

## **D13\_L15\_Relazione del Delegato alla Didattica**

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	3
<b>1. Attività di pianificazione e raccordo</b> .....	3
<b>2. Monitoraggio e feedback dei tutor</b> .....	4
<i>2.1 I suggerimenti degli studenti</i> .....	6
<i>2.2 Il tutorato di sostegno</i> .....	7
<b>3. Standard di qualità dei materiali didattici</b> .....	8
<i>3.1 Base dati piattaforma</i> .....	8
<b>4. Riunioni di programmazione e formazione con i tutor</b> .....	8
<b>5. Raccordo delegato con gli uffici della didattica: le tesi di laurea</b> .....	9
<b>6. La Didattica interattiva</b> .....	9
<b>Conclusioni</b> .....	10

## **Relazione delegato alla Didattica**

### **Premessa**

L'attività di coordinamento della didattica è condotta dal Delegato del Rettore alla didattica. A tal fine è stato creato dal delegato un gruppo di lavoro composto dai tutor, dai componenti degli uffici della didattica, con la supervisione del direttore generale. In particolare, il tutor, all'interno della metodologia e-Learning, è l'attore fondamentale della poiché rappresenta non solo il collegamento tra docenti e studenti, ma ha anche la responsabilità di monitorare costantemente sia l'avanzamento nell'apprendimento dei partecipanti, sia di tenere sotto controllo eventuali carenze motivazionali, attuando immediatamente le misure correttive ritenute più idonee.

Di tale procedura sono stati informati i coordinatori dei corsi di laurea affinché monitorino costantemente insieme al delegato alla didattica il continuo aggiornamento dei materiali dei singoli corsi destinati agli studenti. Ciò al fine di ottimizzare il continuo flusso delle informazioni in piattaforma e a rendere fruibili per gli studenti i programmi più aggiornati delle singole materie.

### **1. Attività di pianificazione e raccordo**

Per ottimizzare sia l'attività di pianificazione che di caricamento dei materiali didattici in piattaforma è stata ulteriormente migliorata la procedura che ha coinvolto come attori oltre ai tutor di corso e al team del Controllo della qualità (per videolezioni e materiale integrativo), anche i tutor disciplinari e i tutor che si occupano di gestire i test di preparazione. Il miglioramento di tale procedura si è reso necessario soprattutto per gestire sia il crescente numero di studenti sia per l'ampliamento dell'offerta formativa (si veda ad esempio la classe di laurea L18, Gestione d'impresa, che da settembre 2017 ad oggi ha ampliato l'offerta formativa caratterizzato da cinque diversi indirizzi: oltre all'indirizzo Statutario, già presente nel 2017, si sono affiancati negli anni l'indirizzo Economico-digitale; l'indirizzo Marketing e vendite; l'indirizzo Management sportivo; l'indirizzo Immobiliare).

Alla luce delle evoluzioni tecnologiche e normative, e data la complessità delle attività da gestire, l'Ateneo da settembre 2017 ha potenziato le differenti tipologie di tutor esistenti per ciascun Corso di Studi, ognuna con specifiche funzioni

- *Tutor del Corso di Studi*
- *Tutor disciplinari*
- *Tutor Tecnologico*

Il *tutor del corso di studi* coordina le attività del corso di laurea supervisionando il percorso formativo e confrontandosi costantemente con i vari attori dell'azione formativa: docenti, tutor disciplinare e allievi. Monitora l'attività formativa in tutte le sue fasi (sia didattiche che organizzative) al fine di garantire la qualità del corso. Nel caso del corso di laurea in Gestione d'impresa (L18), il tutor del corso di studi coordina un gruppo di ulteriori 5 tutor, ognuno per ciascun indirizzo.

Il *tutor disciplinare*, differenziato per Area/materia, fa riferimento ai docenti universitari per le questioni connesse ai contenuti dei vari insegnamenti e le modalità di erogazione e apprendimento, mentre per le questioni di carattere organizzativo e, più in generale, inerenti al buon andamento del corso, si confronta con il tutor del Corso di Studio.

Si distinguono tre differenti tutor disciplinari, a seconda dell'area di riferimento, ciascuno per ogni corso di laurea:

- Area economica (e sociale)
- Area aziendale
- Area giuridica

Il *tutor tecnologico* deve possedere competenze specifiche in ambito informatico, sia per quanto riguarda l'installazione, la gestione e l'utilizzo di software e sistemi operativi, sia per quanto riguarda la gestione delle reti e la programmazione web.

**Tabella - Funzioni e ruolo dei tutor**

Corso di Studi (CdS)	Tutor CdS		Tutor disciplinare			Tutor tecnologico	<i>Totale tutor per CdS</i>
	Tutor Coordinatore	Tutor per indirizzo	Area economica	Area aziendale	Area giuridica		
L15 (Scienze del Turismo)	1	0	1	1	1	1	<b>5</b>
L18 (Gestione d'impresa)	1	Statutario	1	1	1	1	<b>10</b>
		Digitale	1				
		Marketing	1				
		Sportivo	1				
		Immobiliare	1				
LM77 (Management)	1	0	1	1	1	1	<b>5</b>
<b>Totale tutor</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>20</b>

Per migliorare la qualità dei materiali prodotti, è stata creata un'ulteriore figura di raccordo tra il team del Controllo della qualità, il tutor del corso di studi e il docente per la gestione dei test di preparazione che aiutano lo studente a prepararsi in vista dell'esame, generando continue simulazioni del compito che verrà somministrato il giorno dell'esame. Tale figura è denominata *tutor dei test di preparazione*.

L'attività di pianificazione e raccordo dei materiali didattici, nonché del monitoraggio e gestione del processo delle tesi di laurea, è condivisa dal delegato alla didattica con l'ufficio della didattica.

## 2. Monitoraggio e feedback dei tutor

Per ottimizzare il flusso delle informazioni in piattaforma e la gestione delle mail degli studenti sulle criticità da loro riscontrate nella fase di studio e preparazione agli esami, il delegato alla didattica in collaborazione con il manager didattico e con i tutor dei corsi di studio ha creato una procedura ad

hoc, al fine di evitare la dispersione delle informazioni. Gli studenti possono per segnalare determinate criticità possono scrivere direttamente al delegato alla didattica o ai tutor. La procedura prevede che il delegato alla didattica, qualora riceva una mail da uno studente, in prima istanza metta in contatto lo studente con il tutor del corso di studio. Il tutor del corso di studio, una volta individuato il problema, prova a risolvere la criticità e al termine del processo comunica al delegato la risoluzione del problema. Qualora il tutor non fosse in grado di risolvere la criticità, la questione viene affrontata direttamente dal delegato, coadiuvato dal manager didattico. Se, al contrario, lo studente scrive direttamente al tutor del corso di studio, il tutor autonomamente procede a risolvere il problema evidenziato dallo studente, annotandolo in un report. In generale, qualsiasi criticità segnalata dagli studenti viene dai tutor annotata in un report. Nella soluzione del problema, il tutor responsabile del corso si rapporta se necessario con i tutor disciplinari suddivisi per materia, con i docenti e con l'ufficio della didattica. Le criticità che si presentano possono essere diverse. Tra queste le più casistiche più frequenti riguardano:

- I materiali didattici, con particolare riferimento ad errori nelle dispense (soprattutto quando si tratta di formule matematiche per le materie quantitative), e domande dei test di autovalutazione poco chiare.
- Esami, con riferimento alle modalità, a volte poco chiare allo studente, sullo svolgimento degli stessi e sulla differenza tra sessione, appello e sede territoriale in cui gli esami di profitto vengono svolti.
- Elaborati. Questo aspetto riguarda direttamente la Didattica Interattiva (DI). L'unico compito che svolge invece il Delegato, in tal caso, è di sollecitare, tramite i tutor dei corsi di studio, i docenti o i tutor disciplinari alla correzione degli elaborati degli studenti o eventualmente di caricarne di nuovi, se in piattaforma non ne sono presenti. Il delegato alla didattica, poi, invia una comunicazione scritta al delegato alla didattica interattiva e per conoscenza al manager didattico, sulla criticità riscontrata.
- Tesi di laurea. La problematica riscontrata spesso dagli studenti è che i docenti non sempre sono celeri nel rispondere loro nella richiesta della tesi o nel dare suggerimenti e/o feedback sul lavoro parziale svolto dagli studenti.
- Corrispondenza mail. Come sopra, non sempre i docenti o i tutor disciplinari sono tempestivi nel rispondere alle mail degli studenti. L'oggetto delle mail riguarda quasi sempre, esclusa la casistica della tesi di laurea, spiegazioni su argomenti di studio poco chiari, sul voto conseguito per l'elaborato svolto, su domande poco chiare in sede d'esame che inficiano il voto finale dello studente.

Il report, così compilato, viene mensilmente inviato al delegato alla didattica. Di seguito si riporta un esempio di tabella di monitoraggio della didattica, dove nella colonna denominata *Note*, si descrive se la criticità è stata risolta dal tutor oppure è stato necessario l'intervento del delegato alla didattica o della *governance* dell'Ateneo.

### Tabella di monitoraggio della didattica

<i>Tipologia criticità</i>	<i>Classe di Laurea</i>	<i>Nome del Corso</i>	<i>Codice del Corso</i>	<i>Docente</i>	<i>Descrizione criticità</i>	<i>Note</i>
Materiali didattici						
Esami						
Elaborati (Didattica interattiva)						
Tesi di laurea						
Corrispondenza mail con il docente						
Corrispondenza mail con il tutor disciplinare						

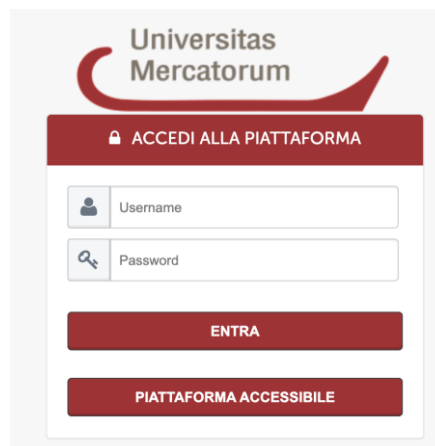
Mediamente il delegato alla didattica riceve circa 10 mail al giorno che segnalano criticità da parte degli studenti. Del flusso di mail che mensilmente vengono indirizzate direttamente al delegato, il suo intervento diretto è legato in media a 2-3 casi al mese. Generalmente, l'intervento del delegato è circoscritto per lo più a problemi che esulano dal contesto didattico vero e proprio e vertono più su questioni di natura amministrativa, sul contratto sottoscritto dallo studente, su modifiche al regolamento degli esami o alle modalità di esame. Poiché la risposta a tali questioni non è di pertinenza del delegato, il suo compito, in questi casi, è di inquadrare il problema, mediare tra studente e Università, chiedendo, laddove è necessario, l'intervento del Rettore e/o del Direttore generale, e proponendo eventualmente delle soluzioni compatibili con le politiche della qualità dell'Ateneo.

#### 2.1 I suggerimenti degli studenti

Un discorso a parte merita la corrispondenza via mail tra gli studenti e il delegato alla didattica per quanto riguarda la modalità di svolgimento degli esami: gli studenti da sempre lamentano il poco tempo a disposizione per rispondere correttamente a tutte le domande erogate in forma scritta tramite test a risposta multipla, specialmente per gli esami di natura quantitativa. Gli studenti hanno anche segnalato la mancanza di esercitazioni e di prove pratiche simili alle modalità di esame: per rispondere a questa istanza si è deciso di attivare in piattaforma la sezione test di preparazione, dove i test sono in fase di caricamento.

## 2.2 Il tutorato di sostegno

Allo stato attuale, l'Ateneo non prevede delle vere e proprie figure dei *tutor di sostegno*, che affiancano i tutor tradizionali nell'aiutare gli studenti che presentano disabilità certificate sia nello studio che durante lo svolgimento degli esami. Tuttavia, l'Ateneo ha attivato lo stesso una procedura per il tutorato di sostegno. Tale procedura consiste nell'aver creato una mail ad *hoc*, denominata [inclusione@unimercatorum.it](mailto:inclusione@unimercatorum.it), cui gli studenti possono inviare la certificazione che attesta la loro disabilità. Oltre alla creazione della mail, per accedere alla piattaforma è stata creata la funzione piattaforma accessibile.



I casi con disabilità sono diversi e vanno dalla dislessia, a forme di ipovisione, di autismo, ecc. Una volta fatte le opportune verifiche mediante l'ufficio della didattica, il delegato e il manager didattico chiedono al tutor del corso di studio o ai tutor disciplinari di seguire con particolare attenzione lo studente che presenta disabilità nella fase di preparazione dell'esame attraverso una serie di ricevimenti on line che possono avvenire sia sulla piattaforma che mediante l'utilizzo di altre app quali, ad esempio, *meet* di Google. Nel triennio 2017-2019, tale tipologia di studenti è stata assistita direttamente anche il giorno degli esami, o dal tutor che li ha seguiti nella fase di preparazione dell'esame o da un docente, membro di commissione degli esami. L'apporto dato agli studenti nello svolgimento del compito d'esame è stato quello di aiutarli nella comprensione del testo del compito o nel dare loro più tempo, rispetto a quello dato mediamente a disposizione a tutti gli studenti, nel portare a termine la prova d'esame. In altri casi, per tali studenti è stata prevista solo la modalità orale come prova d'esame. Nel 2020, a causa della pandemia, gli esami scritti in presenza non sono stati più svolti. Di conseguenza, per ovviare a tale criticità per gli studenti disabili sono state create più appelli di esami orali riservate solo a loro. Nel caso in cui lo studente voglia lo stesso svolgere il compito in modalità scritta, è consentita l'assistenza di una persona che ha il solo compito di aiutarlo nel leggere le domande (nel caso di ipovisione, ad esempio). Durante lo svolgimento dell'esame, l'assistente e lo studente sono inquadrati contemporaneamente dalla telecamera per verificare il corretto comportamento di entrambi nello svolgimento della prova d'esame.

### **3. Standard di qualità dei materiali didattici**

Nella procedura di caricamento dei materiali didattici il singolo docente, per ciascuna materia da lui insegnata, viene sempre informato dal tutor del corso di studio su quanti studenti chiedono via via di studiare su materiali sempre più aggiornati anche attraverso la creazione di moduli ad hoc nell'attività di raccordo di parti dei programmi in comune con altri insegnamenti.

La correttezza dei materiali didattici caricati in piattaforma e messi a disposizione degli studenti per il loro studio è verificata continuamente grazie all'azione di monitoraggio condotta dai tutor e dai coordinatori dei corsi di studio, i quali, in tal modo, hanno la possibilità di constatare sia gli standard di qualità dei materiali che l'adeguamento dell'offerta formativa.

Tuttavia, ciascun docente è stato coinvolto nella fase di post-produzione di montaggio dei materiali per verificarne la correttezza e la coerenza: alcune criticità, infatti, sono sorte per quanto riguarda i test di autovalutazione riferiti a ciascuna lezione le cui risposte non sempre sono risultate corrette. In tal caso per la correzione di tali test, la procedura vede coinvolti, oltre al delegato, il tutor del corso di laurea, il tutor disciplinare e il tutor dei test di preparazione.

#### *3.1 Base dati piattaforma*

Il delegato alla didattica svolge anche a campione l'attività di monitoraggio delle nuove immatricolazioni per verificare la correttezza e la congruenza delle informazioni inserite in piattaforma sia per quanto riguarda la coerenza con il piano di studi assegnato ad ogni nuovo studente sia per ciò che concerne il corretto trasferimento della carriera, in termini di riconoscimento esame e valutazione Cfu, degli studenti già immatricolati presso altre università.

### **4. Riunioni di programmazione e formazione con i tutor**

Per l'espletamento dei compiti e delle funzioni attribuite a ciascun tutor, nel triennio 2017-2019, sono state svolte nel mese di dicembre delle riunioni di programmazione tra i tutor, il delegato alla didattica, il manager didattico e i coordinatori dei corsi di studio per una migliore pianificazione delle attività didattiche da portare avanti durante l'intero anno accademico.

La presenza dei coordinatori dei corsi di studio si è resa, infatti, necessaria per facilitare l'inserimento e l'integrazione dei tutor disciplinari all'interno dei singoli corsi di studio al fine di supportare i docenti nello svolgimento sia della didattica erogativa che interattiva, oltre che fornire un valido contributo nel tutorato di sostegno.

In tali incontri, ai nuovi tutor sono state presentate le linee guida AVA 2 emanate da Anvur con particolare riferimento al modello didattico di Universitas Mercatorum, alle linee guida del tutorato, alle linee guida della didattica interattiva e alle linee guida del tutorato di sostegno.

In breve, le riunioni di programmazione costituiscono anche un buon momento per la formazione dei tutor. Gli argomenti maggiormente affrontati nelle suddette riunioni sono stati i seguenti:



1. Modello di tutoraggio adottato dall'Ateneo e ruoli tutor corso di studio, tutor disciplinare, e tutor tecnologico.
2. Articolazione dei contenuti previsti per ciascun corso (videolezioni, dispense, test, elaborati, videoconferenze) e modalità di accesso in piattaforma
3. Introduzione alle 3 categorie di test (test di autovalutazione, test di preparazione, test di esame) per i quali è previsto un contributo da parte dei tutor disciplinari
4. Distinzione tra didattica interattiva e didattica erogativa, introduzione a elaborati e videoconferenze
5. Modalità di accesso alla sezione "Elaborati", modalità di caricamento dell'elaborato e modalità di gestione degli elaborati presentati dagli studenti (con suggerimenti sul monitoraggio periodico vista la mancanza di alert da parte della piattaforma)
6. Modalità di accesso alla sezione "Videoconferenze"
7. Illustrazione della struttura del codice identificativo di ciascun corso
8. Modalità di accesso alla sezione "Avvisi Facoltà di Economia e Avvisi Piattaforma".

Nel 2020, a causa della pandemia, le riunioni non sono state più svolte in presenza ma in modalità online utilizzando l'app *meet* di Google.

## **5. Raccordo delegato con gli uffici della didattica: le tesi di laurea**

Come già ampiamente descritto in precedenza, il manager didattico in ogni procedura che attiva si coordina sempre con gli uffici della didattica. In particolare, la criticità che si è riscontrata dal 2019 in poi è l'elevato numero di studenti che si laureano. Di conseguenza anche la fase degli adempimenti burocratici e delle scadenze fissate per gli studenti per la consegna della prova finale, ovvero del caricamento delle tesi in piattaforma, richiede regole chiare e precise, celerità nelle procedure, anche da parte dei docenti, al fine di rendere più snello il flusso delle informazioni. A tal fine è stata creato un ufficio lauree, con una mail dedicata: laurea@unmercatorum.it, cui possono rivolgersi studenti e docenti per qualsiasi dubbio e chiarimento inerenti la procedura da seguire. In piattaforma, nella sezione Avvisi Piattaforma, è comunque disponibile per gli studenti e docenti il regolamento della tesi di laurea, così come nella medesima sezione vengono periodicamente pubblicati gli avvisi relativi agli adempimenti burocratici per gli studenti laureandi, con scadenze suddivise per ogni sessione di laurea disponibile, secondo quanto stabilito dal calendario accademico.

## **6. La Didattica interattiva**

La Didattica Interattiva prevede, come già introdotto, un suo delegato. Compito del delegato alla didattica è quello di inviare al delegato alla didattica interattiva comunicazione sulle criticità riscontrate dagli studenti, in termini di elaborati (come descritto sopra), di videoconferenze o di regolamento poco chiaro inerente le modalità degli elaborati. Ad esempio, a volte, non è ben chiaro come il punteggio venga assegnato agli elaborati svolti, se questi sono o meno obbligatori ai fini dello

svolgimento dell'esame, se uno studente può rifare un elaborato se la votazione riportata è insufficiente.

### **Conclusioni**

Nell'ottica di una maggiore sinergia e interazione con i diversi soggetti in causa, tutte le informazioni e le comunicazioni ufficiali tra docenti/tutor e studenti, tra docenti e tutor e tra gli stessi docenti per attività di natura didattica dovranno essere effettuate sempre più tramite l'utilizzo della piattaforma perché si conservi la tracciabilità.

Di tutte le attività svolte durante l'intero anno accademico, il delegato alla didattica redige una relazione semestrale/annuale sul monitoraggio della didattica erogativa (criticità e soluzioni) e alert sulla Didattica Interattiva da inviare al Presidio della Qualità (PQA).