

## B1.D

### Modalità di interazione prevista

Tutte le attività formative previste in modalità distance-learning e sopra descritte, sono erogate e regolarmente tracciate all'interno della piattaforma Virtual C@mpus. La "presenza" - in questo modello di distance-learning - è pertanto da intendersi come permanenza all'interno dell'ambiente di studio digitale. Ogni qualvolta lo studente effettua il login con credenziali di accesso univoche e dedicate, associate alla sua matricola, un sistema automatico ne registra accessi, tempi di studio, status dello studio, superamento delle prove di verifica.

In particolare, nella sezione "Report apprendimento" dell'"Area Personale" della piattaforma, accessibili e visibili sia allo studente sia al Docente/Tutor del corso e all'occorrenza stampabili, sono sempre disponibili le seguenti informazioni:

#### Connessione

- Permanenza complessiva (hh:mm:ss)
- Numero di accessi totali

#### Per ogni Corso/Modulo/Learning Object

- Stato (Completo/Incompleto/Visionato)
- Punteggio (se/quando previsto, per esempio per le sessioni di test in autoverifica)
- Ultimo accesso (hh:mm:ss)
- Tempo totale di fruizione (hh:mm:ss)

Attraverso accessi dedicati sulla piattaforma Virtual C@mpus SIM, il Tutor del corso monitora costantemente le attività di studio, raccogliendo dati e informazioni in un Portfolio Studente, intervenendo e supportando nello studio attraverso comunicazioni dirette allo studente sia tramite e-mail sia telefonicamente.

Altri servizi a disposizione dello studente tramite interazione da piattaforma sono:

- Prenotazione esami
- Accesso a modulistica (richieste tesi di laurea, ecc.)
- Comunicazione tramite e-mail con le segreteria di riferimento
- Comunicazione tramite e-mail con il tutor del corso (trattasi di un tutor d'area esperto della materia, per approfondimenti e soluzioni di problemi legati agli aspetti contenutistici dei vari corsi, sempre raggiungibile anche telefonicamente)
- Comunicazione tramite e-mail con il supporto tecnico (helpdesk attivo 24 ore su 24, sempre raggiungibile anche telefonicamente)
- FAQ su aspetti amministrativi/burocratici
- FAQ su aspetti didattico/contenutistici del singolo corso
- FAQ su aspetti tecnici per il corretto accesso ai servizi/contenuti della piattaforma
- Calendario del corso con le indicazioni del Docente/Tutor rispetto ad attività/scadenze (per esempio, gli appuntamenti per gli eventi didattici sincroni: aule virtuali, chat e forum)
- Calendario personale per l'organizzazione personale delle attività di studio

I contenuti didattici fruibili all'interno della piattaforma, in funzione delle peculiarità disciplinare e degli obiettivi di apprendimento attesi, si differenziano per vari livelli di interattività e multimedialità. Inoltre, sono resi disponibili per una doppia fruizione: on-line (attività di studio regolarmente tracciata) e off-line (materiali scaricabili/stampabili: audio, slides, testi, ecc.).

Per maggiori dettagli relativi all'infrastruttura tecnologica e al livello di interattività che essa consente, si veda più avanti (Quadro B.4).

In fase di erogazione dei Corsi, a integrazione dei servizi di piattaforma, gli studenti hanno a disposizione ulteriore supporto attraverso interventi di:

- Counseling (motivazionale)
- Tutoring (didattico)

- Help Desking (tecnico).

In particolare, il Counseling rappresenta il servizio di supporto motivazionale in grado di seguire lo studente lungo tutto il percorso formativo, finalizzato alla fornitura di consulenza, orientamento, counseling metodologico e organizzativo. È lo strumento dedicato alla prevenzione dell'abbandono della formazione (drop-out) e alla compensazione dei gap motivazionali che si verificano in modo particolare durante percorsi didattici di media/lunga durata ed erogati a distanza. È svolto da figure professionali competenti nelle tecniche di counseling e motivazione.

L'attività si concretizza in:

- individuazione di classi specifiche di utenza che necessitano supporto motivazionale e counseling;
- predisposizione di strategie e strumenti metodologici in risposta alle caratteristiche di utenza individuate e alle specifiche esigenze;
- interventi di recupero;
- interventi outbound di sensibilizzazione, orientamento, supporto metodologico e organizzativo;
- ricezione e gestione di specifiche istanze e richieste di carattere didattico/motivazionale da parte degli utenti (inbound);
- redazione di report sulle azioni svolte;
- raccolta di dati a fini statistici e decisionali.

Il Tutoring è il servizio di supporto didattico costante, finalizzato a guidare lo studente nel proprio percorso formativo e a sopperire alla mancanza fisica di un docente nella fase della formazione. È svolto da una figura professionale competente nella materia specifica oggetto di formazione, in grado di fornire tutti i chiarimenti e le informazioni didattiche di cui il discente ha bisogno nel proprio percorso di apprendimento. Unitamente all'eventuale servizio di consulenza motivazionale/counseling, costituisce anche lo strumento dedicato alla prevenzione dell'abbandono della formazione (drop-out).

L'attività si concretizza in:

- conoscenza dei materiali didattici oggetto di intervento formativo;
- uso e gestione dell'ambiente didattico e della comunità di apprendimento;
- gestione e pianificazione delle attività;
- gestione degli strumenti di comunicazione;
- ricezione di quesiti e segnalazioni di carattere didattico sottoposti dagli studenti;
- interventi di facilitazione dell'apprendimento, scaffolding motivazionale;
- monitoraggio delle attività didattiche dei discenti attraverso gli strumenti tecnici della tracciabilità;
- valutazione delle prove di verifica e invio feedback;
- redazione del portfolio studente.

Il Help Desking rappresenta il servizio di supporto tecnico/funzionale on-demand a disposizione degli studenti, raggiungibile telefonicamente, via fax o via e-mail, in grado di dare risposte ai quesiti posti e di risolvere problematiche tecniche riscontrate. Le segnalazioni vengono classificate in "livelli" sulla base della complessità e della possibilità o meno di una immediata soluzione.

Le segnalazioni di "primo livello" (episodi di incompatibilità di configurazioni lato client o browser, scarsa familiarità dell'utente con lo strumento tecnico, mancanza dei software necessari - lato client - alla regolare fruizione dei materiali o alla normale interazione con la piattaforma) trovano immediata soluzione da parte del personale addetto al servizio o entro 24 ore dall'apertura del ticket.

Le segnalazioni di "secondo livello", anch'esse gestite tramite un sistema di ticketing, richiedono soluzioni più complesse attraverso l'intervento di settori specifici (Didattica, Sistemi, Sviluppo); esse garantiscono il corretto invio al settore competente e la tracciabilità fino alla soluzione/chiusura che non deve superare i 3 giorni lavorativi.

Problematiche e soluzioni ricorrenti andranno ad alimentare un database di FAQ (Frequent Asked Questions) accessibile agli stessi Operatori e agli studenti in piattaforma nell'area Help Desk.

Il referente HD ogni settimana elabora un report sui ticket di "secondo livello" non ancora chiusi sollecitandone la chiusura. Lo stesso, ogni fine settimana, elabora un report generale dell'attività svolta dall'intero reparto al fine di individuare ed evidenziare le problematiche più comuni fornendo le percentuali di risoluzione.

L'attività si concretizza in:

- ricezione di quesiti e segnalazioni, di carattere tecnico, sottoposti dagli studenti
- verifica tecnica delle segnalazioni
- classificazione delle tipologie di segnalazione in base al grado di complessità e all'intervento richiesto per la soluzione
- apertura/gestione di ticket con intervento diretto e immediato per le segnalazioni di primo livello
- apertura/gestione di ticket per le segnalazioni di secondo livello e rinvio degli stessi ai settori competenti
- raccolta di dati relativi a malfunzionamenti, incompatibilità e bug riscontrati, sia a fini statistici sia di gestione della sezione FAQ
- redazione di rapporti periodici sulle attività svolte e sulle criticità riscontrate.