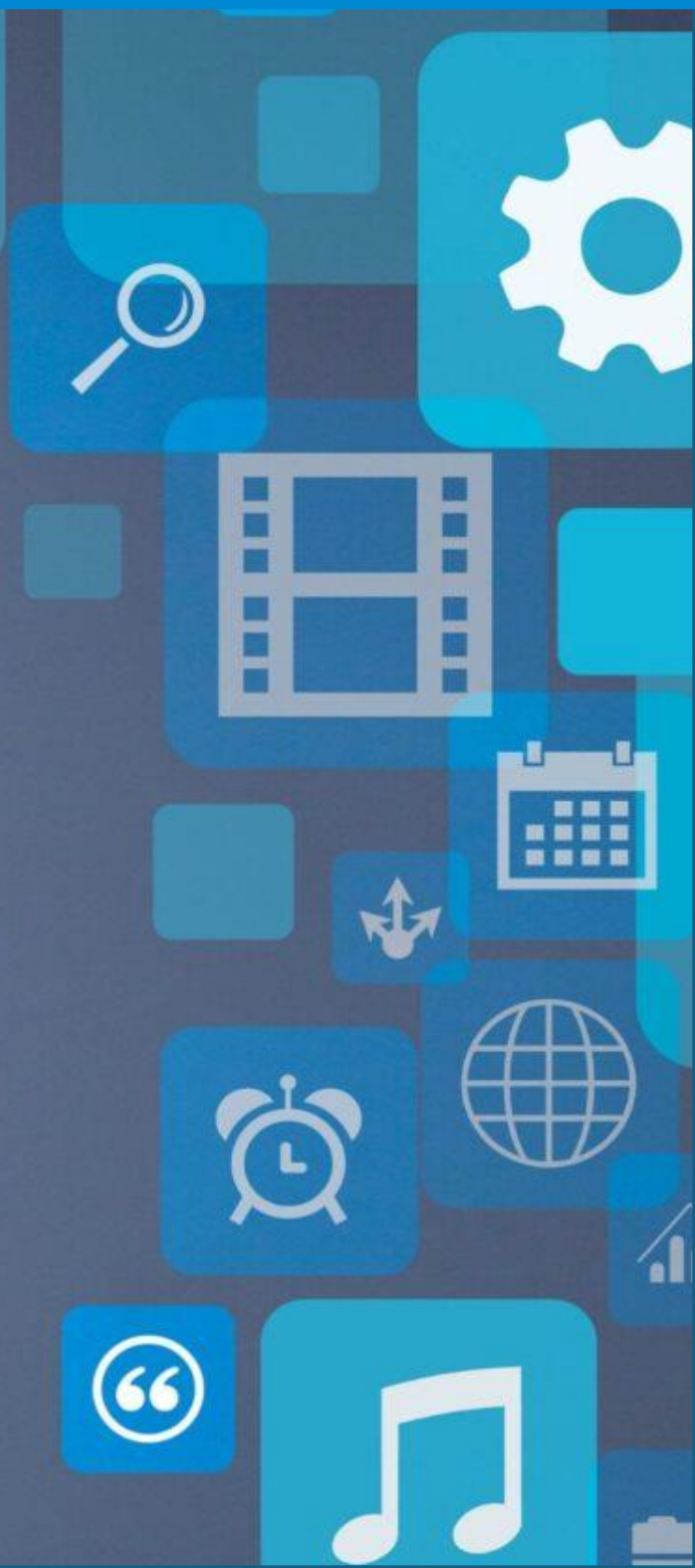


Carta dei Servizi

dei Corsi di Studio in modalità di erogazione prevalentemente o integralmente a distanza



Università
degli Studi di
Messina



Sommario

1. PREMESSA.....	2
2. MODALITÀ DIDATTICA.....	3
3. PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E SYLLABUS DELL'INSEGNAMENTO (SCHEDA INSEGNAMENTO)	4
4 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	4
4.1 Organizzazione delle attività didattiche in modalità telematica	4
4.2 Organizzazione della rimanente quota di attività didattiche in presenza (valido per i corsi prevalentemente a distanza)	4
5. TRACCIABILITÀ/AUTOVALUTAZIONE, ESAMI DI PROFITTO E PROVA FINALE	5
6. CERTIFICAZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO EROGATO E DEI SERVIZI OFFERTI	5
7. ACCESSIBILITÀ PER STUDENTI CON DISABILITÀ/DSA	6
8. DOCENTI, TUTOR, INTERAZIONE DIDATTICA	6
9. MATERIALI DIDATTICI.....	9
10. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA - PIATTAFORME PER LA DIDATTICA A Distanza	10
11. ECOSISTEMA DIGITALE <i>UniME</i>	10
12. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI DIDATTICI A DISTANZA ...	11
13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, SICUREZZA E CONSERVAZIONE DEI DATI.....	12
14. COMPETENZE DIGITALI E REQUISITI TECNOLOGICI RICHIESTI.....	13



Università
degli Studi di
Messina

CARTA DEI SERVIZI DEI CORSI DI STUDIO IN MODALITÀ DI EROGAZIONE PREVALENTEMENTE O INTEGRALMENTE A DISTANZA

1. PREMESSA

L'erogazione di Corsi di Studio in modalità a distanza è disciplinata ai sensi della normativa vigente in materia e, specificatamente, è regolata dal D.M. 1154 del 14-10-2021, D.M. 773 del 10-06-2024 e D.M. 1835 del 06-12-2024.

L'Università degli Studi di Messina, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di esposizione dei servizi, attraverso la presente Carta dei Servizi intende:

- fornire ai propri utenti un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici;
- illustrare le caratteristiche dei propri servizi come richiesto dal D.M. 1835 del 06-12-2024;
- descrivere le modalità di accesso a detti servizi;
- verificare il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi;
- definire gli strumenti tecnologici che garantiscono la tutela dei dati personali adottando tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

Nel rispetto della libertà e dell'autonomia del docente, lo svolgimento dei Corsi di Studio e degli insegnamenti erogati a distanza mira a:

- valorizzare le metodologie digitali e l'interattività con i materiali didattici;
- semplificare l'accessibilità dei contenuti e la flessibilità di fruizione da parte dello studente;
- migliorare l'efficacia della didattica tenuto conto delle differenti esigenze degli studenti.

La Carta dei Servizi dei Corsi di Studio in modalità prevalentemente o integralmente a distanza è parte integrante dei relativi Regolamenti Didattici dei CdS interessati e viene pubblicata annualmente prima dell'inizio delle attività didattiche e comunque non oltre il termine stabilito annualmente dal Ministero per la chiusura della banca dati SUA-CdS ed è inoltre pubblicata online nel sito web istituzionale dell'Ateneo. Per quel che concerne i servizi amministrativi e i servizi generali offerti dall'Ateneo, si rimanda a quanto contenuto nella Carta dei Servizi di Ateneo consultabile al seguente link:
<https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/carta-dei-servizi>

2. MODALITÀ DIDATTICA

L'organizzazione didattica dei CdS in modalità prevalentemente o integralmente a distanza valorizza al massimo le potenzialità delle tecnologie informatico-didattiche e in particolare la multimedialità, l'interattività con i materiali didattici, l'interattività umana, la possibilità di personalizzare la sequenzializzazione dei percorsi didattici, l'interoperabilità dei sistemi fruiti e/o generati durante l'utilizzo degli ausili tecnologici, l'accessibilità dei contenuti e la flessibilità della fruizione da parte dello studente.

Per i CdS in modalità prevalentemente a distanza almeno i 2/3 dei CFU associati alle attività formative sono erogati a distanza, in modalità telematica (online). La quota, a completamento, di didattica in presenza si svolge in aula ed è dedicata, di norma, ad attività laboratoriali e/o seminariali che intendono sviluppare le competenze professionali poste come risultati di apprendimento del corso di studio.

Per i CdS in modalità integralmente a distanza tutte le attività formative sono erogate a distanza, in modalità telematica (online).

Per didattica erogata a distanza (online) si intende l'attività didattica erogata utilizzando ambienti e sistemi telematici come Learning Management System (LMS) e ambienti di videoconferenza.

La quota di formazione digitale a distanza viene erogata seguendo le **linee guida ANVUR** e si divide rigorosamente in due componenti:

Didattica Erogativa (TEL-DE): si intende il complesso delle attività didattiche, sincrone e asincrone, assimilabili alle lezioni in aula e incentrate sulla erogazione dei contenuti da parte dei docenti (ad esempio, lezioni sincrone o asincrone, corredate da slide e altro materiale didattico). Le lezioni asincrone sono organizzate, di norma, in unità video modulari di durata indicativamente compresa tra 15 e 20 minuti, al fine di favorire la fruizione graduale dei contenuti e il mantenimento dell'attenzione.

Didattica Interattiva (TEL-DI): si sviluppa attraverso le *e-tivity* e attività interattive e collaborative come compiti, lavori di gruppo, interazioni scritte, videoconferenze che prevedono una partecipazione attiva da parte degli studenti, esercitazioni guidate dai *tutor*. Rappresenta quell'insieme di attività che permettono allo studente di acquisire competenze pratiche, confrontarsi con docenti, colleghi e tutor, attivare meccanismi di comunicazione e competenze trasversali.

TEL-DI include attività asincrone [*report*, esercizio, studio di caso, *problem solving*, *webquest*, progetto, produzione di artefatto (o varianti assimilabili) con relativo *feedback*, web forum, test di autovalutazione, wiki, compiti] e attività sincrone in web conference di discussione guidata, approfondimento da parte di docenti e tutor, recupero formativo ecc.

Ai sensi di quanto previsto dall'Art.2 del DM 1835 del 06-12-2024 le attività formative erogate a distanza devono essere caratterizzate da:

- l'utilizzo della connessione in rete per la fruizione dei materiali didattici e lo sviluppo di attività formative basate sull'interattività con i docenti/tutor e con gli altri studenti;
- l'impiego di dispositivi digitali, quali pc, ovvero tablet, come strumento principale per la partecipazione al percorso di apprendimento;
- un alto grado di indipendenza del percorso didattico da vincoli di presenza fisica o di orario specifico;

l'utilizzo di contenuti didattici standard, interoperabili e modularmente organizzati, personalizzabili rispetto alle caratteristiche degli utenti finali e ai percorsi di erogazione;

il monitoraggio continuo del livello di apprendimento, sia attraverso il tracciamento del percorso che attraverso frequenti momenti di valutazione e autovalutazione.

3. PROGETTAZIONE DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE E SYLLABUS DELL'INSEGNAMENTO (SCHEDA INSEGNAMENTO)

L'organizzazione didattica degli insegnamenti si basa su una struttura modulare e flessibile che può integrare attività in presenza e online, con l'obiettivo di promuovere un apprendimento personalizzato e interattivo.

La struttura (denominazione, CFU, SSD, lingua, articolazione in ore della TEL-DE, TEL-DI e della didattica in presenza) e gli obiettivi formativi di ognuna delle attività formative sono individuati, in coerenza con quelli previsti dal Corso di Studio, dal Consiglio di Corso di Studio in sede di definizione della Didattica programmata del Corso di Studio e sono parte integrante del Syllabus dell'insegnamento (scheda insegnamento).

Annualmente, ogni docente a cui è affidato un insegnamento provvede alla compilazione del Syllabus, sulla base delle indicazioni e delle Linee Guida di Ateneo, e inserisce le informazioni nella "scheda insegnamento".

Le schede di ciascun insegnamento sono pubblicate nel sito web di Ateneo prima dell'avvio dell'attività didattica.

4 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE

4.1 Organizzazione delle attività didattiche in modalità telematica

L'organizzazione delle attività didattiche erogate in modalità telematica, in termini di CFU, quantificazione delle ore erogate, sincrona e asincrona, viene calcolata su ciascun insegnamento, o modulo nel caso di insegnamento integrato, del CdS.

Le attività didattiche sono suddivise in:

1. Lezioni sincrone (per almeno il 20% del monte ore delle attività di didattica erogativa TEL-DE).
2. Lezioni asincrone: videolezioni registrate disponibili in piattaforma, incluso materiali di supporto come slide, documenti PDF e link a risorse esterne (TEL-DE).
3. *e-tivity*: attività interattive come quiz, forum di discussione, esercizi pratici e progetti di gruppo, progettate per stimolare l'apprendimento attivo (TEL-DI).

Ad 1 CFU corrispondono 25 ore, così ripartite:

- 4 ore di didattica erogativa (TEL-DE), di cui almeno 1 ora in forma sincrona;
- 2 ore di didattica interattiva (TEL-DI);
- 19 ore di attività in autoapprendimento.

4.2 Organizzazione della rimanente quota di attività didattiche in presenza (valido per i corsi prevalentemente a distanza)

La quota di attività didattiche in presenza non può superare un terzo dei CFU delle attività formative.

Ad 1 CFU corrispondono 25 ore, così ripartite:

Per i corsi di laurea di Area umanistica-sociale
6 ore di didattica frontale
10 ore di attività laboratoriale ed esercitazioni
19 ore di attività in autoapprendimento

Per i corsi di laurea di Area tecnico-scientifica
6 ore di didattica frontale
12 ore di attività laboratoriale ed esercitazioni
17 ore di attività in autoapprendimento

5. TRACCIABILITÀ/AUTOVALUTAZIONE, ESAMI DI PROFITTO E PROVA FINALE

Nel rispetto di quanto previsto dall'allegato 1 del DM 1835 del 06/12/2024, il sistema e-learning utilizzato dall'Ateneo consente il monitoraggio del percorso formativo attraverso dati e indicatori di learning analytics, utili al miglioramento della qualità della didattica e dei servizi di supporto. I dati tracciabili includono: accessi, indicatori di fruizione e partecipazione tracciata, comprensivi di cronologia d'uso, completamento delle attività, interazioni registrate dalla piattaforma e tempi stimati di consultazione dei contenuti, nei limiti di quanto tecnicamente rilevabile dai sistemi; completamento di attività (quiz, forum, esercitazioni, consegne); livello di partecipazione (visualizzazione video, interazioni live, sondaggi); valutazioni; feedback ricevuti e risultati dei test. Inoltre l'Ateneo fornisce ad ogni studente un'identità digitale unica (Single Sign On) per accedere in sicurezza ai servizi istituzionali e dispone di sistemi digitali idonei a rilevare la partecipazione alle attività secondo le funzionalità disponibili nelle piattaforme adottate. Tutte le attività svolte contribuiscono alla valutazione finale tenendo conto di quanto previsto dal suddetto decreto e secondo quanto stabilito nel regolamento didattico del CdS di riferimento.

L'esame di profitto di ciascuna attività formativa viene svolto in presenza presso l'Ateneo di Messina, tranne per le specifiche eccezioni previste dalla normativa vigente.

Le modalità di svolgimento degli esami di profitto sono specificate nelle schede di insegnamento. La composizione della Commissione degli esami di profitto, della Commissione della prova finale e le modalità di svolgimento della stessa sono riportate nel Regolamento Didattico del Corso di Studio.

6. CERTIFICAZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO EROGATO E DEI SERVIZI OFFERTI

Con decreto rettorale, è nominata una apposita Commissione per la didattica a distanza, composta da docenti nominati nel rispetto di quanto previsto dall'Art. 4 comma 1 lettera ii del DM 1835 del 06-12-2024, che certifica la qualità del materiale didattico erogato e dei servizi offerti in coerenza con il sistema AQ di Ateneo.

Nello specifico sono compiti della Commissione:

validare annualmente i contenuti caricati sull'LMS Elearning UniME per la Didattica Erogativa (TEL-DE) e per la Didattica Interattiva (TEL-DI).
verificare in modo sistematico che il materiale d'esame non risulti obsoleto e che i contributi multimediali (es. le videolezioni asincrone) vengano periodicamente rivisti o integrati dai docenti titolari;

accertare che i servizi di supporto allo studio descritti nella Carta dei Servizi (piani di studio modulari, attività dei tutor) siano effettivamente coerenti con gli obiettivi dichiarati nelle schede SUA-CdS dei singoli corsi;
monitorare il rispetto dei requisiti quantitativi minimi richiesti (come il limite minimo del 20% di didattica erogativa svolta in forma sincrona);
elaborare e trasmettere relazioni periodiche (con cadenza tipicamente annuale) e pareri formali al Senato Accademico e al Presidio della Qualità di Ateneo per gli atti e i controlli conseguenti in materia di accreditamento iniziale e periodico;
accertare che i processi di tracciamento digitale e l'organizzazione logistica rispettino le tutele del diritto d'autore e la normativa sulla protezione dei dati personali (GDPR), lavorando in stretta sinergia con i Dipartimenti.

7. ACCESSIBILITÀ PER STUDENTI CON DISABILITÀ/DSA

La piattaforma LMS Moodle di UniME, anche in relazione agli aggiornamenti e agli interventi di potenziamento programmati a partire dall'A.A. 2025/2026, è configurata e mantenuta con l'obiettivo di favorire l'accessibilità agli studenti con disabilità o Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA), nel rispetto dei requisiti applicabili della Legge Stanca (L.4/2004), dell'European Accessibility Act e dei criteri di accreditamento e assicurazione della qualità ANVUR per la didattica a distanza.

In particolare:

L'ambiente Moodle adottato è oggetto di configurazione, verifica e aggiornamento al fine di rispettare le linee guida internazionali per l'accessibilità dei contenuti web, con riferimento ai criteri del livello AA delle WCAG 2.2, per quanto applicabili alle funzionalità della piattaforma e ai materiali caricati;

L'intera interfaccia dei corsi, dei moduli e dei menù è progettata per essere fruita e navigata interamente tramite tastiera (senza l'obbligo di utilizzare il mouse), eliminando qualsiasi blocco di navigazione (*keyboard traps*);

La piattaforma supporta tecnologie e standard orientati alla compatibilità con strumenti assistivi, quali screen reader e funzioni di navigazione facilitata;

Gli studenti possono ingrandire i testi e i blocchi didattici tramite zoom del browser senza perdere l'impaginazione. Il sistema riorganizza il layout in modo fluido evitando lo scorrimento orizzontale, elemento critico per chi soffre di limitazioni visive o cognitive;

La piattaforma prevede ruoli specifici per i *Tutor Specialistici e Didattici*, nominati dall'Ateneo, i quali possono accedere agli spazi del corso per supportare lo studente nell'adattamento dei materiali di studio complessi o per facilitare l'interazione all'interno dei forum e delle e-tivity.

8. DOCENTI, TUTOR, INTERAZIONE DIDATTICA

L'Università degli Studi di Messina, in conformità a quanto previsto dal D.M. 1835 del 06/12/2024, adotta un modello di accompagnamento continuo dello studente basato sulla cooperazione sistematica tra il Corpo Docente e figure specialistiche di Ateneo. L'interazione didattica è finalizzata ad assicurare il successo formativo, il monitoraggio della qualità e la corretta progressione dello studente.

L'erogazione di ciascun Corso di Studio (CdS) a distanza prevede il coinvolgimento obbligatorio di tutor qualificati, formalmente identificati e assegnati agli studenti per l'intera durata del percorso.

L'Ateneo, organizza il servizio di supporto distinguendo tre profili funzionali:

Tutor Disciplinare: opera in stretta sinergia con il docente titolare dell'insegnamento, supporta la comprensione dei contenuti didattici, partecipa alla co-conduzione dei webinar, fornisce chiarimenti tematici e presidia la corretta esecuzione delle attività di autovalutazione

Tutor della Metodologia Didattica: funge da facilitatore del percorso di studi. Supporta gli studenti nella pianificazione dei tempi di apprendimento, nella gestione del carico di lavoro e agisce come interfaccia organizzativa nei rapporti con i docenti e con gli uffici amministrativi; si occupa inoltre del monitoraggio dell'andamento complessivo della classe basandosi sull'analisi dei dati di apprendimento (learning analytics)

Tutor Tecnologico: assicura l'assistenza tecnica specialistica per l'utilizzo dell'ambiente *Elearning UniME*. Gestisce il supporto di primo livello per problemi di accesso, fruizione dei pacchetti multimediali ed esecuzione dei test in piattaforma.

Il rispetto di Standard di Qualità in linea a quanto previsto dai requisiti AVA3, sono garantiti da UNIME attraverso i seguenti requisiti:

Rapporti numerici vincolanti: il dimensionamento del corpo tutoriale rispetta rigorosamente i parametri quantitativi minimi definiti dal D.M. 1154/2021 per le tipologie di corso di studio (per i corsi di laurea n.3 tutor di cui almeno 2 disciplinari; per i corsi di laurea magistrali n. 2 tutor di cui almeno 1 disciplinare; per i corsi di laurea magistrale a ciclo unico di 5 anni n.5 tutor di cui almeno 3 disciplinari) nonché in funzione della numerosità massima di studenti iscritti indicata dall'Allegato 2 del DM 1835/2024. L'Ateneo garantisce, altresì, la nomina di almeno 1 Tutor Disciplinare per ogni coorte di massimo 100 studenti iscritti. Il presidio dell'assistenza tecnica sulla piattaforma LMS è garantito da un rapporto minimo di 1 Tutor Tecnologico ogni 500 utenti attivi globali d'Ateneo. I presenti indicatori numerici rappresentano gli standard minimi di Ateneo. L'Ateneo garantisce inoltre la presenza di un tutor della metodologia didattica per corso di studio.

Requisiti di competenza: i tutor disciplinari sono selezionati tra soggetti in possesso di documentata competenza nella specifica materia d'insegnamento (dottori di ricerca, cultori della materia, contrattisti specialistici). Per garantire un supporto alla didattica a distanza, in linea con i requisiti di accreditamento ANVUR (Modello AVA3), l'Ateneo seleziona per i propri corsi in modalità e-learning tutor con un profilo accademico avanzato. Viene garantito che almeno il 66% (due terzi) dei Tutor Disciplinari attivi nei Corsi di Studio prevalentemente o totalmente a distanza sia in possesso del titolo di Dottore di Ricerca, assicurando così agli studenti un'assistenza didattica qualificata e un supporto specialistico nell'approfondimento delle materie d'esame.

Formazione e-learning propedeutica: tutto il personale di supporto ha l'obbligo di frequentare e superare percorsi di formazione specifici incentrati sulle metodologie di apprendimento digitale, sulla moderazione delle aule virtuali e sulle tecniche di animazione dei forum.

L'interazione tra tutor e studenti non è meramente reattiva, ma segue una pianificazione dinamica e tracciabile:

Dinamica di tipo Push (Proattiva): il tutor disciplinare, nei limiti delle informazioni rese disponibili dalla piattaforma LMS e nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, monitora indicatori di partecipazione quali inattività prolungata, mancato completamento dei Learning Object (TEL-DE) o ritardi nelle scadenze delle *e-tivity*. In tali casi può attivare azioni di supporto e sollecito rivolte allo studente (**KPI: verifica almeno trimestrale**);

Dinamica di tipo Pull (Su richiesta): lo studente attiva l'interazione con il tutor inviando quesiti tramite i forum dedicati di Moodle, messaggistica interna o canali di ticketing ufficiali dell'Ateneo. Le risposte ai quesiti didattici ordinari vengono garantite entro tempi massimi prefissati (**KPI: 48 ore lavorative**);

Gestione della Didattica Interattiva (TEL-DI): i tutor coordinano le attività asincrone (web forum strutturati, wiki e compiti) e supportano la correzione delle prove intermedie necessarie alla validazione delle competenze per il corretto avanzamento nel percorso formativo.

Sulla base di quanto riportato, l'Ateneo intende garantire i seguenti Livelli di Servizio:

Servizio	Indicatore / Standard di Qualità	Obiettivo (Target)
Analisi dati di tracciamento	Frequenza	Ogni 3 Mesi
Forum dell'Insegnamento	Tempo massimo di risposta del Tutor Disciplinare ai quesiti didattici.	Entro 48 ore lavorative (90% dei casi)
Messaggistica/Helpdesk Tecnico	Tempo massimo di risoluzione dei ticket di blocco credenziali o anomalie LMS.	Entro 48 ore lavorative (90% dei casi)
Feedback su compiti/E-tivity	Tempo massimo per la correzione e il rilascio del feedback strutturato sulle attività intermedie.	Entro 15 giorni lavorativi dalla sottomissione

9. MATERIALI DIDATTICI

UniME, al fine di rendere l'esperienza di apprendimento di modalità "on-line", del tutto rispondente alle attese dei suoi fruitori ed a quanto previsto sia dalle direttive ministeriali che dalle indicazioni ANVUR, prevede che la disponibilità dei materiali didattici non siano semplici dispense reperibili in repository dedicati, ma veri e propri "*Learning Object*" strutturati con le caratteristiche proprie degli strumenti di apprendimento dell'era digitale. In quanto tali, i materiali saranno conformi agli standard richiesti e precisamente organizzati secondo quanto segue:

Video-lezioni asincrone (TEL-DE): con durata di 15-20 minuti e la presenza di indicizzazioni o capitoli per facilitare il ripasso;

Materiali di approfondimento: dispense in PDF accessibili, slide utilizzate dal docente, letture consigliate, sitografie e bibliografie;

Attività interattive (TEL-DI): test di autovalutazione con feedback immediato, tracce per *project work*, e guide per le attività collaborative (wiki, forum).

I materiali didattici saranno caricati in piattaforma prima dell'inizio del semestre. Sarà garantita **continuità ed accessibilità** ai servizi di didattica digitale (**KPI: accesso H24/7 - salvo eventuali finestre di manutenzione programmata, indisponibilità dovute a cause di forza maggiore o interventi tecnici necessari alla sicurezza e alla continuità del servizio che saranno tempestivamente comunicati**). Le registrazioni dei webinar e delle aule virtuali live saranno rese disponibili in piattaforma entro un **tempo massimo prestabilito (KPI: 48 ore dalla diretta)**. Agli studenti è garantito l'accesso ai contenuti e alle attività formative della coorte di afferenza per almeno 3 anni, secondo le policy di conservazione, sicurezza e autorizzazione adottate dall'Ateneo.

Tutto il materiale didattico è validato dalla Commissione per la didattica a distanza per verificarne la pertinenza e l'assenza di obsolescenza. In particolare sarà garantito:

Realizzazione e Adattamento: Tutti i contenuti digitali inseriti in piattaforma, (video, sottotitoli o trascrizioni ove disponibili, PDF, slide, immagini, documenti testuali e altri contenuti digitali), sono progettati e adattati per l'apprendimento in ambiente virtuale. I materiali rispettano i criteri di accessibilità (legge Stanca/Direttive UE) per garantire la fruizione a studenti con disabilità o DSA;

Aggiornamento Continuo: L'Ateneo garantisce la revisione tempestiva dei contenuti per recepire le evoluzioni scientifiche, normative e bibliografiche. I materiali didattici vengono sottoposti ad audit di revisione con cadenza almeno annuale da parte del docente titolare, in coordinamento con il Presidio di Qualità;

Conservazione e Sicurezza: I materiali e i tracciamenti delle attività sono conservati all'interno dell'infrastruttura Cloud/Server dell'Ateneo, garantendo la continuità d'accesso per gli studenti e la protezione dei dati nel rispetto del GDPR.

La licenza d'uso del materiale dei video e delle dispense dei docenti è rilasciata esclusivamente per uso personale, didattico e di studio, all'interno della piattaforma, ed è fatto divieto di diffusione, di download quando non consentito dalle impostazioni della piattaforma o non espressamente autorizzato, riproduzione, commercializzazione o

diffusione sui social network e piattaforme esterne. La violazione di tali disposizioni può configurare responsabilità disciplinare e/o ulteriori responsabilità previste dalla normativa vigente e dai regolamenti di Ateneo.

10. INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA - PIATTAFORME PER LA DIDATTICA A DISTANZA

L'Università degli Studi di Messina mette a disposizione degli studenti iscritti ai Corsi di Studio erogati in modalità prevalentemente a distanza una infrastruttura digitale, sicura e accessibile. Tale infrastruttura è progettata in piena conformità ai requisiti tecnologici di Assicurazione della Qualità previsti dall'ANVUR e dalle linee guida del D.M. 1835 del 06/12/2024, nei limiti delle funzionalità effettivamente disponibili nelle piattaforme adottate.

L'architettura tecnologica si poggia sulla piattaforma LMS d'Ateneo e sui servizi cloud enterprise di Microsoft. Il fulcro delle attività didattiche asincrone e interattive è l'ambiente LMS d'Ateneo, basato su piattaforma Moodle che garantisce i seguenti standard:

Organizzazione e Scalabilità: Struttura rigorosa ad albero catalogata per Anno Accademico, Dipartimento e Corso di Studio. Ogni insegnamento può essere organizzato in uno spazio standardizzato, chiaro e facilmente ispezionabile dagli organi di valutazione (ANVUR, Nucleo di Valutazione, CPDS);

Tracciamento Analitico: la piattaforma consente la registrazione e l'elaborazione di log e indicatori relativi alla fruizione dei Learning Object, al completamento delle attività TEL-DE e TEL-DI e alla partecipazione degli studenti, secondo le funzionalità effettivamente abilitate e nel rispetto dei principi di minimizzazione e finalità del trattamento dei dati;

Accessibilità: il sistema può avvalersi di strumenti di verifica e supporto all'accessibilità e di procedure di controllo sui materiali didattici, con l'obiettivo di favorire il rispetto degli standard WCAG 2.2 livello AA e dei requisiti applicabili per studenti con disabilità o DSA.

11. ECOSISTEMA DIGITALE *UniME*

L'architettura tecnologica, che si fonda sull'integrazione sinergica tra la piattaforma Moodle (dedicata alle attività asincrone) e gli strumenti della suite Microsoft 365, con particolare riferimento a Microsoft Teams (dedicato alle attività sincrone), è finalizzata a garantire un'esperienza di apprendimento fluida, coerente e strutturata secondo i seguenti criteri:

Didattica Sincrona Interattiva: Microsoft Teams costituisce lo spazio d'aula virtuale deputato allo svolgimento di lezioni in diretta, seminari, colloqui individuali con i docenti e attività collaborative tra studenti;

Flessibilità e Personalizzazione: L'integrazione organizzativa tra Moodle e Teams consente di combinare la flessibilità dello studio autonomo asincrono con il supporto

relazionale della didattica in tempo reale, secondo la calendarizzazione e pianificazione delle attività previste;

Continuità del Percorso Studente: Questa progettazione integrata garantisce una pianificazione personalizzata delle attività, offrendo massima flessibilità organizzativa e un supporto costante durante l'intero ciclo formativo.

L'infrastruttura tecnologica UniME garantisce i seguenti Livelli di Servizio, che risultano costantemente monitorati tramite test di carico e report periodici prodotti dalle strutture competenti:

Livelli di Servizio	
Numero massimo di utenti contemporanei:	500
Numero medio di utenti contemporanei:	350
Tempi di risposta garantiti:	<1 s

12. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEI SERVIZI DIDATTICI A DISTANZA

In coerenza con il sistema AQ di Ateneo e in stretta osservanza dei requisiti previsti dal modello AVA di ANVUR per l'accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di Studio, l'Università degli Studi di Messina adotta un sistema strutturato di monitoraggio e valutazione specificamente tarato sulla didattica prevalentemente o integralmente a distanza. Al fine di misurare l'efficacia pedagogica, l'adeguatezza delle infrastrutture digitali e il grado di soddisfazione dell'utenza, le procedure di valutazione prevedono che accanto al tradizionale questionario di valutazione della didattica (OPIS), l'Ateneo integri nel proprio sistema informativo un questionario di valutazione specifico per i servizi telematici e la didattica digitale. La compilazione di tale questionario è parte integrante del processo di AQ e viene somministrata agli studenti in modalità interamente dematerializzata.

Il monitoraggio specifico investe gli standard qualitativi definiti dalle direttive ministeriali e dalle linee guida ANVUR, con particolare attenzione a:

- la fruibilità, stabilità e accessibilità delle piattaforme tecnologiche d'Ateneo (Moodle e Microsoft Teams);
- l'adeguatezza dei materiali didattici multimediali e l'efficacia delle metodologie asincrone e sincrone;
- la qualità e la tempestività dei servizi di supporto, tutorato orientativo e tecnico-didattico dedicati agli studenti a distanza.

I dati raccolti attraverso i questionari vengono elaborati in forma aggregata e anonima. I risultati costituiscono oggetto di periodica e sistematica analisi da parte del Presidio di Qualità di Ateneo (PQA), dei Gruppi di Assicurazione della Qualità dei singoli CdS e della Commissione Paritetica Docenti-Studenti (CPDS).

Le risultanze del monitoraggio confluiscono direttamente nei processi di autovalutazione (Schede di Monitoraggio Annuale e Rapporti di Riesame Ciclico), rappresentando la base informativa per l'adozione di tempestive azioni correttive e per il progressivo efficientamento dei servizi digitali offerti.

13. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI, SICUREZZA E CONSERVAZIONE DEI DATI

L'Università degli Studi di Messina, in qualità di Titolare del trattamento, tratta i dati personali degli studenti iscritti ai corsi in modalità a distanza nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle informative rese agli interessati e delle misure tecniche e organizzative adottate dall'Ateneo.

In particolare, il trattamento di dati personali è effettuato in conformità ai principi di cui all'art.5 del GDPR, tra i quali liceità, correttezza e trasparenza, adeguatezza, pertinenza e limitazione, esattezza e aggiornamento, non eccedenza e responsabilizzazione. Le informazioni e i dati saranno trattati, utilizzati e conservati, nei limiti delle finalità perseguite dalle attività di cui alla presente carta dei servizi e sono finalizzate esclusivamente all'erogazione del servizio formativo, all'attestazione delle carriere e all'adempimento degli obblighi di legge connessi all'accreditamento dei corsi di studio nel rispetto Linee Guida ANVUR ed in conformità della normativa vigente, con particolare riferimento al D.M. 1835 del 06/12/2024.

Nello specifico UniME prevede le seguenti policy operative per l'utilizzo dell'ecosistema digitale:

Tracciamento della partecipazione: L'accesso alle piattaforme (Moodle, Microsoft Teams) genera “log” tecnici necessari per monitorare la frequenza alle attività asincrone e sincrone, esclusivamente per le finalità richieste dai regolamenti didattici dei singoli corsi e per le relative attestazioni delle attività svolte;

Trattamento delle immagini e audio: Durante le lezioni sincrone e i seminari su Microsoft Teams, l'attivazione della telecamera e del microfono è finalizzata alla sola interazione didattica e avviene secondo le impostazioni della riunione, le indicazioni del docente e le informative privacy rese disponibili;

Policy sulle registrazioni: Le lezioni eventualmente registrate per ragioni didattiche sono conservate all'interno dell'ecosistema protetto di Ateneo e rese accessibili solo agli studenti del relativo corso. È fatto divieto di diffusione o download delle stesse all'esterno della piattaforma, salvo diversa autorizzazione o specifica configurazione prevista dalle policy di Ateneo e dalle impostazioni tecniche disponibili;

Identificazione dello studente: L'identificazione avviene esclusivamente tramite credenziali istituzionali uniche.

L'Università di Messina assicura che i dati siano trattati e conservati all'interno di infrastrutture e servizi conformi ai requisiti di sicurezza applicabili e alle policy di Ateneo. L'eventuale qualificazione cloud ACN dei servizi utilizzati è verificata in relazione ai fornitori e agli ambienti effettivamente adottati. Sono implementate procedure di backup e misure di continuità operativa e disaster recovery, secondo i piani tecnici approvati dalle strutture competenti.

L'Ateneo assicura la totale trasparenza nei confronti degli utenti, offrendo informazioni chiare e accessibili sulle modalità di trattamento dei dati e sulle modalità di esercizio dei propri diritti. A garanzia di questo impegno, l'Università ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO), incaricato di vigilare sul rispetto delle normative vigenti e di fungere da contatto diretto per gli studenti per ogni tematica legata alla privacy.

CONTATTI	
Titolare del trattamento: Università degli Studi di Messina, legalmente rappresentata dalla Magnifica Rettore prof.ssa Giovanna Spatari.	Sede: Piazza Pugliatti 1, 98122 Messina Telefono: 090 676-8900 Email: rettorato@unime.it Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.unime.it Web: http://www.unime.it
Responsabile per la protezione dei dati personali: Dott.ssa Daniela Prestipino	Telefono: 090 676-8355 Email: rpd@unime.it Posta Elettronica Certificata: protezionedati@pec.unime.it

14. COMPETENZE DIGITALI E REQUISITI TECNOLOGICI RICHIESTI

Per l'accesso ai servizi, all'utente è richiesta un'alfabetizzazione digitale di base, identificabile con il possesso delle competenze minime previste dal quadro europeo DigComp (ricerca e gestione di informazioni e dati, comunicazione e collaborazione digitale, creazione di contenuti digitali di base).

L'Ateneo mette a disposizione guide multimediali e FAQ sul portale della teledidattica (fad.unime.it) per agevolare l'utilizzo dell'ambiente Moodle-Teams.

Per assicurare una partecipazione ottimale e senza interruzioni a tutte le attività didattiche online, le studentesse e gli studenti dell'Ateneo devono dotarsi di una strumentazione tecnica idonea.

L'ingresso e l'utilizzo dell'ambiente virtuale d'Ateneo — che integra la piattaforma Moodle per l'apprendimento asincrono e Microsoft Teams per le lezioni in diretta — richiedono una connessione Internet stabile e adeguata alla fruizione dei contenuti multimediali. A titolo indicativo, per una partecipazione regolare alle attività sincrone, si raccomanda una connessione non inferiore a 10 Mbps in download e 5 Mbps in upload, ferma restando la possibilità di requisiti diversi in funzione del dispositivo, del numero di partecipanti e delle impostazioni audio/video utilizzate.

L'accesso all'ecosistema digitale d'Ateneo è supportato dai principali sistemi operativi desktop e mobile ancora mantenuti dai rispettivi produttori e aggiornati con le patch di sicurezza più recenti. La compatibilità effettiva può dipendere dalla versione del sistema

operativo, dal browser utilizzato, dalle impostazioni di sicurezza del dispositivo e dalle funzionalità richieste da Moodle e Microsoft Teams.

Di seguito i principali sistemi operativi desktop e mobile supportati:

- Windows 10 versione 22H2 e Windows 11, aggiornati e supportati dal produttore;
- macOS nelle versioni più recenti supportate da Apple, preferibilmente una delle tre versioni maggiori più recenti;
- distribuzioni Linux desktop aggiornate e dotate di browser moderni supportati, per l'accesso via web ai servizi Moodle e Microsoft 365 disponibili da browser;
- iOS/iPadOS nelle versioni ancora supportate da Apple, con utilizzo del browser Safari aggiornato o delle app ufficiali disponibili;
- Android nelle versioni ancora supportate dal produttore del dispositivo, con Google Chrome aggiornato o app ufficiali disponibili.

La navigazione sui portali didattici è supportata mediante browser web moderni, conformi agli standard correnti e mantenuti dai rispettivi produttori. Per una fruizione stabile e sicura si raccomanda l'utilizzo delle versioni aggiornate di Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox o Safari. Browser obsoleti, non più supportati dal produttore o configurati in modalità di compatibilità possono determinare malfunzionamenti, limitazioni nell'accesso a Moodle, Microsoft Teams o ai contenuti multimediali, oppure l'impossibilità di utilizzare alcune funzionalità. Gli utenti sono pertanto invitati ad abilitare gli aggiornamenti automatici del sistema operativo, del browser e delle applicazioni ufficiali utilizzate per la didattica digitale. Per interagire efficacemente durante i moduli sincroni, i seminari e i ricevimenti, è necessario disporre di un computer o dispositivo munito di webcam e microfono. Per una resa audio ottimale e per ridurre i rumori d'ambiente, è vivamente suggerito l'uso di cuffie o auricolari con microfono integrato.

Al fine di favorire la massima flessibilità nello studio e l'accessibilità ai contenuti in mobilità, la consultazione dei materiali e la partecipazione alle aule virtuali sono garantite anche da smartphone e tablet, scaricando semplicemente le applicazioni ufficiali di Moodle e Microsoft Teams dai rispettivi store digitali.