotos**. Ya existen muchas soluciones tecnológicas para este problema, pero tienen falencias o detalles mejorables que encontrar valen la pena recopilar, de forma que se puedan mejorar las interfaces utilizadas para el desarrollo de cursos remotos.

El criterio de inclusión para estas entrevistas corresponde a ser estudiante universitario y haber cursado al menos 1 semestre de forma remota.

Preguntas Iniciales

Estas preguntas permiten contextualizar la entrevista, deberían durar entre 1-2 minutos (el conjunto entero de preguntas).

1. ¿Cuál es tu nombre?
2. ¿Qué edad tienes?
3. ¿Dónde vives?
4. ¿Qué carrera estudias?
5. ¿En qué universidad?
6. ¿Entregas tu consentimiento para que esta entrevista sea grabada y posteriormente analizada?

Preguntas del Tema

Estas preguntas permitirán obtener la información necesaria sobre el tema. Deberían durar alrededor de 15 minutos en su conjunto.

1. ¿Durante cuántos semestres tuviste mayoritariamente cursos de modalidad remota? (1 min)
2. Cuéntame sobre las herramientas cloud que has usado en tus cursos remotos (zoom, meet, etc...), y qué tan útiles/cómodas las encontraste. (3 min)

3. Cuéntame sobre las herramientas web que has usado en tus cursos remotos (páginas web, portales, etc...), y qué tan útiles/cómodas las encontraste. (3 min)
4. ¿Qué ventajas de tener esos cursos remotos encontraste con respecto a tenerlos presenciales? (3 min)
5. ¿Y las desventajas? (3 min)
6. ¿Qué cambiarías o crees que faltó para que tu experiencia fuese mejor en los cursos remotos? (2 min)

Transcripciones

Entrevista #1

- **Benja:** Hola bienvenido, ¿cómo estás?.
- **Vicente:** Bien, ¿y tú?.
- **Benja:** Bien bien gracias.
- **Benja:** Bueno, estamos aquí para una entrevista sobre temas de las tecnologías que se ocupan en los cursos remotos para la universidad.
- **Benja:** Y te quería entrevistar a tí para obtener información sobre esto para un curso de interfaces que estoy haciendo.
- **Benja:** Entonces para empezar, ¿cuál es tu nombre?.
- **Vicente:** Mi nombre es Vicente Guzmán.
- **Benja:** ¿Y cuál es tu edad?.
- **Vicente:** Tengo 23 años.
- **Benja:** ¿En dónde vives?.
- **Vicente:** En la ciudad de Santiago en la comuna de Las Condes (Chile).
- **Benja:** ¿Qué carrera estás estudiando?.
- **Vicente:** Estoy estudiando la carrera de ingeniería civil en la universidad católica.
- **Benja:** Perfecto esa era justo mi siguiente pregunta (*universidad donde estudia).
- **Benja:** Ya ahora para esta entrevista necesito que entregues tu consentimiento de que va a ser grabada y posteriormente analizada.
- **Vicente:** Sí por supuesto, entrego mi consentimiento.
- **Benja:** Perfecto gracias. Entonces ahora vamos a empezar con las preguntas sobre el tema.
- **Benja:** Primero, ¿durante cuántos semestres tuviste mayoritariamente cursos de modalidad remota hasta ahora?.
- **Vicente:** Bueno, durante los dos semestres del año 2020... más los dos semestres del año 2021.
- **Vicente:** Sin embargo el segundo semestre del 2021 fue más bien híbrido más que remoto.
- **Benja:** Ya, ¿igual tuviste algo así como 50/50 en ese semestre?.

- **Vicente:** Claro, porque tuve evaluaciones presenciales pero las clases remotas, esa era la diferencia con los otros semestres anteriores.
- **Benja:** Ya perfecto. Entonces ahora pensando durante el resto de la entrevista en esos semestres que tuviste hartas cosas remotas en tus cursos.
- **Benja:** Quiero que me cuentes sobre las herramientas cloud que haz usado en estos cursos, con cloud aquí me refiero a zoom, google meet, etc... que típicamente se ocupan para videollamadas, las clases, y todo eso.
- **Vicente:** Lo que más ocupamos para las clases era zoom que era la plataforma elegida por la universidad... y también ocupé en algunas ocasiones google meet.
- **Vicente:** A nivel personal también ocupé discord.
- **Vicente:** Tanto para hacer trabajos como para hacer tareas.
- **Benja:** Ok, y segundo, ¿qué tan útiles y cómodas las encontraste, a todas estas herramientas?.
- **Vicente:** Estas eran útiles porque obviamente permiten a cualquiera conectarse desde cualquier parte... pero obviamente tienen limitantes.
- **Vicente:** Y esas limitantes bueno son varias, por ejemplo hay algunos compañeros que me pasó que cuando teníamos prueba o incluso la clase no tenían buen internet y entonces se desconectaban, o algunos que dejaban su micrófono abierto y sonaban ruidos, etc... entonces se entorpecía la clase o evaluación.
- **Vicente:** Y también otra dificultad, esto tiene que ver más con la aplicación en realidad, es que a muchos compañeros cuando estaban dando la evaluación por zoom se les exigía tener prendida la cámara.
- **Vicente:** Y estar pendientes del chat.
- **Vicente:** Pero muchos otros compañeros no estaban tan concentrados en el chat del zoom y entonces por ejemplo si el profesor aclaraba algo de la prueba, no prestaban atención y eso como que les entorpecía el desarrollo y al final nunca se enteraban de que había que corregir algo por ejemplo.
- **Vicente:** El profesor tampoco lo decía por parlante entonces no se entendía, eso a nivel de evaluación.
- **Benja:** Ya perfecto.
- **Benja:** Ahora quiero que me cuentes sobre tu experiencia otra vez pero con las herramientas tipo web, por ejemplo páginas web, los portales de la universidad o de los ramos que ocupas cuando entregas los trabajos, etc...
- **Vicente:** Ya así como a nivel de página web, bueno en la universidad católica usamos canvas que es una herramienta super útil porque agrupa todo el material de todos los ramos y está ordenado por semestre y por contenido y por unidad entonces es super cómodo.
- **Vicente:** Lo que sí, obviamente esas herramientas también tienen problemas así como zoom porque...
- **Vicente:** Por ejemplo las notificaciones, anuncios y avisos que se enviaban en los foros de canvas a veces llegaban tarde al mail y eso te podía perjudicar.
- **Benja:** Ya entiendo.
- **Benja:** Entonces las encontraste bien útiles, sólo que tenían estos detalles mejorables.

- **Vicente:** Sí, en la pandemia lo que más usamos fue canvas pero por ejemplo hay otra plataforma que es siding que también es de ingeniería pero esa no la ocupamos prácticamente nunca porque no ocultaba ninguna herramienta, ningún material para el desarrollo de los ramos.
- **Benja:** Perfecto.
- **Benja:** Y ahora hablando más generalmente.
- **Benja:** ¿Cuáles según tú son las ventajas de haber tenido estos cursos de forma remota, respecto de haberlos tenido presencialmente durante estos semestres?
- **Vicente:** Ya, obviamente la respuesta a esta pregunta es relativa porque cada persona tiene una realidad diferente pero por ejemplo en mi caso yo no vivo cerca de la universidad, entonces todo el tiempo de traslado me significó que las clases remotas me dieron muchísimo más tiempo de estudio y preparación para los ramos.
- **Vicente:** Y que no era menor el tiempo, y uno al contar con más tiempo obviamente el rendimiento es mejor y yo creo que eso le pasó a mucha gente, que mejoró la nota no sólo porque era más fácil en la red o por qué la dificultad era menor, sino porque tenía más tiempo para estudiar.
- **Vicente:** Pero también tenía dificultades como dije antes. Los problemas de internet, la conectividad, la interrupción en clases... a veces se hace difícil concentrarse y estar pendiente en la clase.
- **Vicente:** Porque depende de cada uno si uno se conectaba o no a la clase, entonces por ejemplo hay compañeros que ya sabían que la clase iba a ser grabada y preferían simplemente ver la grabación, entonces no van a clase y eso a la vez frustra al profesor.
- **Vicente:** Por ejemplo me tocó en algunos ramos de ingeniería eléctrica que se conectaban y habían tres personas y éramos sesenta alumnos.
- **Vicente:** Entonces era muy frustrante para el profesor, que mandaba mails reclamando, y al final todos veíamos las clases grabadas que por decreto de la universidad se tenían que grabar y quedaban en la nube. Y eso también era muy bueno porque en el fondo tú te puedes conectar en cualquier momento y ocupar el material.
- **Benja:** Ya entonces para tí las principales ventajas era tener todo disponible online y poder ahorrar tiempo en traslado.
- **Vicente:** Claro. Si hacemos como un balance general, para mí las clases remotas tenían más pros que contras porque al final es una herramienta que te sirve para aprender y digamos que dependiendo de la voluntad uno puede aprender desde cualquier lugar y no necesariamente en un espacio determinado (*hablando de presencialidad).
- **Benja:** Ya okay.
- **Benja:** Ya mencionaste algunas desventajas, pero para generalizarlo más ahora solamente mencióname desventajas de hacer estos ramos con modalidad remota.
- **Vicente:** Ya, principalmente la coordinación entre los profesores y los alumnos porque el profesor pretende hacer una clase y tener alumnos conectados y si los alumnos no se conectan entonces el profesor solamente hablará consigo mismo...
- **Vicente:** Todo eso parte de la base de que el alumno se va a conectar y hacer responsable y si no hace eso entonces como que falla toda la cadena de aprendizaje.

- **Benja:** Entiendo. Entonces va por el lado de que al final está todo disponible cuando se usa la modalidad remota y eso ayuda harto, pero por otro lado también es como un arma de doble filo porque al no estar en una sala viendo al profesor directamente puede haber gente que se desmotive y al final deje de lado todo.
- **Vicente:** Sí, por ejemplo otro de los problemas que me pasó a mí en un ramo fue que por ejemplo zoom deja las clases grabadas pero durante un tiempo, entonces lo que hacían algunos profesores era que permitían descargar las clases y las juntaban en un google drive.
- **Vicente:** Así todo el mundo las podía ver. En cambio, habían otros profesores que decían que uno tenía que verlas inmediatamente, entonces uno tenía dos semanas y les pasó a algunos que se olvidaban por cualquier motivo de verla y se atrasaban un montón y perdían contenido, aumentando de ahí los problemas.
- **Benja:** Perfecto.
- **Benja:** Y ahora una última pregunta, ¿qué cambiarías o crees que faltó para que tu experiencia fuera mejor en estos cursos remotos?.
- **Vicente:** Yo creo que faltó más participación, pero en el sentido de que hay cursos (sobre todo en la carrera que estudio de ingeniería) que son muy masivos.
- **Vicente:** Y con estos cursos a veces se requiere cierto grado de cercanía entre el profesor y el alumno para poder hacer preguntas o quedarse incluso conversando de cualquier otro tema actual, digamos como generando comunidad por así decirlo, y el problema era que acá tenía un horario establecido y luego el profesor hacía la clase y eso era todo.
- **Vicente:** Todo el componente de interacción era por el chat, donde por ejemplo en algunos cursos habíamos 150 conectados y eran puros saludos (por ejemplo "hola"), entonces no tenía ningún sentido y además los que revisaban el chat veían 100 mensajes que no decían mucha información y se perdían entre medio preguntas importantes que podrían haber ayudado a aprender alguna cosa que no se sabía por ejemplo.
- **Vicente:** Eso yo creo que falta mejorar, como una forma de filtrar los comentarios.
- **Benja:** Ya, es buena idea como el tema de tratar de promover esa interacción.
- **Vicente:** A mí en lo personal me pasó varias veces que yo quería hacer una pregunta al profesor y levantaba la mano en zoom (*con la feature para este fin), pero al final no me tocaba nunca porque sólo atendían a los 10 primeros (por temas de tiempo), y se perdía el sentido de hacer preguntas.
- **Benja:** Ya claro como que sería mucho mejor que esto estuviera más separado en canales dependiendo de dudas.
- **Vicente:** Claro pero por ejemplo hay algunos ramos como innovación donde habían ayudantes que estaban conectados en el chat y contestaban preguntas y eso fue súper bueno porque así el profesor se encargaba de hacer la clase sin perder el enfoque ni tiempo.
- **Benja:** Era bien eficiente.
- **Vicente:** Claro pero no todos los ramos lo hacían, ese era el problema.
- **Benja:** Ya perfecto.
- **Benja:** Bueno esa era la última pregunta que tenía Vicente así que muchas gracias por tu tiempo y por tus respuestas.
- **Vicente:** Yapo, de nada.

- **Benja:** Que tengas un buen resto del día.
- **Vicente:** Gracias.

Entrevista #2

- **Benja:** Hola bienvenido, ¿cómo estás?.
- **Lukas:** Hola hola bien y tú.
- **Benja:** Bien gracias.
- **Benja:** Bueno estamos aquí por una entrevista sobre interfaces y el uso de la tecnología para dictar cursos remotamente, es decir, las clases online, los trabajos online, etc... que tuviste en tu universidad.
- **Benja:** Entonces antes de comenzar te voy a preguntar por algunos datos que necesito.
- **Benja:** Primero, ¿cuál es tu nombre?.
- **Lukas:** Mi nombre completo es Lukas Rodríguez Walter.
- **Benja:** ¿Y qué edad tienes?.
- **Lukas:** Tengo 23 años.
- **Benja:** ¿Dónde vives?.
- **Lukas:** En este minuto estoy viviendo en Las Condes.
- **Benja:** ¿Cuál es tu carrera universitaria?.
- **Lukas:** Estoy estudiando ingeniería en administración de empresas mención marketing.
- **Benja:** ¿Y en qué universidad?.
- **Lukas:** En el instituto profesional DUOC UC.
- **Benja:** Perfecto. Ahora antes de pasar a las preguntas del tema, necesito que me des tu consentimiento para que esta entrevista sea grabada y después analizada para un trabajo.
- **Lukas:** Sí perfecto no hay problema.
- **Benja:** Muchas gracias.
- **Benja:** Entonces pasaremos a las preguntas del tema.
- **Benja:** Primero, ¿durante cuántos semestres tuviste principalmente cursos de modalidad remota hasta ahora?.
- **Lukas:** Al principio de pandemia estuve todo ese año con clases online, luego el año siguiente estuve full online todo un semestre, y el segundo semestre de ese año (*2021) estuve con clases mixtas.
- **Benja:** Ya perfecto.
- **Benja:** Entonces ya en este contexto online, ahora cuéntame sobre la herramientas cloud que usaste en tus cursos remotos, con esto me refiero a zoom, google meet y las típicas que se usan para videollamada.
- **Lukas:** Mira, para las clases el DUOC tenía el blackboard, ahí era donde se hacían las clases y nosotros nos metíamos.

- **Lukas:** Y ya cuando nosotros nos conectábamos con mis compañeros para hacer trabajos era a través de discord, esa era la aplicación que usamos para las tareas, proyectos, etc...
- **Benja:** Muy bien, y ahora respecto a estas herramientas que mencionaste, dime ¿qué tan útiles y cómodas las encontraste para trabajar en tus ramos?.
- **Lukas:** La verdad las encontré super buenas, bien simples. Blackboard que era donde nos conectábamos, nadie tenía problemas en meterse, incluso para los profesores mayores. Para los estudiantes fue fácil adaptarse.
- **Benja:** Entonces eran en general eran fáciles de usar.
- **Lukas:** Sí.
- **Benja:** ¿Y tú creíste que suplían la falta de presencialidad, que eran eficaces para enseñarte y tú aprender?.
- **Lukas:** Claro que los profesores siempre tienen su metodología para enseñar, y quizás se les hizo un poco más difícil intentar expresarse de la misma manera que en las clases presenciales.
- **Lukas:** A nosotros quizás también dificulta un poco entender dado que al profesor le cuesta un poco más explicar.
- **Benja:** O sea fue bueno en general pero con sus pequeñas imperfecciones respecto a la realidad presencial.
- **Lukas:** Sí.
- **Benja:** Ya, ahora te pregunto lo mismo pero quiero que me cuentes en este caso sobre las herramientas web, con esto me refiero a páginas web o portales web, cualquier cosa que te metas por el navegador.
- **Lukas:** Nuestra universidad tenía una plataforma que se llama AVA.
- **Lukas:** Al principio costó un poco adaptarse porque no era muy agradable al meterse, buscar los trabajos era difícil, los profesores también tenían cada uno sus archivos en diferentes partes, entonces costó adaptarse.
- **Lukas:** Ya más adelante mejoraron la interfaz de la plataforma AVA y se solucionaron esos problemas.
- **Lukas:** La verdad para mí que no me cuesta tanto usar la tecnología nunca tuve un problema con no mandar un trabajo a tiempo por el tema de la plataforma, siempre se me hizo fácil.
- **Lukas:** Pero la plataforma hoy en día está bastante buena, desde ahí descargamos los archivos que mandan los profesores, podemos hablar con el profesor a través de un chat que es bastante rápido.
- **Benja:** Ah buena.
- **Benja:** Ya y en este caso la plataforma que mencionarte (*AVA), dijiste que en tu caso no afectó mucho pero probablemente a otras personas (quizás profesores mayores) si les costó.
- **Benja:** Entonces me gustaría que me cuentes específicamente qué cosas les podía costar aprender a usar.
- **Lukas:** Mira, la plataforma AVA se separa en muchas partes, como cursos, asistencia, notificaciones, mensajes. Y por ejemplo a veces pasaba que un profesor en vez de subir algo específicamente a su curso o materia actual, lo subía en otras actividades o apartados, lo que complicaba llegar al link que mandaba el profesor.
- **Lukas:** Simplemente porque el profesor no lo mandó correctamente.

- **Benja:** O sea tenías muchas páginas una dentro de otra...
- **Lukas:** Exacto. Por ejemplo te metías a matemática y te abría 5 secciones sobre las unidades, y esas a su vez habrían otros enlaces y se entorpecía el encontrar el archivo que uno busca.
- **Benja:** Ya, como por las categorías que tenía terminaba complicando, porque eran demasiadas.
- **Lukas:** Claro.
- **Lukas:** A algunos profesores casi que les convenía que manden las cosas al gmail, porque era más fácil que aprender a usar bien la plataforma (*que era demasiado enredada).
- **Benja:** Ya muy bien.
- **Benja:** Ahora hablando más generalmente. Respecto a estos semestres que tuviste, te quería preguntar ¿qué ventajas encontraste al tener cursos remotos respecto a haber tenido que ir presencialmente durante ese tiempo?.
- **Lukas:** Ya.
- **Lukas:** Ventajas... mira no sé si sea una ventaja, pero era muy cómodo/agradable levantarse de la cama a la silla y tener la clase ahí mismo. Para todos los que tienen viajes largos a sus universidades era mucho más rápido y eficaz.
- **Lukas:** Otra ventaja es que a través de una pantalla uno no sufre nerviosismo, habían personas que se explayaban mucho mejor a través de una pantalla en comparación a estando dentro de la sala presencialmente.
- **Lukas:** También buscar información instantánea es mucho mejor, cuando uno no sabe algún detalle específico y no quiere interrumpir al profesor, lo puede buscar en cosa de segundos.
- **Lukas:** Quizá entender la materia para mí haya sido un poco más fácil porque las clases quedan grabadas, entonces puedo volver a repetirlas cada vez que quiera.
- **Lukas:** Hoy en día con la vuelta a la presencialidad eso ya no es posible, si no anotaste algo o faltaste a una clase se pierde ese contenido y tienes que ponerte al día por tu cuenta.
- **Benja:** Ok. Encuentro que en varias partes también ha pasado eso, quizás sería bueno que siempre estuviera disponible una grabación de las clases para evitar esas complicaciones.
- **Benja:** Ya, ahora la misma pregunta que te hice sobre las ventajas pero esta vez quiero que menciones las desventajas que encontraste al tener cursos remotos.
- **Lukas:** Quizás cuando uno está con los compañeros y los compañeros no entienden y tú sí sabes del tema... a mí me pasó mucho que estábamos como en un ramo que yo sí sabía del tema y al intentar explicarles a través de una pantalla fue muy complicado resolver las dudas (siendo mucho más fácil hacer esto en persona con una pizarra o cuaderno).
- **Lukas:** Y lo mismo con los profesores, si quedaban dudas era más complejo resolverlas en comparación a estar presencialmente.
- **Benja:** Ya entonces la resolución de dudas/preguntas es una desventaja clara respecto a la modalidad clásica de clases.
- **Benja:** En general se tiene más comodidad y tiempo para hacer las cosas pero se pierde la posibilidad de aprender directo estando en la misma sala que el profesor (*y resolver dudas eficientemente).
- **Lukas:** Sí. También, cuando uno tiene todo al lado uno se relaja, y entonces puede decidir no ir a las clases y posponer las cosas (dado que puede ver las grabaciones).

- **Lukas:** Y al hacer eso no se está bien enfocado y las dudas no pueden ser resueltas al tiro.
- **Lukas:** Entonces cuando uno tiene la oportunidad de que las clases estén grabadas uno se relaja y quizá no se mete a tiempo o se queda dormido, etc...
- **Benja:** Al final depende mucho de cada persona y la situación también en sus casas, que puede ser que a uno le cueste concentrarse dependiendo del ambiente.
- **Lukas:** Ahhh también, una desventaja total es eso de que para una persona que es fácilmente distraída, tiene probablenete muchas más distracciones al estar desde la casa.
- **Benja:** Claro, y no hay nadie cerca tuyo como para darte la sensación de que no deberías estar desconcentrado.
- **Lukas:** Exacto.
- **Benja:** Ya entiendo. Y tengo una última pregunta, ya me mencionaste lo bueno y lo malo según tú, ahora quiero que menciones ¿qué cambiarías o crees que faltó para que tu experiencia fuera mejor en estos ramos remotos?.
- **Lukas:** A ver... quizás tener clases más interactivas, mas que pasar un ppt y que el profesor lo lea (que es algo que pasa cuando no existe la posibilidad de enseñar presencialmente en la sala).
- **Lukas:** Tener más material de clases para poder hacerlas más interactivas, por ejemplo en la web con links que permitan usar aplicaciones para hacer más interesante la clase.
- **Benja:** ¿Y por ejemplo no ocupaban de repente estas aplicaciones de pizarra digital?.
- **Lukas:** Blackboard tenía para dibujar encima, de hecho en las clases de estadística la profesora usaba su Ipad (*era profesora joven) para dibujar los cálculos (simulando la pizarra).
- **Lukas:** Eso era más interactivo y tenías que participar haciéndolo desde tu casa en tu cuaderno o computador.
- **Lukas:** Pero era sólo 1 profesora que hacía esto (de entre varios), por lo que quizás sería bueno simplificar la plataforma o tener capacitaciones para que todos los profesores puedan aprovechar estas funcionalidades interactivas.
- **Lukas:** Eso encuentro que sería bueno.
- **Benja:** Ya perfecto.
- **Benja:** Esa fue la última pregunta que tenía así que muchas gracias por tu tiempo y respuestas Lukas.
- **Lukas:** De nada.
- **Benja:** Que tengas un buen resto del día.
- **Lukas:** Igualmente, muchas gracias.