

Scritti online (in remoto) con proctorio.com

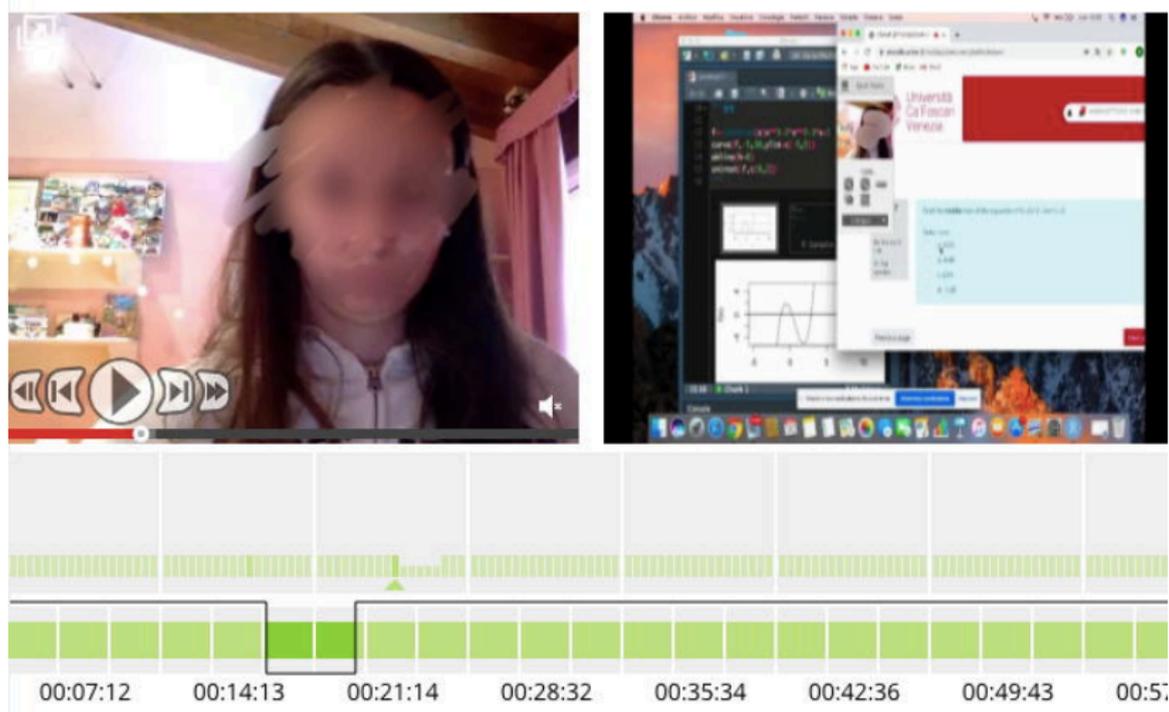
Paolo Pellizzari e Marco Tolotti – Università Ca' Foscari

CRUI, 9 aprile 2020

# Esame con proctorio.com

- ▶ Verifica dell'identità
  - ▶ Documento
  - ▶ Diversi scatti del volto
  - ▶ (ma non controlla nulla...)
- ▶ Cattura di video, audio, schermo
- ▶ Calcolo parametrizzabile di un "indice di sospetto"
  - ▶ eye tracking
  - ▶ livello sonoro
  - ▶ stanza vuota
  - ▶ due facce nell'inquadratura
  - ▶ anomalie varie (comparsa di finestre, IP coincidenti, combinazioni di tasti, screenshots)

# Cattura di video e schermo + audio



# Proctorio e i dati

- ▶ Liberatoria
  - ▶ dichiarazioni mendaci
  - ▶ codice di comportamento
  - ▶ (gagliarda) informativa privacy
- ▶ DPO ha chieste di offrire modalità d'esame meno intrusiva su richiesta (1 solo caso)
- ▶ GDPR fully compliant
- ▶ Dati su server comunitari .de (EU), conservati per 3 mesi
- ▶ Solo il docente accede ai filmati (e i tutor)

## Sperimentazione a CF

data	iscritti	helpline	appelli	turni
30 marzo	490	98	5	8
31 marzo	757	117	6	9
1 aprile	543	98	7	8
2 aprile	658	82	6	8
3 aprile	352	105	6	8
4 aprile	622	117	5	7
Totali	3422	617	35	48

- ▶ Mediamente 71 iscritti per turno, stress-test a 130, puntiamo a 150-200
- ▶ Helpline telefonica: oltre 600 chiamate (18% iscritti), *aficionados*...

# Importanza del call center

- ▶ Il servizio appare di *enorme* utilità
- ▶ La quota di chiamate risolte è alta (circa 90%) ed è andata aumentando col tempo. Oltre ai problemi tecnici:
  - ▶ mancata volontà/capacità di leggere le istruzioni
  - ▶ panico
  - ▶ inadeguatezza dotazione (PC “del Paleocene”)
  - ▶ sostanziale mancanza di collegamento (molti casi, *poor connection*)
  - ▶ furberie varie
- ▶ 5-6 persone per 7-9 ore, risposta entro 1-2 squilli

# Organizzazione

- ▶ Per gli studenti: istruzioni in italiano e inglese, video-tutorial ita-eng, (numerosi) post del docente o, più spesso del TA
- ▶ Un TA per ogni 3/4 corsi (TA per noi vuol dire *Teaching Angel*)
- ▶ Due riunioni formazione per TA (Moodle, call center, test)
- ▶ *Prima*: una riunione plenaria per i docenti per overview proctorio, assegnazione del TA, group therapy...
- ▶ *Before the day after*: briefing giornaliero alle 16.00 per Q&A, controlli, settaggi, “in bocca al lupo”
- ▶ *Dopo*: una riunione fiume di revisione finale (6 aprile), prima della pubblicazione dei risultati
- ▶ I docenti hanno bisogno di supporto per...

## Gestire l'ansia



# Grazie per l'attenzione

*Todo cambia  
todo cambia y lo que no cambia hoy  
puede que cambie mañana*

*Mercedes Sosa*

paolop@unive.it

