[Copia] UNPA-CLE - Prot. 104475-25/06/2025 - Rep. Decreti n. 7110/2025

Università degli Studi di Palermo

AREA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI
SETTORE PROGRAMMAZIONE ORDINAMENTI DIDATTICI E ACCREDITAMENTO DEI CDS

IL RETTORE

Visto lo Statuto dell'Università degli Studi di Palermo - D.R. n. 2589 del 03/06/2022;

Visto il Regolamento Didattico di Ateneo DR 3299 del 20/03/2025;

Visto il DM 270/2004 modificato dal DM 96 del 06/06/2023 "Disposizioni concernenti i criteri generali per l'ordinamento degli studi universitari e determina la tipologia dei titoli di studio rilasciati dalle università";

Visto il DM n.1154 del 14.10.2021 “Decreto Autovalutazione, Valutazione, Accreditamento iniziale e periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio” e ss.mm.ii;

Viste le Linee Guida per l’erogazione di Corsi di Studio a distanza DR 6785/2023;

Visto il DM 1835/2024 “Linee guida per l’accreditamento iniziale e periodico dei corsi di studio a distanza” che prevede che gli Atenei interessati si dotino di una Carta dei servizi da allegare al Regolamento didattico d’Ateneo;

Vista la Delibera 04/02 del Senato Accademico del 10/06/2025 “Carta dei servizi dei Corsi di Studio a distanza”.

DECRETA

di emanare “la “Carta dei servizi dei Corsi di Studio a distanza” nella formulazione di seguito riportata:

CARTA DEI SERVIZI DEI CORSI DI STUDIO A DISTANZA

SOMMARIO

1. LA CARTA DEI SERVIZI 2
2. DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI 3
3. METODOLOGIA DIDATTICA 4
4. PIANI DI STUDIO 5
5. VERIFICHE DI PROFITTO E SEDI D’ESAME 5
6. IL RUOLO DEI TUTOR 5
Tutor Disciplinare 6
Tutor della Metodologia Didattica 6
Tutor Tecnologico 7
7. EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI 8
8. CONTINUITÀ E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DIDATTICI DIGITALI 8

9. TUTELA DEI DATI PERSONALI 9
10. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI 10
Termini di utilizzo materiale didattico 10
11. CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA 11
Capacità e Performance 11
Gestione Utenze e Autenticazione 11
Integrazione con Microsoft Teams 11
Comunicazione Asincrona 12
Standard e Conformità 12
Tracciamento e Valutazione 12
Authoring e Accessibilità 12
12. STANDARD TECNOLOGICI 13
13. SUPPORTO AGLI STUDENTI CON DISABILITÀ E NEURODIVERSITÀ 14
14. POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE 14
15. REQUISITI TECNOLOGICI MINIMI 14
16. EDUNEXT 15
17. LA COMMISSIONE DIDATTICA DI ATENEO PER CORSI DI STUDIO A DISTANZA 15

PREMESSA

Le nuove esigenze dettate da una società in continua e profonda formazione necessitano di una maggiore attenzione verso un'offerta didattica incentrata sui bisogni formativi dello studente e caratterizzata dalla costante ricerca della qualità della formazione universitaria.
In questa prospettiva, l'Università degli Studi di Palermo promuove l'arricchimento della propria Offerta Formativa convenzionale integrandola con l'istituzione e l'attivazione di Corsi di Studio erogati prevalentemente o integralmente a distanza. Tale politica è intesa come opportunità di crescita e articolazione della diffusione del sapere, coniugando le competenze acquisite da uno storico Ateneo con le nuove tecnologie di diffusione della didattica che consentono un più capillare raggiungimento dei discenti, anche nella direzione di una didattica sempre più inclusiva.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi dei corsi di studio a distanza si configura come uno strumento strategico di comunicazione e trasparenza, il cui principale obiettivo è presentare in modo chiaro, completo e accessibile i servizi erogati dall'Università.

La carta dei servizi definisce le caratteristiche essenziali, le modalità di accesso, erogazione e fruizione dei corsi, descrivendone i requisiti tecnologici e individuando gli strumenti di tutela degli utenti.
Vengono individuati come destinatari gli studenti, italiani e stranieri, interessati alla didattica a distanza che, grazie alla fruibilità e flessibilità del percorso, possono accedere ad un'alta qualificazione fornita dalla formazione universitaria. In tale prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è il depositario di diritti fondamentali in qualità di cittadino e di utente di un servizio che si articola nelle diverse funzioni didattiche e amministrative.
Un elemento centrale è la valutazione della percezione della qualità dei servizi da parte degli utenti, realizzata attraverso indagini di customer satisfaction e strumenti partecipativi. Questo approccio consente all'Ateneo il continuo monitoraggio dei servizi erogati e delle azioni intraprese, in un'ottica di miglioramento continuo, secondo i principi del Sistema di Assicurazione della Qualità.
La presente Carta dei Servizi è pubblicata sul portale di Ateneo all'indirizzo https://www.unipa.it/
La Carta dei servizi e standard di qualità è consultabile all'indirizzo https://www.unipa.it/servizi/u.r.p.ecomunicazioneinterna/carta-dei-servizi/

2. DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI

Gli studenti dell'Università degli Studi di Palermo rappresentano una componente essenziale della comunità accademica. Così come sancito dalla Carta dei diritti e doveri delle studentesse e degli studenti, emanata con DR 35/2021, godono di una serie di diritti che mirano a garantire un percorso formativo di qualità in un contesto equo, inclusivo e rispettoso della dignità personale. Allo stesso tempo, sono chiamati ad adempiere a doveri che assicurano il buon funzionamento dell'Ateneo e il rispetto reciproco tra tutti i soggetti coinvolti.
Gli studenti hanno diritto a ricevere un'offerta formativa di elevato livello, scientificamente fondata e coerente con gli obiettivi formativi del proprio corso di studio, erogata attraverso piattaforme digitali efficienti e inclusive, che consentano l'accesso agevole ai materiali didattici, alle lezioni in modalità sincrona e asincrona, e agli strumenti di interazione con docenti e tutor.
L'Università si impegna a garantire la piena trasparenza delle procedure amministrative e didattiche, la chiarezza delle informazioni fornite tramite i canali digitali e la puntualità nella pubblicazione dei calendari, delle scadenze, delle modalità di esame e dei criteri di valutazione.
Ogni studente ha diritto a un trattamento equo e non discriminatorio, nel pieno rispetto dei principi di pari opportunità e inclusione, a un'assistenza adeguata nel caso di difficoltà tecniche o didattiche, e all'accesso a servizi di orientamento, supporto psicologico e inclusione.
È garantito il diritto alla privacy e alla tutela dei dati personali, soprattutto nell'ambito dell'utilizzo delle piattaforme digitali. In riferimento ai requisiti di utilizzo del materiale didattico presente sulle piattaforme, come dettagliato al seguente capitolo *10. Archiviazione e conservazione dei dati,* si precisa che gli studenti sono tenuti ad un uso consapevole, responsabile e corretto dei materiali resi disponibili dalla comunità universitaria. Tutto il materiale presente sulle piattaforme è protetto da diritto d'autore, può essere utilizzato per finalità di studio e di ricerca a uso individuale e non può essere

utilizzato per nessun'altra finalità. È vietata la condivisione di materiale coperto da diritto d'autore.

Gli studenti sono tenuti a rispettare le regole previste dallo Statuto, dai Regolamenti di Ateneo e dal Codice di Comportamento. Sono chiamati a partecipare attivamente e responsabilmente alle attività formative, a mantenere un comportamento rispettoso nei confronti di docenti, personale tecnico-amministrativo e bibliotecario e degli altri studenti, e a utilizzare correttamente le piattaforme e le risorse messe a disposizione. Infine, il contributo degli studenti al miglioramento dei servizi è un elemento essenziale del processo di miglioramento continuo dei servizi offerti.

3. METODOLOGIA DIDATTICA

Il modello didattico e-learning adottato da Unipa prevede l'utilizzo di tecniche di apprendimento che integrino Didattica Erogativa (DE- es. contenuti preparati dai docenti per fruizione prevalentemente - se non esclusivamente - in modalità asincrona) e Didattica Interattiva (DI - con interazioni guidate con docenti/tutor e tra studenti), il cui insieme costituisce le Unità Didattiche.
La Didattica Erogativa è intesa come quell'insieme di azioni didattiche, assimilabili alla didattica in aula, focalizzate sulla presentazione di contenuti da parte del docente (generalmente registrazione audio o video) e fruibili in modalità asincrona dallo studente.
La Didattica Interattiva è l'insieme degli interventi didattici rivolti dal docente all'intera classe (o a un suo sottogruppo), indispensabili per realizzare l'obiettivo formativo principale consistente nella applicazione delle conoscenze e della capacità di comprensione spostando l'attenzione dai contenuti, centrali nella Didattica Erogativa, all'applicazione degli stessi in contesti specifici.
In particolare, la Didattica Interattiva è funzionale a realizzare l'apprendimento in situazione, grazie a un corredo metodologico e tecnologico idoneo a sostituire il rapporto in presenza, e può essere implementata mediante molteplici attività che includono:

- Webinar: cicli di seminari online su specifici temi e/o attività di problem solving su casi concreti, con esercitazioni guidate, che prevedono una partecipazione attiva da parte degli studenti;
- Forum domanda/risposta: strumento utilizzato per richiedere allo studente la soluzione a una situazione problematica, attivando le conoscenze acquisite in un'attività di problem solving;
- Gruppi di lavoro tematici: attività collaborativa centrata sulla realizzazione di un progetto (project work) sull'interazione tra studenti, che consente di attivare, mettendole in pratica, le conoscenze acquisite attraverso l'utilizzo delle video-lezioni, degli e-content, della partecipazione a webinar di approfondimento e dello studio individuale;
- Wiki: produzione condivisa di elaborati su argomenti individuati dai docenti dei singoli insegnamenti.
- Case study: analisi individuale o di gruppo, guidata e valutata dal docente, di materiali messi a disposizione del docente riguardanti un caso reale o simile alla realtà;

- Laboratori che prevedono la realizzazione di prodotti di apprendimento o varianti assimilabili, effettuati dagli studenti.

4. PIANI DI STUDIO

I Corsi di Studio, che possono essere erogati totalmente o prevalentemente a distanza o in modalità mista, sono consultabili sul portale di Ateneo al seguente indirizzo https://www.unipa.it/servizi/online-degree-programmes/.
Per ogni Corso di Studio sono indicati gli obiettivi formativi, i profili professionali e gli sbocchi occupazionali, i requisiti di ammissione, il piano di studi, le varie attività formative, le modalità e le caratteristiche delle verifiche di profitto (esami) e della prova finale.
I piani di studio sono previsti e disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo e nei Regolamenti didattici dei Corsi di Studio, ai sensi e per gli effetti del D.M. 270/2004 e del D.M. 1154/2021 e ss.mm.ii, e perseguono obiettivi attraverso specifiche attività formative, in coerenza con la classe a cui si riferiscono.
Ciascun Corso di Studio, erogato integralmente o prevalentemente a distanza, prevede lo svolgimento in forma sincrona di una quota, comunque, non inferiore al 20% del monte ore delle attività di didattica erogativa. Le modalità di erogazione e le caratteristiche dell'attività interattiva sono dettagliate, in relazione agli obiettivi formativi, nel Regolamento didattico del CdS e nelle schede di insegnamento.

5. VERIFICHE DI PROFITTO E SEDI D'ESAME

La valutazione degli studenti per tutte le attività formative a distanza avviene tramite verifiche di profitto da parte di professori e ricercatori universitari che insegnano nei CdS.
Le modalità di svolgimento degli esami di profitto, compresa la prova finale, sono specificate nelle schede di insegnamento e nel Regolamento Didattico del Corso di Studio.
Le verifiche di profitto, nonché l'esame finale, sono svolte in presenza presso le sedi didattiche dell'Ateneo in conformità con le modalità definite dalla normativa ministeriale vigente e dal Regolamento Didattico d'Ateneo.
Le Commissioni giudicatrici degli esami sono nominate e disciplinate dall'art.30 comma 5 del Regolamento Didattico di Ateneo.

6. IL RUOLO DEI TUTOR

Gli studenti dei corsi di studio erogati prevalentemente o integralmente a distanza, nel loro percorso formativo sono affiancati da Tutor Disciplinari, Tutor della Metodologia Didattica e Tutor Tecnologico, fondamentali per garantire un'esperienza formativa efficace e di qualità.

L'interazione studenti/tutor è realizzata in tre modalità:

a) guida/consulenza;

b) monitoraggio complessivo della classe;

c) coordinamento dei gruppi di studenti.

Le attività di tutorato possono essere svolte sia in maniera sincrona (ciascuno

studente può dialogare con il Tutor in tempo reale, mediante chat, video-chat, oppure attraverso sistemi di video e audio-conferenza che facilitano i processi di apprendimento collaborativi) che in maniera asincrona (posta elettronica, forum, Sistema di FAQ)

Le modalità di interazione tutor-studente sono previste sia in modalità cosiddetta "push", attraverso degli stimoli forniti dal tutor in cui gli studenti sono chiamati a rispondere (ad esempio quesiti di autovalutazione o problemi in cui applicare le conoscenze acquisite), sia in modalità "pull", attraverso richieste di assistenza o incontri di approfondimento richiesti esplicitamente su iniziativa degli studenti.

Tutor Disciplinare

Il Tutor Disciplinare, specifico per ciascun insegnamento, è un esperto nella materia oggetto del corso e fornisce supporto agli studenti nel loro percorso di apprendimento per quanto riguarda i contenuti disciplinari. Collabora con i docenti nel monitoraggio dell'apprendimento intervenendo in maniera proattiva per la risoluzione delle criticità legate allo studio. Favorisce l'approfondimento degli argomenti trattati, anche attraverso attività integrative online come forum tematici, esercitazioni e seminari virtuali.
Compiti principali:

- Fornisce supporto agli studenti nella comprensione dei contenuti specifici della disciplina e del contesto in cui si sviluppa il percorso formativo;
- Monitora il progresso formativo periodico, permettendo la verifica costante dell'andamento dell'apprendimento della classe, consentendo così di pianificare e progettare al meglio le attività interattive e i feedback da fornire agli studenti;
- Collabora alla preparazione di materiali integrativi e all'organizzazione delle e-tivity, concorre alle attività di pianificazione, valutazione e formazione

Il Tutor Disciplinare facilita la comprensione dei contenuti accademici, supporta l'autonomia nello studio e promuove un apprendimento attivo e coinvolgente. Inoltre, favorisce un'interazione continua e dinamica che supera i limiti della formazione tradizionale, contribuendo a mantenere alta la motivazione degli studenti

Tutor della Metodologia Didattica

Il Tutor della Metodologia Didattica svolge una funzione di accompagnamento e orientamento didattico lungo tutto il percorso formativo dello studente. Aiuta nella pianificazione dello studio, nella comprensione delle modalità di erogazione del corso e nella gestione del tempo, con l'obiettivo di favorire la partecipazione attiva e il successo formativo.
Compiti principali:

- Fornisce supporto orientando lo studente nell'organizzazione dello studio individuale anche in ottica di metacognizione (aiutare lo studente a riflettere su come apprende);
- Fornisce supporto nella comprensione della struttura del corso e delle relative attività, assistendo nella pianificazione del percorso di studio e nella gestione efficace di tempi, scadenze e carico didattico;
- Facilita i rapporti tra studenti, docenti e segreterie didattiche;
- Collabora con i Docenti e i Tutor disciplinari per l'organizzazione delle e-tivity;
- Collabora con il Consiglio di Corso di Studio e il tutor disciplinare nell'implementazione di strategie più idonee in ambito di prevenzione e gestione di situazioni di disagio formativo, segnalando bisogni specifici degli studenti.
- Monitora e verifica che la pagina Moodle degli insegnamenti sia adeguata allo standard previsto dal modello e-learning d'Ateneo, intervenendo in maniera proattiva, anche d'intesa con il docente di riferimento, per la soluzione delle criticità;

Il Tutor della Metodologia Didattica garantisce la centralità dello studente nel processo formativo, promuovendone autonomia, responsabilizzazione e motivazione.

Tutor Tecnologico

Il Tutor Tecnologico è una figura tecnica con competenze in Information and Communication Technology (ICT) applicata alla didattica. Fornisce supporto agli studenti e ai docenti nell'utilizzo delle piattaforme e degli strumenti informatici impiegati per l'erogazione della didattica online. Ha il compito di risolvere problematiche tecniche e di promuovere l'uso efficace delle tecnologie a supporto della didattica.
Compiti principali:

- Fornisce assistenza tecnica agli studenti e ai docenti nell'uso delle piattaforme di e-learning (LMS), risolvendo eventuali problemi tecnici;
- Garantisce la registrazione degli accessi, il salvataggio e la conservazione dei materiali didattici;
- Monitora l'erogazione della didattica intervenendo tempestivamente in caso di difficoltà;
- Fornisce supporto per la gestione tecnica di eventi sincroni, come webinar, esami orali online, aule virtuali Risoluzione di problemi tecnici segnalati dagli utenti;
- Aiuta gli studenti e i docenti a familiarizzare con l'ambiente tecnologico della piattaforma e-learning, anche mediante webinar, FAQ, forum e tutorial;
- Collabora con il team tecnico dell'Ateneo per il miglioramento continuo dell'ambiente digitale.

Il Tutor Tecnologico assicura la continuità tecnica della didattica online, in modo che tutti gli strumenti siano fruibili, accessibili e facilitatori del processo di apprendimento.
Queste figure, operando in sinergia, assicurano agli studenti dei Corsi di studio a Distanza un ambiente didattico efficace, accessibile e orientato al successo formativo,

contribuendo all'attuazione dei principi di equità, inclusione e qualità definiti dalla Carta dei Servizi.

7. EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI

L'Università degli Studi di Palermo implementa un sistema innovativo di formazione a distanza che utilizza tecnologie all'avanguardia per garantire un'esperienza didattica di elevata qualità e accessibilità. Il modello formativo si articola su due piattaforme tecnologiche complementari: **Moodle**, ambiente di e-learning di Ateneo, e **Microsoft Teams**, piattaforma di videoconferenza per attività sincrone.
La piattaforma Moodle rappresenta l'ecosistema virtuale deputato alla fruizione asincrona dei contenuti didattici. Questo ambiente digitale mette a disposizione degli studenti un ricco repository di risorse, materiali di studio, documenti di approfondimento e strumenti di interazione che consentono l'accesso ai contenuti in piena autonomia e flessibilità temporale. Accanto a Moodle, Microsoft Teams si configura come lo spazio dedicato alle attività sincrone, permettendo lo svolgimento di lezioni in aula virtuale, seminari interattivi, colloqui individuali con docenti e attività collaborative tra studenti.
Le due piattaforme sono state pienamente integrate per garantire un'esperienza di apprendimento fluida e coerente, combinando efficacemente i vantaggi della formazione sincrona e asincrona. Questa progettazione didattica è specificamente orientata a supportare gli studenti durante l'intero percorso formativo, offrendo la massima flessibilità organizzativa e consentendo una pianificazione personalizzata delle attività di studio in funzione delle esigenze individuali.
Per semplificare l'accesso ai servizi digitali, l'Ateneo ha implementato un sistema di autenticazione SSO (*Single Sign-On*) che permette agli studenti di accedere a entrambe le piattaforme mediante un unico set di credenziali istituzionali Unipa. Questa soluzione elimina la complessità di gestire molteplici credenziali e ottimizza l'esperienza di accesso.
La fruibilità dei contenuti è garantita su molteplici dispositivi, compresi computer desktop, laptop, tablet e smartphone, grazie alle applicazioni native di Moodle e Microsoft Teams disponibili per i principali sistemi operativi mobili iOS e Android. Un helpdesk tecnico dedicato alla didattica a distanza assicura inoltre supporto tempestivo per la risoluzione di eventuali problematiche di accesso o utilizzo delle piattaforme.
In linea con le politiche di inclusione dell'Ateneo, sono stati implementati specifici strumenti e funzionalità che garantiscono l'accessibilità e l'inclusività dell'intero percorso formativo, rispondendo alle diverse esigenze degli studenti.

8. CONTINUITÀ E ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI DIDATTICI DIGITALI

L'Università degli Studi di Palermo ha sviluppato un modello organizzativo avanzato per l'erogazione dei servizi di didattica digitale, caratterizzato da un approccio strategico volto a garantire continuità, accessibilità e qualità dell'esperienza formativa online. Le infrastrutture tecnologiche dell'Ateneo sono progettate per assicurare una disponibilità continuativa, consentendo agli studenti di accedere ai contenuti didattici e alle risorse formative 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
Tale accessibilità illimitata rappresenta un elemento distintivo del modello didattico, che riconosce e supporta le diverse esigenze degli studenti. La piena disponibilità delle piattaforme permette di personalizzare i percorsi di apprendimento, adattandoli ai ritmi e alle tempistiche individuali.
A supporto di questa architettura tecnologica, l'Ateneo ha implementato un sistema integrato di assistenza che si avvale di **Otobo**, una piattaforma professionale di

ticketing open-source che consente la gestione efficiente e tracciabile delle richieste di supporto. Attraverso questo sistema, gli studenti possono aprire ticket dettagliati relativi a problematiche tecniche, didattiche o amministrative, assicurando una presa in carico strutturata e un monitoraggio trasparente dello stato di risoluzione delle segnalazioni. L'help desk, operativo durante gli orari d'ufficio dal lunedì al venerdì, garantisce un supporto professionale e tempestivo, con tempi di risposta e risoluzione definiti e misurabili.
Il sistema Otobo permette inoltre la categorizzazione delle richieste, l'assegnazione automatica ai dipartimenti competenti e la generazione di reportistica dettagliata, ottimizzando così l'efficienza del servizio di assistenza. Gli operatori, specificamente formati, sono in grado di gestire problematiche tecniche relative alle piattaforme didattiche, assicurando un'esperienza d'uso fluida e priva di ostacoli.
L'obiettivo complessivo è quello di creare un ecosistema digitale che non solo eroghi contenuti formativi, ma accompagni concretamente lo studente nel suo percorso di apprendimento, rimuovendo potenziali barriere tecnologiche e garantendo la massima accessibilità dei servizi.

9. TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'Università degli Studi di Palermo pone al centro della propria strategia digitale la protezione e la riservatezza dei dati personali, adottando un approccio rigoroso e *comprehensive* nella gestione delle informazioni di studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo e bibliotecario coinvolto nelle attività didattiche a distanza.

In piena conformità con la normativa vigente, con particolare riferimento al D.M. 1835 del 06/12/2024, l'Ateneo ha implementato un sistema articolato di misure di sicurezza che garantiscono un trattamento dei dati personali lecito, corretto, trasparente e pienamente rispondente ai più elevati standard di protezione.

Le piattaforme tecnologiche dedicate all'erogazione dei servizi didattici sono state progettate e configurate secondo i principi fondamentali di ***privacy by design*** e ***privacy by default***. Tale approccio si traduce in una strategia di minimizzazione dei dati, che prevede la raccolta e il trattamento di sole informazioni strettamente necessarie alle finalità formative e amministrative. L'architettura tecnologica dell'Ateneo si caratterizza per l'implementazione di sistemi di crittografia avanzata, sia nella fase di trasmissione che di archiviazione delle informazioni.

Un elemento qualificante delle politiche di sicurezza è rappresentato dai controlli periodici sull'infrastruttura informatica e dalle procedure operative che regolamentano l'accesso ai dati, riservato esclusivamente al personale preventivamente autorizzato e formato. Tali misure sono accompagnate da un sistema di profilazione e tracciamento degli accessi che consente un monitoraggio costante e tempestivo di eventuali attività anomale.

L'Ateneo si impegna inoltre a garantire la massima trasparenza informativa, fornendo agli interessati una comunicazione chiara e dettagliata sui trattamenti effettuati e sui diritti esercitabili. A tal fine, è stato designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) con funzioni di supervisione sulla corretta applicazione della normativa e di punto di riferimento per qualsiasi questione attinente alla tutela dei

dati personali. Il DPO di Ateneo può essere contattato in qualunque momento all'indirizzo e-mail dpo@unipa.it.

10. ARCHIVIAZIONE E CONSERVAZIONE DEI DATI

L'Università degli Studi di Palermo ha definito procedure specifiche e dettagliate per la gestione delle informazioni generate durante i percorsi formativi online, con particolare attenzione ai dati di tracciamento che documentano l'interazione degli studenti con le piattaforme didattiche digitali.
Il sistema di archiviazione implementato dall'Ateneo raccoglie e preserva in modo strutturato diverse tipologie di dati didattici tra cui: record di accesso alle piattaforme Moodle e Microsoft Teams, statistiche di completamento delle attività didattiche, indicatori di progresso nei singoli moduli formativi, metriche di interazione con i contenuti, esiti delle verifiche intermedie e finali. Queste informazioni costituiscono una documentazione dettagliata e verificabile del percorso di apprendimento individuale.
Gli indicatori didattici e i dati di fruizione vengono sottoposti a processi di pseudonimizzazione che consentono di mantenere l'integrità delle informazioni a fini didattici e statistici, separandole efficacemente dai dati identificativi diretti degli studenti. Tale approccio metodologico è conforme ai principi di minimizzazione e limitazione della finalità sanciti dalla normativa vigente.
Il ciclo di vita dei dati didattici è regolamentato da una policy temporale che prevede un periodo di conservazione di 2 anni accademici successivi all'ultimo anno di iscrizione dello studente. Questo arco temporale è stato definito come bilanciamento ottimale tra le esigenze di documentazione del percorso formativo, le necessità amministrative e la tutela della riservatezza. Al termine di questo periodo, tutti i dati di tracciamento sono sottoposti a procedure automatizzate di cancellazione o anonimizzazione irreversibile, rendendo impossibile qualsiasi identificazione, anche indiretta, del soggetto interessato.
Le policy di accesso ai dati didattici prevedono un sistema di autorizzazioni stratificato che consente la consultazione delle informazioni esclusivamente a personale specificamente designato, in funzione di ruoli e responsabilità chiaramente definiti. Ogni accesso viene registrato mediante sistemi di audit trail, garantendo la piena tracciabilità delle operazioni svolte e permettendo verifiche retrospettive in caso di necessità.
Questa architettura gestionale consente all'Ateneo di valorizzare il patrimonio informativo generato dalle piattaforme didattiche, preservando al contempo gli elevati standard di protezione dei dati richiesti dal quadro normativo e dalle policy interne dell'Università.

Termini di utilizzo materiale didattico

Tutto il materiale presente sulle piattaforme è protetto da diritto d'autore, può essere utilizzato per finalità di studio e di ricerca a uso individuale e non può essere utilizzato per nessun'altra finalità.
La registrazione delle lezioni è consentita esclusivamente per uso personale, mentre ne è vietata la diffusione senza il preventivo consenso dell'interessato.
La registrazione di suoni e immagini attraverso l'utilizzo di strumenti personali quali telefoni cellulari o altre apparecchiature, è consentita esclusivamente per fini personali e nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone coinvolte, in particolare della loro immagine e dignità.

Si precisa che la diffusione sul web (tramite, a titolo esemplificativo, social network, blog o piattaforme di video sharing) delle registrazioni effettuate durante l'attività didattica on-line, rientra nell'ambito di applicazione della normativa in materia di protezione dati personali. Lo studente sarà considerato titolare del trattamento dati e risponderà della violazione degli obblighi secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

11. CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma e-learning dell'Università degli Studi di Palermo, implementata sulla base del sistema Moodle, è stata progettata per rispondere integralmente ai requisiti stabiliti dal D.M. 1835 del 06/12/2024 e dal relativo Allegato Tecnico. L'infrastruttura tecnologica adottata incarna principi di flessibilità architetturale e scalabilità dinamica, garantendo prestazioni ottimali anche in scenari di utilizzo intensivo e concorrente.

Capacità e Performance

L'architettura di sistema è dimensionata per supportare un volume di 15.000 utenti in contemporanea, mantenendo una media operativa quotidiana di 5.000 connessioni simultanee con tempi di risposta costantemente inferiori ai 2 secondi, anche durante i periodi di picco. La continuità del servizio è assicurata mediante sistemi avanzati di monitoraggio in tempo reale e algoritmi di bilanciamento del carico che redistribuiscono automaticamente le richieste in caso di saturazione parziale dei server. Meccanismi di elasticità computazionale consentono inoltre l'allocazione dinamica di risorse aggiuntive per fronteggiare incrementi improvvisi di traffico, preservando l'esperienza utente anche in condizioni di stress del sistema.

Gestione Utenze e Autenticazione

Il framework di autenticazione implementa protocolli di Single Sign-On (SSO) che consentono l'utilizzo delle credenziali istituzionali uniche per l'accesso a tutte le componenti dell'ecosistema digitale dell'Ateneo. Questo approccio centralizzato supporta una gestione granulare dei permessi utente, configurati attraverso un modello multilivello che differenzia le autorizzazioni sia in base al ruolo istituzionale (amministratori, docenti, tutor, studenti), sia in relazione alle responsabilità specifiche assegnate all'interno dei singoli corsi.

Integrazione con Microsoft Teams

Un elemento distintivo dell'architettura è rappresentato dall'integrazione profonda con Microsoft Teams, che arricchisce l'ambiente didattico con funzionalità evolute di videoconferenza, condivisione documentale e collaborative working. Questa sinergia tecnologica consente lo svolgimento dell'attività curriculare in sincrono articolata in lezioni frontali, webinar interattivi e sessioni di lavoro collaborativo in un ambiente digitale immersivo e ricco di strumenti. Tale modalità consente di ospitare esperti esterni, docenti provenienti da altre università per incontri di approfondimento, seminari in un'ottica internazionale.

Comunicazione Asincrona

Il sistema offre un ecosistema articolato di strumenti di comunicazione asincrona che includono forum tematici, messaggistica diretta tra utenti, mailbox istituzionale, bacheca annunci, repository di FAQ categorizzate e agenda interattiva per la pianificazione delle attività. L'integrazione con la messaggistica persistente di Microsoft Teams amplifica ulteriormente le possibilità di interazione continua, creando un ambiente comunicativo che trascende i vincoli spazio-temporali della didattica tradizionale.

Standard e Conformità

I contenuti didattici sono strutturati attraverso diversi moduli nativi di Moodle (lezione, file, quiz) che garantiscono flessibilità e versatilità nella progettazione dei percorsi formativi. Questi moduli possono essere esportati in formato XML, permettendo così la loro riutilizzabilità e trasferibilità tra ambienti diversi. Questo approccio modulare consente ai docenti di creare, archiviare e riutilizzare materiali didattici secondo le specifiche esigenze formative. La piattaforma supporta i profili applicativi delle specifiche IMS Global Learning Consortium, assicurando compatibilità con i principali framework didattici internazionali e facilitando l'interoperabilità con altri sistemi di gestione dell'apprendimento.

Tracciamento e Valutazione

L'infrastruttura implementa funzionalità avanzate per l'erogazione e il monitoraggio sistematico dei momenti di verifica dell'apprendimento, registrando in modo granulare tutti i checkpoint valutativi che caratterizzano il percorso formativo. Il sistema archivia in modo permanente gli esiti delle valutazioni, rendendoli disponibili per i processi amministrativi di assegnazione dei crediti formativi e generando reportistica dettagliata ad uso didattico e statistico.

Authoring e Accessibilità

La piattaforma integra strumenti di authoring con capacità di indicizzazione semantica dei contenuti, aggregazione a granularità variabile e definizione di regole di adattività. Particolare attenzione è stata dedicata all'accessibilità universale, con un'interfaccia progettata in conformità alle linee guida WCAG del W3C.

La piattaforma offre ampie possibilità di personalizzazione dell'interfaccia, consentendo agli utenti di modificare dimensioni, spaziatura e tipologia dei caratteri in base alle proprie esigenze visive.

Sono implementate diverse modalità di visualizzazione cromatica, inclusa la modalità ad alto contrasto per utenti ipovedenti e opzioni di personalizzazione della palette colori per persone con difficoltà nella percezione dei colori.

Queste funzionalità, unite a strumenti di navigazione assistita e compatibilità con screen reader, garantiscono un'esperienza didattica inclusiva per tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro specifiche necessità.

12. STANDARD TECNOLOGICI

L'Università degli Studi di Palermo ha implementato una piattaforma e-learning che abbraccia pienamente i più rigorosi standard internazionali nel campo dell'apprendimento digitale. Questa scelta strategica riflette l'impegno dell'Ateneo nel garantire un'esperienza formativa di qualità superiore, caratterizzata da elevati livelli di interoperabilità, accessibilità e flessibilità.
Nel panorama degli standard di interoperabilità e strutturazione dei contenuti didattici, la piattaforma sfrutta appieno il formato **XML di Moodle**, che rappresenta la spina dorsale del sistema di gestione dei contenuti. Questo standard proprietario ma aperto consente una gestione estremamente flessibile di tutti gli elementi didattici.
Particolarmente avanzato è il sistema di gestione delle domande e dei quiz, che supporta numerosi formati di importazione ed esportazione, tra cui **GIFT**, **Aiken**, **Word**, **Moodle XML**, **XHTML** e **Blackboard**. Questa versatilità permette ai docenti di riutilizzare facilmente domande esistenti da diverse fonti, costruire banche di domande condivisibili e trasferire valutazioni tra corsi diversi, ottimizzando così il tempo dedicato alla creazione di materiali didattici.
Il formato Moodle XML, in particolare, preserva tutte le caratteristiche avanzate delle domande, inclusi feedback condizionali, punteggi parziali e metadati associati, garantendo che nessuna informazione vada persa durante i processi di migrazione.
L'implementazione dello standard **LTI** (*Learning Tools Interoperability*) consente inoltre un'integrazione fluida e trasparente con risorse e strumenti didattici esterni, arricchendo l'ecosistema formativo con componenti specializzati che potenziano l'esperienza di apprendimento. La compatibilità con **IMS Common Cartridge** rappresenta un ulteriore vantaggio, facilitando la migrazione e lo scambio di contenuti didattici strutturati tra differenti piattaforme e sistemi di gestione dell'apprendimento, e promuovendo così la collaborazione interistituzionale e la condivisione di risorse pedagogiche.

La piattaforma si distingue per il supporto a diversi protocolli aperti di comunicazione e integrazione, elementi essenziali per costruire un ecosistema digitale coeso e interoperabile. Grazie all'implementazione di **API REST**, è possibile garantire un efficiente interscambio di dati con gli altri sistemi informativi dell'Ateneo e con servizi esterni, favorendo la creazione di flussi di lavoro integrati e automatizzati. Questo approccio contribuisce a ottimizzare sia i processi amministrativi che quelli didattici, migliorando l'esperienza complessiva degli utenti.

Per garantire un accesso sicuro alle risorse digitali, la piattaforma adotta il protocollo **OAuth 2.0**, che offre meccanismi di autenticazione flessibili e protetti, permettendo l'integrazione con servizi di terze parti senza compromettere la sicurezza dei dati. Inoltre, viene utilizzato **Shibboleth**, un sistema di autenticazione federata basato su **SAML** (*Security Assertion Markup Language*), che consente agli utenti di accedere ai servizi online dell'Ateneo e a risorse esterne convenzionate tramite le proprie credenziali istituzionali.

Dal punto di vista della compatibilità e dell'interoperabilità, la piattaforma fa ampio uso dei formati standard **XML** e **JSON** per la strutturazione dei dati, garantendo un'integrazione fluida con l'ecosistema digitale contemporaneo e assicurando la massima efficienza nello scambio di informazioni tra i vari sistemi.

Questa solida architettura basata su standard aperti e riconosciuti a livello internazionale consente all'Università di Palermo di offrire un ambiente di apprendimento digitale all'avanguardia, capace di evolvere costantemente per incorporare nuove metodologie didattiche e tecnologie emergenti, mantenendo sempre al centro le esigenze degli studenti e la qualità dell'offerta formativa.

13. SUPPORTO AGLI STUDENTI CON DISABILITÀ E NEURODIVERSITÀ

La piattaforma e-learning dell'Università degli Studi di Palermo è progettata per garantire la massima accessibilità, offrendo un'esperienza formativa pienamente inclusiva. Attraverso un menù di accessibilità, gli utenti possono personalizzare l'interfaccia modificando le dimensioni e la spaziatura dei caratteri, cambiando i colori e attivando modalità ad alto contrasto per adattare l'esperienza di navigazione alle proprie esigenze specifiche.
La formazione a distanza abbatte i tradizionali vincoli spaziali e temporali, rappresentando un'opportunità straordinaria per gli studenti con disabilità. La progettazione dell'interfaccia e dei contenuti didattici rispetta gli standard internazionali di accessibilità web (WCAG 2.1), assicurando la piena fruibilità dei materiali attraverso tecnologie assistive.
L'Ateneo si impegna a promuovere un ambiente di apprendimento digitale che valorizzi le diversità, garantendo a tutti gli studenti pari opportunità di accesso e partecipazione al percorso formativo, indipendentemente dalle proprie condizioni personali.

14. POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE

L'Università degli Studi di Palermo mette a disposizione di tutti gli studenti due distinte caselle di posta elettronica istituzionale, ciascuna con specifiche funzionalità e servizi associati.
La casella **@community.unipa.it**, integrata con i servizi Google, offre una casella Gmail con uno spazio di archiviazione limitato su Google Drive e l'accesso all'intera Google Workspace for Education. Questo ambiente consente agli studenti di utilizzare strumenti di collaborazione, condivisione documenti e comunicazione avanzata.
La casella **@you.unipa.it**, connessa ai servizi Microsoft, è una casella Outlook che include una licenza Microsoft 365 A5 Student. Tale licenza garantisce l'accesso completo a Microsoft 365 Education, sia attraverso le versioni online che tramite applicativi desktop. Gli studenti possono archiviare i propri file attraverso OneDrive, utilizzare programmi come Teams per la comunicazione e collaborazione, Excel per l'elaborazione dati, Word per la stesura documenti e PowerPoint per la creazione di presentazioni.
Questi account istituzionali rappresentano un canale privilegiato di comunicazione tra l'Ateneo e la comunità studentesca, consentendo l'invio di comunicazioni ufficiali e notifiche relative alla carriera universitaria e l'accesso a servizi formativi online.

15. REQUISITI TECNOLOGICI MINIMI

Per garantire una piena e agevole partecipazione alle attività didattiche erogate in modalità online, gli studenti devono disporre di una strumentazione tecnologica che soddisfi i seguenti requisiti minimi.
Per l'accesso alle piattaforme Moodle (didattica asincrona) e Microsoft Teams (didattica sincrona), è necessario utilizzare dispositivi con connessione internet stabile

e ad alta velocità, con una banda minima consigliata di 10 Mbps in download e 5 Mbps in upload.
I sistemi operativi compatibili includono Windows 10 o 11, macOS (versioni recenti), Linux, iOS (versione 14 o successive) e Android (versione 9 o successive).
Per quanto riguarda i browser web, sono supportati e raccomandati Google Chrome (versione 90 o successive), Mozilla Firefox (versione 88 o successive), Microsoft Edge (versione 90 o successive) e Safari (versione 14 o successive). È essenziale mantenere tali applicazioni costantemente aggiornate.
Per le lezioni sincrone, si consiglia l'utilizzo di un dispositivo dotato di webcam, microfono integrato o esterno di buona qualità e, preferibilmente, cuffie con microfono per una comunicazione chiara e un'esperienza audio-video ottimale.
Gli studenti con dispositivi mobili potranno accedere alle piattaforme attraverso le app ufficiali di Moodle e Microsoft Teams, disponibili per smartphone e tablet, assicurando così la massima flessibilità nella fruizione dei contenuti didattici.

16. EDUNEXT

L'università di Palermo ha aderito a "Edunext", uno dei tre progetti di Digital Education Hub della Linea del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 4 "Istruzione e ricerca", componente 1 "Potenziamento dell'offerta dei servizi all'istruzione: dagli asili nido alle università", Investimento 3.4 "Didattica e competenze universitarie avanzate", Sub-Investimento "Digital Education Hubs (DEH)".
L'Università degli Studi di Palermo, che fa parte dell'hub con a capo l'Università di Modena e Reggio Emilia, svolge le seguenti attività:

- Design, sviluppo ed erogazione di percorsi formativi digitali per Corsi di laurea, master e corsi di perfezionamento, nonché formazione professionale e continua con formati flessibili come i MOOCs (Massive Open Online Courses)
- Competenze strategiche Focus su competenze digitali, sostenibilità, energia, data literacy e intelligenza artificiale.
- Formazione per docenti e personale accademico Programmi di knowledge building, interscambio di docenti e progetti formativi interuniversitari.
- Certificazione delle competenze Emissione di Microcredentials e Open Badge, gestione degli e-portfolio secondo i framework dell'Unione Europea (ESCO EU-FRAMEWORK).

17. Commissione Didattica di Ateneo per corsi di studio a distanza

La Carta dei Servizi dei corsi di studio a distanza, così come individuato dall'Art. 4 comma 1 lettera ii del DM 1835 del 06-12-2024, garantisce che la qualità della didattica e dei servizi offerti agli studenti siano certificati da un'apposita Commissione Didattica di Ateneo, composta da docenti universitari periodicamente aggiornati, in coerenza con il sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo
La Commissione Didattica di Ateneo per corsi di studio a distanza rappresenta un organo consultivo e di supporto strategico. La sua funzione principale è quella di garantire la qualità, l'efficacia e la coerenza dell'offerta formativa erogata a distanza, in linea con le normative vigenti e gli standard di Ateneo. La Commissione assicura il monitoraggio continuo dei processi didattici e tecnologici relativi alla formazione a distanza, con l'obiettivo di promuovere l'innovazione e il miglioramento continuo.

La Commissione è incaricata di:

- Fornire pareri e proposte in merito alla progettazione, gestione e sviluppo dell'offerta formativa telematica;
- Valutare periodicamente l'andamento dei Corsi di Studio erogati a distanza, anche attraverso l'analisi dei dati raccolti dagli organi di controllo della qualità;
- Promuovere e supportare l'adozione di metodologie didattiche innovative e tecnologie digitali efficaci;
- Collaborare con il Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) per assicurare il rispetto degli standard qualitativi nella didattica a distanza;
- Fornire indicazioni operative ai Dipartimenti e ai Coordinatori dei Corsi di Studio per l'implementazione e il miglioramento dei corsi online;
- Redigere annualmente una relazione sull'efficacia e sull'efficienza dei percorsi formativi telematici.

La Commissione è nominata con decreto del Rettore ed è presieduta dal Prorettore al Diritto allo Studio e all'Innovazione dei Processi di Apprendimento, ed è così articolata:

- Tre docenti scelti tra i Coordinatori dei Corsi di Studio erogati a distanza;
- Un docente, componente del Presidio della Qualità di Ateneo (PQA);
- Un funzionario tecnico-amministrativo con comprovata esperienza nella gestione dei Corsi di Studio a distanza.

La sua composizione riflette una pluralità di competenze didattiche, gestionali e di controllo qualità, che garantisce una visione integrata e trasversale, utile a presidiare efficacemente l'intero ciclo di vita dei percorsi formativi telematici offerti dall'Ateneo.

Il Rettore
Prof. Massimo Midiri

Firmato digitalmente da: Massimo Midiri
Organizzazione: UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PALERMO/80023730825
Data: 25/06/2025 16:07:32

Piazza Marina, 61 Palermo - Tel. 09123893112
e-mail: claudio.tusa@unipa.it- pec: pec@cert.unipa.it