Natascia Villani

La didattica all'Unisob al tempo del Coronavirus. Un esempio organizzativo

Questa relazione ha l'intento di raccontare in che modo l'Ateneo ha ristrutturato la didattica e i servizi agli studenti per fronteggiare l'emergenza e per consentire che tutto riprendesse a funzionare con regolarità. Tale azione pronta e strutturata ha consentito a tutta la comunità accademica - docenti, studenti e personale tecnico-amministrativo -, di sentirsi uniti portando avanti le occupazioni ordinarie con strumenti e con modalità straordinari. Sono state riportate le azioni intraprese con i soggetti convolti, le modalità messe in atto e i risultati del questionario somministrato ai docenti con cadenza settimanale sul monitoraggio dell'attività didattica svolta.

Date da non dimenticare

A partire dalla metà di febbraio, quando erano state diramate le prime notizie di diffusione del contagio, il Rettore ha investito il delegato all'Alta Formazione e il Manager Didattico di trovare misure alternative alle lezioni in presenza. Nonostante l'Ateneo fosse già dotato di una piattaforma, *E-unisob*, sulla quale erano caricati molti materiali dei corsi *post lauream* e delle esercitazioni di lingua, e di una sezione del sito nella quale ogni docente carica materiali didattici (*slide*, pdf, video), la modalità di lezione a distanza era molto "distante" da un Ateneo che ha sempre puntato sull'appartenenza ad una comunità e ai suoi luoghi storici.

Ad una prima ipotesi avanzata di registrazioni audio delle lezioni, e pertanto di un ampliamento della piattaforma esistente, con

l'ordinanza di chiusura della sede nei giorni del 27 e 28 febbraio 2020 si è passati ad una ipotesi di didattica a distanza strutturata. Su consiglio anche del webmaster e considerata la convenzione con Google, si è deciso di adottare la piattaforma *G-SUITE FOR EDUCATION*[1].

Il Manager Didattico ha così convocato immediatamente una unità di crisi costituita da docenti afferenti ai tre dipartimenti per verificare l'utilizzo della piattaforma, le implementazioni e la modalità possibile di diffusione. Fatta questa verifica e riferite al Rettore le conclusioni, si decide di dare avvio all'organizzazione. Nel frattempo, dopo la chiusura in quei due giorni di febbraio, gli esami in sede sono ripresi nella settimana successiva, mettendo in atto le misure correlate al contrasto ai rischi sanitari di cui al DL 6/2020, fino a disporre la chiusura dell'Ateneo e la sospensione delle attività didattiche da venerdì 6 marzo 2020.

Con un avviso pubblicato sul sito di Ateneo in data 10.03.2020, è stato comunicato agli studenti che le attività didattiche sarebbero riprese dal 16 marzo in modalità online, al fine di consentire l'inizio dei corsi programmati nel secondo semestre e garantire agli studenti la possibilità di concludere regolarmente il proprio percorso formativo. Il calendario delle lezioni non avrebbe subito nessun cambiamento e le lezioni perse durante la prima settimana[2] sarebbero state recuperate nel corso del semestre. Nel frattempo si annunciava la ricalendarizzazione degli esami di profitto, di laurea e di specializzazione che erano stati sospesi tra il 27 febbraio e il 6 marzo e la sospensione di contributi straordinari relativi a more generate sul pagamento delle tasse. Si avvisava inoltre che tutte le attività formative si sarebbero svolte su piattaforma *G-SUITE* accessibile attraverso l'indirizzo di posta elettronica istituzionale già attivo per ciascuno studente.

Fatte queste premesse, il Rettore il 12 marzo 2020 ha lanciato lo slogan *Tu resta a casa, Suor Orsola viene a casa da te* con un video di

1 Anche la piattaforma *Microsoft Teams* poteva essere una valida alternativa; ma in quel momento si è puntato sul fatto che tutti gli studenti avevano già l'account per *G-SUITE FOR EDUCATION* di Google.

2 Il calendario accademico prevedeva l'inizio del secondo semestre lunedì 9 marzo 2020.

saluto e di augurio a tutta la comunità accademica[3].

La fase preparatoria

Affinché il Rettore potesse dare questo annuncio, era stato necessario preparare il terreno. A partire dal 7 marzo, il giorno successivo alla chiusura, il management didattico ha lavorato per dare avvio a una serie di azioni preparatorie all'ingresso in aula. Il lavoro da fare era notevole: una vera e propria conversione non solo strutturale, ma anche didattica. A questo si aggiungeva il fatto che tutti i soggetti coinvolti, docenti studenti e personale tecnico amministrativo, dovevano fronteggiare quattro difficoltà: il poco tempo, la solitudine, la poca adeguatezza delle infrastrutture personali, la non radicata preparazione per una didattica a distanza.

Per sfruttare al massimo la piattaforma *G Suite for Education* di Google occorreva accedere alla versione *Enterprice*[4] per utilizzarla su scala più ampia e con potenzialità maggiori, e, soprattutto, creare gli account per tutti i docenti. Tra il 7 e il 10 marzo, il primo *step* è stato quello di attivare a tutti i docenti coinvolti nella didattica del secondo semestre (incardinati e non) un nuovo account di posta elettronica – con il dominio - *@docenti.unisob.na.it*. Da remoto sono stati estrapolati tutti gli indirizzi mail dei docenti impegnati nel secondo semestre dal gestionale *Hyperplanning* e inviati al webmaster e all'Area sistemi informativi, per creare i singoli accessi.

Affinché non fossero date ai docenti informazioni imprecise o poco chiare, la mattina del 9 marzo è stato testato il sistema con alcuni docenti scelti dai tre dipartimenti: sono stati creati i nuovi account e inviata loro una comunicazione di prova. Contestualmente sono stati invitati ad un *meet* sulla piattaforma per valutare la chiarezza delle informazioni ricevute e apportare i giusti correttivi alla comunicazione

3 https://www.unisob.na.it/galleria/galleria.htm?vr=1&idev=132

4 La versione *G Suite Enterprise*, è stata messa a disposizione gratuitamente da Google sino al 30 settembre 2020.

che il Manager Didattico avrebbe inviato a tutti i docenti. Tale comunicazione doveva essere preceduta da una nota del Rettore nella quale li si avvisava dell'avvio della didattica a distanza e della quale si riporta un passaggio: «Le moderne tecnologie hanno, tra l'altro, "inventato" un diverso modo di "fare didattica": quello a distanza che in questo momento può tornarci utile. Sappiamo tutti, per le ragioni ricordate, che non è la stessa cosa, si tratta di un surrogato che tuttavia non è privo, in buone mani, di significative potenzialità. Del resto, con la chiusura delle Università fino al 3 aprile al momento esso è l'unico modo di raggiungere i nostri studenti, trasferire i nostri contenuti ed evitare l'idea dell'abbandono da parte dei propri maestri e della generazione più matura. È un modo per ricongiungere questo tempo sospeso al loro tempo futuro e al loro incontrarsi davvero nei loro e nei nostri meravigliosi spazi abituali. È anche un modo per ricordare loro che i doveri non sono sospesi e che il piacere del sapere è comunque possibile. In qualche modo è un surrogato del "fare comunità»[5].

La comunicazione da parte del Manager Didattico segue quella del Rettore e contiene le istruzioni per attivare il nuovo *account*[6] e la liberatoria per effettuare lezioni anche registrate sulla piattaforma scelta. Una iniziativa analoga è stata condotta con il personale tecnico-amministrativo, per il quale sono stati creati account istituzionali. Nel frattempo il 9 marzo nel pomeriggio è stata avviata la prima giornata di formazione rivolta ai tre direttori di Dipartimento, ad alcuni docenti dei Dipartimenti, al dirigente della Ripartizione e ai capiarea.

Si doveva procedere per obiettivi a medio raggio non potendo prevedere l'andamento nazionale delle misure di contenimento del contagio. L'obiettivo immediato era quello di entrare in aula il 16 marzo.

5 Nota del Rettore a tutti docenti 10 marzo 2020.

6 A questa *mail* ne sarebbe poi seguita una da parte del team di *Google* (valida solo per 48 ore) per l'attivazione del nuovo *account*. Il primo giorno sono stati attivati circa 400 *account*. L'area dei sistemi informativi ha da allora sempre monitorato le attivazioni degli *account* rimandando le *mail* ai docenti che non erano riusciti in tempo ad attivarlo. L'attivazione degli *account* per un numero così elevato è risultato molto impegnativo: molti erano impegnati a causa dell'emergenza e non leggevano le mail in tempi brevi; nella creazione dell'*account* si potevano avere dei problemi per chi aveva già un *account gmail*; poca familiarità da parte di alcuni docenti con i vari applicativi.

Per conseguirlo occorreva che i tre soggetti interessati si muovessero all'unisono nel coinvolgimento e nell'aggiornamento: docenti, studenti, personale tecnico-amministrativo.

Con i docenti andavano condivise le procedure e le modalità di erogazione. Dopo l'invio della nota del Rettore e della comunicazione del Manager Didattico, la mattina del 10 marzo i docenti sono stati invitati alla prima giornata di informazione/formazione che si sarebbe tenuta in quello stesso giorno alle ore 18. Sono stati invitati 325 tra docenti e personale tecnico-amministrativo. Prima della riunione il Manager ha prodotto due tutorial sull'utilizzo della piattaforma condivisi con i docenti il giorno successivo. I docenti che hanno preso parte all'evento hanno avuto la formazione di base sull'utilizzo della piattaforma e sulle modalità di erogazione della didattica. Il docente poteva scegliere tre diverse modalità di erogazione: modalità "riunione", una modalità sincrona nella quale lo studente può intervenire e interagire con il docente[7]; modalità "*streaming*", sempre in sincrono nella quale però lo studente non può interagire con il docente; modalità "asincrona", e pertanto pre-registrata dal docente e da poter fruire in qualunque momento. Nell'incontro di formazione per ogni modalità sono stati presentati i punti di forza e di debolezza condivisi e discussi con i docenti; ciascun docente ha valutato individualmente la modalità di erogazione prescelta passando eventualmente anche da una modalità all'altra. Ai docenti che hanno ritenuto di utilizzare la modalità asincrona è stato comunque suggerito, per non perdere il contatto con gli studenti, di fare almeno la lezione introduttiva del corso utilizzando la modalità riunione e successivamente passare alla modalità prescelta e di organizzare incontri periodici con gli studenti in modalità riunione.

Da quel giorno si è così costituita la *UNISOB Community*: tutte le sere, anche nel *weekend*, fino al 22 marzo dalle ore 19.00 alle 20.30, il Manager Didattico ha invitato i docenti ad un *meet* ripetendo la formazione di base, risolvendo criticità presentate nel corso della prima settimana e rispondendo alle domande che erano poste[8]. Le riunioni

7 Tale modalità può supportare fino a un massimo di 250 partecipanti.

8 Al termine di ogni incontro era inviata una *mail* ai docenti nella quale si riassumevano gli

sono state fondamentali non solo per condividere le procedure di erogazione della didattica a distanza, ma anche per supportare i docenti e incoraggiarli ad una modalità didattica a loro poco abituale.

Nel frattempo i docenti tra il 12 e il 14 marzo ricevevano per mail dagli uffici l'elenco degli studenti che avrebbero dovuto invitare alla loro lezione. Si è fornito loro il materiale necessario che andava costantemente aggiornato e implementato anche grazie alle riunioni serali in cui emergevano punti da chiarire o elementi da implementare.

La cosa importante era dare agli studenti una immagine di unità e di coordinamento. Era possibile questo solo dando unità e coordinamento ai docenti stessi: sia la piattaforma che le modalità di erogazione della didattica erano state individuate e comunicate ai docenti in modo chiaro e costante.

Se nei giorni tra il 10 e il 15 marzo i docenti si formavano e andavano a programmare le loro lezioni sulla piattaforma, era necessario formare una squadra con personale tecnico-amministrativo a supporto dell'intera operazione *Tu resta a casa, Suor Orsola viene a casa da te*. Il personale sarebbe stato impegnato a partire dal 12 marzo a: inviare ai docenti gli elenchi degli studenti iscritti ai loro corsi; riportare sul sito di Ateneo[9] il link dello *streaming* prodotto dal docente verificando anche la correttezza dell'orario; contattare e supportare i docenti che non avevano creato l'evento o lo avevano creato in modo non corretto; supportare i docenti nell'utilizzo del *software* e nella creazione dell'*account*; rispondere alle mail degli studenti in merito a varie questioni: piani di studio, esami, lezioni, problemi con l'*account*, problemi amministrativi; estrapolare dati se richiesti. Nel corso della settimana gli incontri di formazione/informazione per stabilire la modalità organizzativa sono stati numerosi.

Gli studenti, dopo l'avviso del Rettore del 10 marzo in cui annunciava loro la ripresa della didattica a partire dal 16 marzo, hanno ricevuto l'11 marzo un altro avviso, nel quale il Rettore, dopo le spiegazioni sulle modalità di accesso alla piattaforma, così concludeva:

argomenti trattati e le novità introdotte.

9 Questo ha comportato una modifica alla pagina degli orari del sito.

«Si tratta di una sfida che ci chiede di ripensare la nostra didattica, di adattarla a questi tempi di emergenza, per tenerla viva, per garantire la tua formazione e la tua crescita personale e professionale e per dare nuova forma al senso di comunità che contraddistingue studenti, docenti e personale amministrativo del nostro Ateneo. Quella comunità si trasferisce, solo temporaneamente, online, ma siamo certi che sapremo ri-conoscerci anche a distanza»[10]. Il giorno successivo un altro avviso lanciava lo slogan *Tu resta a casa, Suor Orsola viene a casa da te*, riportando ulteriori chiarimenti. Da allora il sito è stato costantemente aggiornato e implementato mediante la pubblicazione di avvisi, istruzioni, slide e tutorial[11].

Tutti in aula

Dopo questi sei giorni di immersione totale e lavoro h24 lunedì 16 marzo si entra in aula. La prima settimana di lezioni è quella che ha comportato un maggiore impegno: da parte dei docenti, ancora non pienamente padroni della piattaforma; da parte degli studenti, non sempre abituati all'utilizzo dell'*account* di posta istituzionale e sprovvisti molto spesso di PC; da parte del personale tecnico-amministrativo, lontano dal suo abituale luogo di lavoro e dai suoi strumenti.

Sicuramente per la buona riuscita dell'iniziativa il personale tecnico-amministrativo coinvolto ha giocato un ruolo fondamentale. Come *back-office* si è creato un gruppo costantemente in *meet* dalle 8 alle 20 costituito nella prima settimana da una quindicina di persone[12]:

a. i sistemi informativi il cui compito era di: supportare gli studenti e i docenti nelle loro credenziali di accesso, risolvere problemi di piattaforma del docente;

b. la didattica il cui compito era di: copiare il *link* generato dal

10 Nota del Rettore del 11 marzo 2020 https://www.unisob.na.it/news/news.htm?vr=1&id=20645

11 Tutti gli avvisi successivi, i video per gli studenti, le *slide* sono presenti sul sito https://www.unisob.na.it/ateneo/unisobvieneacasadate.htm?vr=1

12 Sono state create alcune mai dedicate come ad esempio: assistenza@docenti.unisob.na.it; cds.esamionline@docenti.unisob.na.it

docente e inserirlo sul sito, rispondere al docente nella strutturazione dell'orario nel caso avesse voluto fare dei cambi, contattare il docente che non aveva ancora creato l'evento in piattaforma;

c. i segretari di Dipartimento, il cui compito era di intervenire a supporto dei docenti, contattare i docenti che avevano maggiori problemi e rispondere alle mail degli studenti che si rivolgevano al Direttore di Dipartimento.

d. Orientamento il cui compito era di: rispondere alle domande degli studenti sulla modalità di collegamento, sui rinvii delle altre date e monitorare l'andamento delle aule tramite la condivisione del calendario della didattica. Anche in questo caso è stata creata una mail dedicata.

e. la Segreteria Studenti, il cui compito era di: verificare gli account degli studenti, verificare la carriera degli studenti, rispondere alle continue domande di tipo amministrativo (tasse, scadenze, ecc.).

Tutti i docenti erano costantemente monitorati e supportati nello svolgimento delle loro lezioni. I capi area e il dirigente della ripartizione in costante contatto con il Manager Didattico monitoravano e supervisionavano passo dopo passo la situazione, riscontrando eventuali criticità e trovando possibili soluzioni.

In questa prima settimana si andavano ora dopo ora sperimentando buone prassi, verificando quanto doveva essere corretto, ampliando le conoscenze della piattaforma e implementando le procedure. Il tutto era sempre condiviso con i docenti negli incontri serali. Nel frattempo i docenti che non erano stati impegnati nella prima settimana di corso andavano attivando *ad horas* i loro *account*.

La didattica avanzava approfondendo anche modalità specifiche. Giovedì 19 marzo è stato svolto alle ore 16,00 un incontro rivolto ai soli docenti titolari di attività laboratoriali. Lo scopo dell'incontro era quello di condividere delle modalità didattiche a distanza in quelle attività formative che per loro natura prevedono utilizzo di materiali e interazione diretta con gli studenti. Il giorno successivo è stato dedicato alla spiegazione di *Classroom* che ben risponde alla didattica laboratoriale per piccoli gruppi. In quella sede è stata creata una classe virtuale detta "*Unisob Community*" alla quale è stata iscritta l'intera platea dei docenti. Sono stati quindi organizzati specifici incontri di

formazione per condividere informazioni conoscenze ed esperienze. In *Classroom* sono stati caricati tutti i materiali utili e aggiornati di volta in volta[13].

Al termine della prima settimana di corso, su *input* del Presidio della qualità di Ateneo, è stato predisposto un questionario da somministrare ai docenti al fine di rilevare le loro scelte rispetto alla modalità di erogazione delle lezioni. Il questionario è stato sottoposto con cadenza settimanale per le nove settimane del semestre[14].

La ripresa delle lauree

A partire dal 23 marzo gli incontri serali con i docenti si sono diradati: 4 nella seconda settimana di lezione, 2 nella terza, 1 nella quarta. Terminata infatti la prima settimana di corsi è stato necessario affrontare altre due questioni: esami di profitto e esami finali. Il citato avviso del 10 marzo, infatti, preannunciava la possibilità di recupero delle sessioni di esame posticipate a data da destinarsi per gli studenti regolarmente prenotati.

Dopo numerose riunioni con i capiarea e il dirigente della ripartizione sono state stabilite le date di recupero degli esami tra il 27 marzo e il 3 aprile. Mentre gli uffici della didattica prendevano contatti con i docenti interessati per definire una data di appello nel *range* temporale stabilito, il management didattico lavorava sulle possibili modalità di svolgimento. Sono state così redatte le prime linee guida emanate con decreto del Rettore e pubblicate sul sito, implementate le *slide* già condivise con i docenti aggiungendo anche la modalità di svolgimento delle prove d'esame. In questa prima fase tutti gli esami da

13 Sono state inserite due sezioni: Linee guida e regolamenti, e Tecnologie per la didattica. Nella prima sezione sono state inserite le linee guida per gli esami finali e per gli esami di profitto e il Regolamento sullo svolgimento delle attività didattica; nella seconda sezione: due tutorial sull'utilizzo e costruzione di Google moduli; un *tutorial* sull'utilizzo di *Calendly*; un *tutorial* e *slide* sull'utilizzo di *SMART_EXAM*; due *tutorial* e *slide* sull'utilizzo della piattaforma *G-SUITE FOR EDUCATION*; quattro *tutorial* sull'utilizzo di *Classroom*; materiali vari.

14 Per i risultati vedi infra.

recuperare si sarebbero svolti sulla piattaforma *G-Suite* consigliando ai docenti di svolgere gli esami in modalità orale. Lunedì 23 marzo alle ore 16.30 prima dell'incontro *UNISOB Community*, il Manager Didattico, il dirigente e i responsabili delle aree coinvolte hanno incontrato i docenti interessati al recupero della sessione di esami, illustrando la procedura nei singoli passaggi. Anche in questo caso il *back-office* si è riorganizzato creando una *mail* dedicata per impostare i calendari degli esami. Tale procedura non ha visto il coinvolgimento diretto dei docenti come per le lezioni: gli uffici della didattica hanno creato i *meet* invitando gli studenti che risultavano prenotati agli appelli sospesi tra il 27 febbraio e il 6 marzo.

Con modalità analoghe sono state predisposte anche le sedute di laurea che erano previste per i mesi di marzo e aprile. Sono state redatte delle *Linee guida*[15] condivise con i docenti e pubblicate sul sito. Si è reso necessario per le sedute di laurea implementare il processo di dematerializzazione: il caricamento del documento di identità da parte dello studente, il verbale di laurea condiviso tra i componenti della commissione, la possibilità da parte di ogni componente della commissione di accedere alla carriera del laureando e alla tesi. Le sedute di laurea sono state registrate e richiesta la liberatoria agli studenti.

Prima di ogni seduta di laurea il Manager Didattico e il responsabile dell'area hanno incontrato gli studenti laureandi per illustrargli come si sarebbe svolta la seduta, incoraggiandoli a superare con ottimismo questo momento di difficoltà. Il 7 aprile in pieno *lockdown* si è svolta la prima seduta di laurea a distanza. A partire dal 7 aprile e fino al 28 maggio si sono laureati 549 studenti e 1100 studenti hanno conseguito il titolo di specializzazione per il sostegno. Anche in questo caso il personale tecnico-amministrativo coinvolto ha giocato un ruolo fondamentale facendoci in qualche modo sentire in Ateneo.

Dopo i primi giorni di avvio della didattica tutte le aree della ripartizione didattica e studenti riprendevano le loro attività trovando nuove modalità di comunicazione con gli studenti e di organizzazione interna: l'orientamento, lo stage e il jobplacement, il servizio per gli

15 Vedi il sito: https://www.unisob.na.it/ateneo/lineeguida_esamifinali_online.pdf?ch=1

studenti con disabilità, l'erasmus, lo sportello della segreteria studenti, l'alta formazione. Ogni area era collegata in meet in modo permanente costituendo una comunità di lavoro e di appoggio reciproco pur nella distanza e nell'isolamento di quei primi momenti. Tutto il *management* didattico - il dirigente, il Manager Didattico, i capiarea – ha saputo creare un clima di unità e spirito di corpo con il personale. Formazione e lavoro erano le parole chiave che hanno intessuto le giornate di tutto lo staff della ripartizione.

Altre sfide

Avviati la didattica e gli esami finali restavano ora da affrontare altre due problematiche: *test* di ingresso e esami di profitto a partire dal 25 maggio.

La prima tornata di test di ingresso previsti per il mese di marzo era stata sospesa a causa dell'emergenza sanitaria. I test di solito erano svolti online nelle aule multimediali dell'Ateneo sulla piattaforma *Moodle*. Dopo aver vagliato tutte le possibili soluzioni e vista l'urgenza di far ripartire i test di ingresso per i 4 corsi di studio a numero programmato si è deciso di effettuare i test sulla piattaforma già utilizzata affiancando però un sistema di *proctoring*: *Respondus*. I test si sono svolti in due giorni, ma hanno richiesto tre giorni di preparazione per gli studenti iscritti[16], e almeno altri tre giorni successivi al test di verifica amministrativa dei documenti dei candidati prima di passare il testimone ai componenti della commissione.

Il 22 maggio sarebbe terminata la didattica e cominciata la sessione estiva di esami. Già il 15 aprile è stata convocata una riunione con i docenti in cui venivano presentate proposte sullo svolgimento degli esami analizzandone i punti di forza e di debolezza. L'art. 11 del

16 I candidati devono disporre di un PC (Windows o Mac) con sistema operativo e browser aggiornati, collegato stabilmente a internet e dotato di microfono e webcam, che può essere integrata nel computer o collegata via USB. I dettagli sono stati descritti nelle linee guida https://www.unisob.na.it/news/mat/linee_guida_test2021.pdf e nel tutorial https://www.unisob.na.it/galleria/galleria.htm?vr=1&idev=138.

regolamento didattico dei corsi di studio esplicita le varie modalità di esame; nelle precedenti linee guida sugli esami di profitto emanate per affrontare gli esami rinviati della sessione straordinaria si diceva che: "gli esami devono essere svolti esclusivamente sulla piattaforma *G-SUITE FOR EDUCATION* utilizzando le credenziali ufficiali di Ateneo e assicurando l'identificazione dei candidati. Pertanto sia al docente che allo studente è richiesta come dotazione: *PC/notebook* dotato di microfono e *webcam*, e connessione a internet stabile. Nel caso di esami scritti, se ne raccomanda la trasformazione ove possibile in esame orale, ovvero secondo le modalità di *Google Moduli* offerte dalla piattaforma *G-SUITE FOR EDUCATION*".

Se queste indicazioni andavano bene per i pochi esami rinviati tra il 27 marzo e il 3 aprile, ci si rendeva conto che visti i numeri elevati degli esaminandi non era possibile applicare *in toto* la medesima procedura: occorreva un cambiamento. Pertanto si doveva offrire ai docenti la possibilità di modificare la modalità di svolgimento degli esami indicata ad inizio anno nella sezione programma del corso/ modalità di valutazione. E inoltre la modalità scelta dal docente poteva essere messa in atto adottando gli strumenti messi a disposizione dall'Ateneo e dettagliati in nuove linee guida. Dopo aver vagliato alcune ipotesi, analizzati i punti di forza e di debolezza, si è optato per un sistema misto: gli esami scritti si sarebbero svolti sulla piattaforma utilizzata per le lezioni, creando un *meet*, invitando gli studenti prenotati all'appello e sottoponendo loro un test utilizzando *Google moduli*; gli esami orali si sarebbero svolti partendo direttamente dal verbale di esame e accedendo ad un nuovo applicativo *SMART_EXAM*. L'utilizzo dell'applicativo, attuato in via sperimentale, ha comportato numerose modifiche e prove per tutto il mese di maggio richiedendo implementazioni continue al fornitore del servizio.

Presa questa decisione sono partite le giornate di formazione: tre dedicate alla creazione di un test su *Google moduli* con relativo materiale fornito ai docenti e tutorial caricati in *Classroo*m; altrettante giornate per l'utilizzo dell'applicativo di *SMART_EXAM*.

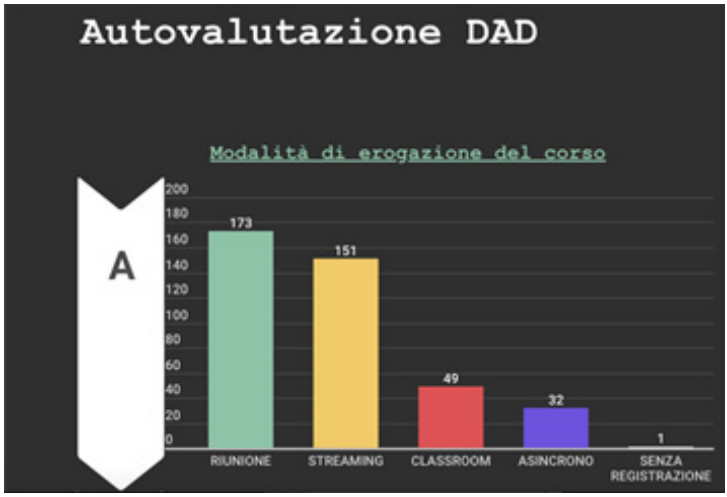
Ulteriori implementazioni per supportare i docenti e per favorire la comunicazione tra gli studenti e gli uffici è stato l'utilizzo del

software *Calendly*. Molto facile da usare il programma ha consentito ai docenti e al personale amministrativo che ha contatti con il pubblico di programmare i propri ricevimenti e di modificare il modo di comunicare. L'orientamento, lo sportello studenti, lo stage hanno continuato il loro lavoro di front-office con regolarità e efficacia.

Risultati del questionario

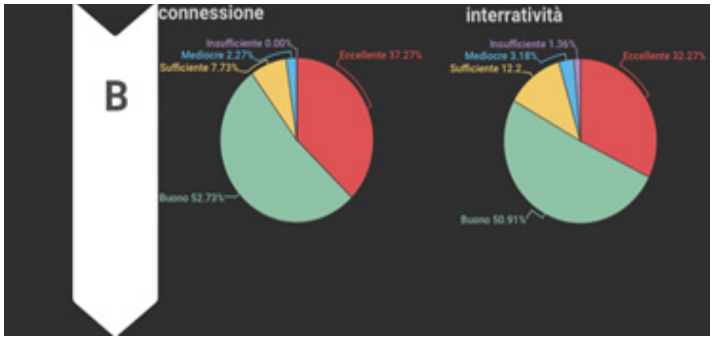
A partire dalla prima settimana su impulso del Presidio della Qualità di Ateneo è stato diffuso tra i docenti con cadenza settimanale un questionario per monitorare l'andamento della didattica. Il questionario era composto da quattro domande che riguardavano: la modalità di erogazione della didattica scelta dal docente; la valutazione della piattaforma in termini di qualità audio, video, connessione, interattività; il numero di studenti che hanno partecipato alle lezioni; i materiali utilizzati a lezione. I questionari raccolti sono stati circa 230 e qui di seguito si riportano i risultati.

In riferimento alla modalità di erogazione (fig. 1) della didattica quasi tutti i docenti hanno svolto le lezioni in modalità riunione. È chiaro che i docenti quasi tutti (ad eccezione delle attività laboratoriali) attivavano anche lo streaming consentendo così la visione anche a studenti che non erano iscritti a quel corso. Inoltre molti docenti aggiungevano anche la registrazione che era poi condivisa in *Google Drive* con gli studenti invitati a lezione.

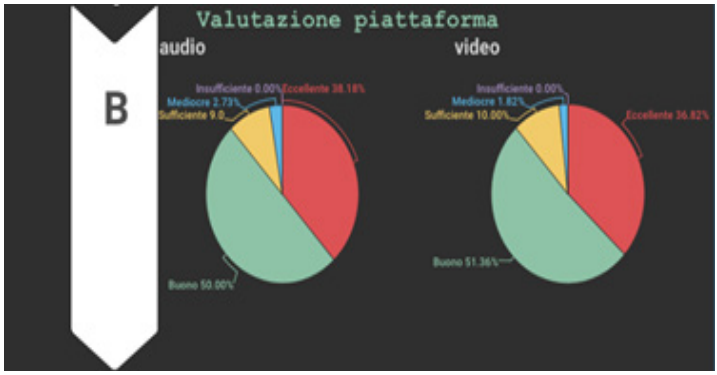


(fig. 1)

Circa il 50% dei docenti ha valutato positivamente (figg. 2 e 3) la piattaforma, con punte anche di eccellenza in riferimento alla qualità dell'audio e del video. L'interattività con gli studenti deve essere ancora migliorata, potenziando gli strumenti che la tecnologia ci offre.

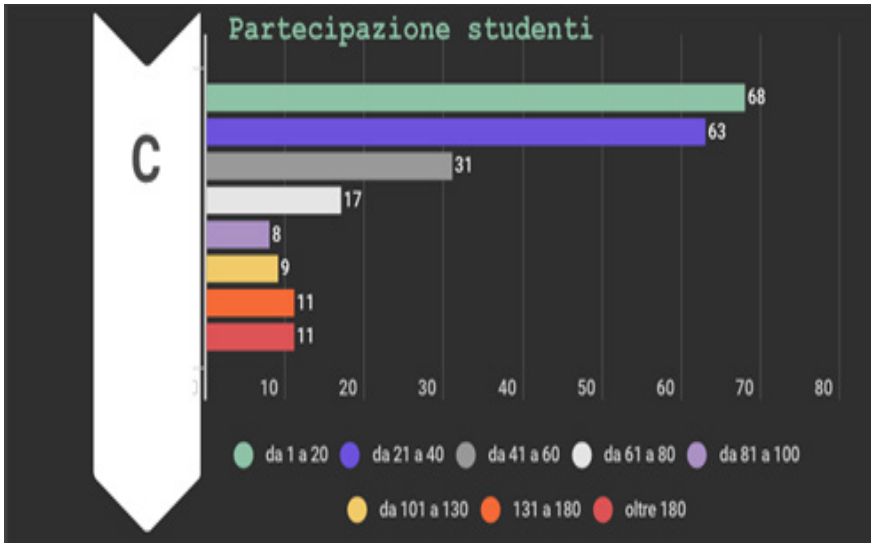


(fig. 2)



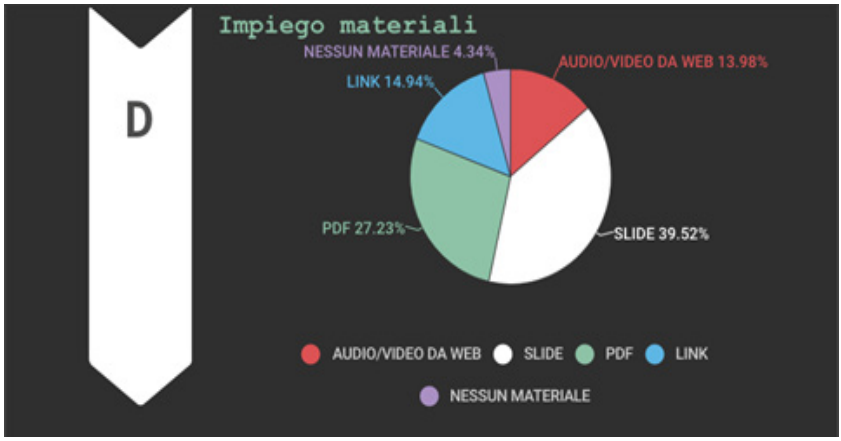
(fig. 3)

La partecipazione degli studenti è stata positiva. Ci sono stati alcuni corsi di studio che hanno superato i 100 studenti partecipanti e 11 corsi hanno superato i 180 studenti (fig. 4).



(fig. 4)

I materiali utilizzati dai docenti sono stati vari (fig. 5). Circa il 30% ha utilizzato materiali dinamici quali link, video, e materiali dal web.



(fig. 5)

A quattro mesi dal *Lockdown* è necessario voltarsi indietro per capire da dove siamo partiti e la strada che abbiamo percorso. Sono stati molti i cammini intrapresi che ci hanno condotto a volte in vicoli ciechi, ma che il più delle volte ci hanno consentito di trovare nuove strade.

La cosa più importante è stata la capacità di fronteggiare l'emergenza e di mettersi in gioco in modo radicale, in molti casi attuando didattiche innovative. Non è tanto il risultato ottenuto in termini di capacità di erogare didattica a distanza o di saper meglio utilizzare la tecnologia; il cambiamento più significativo è stato quello di avere avuto consapevolezza della necessità di cambiare per sopravvivere, e di superare gli ostacoli per fronteggiare l'emergenza. La spinta a tutto ciò è stato lo spirito di comunità, il non sentirsi soli e l'appartenenza ad uno stesso gruppo, con le stesse difficoltà, gli stessi strumenti e gli stessi obiettivi.

Ringrazio il Rettore che mi ha affidato questa responsabilità e ringrazio i miei compagni di lavoro, docenti e personale tecnico-amministrativo per il loro spirito di avventura.

Alla prossima sfida.