

CARTA DEI SERVIZI

**CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN LINGUE PER LA DIDATTICA INNOVATIVA E
L'INTERCULTURALITÀ**
(LM 37-Lingue e letterature moderne europee e americane)

versione 2: aggiornamento del 20/01/2026

Presidente del corso di laurea: Prof. Salvatore Patera (salvatore.patera@unint.eu)

Tutor tecnico: Dott. Alessandro Mecarelli (a.mecarelli@unint.eu)

Tutor disciplinare: Dott. Alessio Alessandro Santamato Peroni (alessio.santamato@unint.eu)

INDICE

1. Premessa
2. Modalità di erogazione didattica
3. Piani di studio
4. Metodologia didattica
5. I compiti del tutor
6. Livelli di servizio offerti
7. Caratteristiche della piattaforma di erogazione
8. Altro

1. Premessa

La presente *Carta dei Servizi* del Corso di Laurea Magistrale in Lingue per la Didattica Innovativa e l'Interculturalità (LM-37), erogato in modalità prevalentemente a distanza, è redatta in ottemperanza a quanto previsto dal D.M. n. 1835 del 6 dicembre 2024.

La *Carta* intende fornire agli studenti, ai docenti e a tutti gli attori coinvolti una panoramica chiara e accessibile dei principali aspetti organizzativi, metodologici e tecnici del Corso, con l'obiettivo di garantire un'esperienza formativa coerente, efficace e rispondente agli standard ministeriali. Essa rappresenta uno strumento di orientamento e di impegno reciproco, fondato sulla valorizzazione della didattica innovativa e sull'attenzione al dialogo interculturale.

I contenuti della *Carta dei Servizi* comprendono:

- **Modalità di erogazione didattica:** descrizione delle forme di didattica sincrona e asincrona, dell'organizzazione temporale delle attività e della fruibilità dei materiali.
- **Piani di studio:** articolazione del percorso formativo, con indicazioni sui crediti formativi (CFU), sugli insegnamenti obbligatori e opzionali, e sulle attività integrative.
- **Metodologia didattica:** approccio pedagogico e strumenti adottati per promuovere l'apprendimento attivo, la partecipazione e l'autonomia degli studenti.
- **I compiti del tutor:** ruolo del tutor nella mediazione didattica, nel supporto agli studenti e nel monitoraggio del percorso formativo.
- **Livelli di servizio offerti:** standard qualitativi in termini di tempi di risposta, accessibilità ai materiali, continuità del servizio e assistenza tecnica.
- **Caratteristiche della piattaforma di erogazione:** funzionalità tecnologiche, interfaccia utente, strumenti di interazione e tracciabilità del percorso formativo.

Con questo documento, il Corso LM-37 conferma il proprio impegno per una formazione universitaria di qualità, inclusiva, flessibile e capace di rispondere alle sfide della contemporaneità.

2. Modalità di erogazione didattica

Il Corso di Laurea Magistrale LM-37 è offerto in modalità prevalentemente a distanza. Ai sensi della normativa vigente, tale modalità comporta che non meno dei due terzi delle attività didattiche siano erogate attraverso strumenti telematici. Per ulteriori dettagli si rinvia al "Regolamento sulle modalità di organizzazione e svolgimento degli insegnamenti a distanza" di Ateneo.

Al fine di promuovere l'interazione tra differenti prospettive e garantire un percorso formativo maggiormente articolato, per alcuni insegnamenti afferenti agli ambiti delle lingue, delle letterature e della traduzione, è previsto che i contenuti metodologici possano presentare elementi di trasversalità totale o parziale rispetto ai singoli insegnamenti.

Per ciascun Credito Formativo Universitario (CFU), la quota dell'impegno orario complessivo destinata allo studio individuale non può risultare inferiore al 50% del totale delle ore previste, salvo nei casi in cui si tratti di attività formative caratterizzate da un elevato contenuto sperimentale o connotate da una marcata componente pratica e applicativa.

Per ulteriori dettagli sulle modalità di erogazione didattica si rimanda all'articolo 9 "Tipologia, caratteristiche e modalità di svolgimento delle attività" del "Regolamento del Corso di Laurea Magistrale in *Lingue per la didattica innovativa e l'interculturalità*" (LM 37- Lingue e letterature moderne europee e americane).

3. Piani di studio

L'organizzazione del Corso di Laurea Magistrale è strutturata in modo da consentire allo studente la predisposizione di un piano di studio conforme alle proprie attitudini personali e ai propri interessi, con la possibilità di orientarsi verso una pluralità di lingue. Il piano didattico include lingue di cultura appartenenti agli Stati membri dell'Unione Europea (tra cui inglese, francese, portoghese, spagnolo e tedesco), nonché lingue di rilevanza strategica e culturale a livello globale (arabo, cinese e russo). Inoltre, il percorso formativo fornisce strumenti teorico-pratici volti all'insegnamento dell'italiano come lingua seconda.

L'offerta formativa si articola in tre distinti indirizzi, all'interno dei quali lo studente ha facoltà di selezionare combinazioni differenti:

- **Didattica**, che prevede tre percorsi specifici:
 - o Insegnamento di una lingua dell'Unione Europea;
 - o Insegnamento dell'italiano per stranieri e di una lingua dell'Unione Europea;
 - o Insegnamento di due lingue;
- **Editoria e giornalismo digitale**;
- **Turismo**.

Ciascun indirizzo comprende, laddove previsti, insegnamenti caratterizzanti, affini e integrativi, attività formative a scelta dello studente, ulteriori attività coerenti con il percorso, nonché la prova finale. In ogni indirizzo e nei rispettivi percorsi è previsto come obbligatorio lo studio di almeno due lingue o letterature straniere.

Per ulteriori dettagli sui piani di studio si rimanda all'articolo 10 "Piani di studio" del "Regolamento del Corso di Laurea Magistrale in *Lingue per la didattica innovativa e l'interculturalità*" (LM 37- Lingue e letterature moderne europee e americane).

4. Metodologia didattica

Il Corso di Laurea Magistrale in *Lingue per la didattica innovativa e l'interculturalità* è erogato in modalità prevalentemente a distanza, in conformità a quanto stabilito dal "Regolamento sulle modalità di organizzazione e svolgimento degli insegnamenti a distanza", adottato dall'Ateneo.

L'erogazione degli insegnamenti avviene mediante due modalità principali: **Didattica Erogativa (TEL-DE)**, che prevede la fruizione di lezioni audio-video preregistrate corredate da materiali visivi

e **Didattica Interattiva (DI o TEL-DI)**, articolata in attività interattive sincrone, identificate come aule virtuali (o *virtual classroom*), e in attività interattive asincrone, identificate come *e-tivities*.

La **Didattica Interattiva a Distanza (TEL-DI)** comprende quindi:

1. Interventi didattici integrativi rispetto alla didattica erogativa, svolti dal docente o tutor nei confronti dell'intero gruppo-classe sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni supplementari (es. aule virtuali);
2. Ambienti digitali collaborativi o di discussione (es. blog, wiki);
3. Attività strutturate come report, esercitazioni, studi di caso (es. *web quest*);
4. Strumenti di valutazione, sia diagnostica iniziale che formativa (es. questionari, *self report*).

Tale modalità di svolgimento delle attività didattiche è orientata alla promozione di un modello formativo tecnologicamente avanzato e fortemente digitalizzato attento altresì alla personalizzazione del percorso.

L'Ateneo, il Dipartimento, il Corso di Laurea e i Centri di Ricerca afferenti promuovono numerose attività di approfondimento scientifico e culturale. Ulteriori iniziative a carattere formativo includono eventi di disseminazione scientifica tenuti da docenti, professionisti ed esperti, nonché attività riconducibili alla divulgazione della Ricerca e della Terza Missione/Impatto sociale.

5. I compiti del tutor

In ottemperanza alle disposizioni dettate dal Decreto Ministeriale n. 1835 del 6 dicembre 2024, il ruolo del Tutor si configura come fulcro indispensabile per garantire la piena efficacia e la continuità della didattica a distanza, nel rispetto dei principi di trasparenza, accessibilità e qualità accademica. Attraverso un presidio costante delle attività formative, il Tutor non solo assiste gli studenti nella fruizione dei contenuti e nell'uso delle piattaforme digitali, ma contribuisce anche all'ottimizzazione del sistema tutoriale e al monitoraggio delle dinamiche di classe, secondo responsabilità chiaramente articolate e coordinate. Di seguito si elencano le sue funzioni principali, declinate in conformità alla normativa vigente e agli standard di eccellenza educativa. Ulteriori dettagli inerenti alle procedure dei compiti del tutor sono definiti nel documento delle "Linee guida operative – Tutor".

i. Supporto didattico e orientamento personalizzato

Il tutor assiste gli studenti nella comprensione e assimilazione dei contenuti disciplinari attraverso attività di consulenza, orientamento allo studio e utilizzo consapevole delle risorse didattiche. Garantisce supporto sia in modalità sincrona (es. webinar, sessioni live) sia asincrona (es. forum), promuovendo un'interazione continua. Organizza incontri online bisettimanali sullo spazio *Everywhere* dedicato al tutor. Collabora con l'Ufficio Orientamento per pianificare incontri dedicati agli studenti, con attenzione particolare ai neo-immatricolati. In riferimento alle attività di tutoraggio, redige un report finale e ulteriori report sulle attività di orientamento da inviare alla Commissione di Ateneo per la Didattica a Distanza – di seguito nominata CADD – e da caricare su *Everywhere*.

ii. Gestione e animazione degli spazi virtuali

Il tutor cura l'attivazione e la gestione di spazi digitali interattivi per favorire il dialogo tra studenti e tra studenti e docenti. Offre supporto tramite piattaforma istituzionale sulle attività didattiche, attiva il forum online "UNINTmeet" per la condivisione di risorse e la partecipazione alla vita accademica da parte dei docenti e degli studenti, calendarizza momenti di confronto. Produce un report mensile

sulle attività digitali e un report semestrale sul forum, da inviare alla CADD e da caricare su *Everywhere*.

iii. Monitoraggio e valutazione continua

Il tutor conduce periodicamente un'analisi dell'andamento del gruppo classe, individuando tempestivamente eventuali difficoltà collettive o individuali. Su richiesta di docenti o studenti, partecipa alle lezioni per svolgere osservazioni d'aula secondo una griglia che struttura e condivide con la CADD. Inoltre, somministra bimestralmente questionari (ad es. Google Form) per rilevare la qualità dell'esperienza formativa e segnalare eventuali criticità trasversali o specifiche di singoli corsi.

iv. Pianificazione e implementazione di interventi correttivi

Sulla base dei dati raccolti, condivide con i docenti i risultati del monitoraggio e formula proposte didattiche integrative, quali materiali integrativi o seminari di approfondimento, per rispondere ai bisogni formativi emersi. Redige un report dettagliato che viene caricato su *Everywhere* e trasmesso alla CADD.

v. Cooperazione e dialogo educativo

Favorisce dinamiche collaborative e metodologie partecipative finalizzate allo sviluppo dell'autonomia, del senso di responsabilità e della maturità accademica degli studenti, animando e moderando in maniera proattiva uno spazio digitale unico e centralizzato per tutti i corsi (es. forum/chat/FAQ) su *Everywhere*. In tal modo, sarà possibile individuare immediatamente il corso di provenienza di ciascun intervento e fornire indicazioni adeguate in modo tempestivo. In questo ambiente centralizzato, il tutor monitora le interazioni per intervenire con indicazioni puntuali e tempestive.

vi. Coordinamento operativo-strategico e trasparenza comunicativa

In ottemperanza alla Carta dei Servizi, il tutor informa preventivamente gli utenti sulle proprie funzioni e sulle modalità di fruizione del supporto tutoriale, organizzando un incontro all'avvio di ciascun anno accademico e all'immatricolazione dei nuovi studenti e rendendo inoltre disponibile sulla pagina *Everywhere* un video di introduzione che ne illustra ruolo e compiti; partecipa inoltre alla progettazione e all'ottimizzazione del sistema di tutoraggio, assicurandone la coerenza con gli obiettivi didattici del corso e con le normative vigenti, raccoglie dati dalle interazioni con gli studenti e redige una relazione semestrale rivolta alla CADD – con indicazioni puntuali sui singoli corsi – che viene caricata su *Everywhere* per garantire continuità e monitoraggio costante.

vii. Supporto allo studio e sostegno personalizzato durante il percorso formativo

Il tutor assicura un accompagnamento metodologico e contenutistico allo studente, fornendo strumenti operativi e concettuali funzionali a un efficace apprendimento della disciplina di riferimento. Garantisce un sostegno continuativo allo studente nel percorso di acquisizione delle competenze disciplinari, fino al completamento delle prove di valutazione finale, con particolare riferimento all'esame. Organizza incontri sincroni a cadenza bisettimanale aperti a tutti gli studenti e si fa eventualmente portavoce con i docenti. Elabora un report *ad hoc* laddove emergessero aspetti degni di approfondimento.

viii. Promozione dell'interazione didattica e monitoraggio

Svolge la propria attività all'interno della classe virtuale, promuovendo l'interazione didattica e integrando gli interventi del docente titolare. Anima discussioni e osserva l'aula con apposita griglia; controlla frequenza e partecipazione, segnalando tempestivamente eventuali criticità. Riceve dall'Ufficio statistico l'elenco degli immatricolati e lo inoltra alla CADD e alla Presidenza del Corso di Laurea.

ix. Coordinamento e flusso informativo accademico

Opera in sinergia con la Presidenza del Corso di Laurea e con i docenti delle discipline coinvolte, al fine di garantire coerenza, continuità e qualità del percorso formativo. Garantisce la condivisione delle informazioni con il Gruppo AQ, la Presidenza del Corso di Laurea e la CADD.

x. Supporto tecnico e alfabetizzazione digitale

Fornisce assistenza continuativa a studenti e docenti nell'uso delle piattaforme e-learning (LMS), garantendo – in collaborazione con l'Ufficio informatico – il corretto tracciamento degli accessi, il salvataggio sicuro e la conservazione dei materiali digitali, nonché il monitoraggio costante delle attività didattiche telematiche con interventi tempestivi in caso di malfunzionamenti; promuove infine l'alfabetizzazione digitale degli utenti mediante webinar, FAQ, forum tecnici e tutorial dedicati.

6. Livelli di servizio offerti

Il corso, erogato in modalità prevalentemente a distanza, si propone di garantire un'esperienza formativa di qualità, accessibile e coerente con le esigenze degli studenti. A tal fine, l'organizzazione didattica prevede una serie di standard orientativi relativi ai principali servizi offerti:

- **Accesso alla piattaforma didattica** disponibile in modalità continuativa, salvo interventi di manutenzione o aggiornamento programmato, comunicati con anticipo;
- **Disponibilità dei materiali didattici multimediali** (videolezioni, dispense, slide, esercitazioni, ecc.) caricati secondo il calendario delle attività e aggiornati regolarmente;
- **Sessioni sincrone** con i docenti organizzate secondo un piano definito e pubblicato, con possibilità di registrazione e accesso successivo ai contenuti;
- **Supporto tecnico** messo a disposizione degli studenti tramite canali dedicati, con l'obiettivo di fornire assistenza tempestiva nell'utilizzo degli strumenti digitali;
- **Attività di tutoraggio** offerte in base alla programmazione del corso, per accompagnare lo studente nell'interazione con i contenuti e nel percorso formativo;
- **Comunicazioni e aggiornamenti** veicolati attraverso la piattaforma o i canali ufficiali, per garantire un'informazione chiara e costante;
- **Tempi di valutazione delle prove** stabiliti in un arco di tempo che consenta una correzione accurata e la comunicazione degli esiti in tempi ragionevoli;
- **Momenti di confronto e feedback** previsti per favorire il miglioramento continuo del servizio didattico, anche tramite questionari o incontri online.

7. Caratteristiche della piattaforma di erogazione

La piattaforma di Learning Management System (LMS) utilizzata per l'erogazione della didattica legata ai corsi di laurea afferenti alla LM-37 – essendo basata su sistema Moodle, ampiamente diffuso e basato su standard aperti – offre diverse soluzioni per la descrizione dei materiali didattici, degli utenti e dei parametri di tracciamento.

Di seguito sono riportate le indicazioni sugli standard tecnologici utilizzati e gli schermi descrittivi utilizzati.

i. Standard tecnologici e schemi descrittivi utilizzati:

Per quanto concerne gli standard legati ai materiali didattici online (lezioni, file, quiz, SCORM, H5P, ecc.), quelli offerti dalla piattaforma in uso sono descritti mediante i seguenti schemi e standard:

- SCORM (Sharable Content Object Reference Model): Questo è uno standard ampiamente utilizzato per la creazione e la gestione di contenuti e-learning interoperabili. Permette di definire come i contenuti vengono composti, eseguiti e come comunicano con l'LMS (in questo caso, la piattaforma UNINT *Everywhere*) per tracciare i progressi degli studenti (es. punteggio, completamento, tempo speso). Gli LMS basati su Moodle e quindi UNINT *Everywhere*, supportano nativamente i pacchetti SCORM.
- LOM (Learning Object Metadata): standard IEEE 1484.12.1 per la descrizione dei learning object.
- LTI (Learning Tools Interoperability): Uno standard IMS Global che consente l'integrazione di strumenti e contenuti didattici esterni (ospitati su altre piattaforme) all'interno del sistema. Questo può includere risorse interattive, simulazioni, o sistemi di valutazione esterni. I metadati associati a questi strumenti sono spesso definiti nello standard LTI stesso. Nel caso specifico della piattaforma UNINT *Everywhere* è utilizzato per l'integrazione con sistemi atti alla realizzazione della didattica a distanza in modalità sincrona (ETIVITIES - Virtual classroom).
- xAPI (Experience API / Tin Can API): per estendere il tracciamento anche fuori dalla piattaforma (ad esempio attività svolte su strumenti esterni).
- Metadata dei Contenuti (Dublin Core): la piattaforma rende possibile l'implementazione e l'uso di standard come il Dublin Core per descrivere le risorse didattiche. Questo set di elementi (come titolo, autore, descrizione, data, formato, identificatore) può essere utilizzato per migliorare l'organizzazione e la ricerca dei contenuti all'interno della piattaforma.
- IMS Content Packaging: è possibile strutturare e trasportare pacchetti di contenuti tra LMS compatibili.
- Formati di File Standard: L'utilizzo di formati di file aperti e standard (come PDF per documenti, MP4 per video, MP3 per audio, HTML per pagine web) garantisce una maggiore accessibilità e interoperabilità dei contenuti.
- Application Programming Interface (API): la piattaforma supporta principalmente protocolli come REST (Representational State Transfer) e SOAP (Simple Object Access Protocol) per l'accesso ai suoi web services. Il protocollo REST è generalmente preferito per la sua semplicità e leggerezza, mentre SOAP è più strutturato e supporta funzionalità come la descrizione dei servizi tramite WSDL (Web Services Description Language).

Per quanto riguarda la registrazione e la profilazione degli utenti, la piattaforma utilizza i seguenti standard per gli utenti registrati ovvero il ruolo minimo per poter accedere ai contenuti didattici:

- LDAP
- SAML (in fase di attivazione)

I dati degli utenti sono conservati negli IDP (identity provider) interni dell'Ateneo.

Questi protocolli definiscono come le informazioni anagrafiche degli utenti vengono gestite e autenticate tra diversi sistemi.

Per ogni utente registrato vengono definiti i seguenti campi chiave:

- Nome
- Cognome
- Username
- e-mail istituzionale
- ruolo nel corso
- codice fiscale

Si noti che la password non è memorizzata internamente, ma gestita direttamente dagli IDP di Ateneo. Oltre ai campi anagrafici, ogni utente è associato a uno o più ruoli (con relativi permessi); i ruoli definiti sono:

- Studente
- Docente (editing e non editing)
- Amministratore
- Manager
- Ospite
- Tutor / Supervisore

È inoltre possibile organizzare gli utenti in gruppi e raggruppamenti all'interno dei corsi. Queste strutture logiche possono essere utilizzate per segmentare gli studenti in base a criteri specifici (es. coorte, curriculum) e possono essere considerate metadati organizzativi.

Utilizzando i campi chiave di ogni utente e sfruttando il protocollo REST per l'interconnessione con altre piattaforme (utilizzo di API), è presente una automazione che permette di associare, leggendo i dati del libretto dal sistema informativo delle segreterie studenti, gli studenti ai corsi che hanno effettivamente inserito nel loro piano di studi. Questo garantisce che, l'elenco degli utenti di un corso e tutte le attività di tracciamento, siano riferite agli effettivi studenti del corso di laurea in oggetto.

ii. Parametri di tracciamento

Il cuore del tracciamento in è costituito dalla registrazione di ogni interazione significativa degli utenti all'interno della piattaforma, inclusi accessi, visualizzazioni di risorse, invio di compiti, partecipazione a forum e tentativi di quiz in strutture denominate log. I log contengono informazioni come l'ID dell'utente, l'ID del corso, l'attività coinvolta, l'azione compiuta, la data e l'ora.

Ogni attività nella piattaforma UNINT *Everywhere*, ovvero compito, quiz, forum, ecc., ha meccanismi di tracciamento specifici. Ad esempio, i quiz registrano i punteggi, i tentativi, le risposte date; i compiti tracciano lo stato di invio e la valutazione.

Attraverso gli strumenti di tracciamento messe a disposizione dalla piattaforma, le attività nei corsi vengono strutturate attraverso delle regole di completamento che permettono, ad esempio, l'accesso alla attività n se solo quelle n-1 sono state completate. Per ogni attività è possibile definire quale è la condizione o le condizioni necessarie per considerarla completata; ad esempio, è stata aperta (documento), è stato superato (quiz) oppure si è raggiunta una percentuale di visualizzazione (attività video di tipo SCORM).

Per quanto riguarda la reportistica e le statistiche, la piattaforma offre diversi strumenti di reporting integrati che consentono di visualizzare e analizzare i dati di tracciamento a livello di corso e di singolo studente. Questi report possono fornire informazioni su completamento delle attività, punteggi, partecipazione e progressi complessivi.

Per analisi più avanzate, poiché il sistema è basato su Moodle, può essere integrato con sistemi di Learning Analytics esterni tramite plugin o API. Questi sistemi possono utilizzare i dati di tracciamento della piattaforma per identificare pattern di apprendimento, prevedere il successo degli studenti e fornire un riscontro personalizzato.

iii. Archiviazione dei tracciamenti a scopo certificativo e di verifica

L'archiviazione dei tracciamenti nella piattaforma, per scopi certificativi e di verifica dei percorsi di apprendimento, ha una strategia ben definita in termini di tempi e modalità, e segue quanto già di norma in ambito universitario.

iv. Tempi di archiviazione

I tracciamenti delle attività didattiche svolte dagli studenti verranno conservati per un periodo minimo di 5 anni, in analogia a quanto previsto per i registri degli esami e la carriera universitaria nel contesto dell'istruzione superiore. Tale periodo può essere esteso in conformità alle normative interne dell'ente e alle disposizioni sulla conservazione dei documenti digitali.

v. Modalità di archiviazione

Tutti i dati degli utenti sono gestiti secondo gli standard normativi attualmente in vigore (es. GDPR) e in base alla policy di privacy dell'Ateneo (<https://www.unint.eu/privacy>) e sono memorizzati su server in ambienti protetti e ridondati, con backup periodici automatici.

Le finalità dei dati archiviati possono essere riassunte in:

- Verifica del completamento delle attività previste nei percorsi formativi;
- Fornire evidenza oggettiva in sede di valutazione o accertamento;
- Emissione di certificazioni (crediti formativi, badge, diplomi, ecc.);
- Monitoraggio dell'attività didattica da parte di organismi di controllo interni ed esterni.

L'accesso a tali dati è riservato a utenti autenticati e autorizzati, in base a profili di ruolo (es. docente, tutor, amministratore) definiti dall'Ateneo.

Per una conservazione a lungo termine e per scopi di reporting o audit esterni, è possibile esportare periodicamente i dati di tracciamento in formati standard (es. CSV, XML) e archivarli nei sistemi di Ateneo predisposti per l'archiviazione a lungo termine.

La piattaforma consente anche la generazione di report (es. completamento del corso, ecc.) che possono essere esportati in formato PDF e archiviati come documentazione ufficiale del percorso di apprendimento dello studente.

8. Altro

Per tutto quanto non riportato nella presente Carta dei Servizi – versione approvata nel Senato accademico del 21 maggio 2025 con validità 12 mesi dalla predetta data ai fini di ulteriore aggiornamento – si rimanda per informazioni più approfondite al Regolamento didattico della LM-37, alla pagina dedicata al Corso di laurea, alla Carta dei servizi di Ateneo.