

Servizi aggiuntivi e-learning

LINEE GUIDA

approvate dal Senato accademico nella seduta del 25 luglio 2023

Sommario

Premessa	2
Definizione.....	3
Piattaforma didattica	3
Erogazione e organizzazione	3
Tutoraggio online	6
Formazione.....	7
Allegato - indicazioni operative tutor online.....	8

Premessa

Il numero degli studenti che scelgono di iscriversi presso il nostro Ateneo optando per i servizi aggiuntivi e-learning risulta significativo. La situazione dell'ultimo triennio monitorata attraverso il sistema MIA presenta i seguenti dati: nell'A.A. 2020/2021 risultano n. 1005 iscritti con modalità aggiuntive e-learning (su un totale di 10241 iscritti); nell'A.A. 2021/2022 la scelta dei servizi aggiuntivi riguarda 1239 studenti (su un totale di 10026 iscritti) e nell'A.A. 2022/2023 il dato in oggetto è 1094 (su un totale di 9278 iscritti).

Il dato numerico percentuale che, rispetto al numero complessivo degli iscritti, è stato in costante crescita nei precedenti due anni accademici registra nell'A.A. 2022/2023 una lieve diminuzione nelle iscrizioni con servizi aggiuntivi. I dati rimangono, in ogni caso, non trascurabili in termini quantitativi (iscrizioni che oscillano negli ultimi tre anni dal 9,8 % al 12,3 %) ed evidenziano la necessità di approfondire la riflessione su dimensioni differenti che, nella loro integrazione, assicurino il raggiungimento di criteri di qualità: (1) pedagogico-didattica (modelli e approcci); (2) tecnologica (piattaforme e capacità di gestione delle stesse); (3) organizzativa (tutoraggio e monitoraggio dei processi).

Al fine di garantire la qualità dei servizi, l'offerta didattica con modalità aggiuntive e-learning terrà in considerazione le esigenze della specifica utenza (ad esempio, l'opportunità di pianificare incontri didattici sincroni, in orari compatibili con le disponibilità degli studenti lavoratori); i processi di orientamento e accompagnamento alla fruizione dei servizi (ad esempio, attraverso la selezione e la formazione di tutor); la necessità di aggregare informazioni, risorse e attività con soluzioni tecnologiche idonee (che facilitino l'accesso da

diversi dispositivi e limitino inutili ridondanze e/o sovrapposizioni); la predisposizione di dispositivi didattici che possano soddisfare, nella loro flessibilità, le caratteristiche dei diversi corsi di studio nei Dipartimenti interessati.

Il presente documento sintetizza una proposta di ridefinizione dell'offerta didattica con servizi aggiuntivi e-learning affrontando alcuni aspetti legati alla dimensione didattica e organizzativa.

DEFINIZIONE

Così come indicato nel Piano Strategico 2023-2025 (par. 1.3.3) i servizi aggiuntivi e-learning rappresentano uno "strumento chiave per garantire sostegno ad alcune categorie di studenti (come adulti e lavoratori) che non possono assiduamente frequentare i corsi e necessitano di uno strumentario didattico aggiuntivo che ne assicuri una formazione efficace e la proficua partecipazione all'attività didattica".

I servizi aggiuntivi e-learning, dunque, non sono volti a replicare l'offerta didattica erogata in presenza, ma agevolano il processo di apprendimento e di partecipazione alla relazione didattico-educativa dello studente iscritto con tale modalità grazie alla predisposizione di un sistema integrato di supporto favorito dall'ottimizzazione degli strumenti della piattaforma didattica di Ateneo.

PIATTAFORMA DIDATTICA

Dall'A.A. 2023/2024 l'Ateneo avrà a disposizione una piattaforma integrata in cui erogare tutti i corsi che necessitano di un ambiente online (sincrono e/o asincrono) come supporto alla didattica. Per ciò che riguarda i servizi aggiuntivi e-learning e le necessità della specifica utenza a cui si rivolgono il sistema di supporto prevede l'integrazione di un learning management system, BlackBoard Learn, con (1) un sistema di video content management system per la creazione e l'editing di video didattici e (2) uno strumento di videoconferenza per le necessità di interazione sincrona.

La scelta di migrare l'erogazione dei corsi online (servizi aggiuntivi e-learning; corsi erogati esclusivamente online e/o eventuali corsi blended) verso una nuova piattaforma con funzioni integrate (sincrone/asincrone; creazione/organizzazione/archiviazione contenuti) è motivata dalla necessità di aggiornare le attuali piattaforme di e-learning e di usufruire di un ambiente che funga da aggregatore in grado di orientare e facilitare la fruizione da parte dello studente, del docente e delle figure di supporto, quali i tutor online.

EROGAZIONE E ORGANIZZAZIONE

La piattaforma didattica adibita all'erogazione dei servizi aggiuntivi e-learning consente ai docenti di organizzare la fruizione di contenuti *core* del corso e l'interazione tra gli attori del

processo di insegnamento apprendimento (docenti-tutor-studenti) attraverso strumenti di comunicazione, collaborazione e archiviazione utili alla costruzione di un ambiente di apprendimento che supporti lo studente e una gestione integrata dell'azione didattica (sincrona e asincrona).

I contenuti *core* possono essere organizzati dal docente in linea di coerenza con la progettazione didattica e con gli approcci didattici assunti. Questi possono essere resi disponibili attraverso la registrazione delle lezioni e/o la predisposizione di risorse e di attività progettate e create dai docenti con l'intervento facilitatore di uno o più tutor per le operazioni tecniche di caricamento e organizzazione in piattaforma (in eventuali moduli/sezioni), così come per il supporto al processo di interazione e comunicazione con il singolo studente e/o con il gruppo classe.

La progettazione di scenari di apprendimento online flessibili, tanto da soddisfare esigenze disciplinari differenti, prevede nella seguente proposta la predisposizione di risorse/attività (definite "basilari") che si ritiene possano essere incluse nell'offerta dei servizi aggiuntivi e-learning di tutti i corsi di studio, e l'aggiunta o di risorse/attività (definite "complementari") la cui eventuale integrazione viene valutata dal singolo docente e/o in seno ai relativi corsi di studio o Dipartimenti.

Sebbene i diversi dispositivi didattici possano essere integrati all'interno dei corsi in maniera flessibile e personalizzata, si suggerisce di seguire uno standard di omogeneità nel garantire in ogni corso almeno i dispositivi "basilari".

DISPOSITIVI DIDATTICI BASILARI

- una presentazione iniziale del corso in cui il docente descrive le risorse e le attività proposte al fine di esplicitarne la funzione e facilitarne la fruizione da parte dello studente; la presentazione (testuale o multimediale) può avere uno scopo orientativo anche in relazione alle modalità di interazione con lo studente e/o con il gruppo classe che il docente intende attivare durante il semestre;
- un archivio di risorse audio e/o video (curate dal docente con l'eventuale supporto del tutor) suddivise in un numero adeguato di unità formative (file audio o video) che possano comprendere i contenuti *core* del corso;
- videochat con il gruppo classe a cura del docente: si consiglia di organizzare incontri programmati tenendo conto anche delle esigenze orarie degli studenti lavoratori e con l'obiettivo di facilitare la costruzione di una relazione didattica tra docenti, tutor (eventualmente coinvolti) e studenti. Si suggerisce di individuare gli obiettivi specifici

di ogni videochat (feedback successivo a un compito concluso; discussione mirata su un concetto/tema/evento; sessione di domande e risposte, etc.).

Per quanto riguarda la predisposizione di risorse audio e/o video si prospettano due livelli di offerta formativa da parte del docente:

- **livello minimo:** una selezione di registrazioni delle proprie lezioni tenute in presenza nel corrente anno accademico e/o negli anni precedenti. Il docente può, inoltre, garantire (in aggiunta o in alternativa alle registrazioni delle lezioni in aula) la presenza di lezioni audio e/o video progettate e prodotte appositamente per la fruizione da parte degli studenti iscritti con modalità aggiuntive (tale offerta si configura come “minima” se la durata complessiva delle registrazioni risulta inferiore alle 3 ore);
- **livello potenziato:** lezioni audio e/o video progettate e prodotte appositamente per la fruizione da parte degli studenti iscritti con modalità aggiuntive (almeno 3 ore complessive per un corso di 24 ore o di durata inferiore; almeno 4 ore complessive per un corso la cui durata è compresa tra 24 e 48 ore; almeno 5 ore complessive per un corso di durata uguale o superiore a 48 ore). A questa offerta il docente può eventualmente aggiungere le registrazioni delle proprie lezioni in presenza.

DISPOSITIVI DIDATTICI COMPLEMENTARI

- un corso di orientamento per il corso di studi: il delegato e-learning di Dipartimento, in accordo con il Direttore e i Presidenti dei corsi di studio, valuta l'opportunità di mettere a disposizione degli studenti un corso trasversale ai singoli insegnamenti con l'obiettivo di facilitare un primo approccio con gli strumenti della piattaforma (disponibilità di tutorial e di linee guida sui comportamenti appropriati da osservare online) e di facilitare l'accesso a informazioni di base e comunicazioni relative a eventi che possono interessare studenti iscritti a diverse annualità dello stesso corso di studio;
- streaming di singole iniziative svolte in presenza (e/o eventuale registrazione delle stesse): il singolo docente può ritenere appropriata la partecipazione in streaming dello studente iscritto con modalità aggiuntive e-learning (così come valutare l'eventuale registrazione dell'iniziativa) in situazioni di particolare interesse come, ad esempio, in occasione di: (1) un intervento a cura di un esperto esterno, (2) un seminario interdisciplinare, (3) la presentazione di un'attività/un progetto che intende proporre in presenza e a distanza;
- attività (individuali o collaborative) che il docente, in linea di coerenza con gli approcci didattici assunti, con l'organizzazione dei contenuti e la predisposizione degli obiettivi, ritiene opportuno proporre: la scelta rispetto alla tipologia di attività soddisfa le

esigenze didattiche di coinvolgimento attivo dello studente in direzione di (1) un'applicazione pratica e situata delle conoscenze (ad. es. simulazioni di situazioni/contesti professionali); (2) uno sviluppo delle capacità di analisi e sintesi (ad es. studi di caso); (3) un'occasione di confronto con i pari in cui affinare abilità comunicative e di negoziazione attraverso diversi approcci collaborativi (ad es. attività basata su problemi - PBL); (4) un'opportunità di fornire allo studente un feedback formativo, sia durante il processo di costruzione e applicazione della conoscenza (ri/orientamento e supporto in funzione di una capitalizzazione per raggiungere l'obiettivo atteso), sia in fase conclusiva come chiarimento ed esplicitazione da parte del docente rispetto all'esito dell'esercitazione svolta;

- materiale di supporto allo studio (slides, dispense, etc.): il singolo docente può individuare una serie di risorse (testuali e/o multimediali; di propria creazione e/o con diritto di utilizzo come open educational resources) da segnalare e condividere nella piattaforma didattica.

TUTORAGGIO ONLINE

Al fine di garantire l'efficacia dell'offerta formativa con servizi aggiuntivi e-learning, ogni Dipartimento si avvale di figure di supporto con il profilo di tutor specializzato nella gestione, organizzazione e monitoraggio dei corsi all'interno della piattaforma didattica di Ateneo.

Tale figura assume un ruolo determinante in riferimento ad azioni di:

- supporto al docente nella progettazione e predisposizione dei materiali e delle attività;
- ascolto dello studente e facilitazione delle relazioni all'interno del gruppo classe;
- mediazione tra lo studente, il gruppo classe e il docente;
- risoluzione di problemi tecnici.

Il profilo dei tutor selezionati nei diversi Dipartimenti può, in base a esigenze specifiche, essere curvato su uno o più aspetti di supporto (disciplinare, relazionale, tecnico, etc.) a cui possono corrispondere mansioni di tipo differente (editing di contenuti; organizzazione di gruppi di lavoro; etc.). Il delegato e-learning di Dipartimento, insieme agli uffici preposti, predisporrà un bando di selezione e stabilirà i criteri scelti per determinare il profilo e il numero dei tutor necessari (ad es. distribuzione per corso di studio; per annualità di corso di studio, etc.) e per stabilire il rispettivo compenso (ad es. numero di insegnamenti tutorati e numero di studenti iscritti).

Al fine di ottimizzare il servizio e raggiungere un livello di omogeneità nel processo di selezione, supervisione e retribuzione dei tutor online in Ateneo risulta proficuo adottare le seguenti indicazioni:

- selezionare tutor con requisiti condivisi (ad es. possesso di specializzazioni/perfezionamenti nella didattica in modalità e-learning e/o esperienza certificata nel tutoraggio online in contesto universitario);
- stabilire un numero adeguato di tutor che possa agevolmente gestire le attività oggetto dell'incarico (considerare un numero congruo di docenti e rispettivi insegnamenti);
- esplicitare le mansioni e le modalità di supporto richieste (ad es. ricevimento telefonico/e-mail);
- prevedere un corso di formazione/aggiornamento durante l'anno accademico di servizio;
- fissare un compenso massimo di 10.000 euro.

Inoltre, nell'ottica di valutare l'efficacia dell'adozione dei servizi di supporto alla didattica, l'Ateneo ritiene necessario che i Dipartimenti inviino all'Area amministrativa per la Didattica, l'Orientamento e i Servizi agli Studenti (ADOSS):

- i criteri per la predisposizione del bando;
- i risultati del monitoraggio annuale (entro giugno di ogni anno) sull'adeguatezza delle attività svolte dai tutor rispetto agli obiettivi fissati dal bando (timesheet funzionali e/o relazioni dei tutor);
- la rendicontazione finanziaria annuale (entro giugno di ogni anno) delle risorse utilizzate per l'istituzione dei tutor.

FORMAZIONE

L'implementazione della piattaforma Blackboard Learn e dei sistemi integrati di produzione di contenuti multimediali e di videoconferenza richiederà una formazione specifica rivolta ai docenti e ai tutor.

La timeline delle prime iniziative di formazione è condizionata dai tempi di acquisto e di implementazione della nuova piattaforma didattica, ma sarà necessariamente coerente con l'inizio dell'A.A. 2023/2024, mentre per gli incontri di aggiornamento per i docenti si prevede una pianificazione in linea con le azioni del TLL.

ALLEGATO - INDICAZIONI OPERATIVE TUTOR ONLINE

Per costruire un percorso di apprendimento efficace il docente può avvalersi del supporto di un tutor durante il processo di progettazione e di implementazione di ogni corso. Il tutor potrà intervenire sia nella configurazione e nel monitoraggio degli elementi inseriti nella piattaforma (lato tecnico-organizzativo), sia nella gestione della comunicazione/interazione con lo studente (lato didattico-relazionale). Al fine di agevolare il lavoro di tutors e docenti rendendo esplicite la funzione e l'integrazione dei dispositivi didattici (basilari e complementari), si allegano tre tabelle in cui i principali elementi costitutivi di un corso vengono associati a una specifica funzione (informazione e orientamento; disponibilità risorse didattiche; coinvolgimento attivo dello studente) e a una serie di domande guida.

Funzione: informazione e orientamento	Elemento del corso	Domande guida
Assicurare un appropriato flusso delle comunicazioni	ANNUNCI COLLETTIVI	Lo studente è stato accolto con un messaggio di inizio corso? Sono state comunicate con adeguato anticipo date e orari della/e videochat programmata/e? Sono state segnalate eventuali modifiche rispetto alla pianificazione iniziale?
	MESSAGGI INDIVIDUALI/DI GRUPPO	Sono stati comunicati eventuali errori nella consegna o nello sviluppo di un'attività? È stato sollecitato un feedback da parte dello studente in caso di prolungata assenza o inattività nel corso?
	FORUM SUPPORTO	Sono state inserite indicazioni dettagliate su come utilizzare il forum per chiedere chiarimenti o esplicitare difficoltà?

		<p>Il forum è costantemente monitorato dal docente e/o dal tutor?</p> <p>I tempi di risposta sono adeguati a soddisfare le esigenze dello studente?</p>
Orientare lo studente alla fruizione del corso	PRESENTAZIONE DEL CORSO	<p>Sono state date indicazioni sull'organizzazione del corso in piattaforma?</p> <p>È stata esplicitata la significatività didattica delle risorse scelte e delle attività proposte?</p>
	CONTATTI	<p>Il corso indica l'orario di ricevimento del docente e il suo indirizzo mail?</p> <p>Il corso contiene informazioni di contatto del tutor (e-mail; n. telefono) e indicazioni sulle fasce orarie di disponibilità telefonica?</p>
	MODULI/SEZIONI	<p>Se i contenuti del corso sono molto articolati è stata predisposta la loro organizzazione in più moduli?</p> <p>L'organizzazione dei moduli ha un ordine che favorisce la comprensione della sequenzialità e/o propedeuticità dei contenuti/attività?</p> <p>Sono indicate date di inizio e conclusione di ciascun modulo?</p>

		<p>Sono state indicate le modalità di svolgimento delle attività e le relative scadenze?</p> <p>È stata indicata la tipologia di feedback da fornire allo studente rispetto alle attività che ha svolto?</p>
Funzione: disponibilità risorse didattiche	Elemento del corso	Domande guida
<p>Predisporre e organizzare le risorse in modo che siano facilmente rintracciabili e accessibili all'interno della piattaforma.</p>	FILE (TESTO-AUDIO-VIDEO)	<p>È stata predisposta una quantità adeguata di risorse?</p> <p>Sono state messe a disposizione risorse appropriate in termini di qualità tecnica (audio-video)?</p> <p>La risorsa è stata nominata in modo da facilitarne l'identificazione?</p> <p>Si è controllato che eventuali link a risorse esterne siano attivi?</p> <p>È stato caricato un feedback formativo in relazione alle attività svolte dallo studente e in corrispondenza delle stesse in modo che siano accessibili in piattaforma ?</p>
	MODULI E CARTELLE	<p>Le risorse sono state organizzate in cartelle?</p> <p>Sono state inserite le cartelle all'interno dei moduli di riferimento?</p>

Funzione: coinvolgimento attivo dello studente	Elemento del corso	Domande guida
<p>Incoraggiare la partecipazione dello studente attraverso attività individuali/di gruppo/collettive.</p> <p>Facilitare il processo di apprendimento attraverso occasioni di confronto con il docente.</p>	DISCUSSIONE (FORUM)	<p>Il forum predisposto presenta un input iniziale di discussione?</p> <p>Sono state fornite indicazioni sulla durata dell'attività di discussione e sulle modalità di partecipazione (es. numero e tipologia di interventi richiesti)?</p> <p>La discussione è moderata dal docente e/o dal tutor?</p>
	COMPITO/ATTIVITÀ	<p>L'attività proposta contiene tutte le indicazioni utili per lo svolgimento e la consegna in piattaforma?</p> <p>Se l'attività è progettata per lavori di gruppo si è tenuto conto della disponibilità degli studenti?</p> <p>Se l'attività è progettata per lavori di gruppo sono stati predisposti tutti gli strumenti utili alla collaborazione (scrittura in condivisione; chat/videochat)?</p>
	VIDEOCHAT CON IL DOCENTE	<p>È stata pianificata almeno una videochat per ogni corso?</p> <p>Sono stati esplicitati gli obiettivi della videochat e incoraggiati gli studenti a partecipare proponendo più opzioni di date disponibili?</p>

		Gli orari selezionati tengono conto della possibile presenza di studenti lavoratori?
--	--	--

È opportuno che ogni corso presenti gli elementi principali, utili ad orientare lo studente, in una posizione di visualizzazione di primo livello, ossia una posizione in cui gli elementi sono immediatamente rintracciabili all'apertura del corso.

In un corso molto articolato (ad es. con più moduli) è importante optare per un'organizzazione a più livelli che consenta allo studente di visualizzare tutti i contenuti/attività all'interno di macro contenitori che possono presentarsi come "moduli" e/o come "cartelle".