

Decreto n. 631.22  
Prot. n. 37301

## IL RETTORE

- Viste le Leggi sull'Istruzione Universitaria;
- Vista la Legge n. 204 del 17 febbraio 1992 relativa all'istituzione dell'Università per Stranieri di Siena;
- Visto lo Statuto dell'Università per Stranieri di Siena revisionato ed emanato con D.R. n. 146 del 15 aprile 2021, pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 117 del 18 maggio 2021;
- Visto il D.R. n. 494 del 16 settembre 2021 con il quale è stato emanato il "Regolamento per l'utilizzo della piattaforma Moodle dell'Università per Stranieri di Siena";
- Tenuto conto dell'attivazione della Struttura per la Didattica Digitale, deliberata dal Senato Accademico e dal Consiglio di Amministrazione nelle rispettive sedute del 25 febbraio 2022 e attivata con Ordinanza n. 166.22 del 29 marzo 2022 con decorrenza 1° aprile 2022;
- Vista la necessità di aggiornare il Regolamento di cui sopra per le sopraggiunte obsolescenze tecnologiche e organizzative e al fine di adeguarlo alle necessità dell'Università per Stranieri di Siena;
- Ritenuto opportuno modificare anche il titolo del suddetto Regolamento;
- Visto il Codice Etico e Codice di Comportamento dell'Università per Stranieri di Siena emanato con D.R. 546.22 del 27 ottobre 2022, entrato in vigore il 29 ottobre 2022;
- Vista la delibera del Senato Accademico del 21 dicembre 2022, con la quale è stato approvato il "Regolamento per l'utilizzo della piattaforma e-learning dell'Università per Stranieri di Siena";
- Visto il parere favorevole espresso in merito al Regolamento di cui sopra dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 21 dicembre 2022;

## DECRETA

l'emanazione del "REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA E-LEARNING DELL'UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA", nel testo allegato che è parte integrante del presente decreto (All. A) corredato dalle "Linee guida per la produzione e condivisione di materiali didattici digitali e allestimento di percorsi online" (All. B). Il presente Regolamento sostituisce integralmente quello emanato con D.R. n. 494.21 del 16 settembre 2021; sarà pubblicato nell'Albo on line e nel sito web dell'Ateneo e entrerà in vigore quindici giorni dopo la data di pubblicazione.

Siena, 27 dicembre 2022

IL RETTORE  
(f.to prof. Tomaso Montanari\*)

La compilatrice: dott.ssa Francesca Bianchi

\*Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del c.d. Codice dell'Amministrazione Digitale e norme ad esso connesse.

Il presente documento è conforme al documento originale ed è prodotto per la pubblicazione sul portale istituzionale nella modalità necessaria affinché risulti fruibile dai software di ausilio, in analogia a quanto previsto dalle norme sull'accessibilità. Il documento originale è a disposizione presso gli uffici della struttura competente.

## **REGOLAMENTO PER L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA E-LEARNING DELL'UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA**

### **Art. 1: Finalità**

Lo scopo del presente Regolamento è quello di definire gli ambiti e la disciplina di utilizzo della piattaforma e-learning di Ateneo, realizzata con un software open source modulare, interattivo, dinamico e collaborativo, denominato *MOODLE - Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*.

Attraverso l'uso di questa piattaforma, Unistrasi si pone i seguenti obiettivi:

- offrire agli studenti la possibilità di realizzare esperienze di *e-learning* anche complementari alle attività in aula, finalizzate altresì al recupero, all'approfondimento e al potenziamento delle conoscenze, utilizzando metodologie che favoriscono la collaborazione e la condivisione di materiali e contenuti attraverso il *web*;
- dotare i docenti di strumenti di supporto ai gruppi di lavoro (lavoro a distanza in preparazione delle riunioni in presenza, condivisione delle informazioni, documentazione, ecc.);
- offrire corsi interamente, prevalentemente o parzialmente a distanza;
- rendere disponibile alla comunità Unistrasi uno strumento per la condivisione tramite *web*, con utenti interni o esterni all'Ateneo, di informazioni, documenti e materiali multimediali ai fini dello svolgimento delle proprie attività istituzionali;
- aumentare le forme di collaborazione/formazione con organismi/enti esterni a Unistrasi;
- favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici in ottemperanza alle disposizioni della legge 9 gennaio 2004, n. 4 (*Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici*) e s.m.i.

### **Art. 2: Ambito di applicazione**

L'impiego della piattaforma e-learning in Unistrasi è un valido strumento di supporto alle seguenti attività:

Didattica per le varie tipologie dell'offerta di corsi: è l'area che riguarda i corsi di studio, i singoli insegnamenti e percorsi didattici erogati da personale docente, anche a contratto, di Unistrasi. La fruizione dei corsi di questa tipologia è destinata a studenti Unistrasi.

Formazione da e per il personale interno: è l'area che riguarda i corsi di formazione da e per il personale Unistrasi, la cui fruizione all'interno del presente canale è limitata solamente a detto personale.

Servizi offerti per la comunità accademica di Unistrasi: è l'area che riguarda i corsi proposti dai Centri di Ricerca, di Ricerca e Servizi e dal Centro di Eccellenza per la Ricerca di Unistrasi oppure per ambiti specifici (biblioteche, laboratori, centri di servizi, orientamento, placement), svolti da personale interno. La fruizione dei corsi di questa tipologia è destinata:

- agli studenti iscritti in corsi di studio di Unistrasi;

- a studenti esterni (ad es. delle scuole superiori, di enti e/o soggetti convenzionati con Unistrasi);
- al personale Unistrasi.

Servizi offerti per l'esterno: è l'area che riguarda i corsi erogati ad organizzazioni/enti esterni a Unistrasi da parte di personale di quest'ultima, anche a contratto.

Le funzionalità della piattaforma e-learning permettono di realizzare un ambiente per l'apprendimento con caratteristiche specifiche di *Course Management System* e *Learning Management System* attraverso la possibilità di creare ed erogare corsi.

Il corso è l'elemento base della piattaforma e-learning e rappresenta un'area dinamica nella quale si possono strutturare le attività didattiche, la loro sequenza, l'organizzazione e la gestione dei materiali didattici. I corsi possono contenere risorse, ovvero materiali didattici di tipo convenzionale o multimediale, test di verifica di apprendimento interattivi e no, ecc. e spazi di interazione docente-discente e/o discente-discente, quali ad esempio: *forum*, *chat*, ecc.

Un corso, a discrezione dell'autore, può essere:

- A. ad accesso libero (non sono richieste credenziali di accesso)
- B. riservato ai soli utenti di Unistrasi (accessibile previo rilascio di apposite credenziali da parte del Centro Servizi Informatici)
- C. riservato a uno specifico gruppo di utenti di Unistrasi (accessibile previo rilascio di apposite credenziali da parte del Centro Servizi Informatici e la preventiva creazione della specifica coorte)

### **Art. 3: Accesso alla piattaforma e-learning**

L'accesso alla piattaforma e-learning è consentito mediante l'utilizzo delle credenziali di autenticazione unica di Ateneo (LDAP) fornite dal Centro Servizi Informatici - [csi@unistrasi.it](mailto:csi@unistrasi.it) - e secondo specifici ruoli individuati e disciplinati dal successivo articolo.

Ogni utente è tenuto ad osservare, durante le attività previste all'interno della piattaforma e-learning, il "Codice Etico e Codice di Comportamento" dell'Università per Stranieri di Siena nonché gli altri regolamenti vigenti, e a conformarsi a quanto previsto dalla Acceptable User Policy della rete GARR per quanto concerne l'utilizzo della rete internet.

Al primo accesso l'utente potrà proseguire la navigazione una volta accettati i termini del presente Regolamento e quelli previsti in materia di *privacy* dalla relativa disciplina normativa.

Le/I docenti dei corsi di laurea dell'Ateneo accedono in automatico agli spazi online degli insegnamenti di cui sono titolari, mentre per accedere ad altri spazi online è necessario il consenso del docente titolare.

Le/I corsiste/i dei corsi di laurea accedono in automatico agli spazi online degli insegnamenti a libretto e agli spazi online comunque a loro riservati.

Per tipologie di corso diverse, le modalità di accesso sono disposte di concerto con la struttura che gestisce e organizza il corso.

#### **Art. 4 Ruoli e autorizzazioni**

I ruoli assegnabili all'interno della piattaforma e-learning determinano l'insieme dei privilegi attribuiti all'utente e definiscono le potenzialità operative dell'utente all'interno di uno specifico contesto.

Nell'ambiente *Moodle* sono presenti i seguenti ruoli:

- Amministratore di sistema: è il gestore e responsabile della piattaforma e-learning dell'Ateneo ed è individuato tra il personale della Struttura per la didattica digitale.

Ha privilegi che consentono interventi a tutti i livelli per un corretto funzionamento della piattaforma, per la gestione e la manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema, per la gestione dei backup automatici e programmati. Al medesimo è inoltre assegnata la funzione di attribuzione di ruoli in relazione a particolari condizioni e richieste specificatamente motivate.

L'amministratore di sistema fornisce supporto e assistenza tecnica di livello 3 agli utenti della piattaforma.

- Delegata/o Manager di struttura: ruolo attribuito dall'Amministratore di sistema a uno o più responsabili di processo all'interno di una Struttura di ricerca o di ricerca e servizio.

Il delegato manager di struttura può essere indicato dalla Direttrice/Direttore della Struttura di ricerca o di ricerca e servizio, ed è chiamato ad esercitare detto ruolo soltanto ed esclusivamente nell'ambito della categoria o sottocategoria di spazi online di competenza della Struttura.

Sulla base delle concrete e manifestate esigenze, alla/al delegato manager di struttura possono essere attribuiti ad esempio i seguenti privilegi:

- creare singoli spazi online all'interno della categoria relativa alla propria struttura;
- modificare, cancellare, inserire il titolo e descrizione dei singoli spazi online;
- modificare, cancellare, inserire i contenuti didattici dei singoli spazi online;
- modificare, cancellare e inserire i docenti e i tutor nei singoli spazi online;
- modificare, cancellare e inserire i corsisti nei singoli spazi online

L'abilitazione è sempre e solo su richiesta dell'interessato.

- Docente creatore di corsi: è responsabile dei contenuti del corso, chiamato a esercitare le relative funzioni solamente nell'ambito dei corsi di cui è autore. Allo stesso sono attribuiti i seguenti privilegi:

- creare corsi, di cui diviene autore, previa accettazione delle responsabilità e delle prescritte norme di comportamento nonché di informare la/ il Responsabile della Struttura che eroga il corso dell'avvenuta creazione del corso;
- gestire i contenuti e le valutazioni ai corsi di cui è autore, - assegnare il ruolo di *tutor* ad utenti della Piattaforma,
- definire la tipologia di accesso, pubblico o protetto, ai contenuti dei corsi di cui egli è autore.

- Tutor (Docente non editor): coadiuvata/ il docente nella gestione del corso. Gli sono attribuiti i seguenti privilegi:

- accedere alla scheda contenente le valutazioni degli studenti;
- partecipare alle attività quali *chat* e *forum*.

Non è abilitato alla gestione dei contenuti del corso né all'attivazione di utenti o di altri tutor del corso. Il ruolo di "tutor" può essere attribuito solo dal docente del corso nel quale è inquadrato.

- Stutente: utente della piattaforma e-learning dotato di credenziali, *username* e *password*, appositamente accreditate e valide per l'accesso.

Può accedere a tutti i corsi pubblici e a quelli protetti ai quali è stato iscritto dal docente che ne assume la responsabilità, partecipare alle attività quali chat e forum.

- Ospite: è un utente che accede alla piattaforma *Moodle* in modalità anonima e che può visualizzare esclusivamente i contenuti dei corsi pubblici senza partecipare ad alcuna attività.

Il ruolo di "ospite" comporta la creazione di un *account* integrato nel sistema. I visitatori, accedendo esclusivamente con l'apposita funzione, possono accedere a tutti i corsi che consentono questa tipologia di accesso senza che sia necessaria l'iscrizione.

Il personale investito degli indicati ruoli ha l'obbligo di rispettare e far rispettare i termini previsti nel presente regolamento a tutti gli utenti.

#### **Art. 5: Disattivazione delle utenze**

Le/I responsabili di struttura o loro delegate/i dovranno comunicare i nominativi del personale che non è più in servizio per consentire di disattivare la relativa utenza in tempi idonei.

A fronte di verifiche periodiche degli accessi, l'Amministratore di sistema potrà procedere a disattivare e in seguito cancellare utenti inattivi da almeno 1 (un) anno.

È cura della/del docente del corso/spazio online salvare le valutazioni e le attività dei corsisti che, per necessità didattiche o amministrative, devono essere conservati per un periodo di tempo più lungo.

I corsi creati da docenti che successivamente vengono disattivati saranno resi non visibili.

#### **Art. 6: Oneri e responsabilità**

Ogni utente della piattaforma *e-learning*, indipendentemente dal ruolo allo stesso attribuito, è personalmente responsabile dei contributi pubblicati, ivi compresi i dati e le immagini associate al proprio profilo.

In particolare, ogni utente si impegna a evitare:

- di pubblicare contenuti ritenuti non pertinenti agli obiettivi del corso;
- di inserire e/o utilizzare sulla piattaforma dati personali "particolari" e "giudiziari" ex artt. 9 e 10, Regolamento UE 679/2016;
- l'utilizzo di *nickname* considerati offensivi;
- di pubblicare commenti diffamatori;
- di pubblicare commenti che esprimono odio, razzismo, sessismo o da ritenersi comunque offensivi per qualsiasi gruppo etnico;
- di pubblicare contenuti pubblicitari;
- di avere atteggiamenti, anche solo potenzialmente provocatori nei confronti di altri utenti;
- di mutare l'identità personale;

- di evitare turbative sul e del regolare andamento delle attività multimediali nelle sue articolazioni;
- la violazione di normative nazionali o internazionali;
- l'incoraggiamento di condotte offensive o illegali.

Le/I docenti sono tenuti a verificare che i contenuti dei corsi dei quali sono responsabili siano conformi al presente Regolamento e sono chiamati a modificare o rimuovere quelli che ne risultino difforni, fatta ovviamente salva e impregiudicata ogni responsabilità da parte di coloro che hanno inviato o pubblicato i contenuti stessi.

L'Amministratore di sistema ha accesso agli spazi online in lettura per risolvere problematiche segnalate e in modifica (per la modifica è necessaria la preventiva e immediata comunicazione all'interessato), compresi i dati contenuti nei profili degli utenti (con eccezione della *password*), al precipuo scopo di garantire il corretto funzionamento del sistema e controllare il rispetto del Regolamento.

L'utente che abbia permesso ad altri di accedere alla piattaforma e-learning utilizzando le proprie personali credenziali oppure abbia rese pubbliche queste ultime per negligenza e/o imperizia, è responsabile per la condotta di tali utenti e delle conseguenze derivanti dall'eventuale uso in contrasto con il Regolamento.

Qualunque segnalazione riguardante la non conformità dei contenuti ovvero il mancato rispetto delle normative vigenti e del presente Regolamento verrà segnalata dall'Amministratore di sistema alla Direzione Generale dell'Ateneo e al Rettore/Rettrice, che, sentiti eventuali altri uffici e/o strutture interne competenti, potrà decidere di sospendere l'iscrizione dell'autore e/o avviare l'*iter* per eventuali provvedimenti disciplinari.

Unistrasi non sarà in alcun modo considerata responsabile per azioni od omissioni nei confronti di qualunque tipo di comportamento, comunicazione, pubblicazione o contenuto.

Colui che pubblica i contenuti all'interno della piattaforma e-learning è direttamente responsabile e garantisce espressamente che tali contenuti non siano contrari a norme di legge e nella legittima disponibilità non violino alcun diritto d'autore, marchio, brevetto o altro diritto di terzi derivante da legge, contratto e/o consuetudine, esonerando l'Università per Stranieri di Siena dall'eventuale onere di controllare e/o accertare la veridicità di tali informazioni.

#### **Art. 7: Informativa sul diritto d'autore**

I contenuti pubblicati all'interno della Piattaforma possono essere utilizzati, personalmente dagli aventi diritto, per scopo didattico e di ricerca; non possono essere né commercializzati, né utilizzati in altro modo che non sia espressamente autorizzato dalla legge o dai titolari e/o detentori dei diritti d'autore.

Il materiale didattico, in qualsiasi forma presentato (testo, grafico, immagine, suono, musica, filmato, fotografia, tabella, disegno, messaggio, ecc.) sulla piattaforma Moodle di Unistrasi è protetto dalla vigente normativa sul diritto d'autore e non può essere utilizzato per finalità commerciali, per finalità di lucro anche indiretto (per es. non può essere condiviso su piattaforme online a pagamento o comunque su servizi erogati a scopo di lucro o su siti che guadagnano con introiti pubblicitari). E' inoltre

vietata la condivisione su social media di materiale coperto da diritto d'autore o in contrasto con norme e regolamenti vigenti.

È quindi vietato diffondere, comunicare, distribuire i contenuti e altre informazioni o dati presenti sulla Piattaforma senza il previo consenso scritto dei titolari dei rispettivi diritti.

La legge sul diritto di autore (art. 70, L. n. 633/1941 *“Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio”*) consente le riproduzioni parziali di opere altrui (*“Il riassunto, la citazione o la riproduzione di brani o di parti di opera”*) e la loro comunicazione al pubblico purché funzionali a fini di critica e discussione e purché non costituiscano concorrenza all'utilizzazione economica dell'opera. Inoltre, se effettuato a fini di insegnamento e/o di ricerca scientifica, l'utilizzo deve avvenire per finalità illustrative e per finalità non commerciali.

È necessario che il riassunto, la citazione o la riproduzione siano *“sempre accompagnati dalla menzione del titolo dell'opera, dei nomi dell'autore, dell'editore”*.

Anche nel caso in cui si impieghi l'opera altrui nei limiti di cui al richiamato art. 70, della L. n. 633/1941 *“Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo esercizio”*, è suggerito di rammentare agli utenti della Piattaforma i limiti all'uso dei materiali riprodotti.

È esente da tali limitazioni e dal rischio di contenzioso l'impiego di materiale autoprodotta o rielaborato personalmente

## **Art. 8: Dati Personali**

Per l'espletamento della procedura di iscrizione, per le attività didattiche e per la successiva archiviazione, i dati saranno accessibili solo al personale incaricato di Unistrasi e non saranno ceduti a terzi e/o utilizzati per altri scopi, fatti salvi quelli connessi ai necessari adempimenti di gestione della piattaforma stessa.

Ogni utente della piattaforma e-learning ha la facoltà di modificare o integrare il proprio profilo con informazioni aggiuntive a quelle fornite in fase di iscrizione, con ogni conseguente e correlata responsabilità.

Nel proprio profilo personale e nei propri interventi non dovranno essere inseriti dati *sensibili*, ovverosia *“dati idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale”*. Qualora detti dati dovessero essere comunque inseriti, gli stessi potranno essere immediatamente cancellati senza necessità di informazione preventiva.

## **Art. 9: Trattamento e conservazione dei dati personali**

La base giuridica del trattamento dei dati personali interessati dalla Piattaforma E-learning è da individuare nell'attività istituzionale di didattica e di ricerca dell'Ateneo.

In attuazione e piena conformità con le disposizioni contenute nel Regolamento UE 679/2016 e nei dd.lgs. n. 196/2003 e n. 101/2018 e s.m.i., tutti i dati personali acquisiti e presenti nella Piattaforma verranno trattati con strumenti idonei a garantirne la massima sicurezza, l'integrità e la riservatezza e a minimizzarne l'utilizzo.

I dati personali, una volta acquisiti, verranno conservati per il tempo necessario alla loro funzionalità e legittimo utilizzo, e comunque non oltre i termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge e/o contrattuali.

### **Art. 10 Siti web e servizi di terze parti**

La Piattaforma e-learning e/o i singoli spazi online, potrebbero contenere collegamenti ad altri siti web o servizi software di terze parti, che dispongono di una propria informativa sulla privacy.

L'Ateneo non risponde del trattamento dei dati effettuato da tali siti, né del funzionamento e malfunzionamento di software o plug-in di terze parti.



## Allegato B

### **LINEE GUIDA PER LA PRODUZIONE E CONDIVISIONE DI MATERIALI DIDATTICI DIGITALI E ALLESTIMENTO DI PERCORSI ONLINE**

Le presenti linee guida hanno lo scopo di armonizzare e ottimizzare la produzione e la condivisione di materiali digitali a supporto della didattica e per l'allestimento di spazi online.

In quel che segue saranno fornite indicazioni a partire dai vincoli imposti dalla piattaforma elearning (Moodle) in uso all'Ateneo.

I vincoli di cui tener conto per la creazione di materiali digitali sono i seguenti:

- uniformità redazionale dei materiali didattici;
- caricamento dei materiali didattici;
- normativa sul diritto d'autore.

#### **Uniformità redazionale dei materiali didattici**

Per offrire un'immagine istituzionale coerente, indichiamo alcune buone pratiche per la redazione di documenti testuali (es. Google Documenti, Libre Office - Writer, MS Word, Apple Pages) e presentazioni (es. Google Presentazioni, Libre Office - Impress, MS Powerpoint,

Apple Keynote):

- impiego di template (modelli) istituzionali o, in loro mancanza, inserimento dei loghi dell'Università per Stranieri di Siena;
- inserimento, nell'intestazione e/o piè di pagina, dei dati identificativi dell'autore;
- salvataggio e caricamento dei suddetti documenti in formato \*.pdf.

A discrezione del docente, potrà essere inserita una filigrana all'interno del testo, dove possibile.

#### **Caricamento dei materiali didattici**

In ogni spazio online, con ciò intendendo ogni corso ma non ogni docente, sono disponibili 500 MB complessivi (cosiddetto *limite di storage*), senza tuttavia limite di peso per ogni singolo file.

La questione riguarda anzitutto i file in formato testo, immagine, audio, video e più in generale multimediali. Qui di seguito, alcune buone pratiche per un corretto impiego di tali risorse:

- per l'utilizzo di materiale video già disponibile in siti di video sharing quali YouTube o Vimeo, è opportuno richiamare le risorse tramite un link al loro indirizzo internet (URL). Caricare il file dentro il proprio spazio in piattaforma comporterebbe il veloce raggiungimento del limite di *storage*;
- per la realizzazione di video, è fortemente consigliato utilizzare il software Panopto in dotazione all'Università, per il quale non vi sono limiti di *storage*

(<https://unistrasi.cloud.panopto.eu>);

- la dimensione delle immagini non dovrebbe superare i 500 KB. Indicativamente, ciascuna immagine dovrebbe avere dimensioni non superiori ai 1.500 pixel e risoluzione

a 72 dpi.

### **Normativa sul diritto d'autore**

Nel rispetto del proprio e dell'altrui lavoro, anche per quanto riguarda le norme antiplagio, si possono indicare alcune buone pratiche.

Trattandosi di materiali forniti come supporto alla didattica, la loro distribuzione attraverso la comunità dei fruitori non è controllabile. Perciò, il riferimento generale è alle licenze Creative Commons ([www.creativecommons.org](http://www.creativecommons.org)), le quali prevedono sei diverse combinazioni (cfr. sotto), dalla più concessiva (CC BY) alla più restrittiva (CC BY-NC-ND).

Nella presente fattispecie, la formula CC BY-NC-ND coincide con il tradizionale copyright (© Tutti i diritti riservati). A tale formula, il docente, se lo ritiene, potrà comunque ricorrere.

In ogni caso, un riferimento al diritto d'autore non dovrebbe mancare in qualunque documento autoprodotta dal docente e caricato nel proprio spazio online.

#### **CC BY**

Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, anche a scopi commerciali, a condizione che venga riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche.

#### **CC BY-SA**

Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, anche a scopi commerciali, a condizione che venga riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche; e che alla nuova opera venga attribuita la stessa licenza dell'originale (quindi a ogni opera derivata verrà consentito l'uso commerciale).

Questa licenza, per certi versi, può essere ricondotta alle licenze "copyleft" del software libero e open source.

#### **CC BY-ND**

Permette di distribuire l'opera originale senza alcuna modifica, anche a scopi commerciali, a condizione che venga riconosciuta una menzione di paternità adeguata e venga fornito un link alla licenza.

Quindi non consente la distribuzione di opere modificate, remixate o basate sull'opera soggetta a questa licenza.

#### **CC BY-NC**

Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, ma non a scopi commerciali, a condizione che venga: riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche.

Chi modifica l'opera originale non è tenuto a utilizzare le stesse licenze per le opere derivate.

## **CC BY-NC-SA**

Permette di distribuire, modificare, creare opere derivate dall'originale, ma non a scopi commerciali, a condizione che venga: riconosciuta una menzione di paternità adeguata, fornito un link alla licenza e indicato se sono state effettuate delle modifiche; e che alla nuova opera venga attribuita la stessa licenza dell'originale (quindi a ogni opera derivata non verrà consentito l'uso commerciale).

## **CC BY-NC-ND**

Questa licenza è la più restrittiva: consente soltanto di scaricare e condividere i lavori originali a condizione che non vengano modificati né utilizzati a scopi commerciali, sempre attribuendo la paternità dell'opera all'autore.

(Fonte Wikipedia, [https://it.wikipedia.org/wiki/Licenze\\_Creative\\_Commons](https://it.wikipedia.org/wiki/Licenze_Creative_Commons))

Si ricorda che ogni utente della piattaforma, con qualsiasi ruolo assegnato, si assume personalmente ogni responsabilità derivante dai contributi pubblicati, ivi compresi i dati e le immagini associate al proprio profilo e accetta di essere riconosciuto quale autore dei contenuti pubblicati, di eventuali messaggi inviati dal suo account e di essere il destinatario dei messaggi spediti al suo account esonerando l'Università per Stranieri di Siena dall'onere di controllare e/o accertare la veridicità di tali informazioni.

## **Progettazione e allestimento di percorsi online**

Nella fase di progettazione e allestimento di spazi online sulla piattaforma e-learning, occorre tener conto delle seguenti indicazioni:

- L'accesso alla piattaforma e-learning dell'Università per Stranieri di Siena è consentito unicamente mediante l'utilizzo delle credenziali di autenticazione unica di Ateneo (LDAP) fornite dal Centro per l'Informatica.
- Con il primo accesso l'utente accetta tacitamente quanto contenuto nel regolamento per l'utilizzo della piattaforma Moodle dell'Università per Stranieri di Siena.
- L'inserimento degli utenti nei rispettivi corsi può avvenire entro una settimana da quando essi sono stati autenticati sul sistema unico di ateneo LDAP e dopo che hanno compiuto il loro primo accesso. Si può accedere solo ai corsi per i quali si è stati autorizzati.
- Le Strutture e/o i Centri che necessitano di utilizzare la modalità di inserimento studente tramite la coorte, dovranno fornire alla Struttura per la Didattica Digitale il corrispondente codice univoco almeno 5 giorni lavorativi prima dell'inizio del corso. La Struttura per la didattica digitale lo renderà poi disponibile per l'iscrizione massiva alle Strutture e/o i Centri.

## **Helpdesk**

Al pari di tutti i sistemi tecnologici, il sistema e-learning dell'Ateneo prevede una stratificazione del supporto tecnico per gli utenti.

In caso di impossibilità a risolvere la problematica, la segnalazione viene passata al livello successivo (procedura di *escalation*)

- Livello 0

Soluzioni applicative che permettono all'utente di risolvere il problema in autonomia (es. contattare il Centro Servizi Informatici per recuperare username e password personali, collegarsi all'URL della piattaforma e-learning ecc.).

Tra queste soluzioni possiamo trovare tutorial, pagine web dedicate, blog, manuali, FAQ o la Knowledge Base, tutti strumenti che forniscono risposte e soluzioni a problemi frequenti e risolvibili senza necessariamente dover avere delle competenze tecniche specifiche, in quanto funzionalità ricomprese nelle capabilities implicite dell'utente;

- Livello 1

Assistenza per la risoluzione di funzionalità di base dello specifico spazio online. A questo livello vengono coinvolte figure come il docente titolare e/o il tutor disciplinare limitatamente alle capabilities standard assegnate (es. difficoltà a trovare la presentazione inserita dal docente, la creazione o visibilità materiali didattici, gestione forum e altri sistemi di interazione, prove di verifica ecc).

Nel caso in cui il titolare del corso e, se previsto, il tutor disciplinare non siano in grado di fornire una soluzione all'utente, la segnalazione viene inoltrata al supporto di livello 2;

- Livello 2

A questo livello vengono gestite le segnalazioni che necessitano di una conoscenza più approfondita riguardo la gestione e l'utilizzo del sistema e-learning (es. condividere uno spazio online con un altro docente, creare un nuovo spazio online ecc.). I destinatari delle segnalazioni sono, ove previsti, il delegato manager di struttura e il tutor tecnologico.

Nel caso in cui l'anomalia sia conosciuta ed esista un workaround o una soluzione, il delegato manager di struttura o il tutor tecnologico indicano all'utente come risolvere il problema.

Nel caso in cui invece l'anomalia esuli dalle capabilities assegnate al delegato manager di struttura o al tutor tecnologico oppure nei casi in cui tali ruoli non siano definiti, la segnalazione viene presa in carico dal supporto di livello 3;

- Livello 3

A questo livello viene coinvolto direttamente l'Amministratore di sistema per la risoluzione di problemi di carattere generale a livello di sistema o la creazione di nuove funzionalità. L'Amministratore di sistema cerca di replicare il problema nell'ambiente di pre-produzione e di individuarne la causa. Una volta che la causa viene identificata, si stabilisce se implementare o meno una correzione. L'amministrazione di sistema può avvalersi del supporto e collaborazione di appositi gruppi di lavoro, all'uopo costituiti.

Le richieste di livello 3 vengono prese in carico entro 3 giorni lavorativi (sono fatti salvi i periodi di chiusura dell'ateneo, i periodi di ferie e di recupero compensativo);

- Livello 4

Questo livello si riferisce al sistema di ticketing con l'ente esterno fornitore del sistema software e hardware. Questo tipo di supporto può essere richiesto solo dall'Amministratore di sistema.

Tutte le richieste di assistenza, nell'oggetto dovranno indicare obbligatoriamente una delle seguenti opzioni:

- Chiarimento - la segnalazione viene inviata per richiedere assistenza funzionale, supporto, chiarimenti;
- Richiesta - la segnalazione viene inviata per richiedere l'evoluzione di un servizio, la modifica dati massiva, l'abilitazione di una funzionalità o una proposta di progetto;
- Anomalia - la segnalazione viene inviata per segnalare una anomalia funzionale (errore su una funzionalità applicativa che non permette di concludere l'operazione in corso) o una anomalia infrastrutturale (irraggiungibilità del sistema e-learning).

(Esempio del corretto riempimento del campo "oggetto" della mail. "Chiarimento – impossibilità a trovare i materiali didattici inseriti nello spazio online nome\_spazio 2022-23").

La segnalazione, per essere presa in carico, deve essere chiara, completa e contenere le seguenti informazioni:

- Struttura di appartenenza o corso di studi frequentato (obbligatorio)
- Descrizione (obbligatorio): descrivere in maniera dettagliata la richiesta che si vuole effettuare e/o l'eventuale problema riscontrato, indicando il link dello spazio online in questione
- Screenshot dell'anomalia (obbligatorio)
- Allegato: allegare un file (opzionale)
- Priorità: indicare la priorità reale della richiesta tra bloccante, media, bassa (opzionale).

Il tempo di risoluzione delle segnalazioni può essere condizionato dalla specificità della richiesta, dalla necessità di coinvolgere altre strutture, dall'impatto e dalle conseguenze che l'eventuale soluzione potrebbe avere con altri percorsi / corsi online.

### **Note finali**

Si ricorda che in piattaforma nello spazio tutorial riservato ai docenti e tutor degli spazi online sono presenti vari video esplicativi e materiali utili per mettere in pratica i suggerimenti qui contenuti.

L'Ateneo non risponde dell'impiego di plugin e software di terze parti.

Ogni account della piattaforma è associato ad una persona fisica, pertanto le credenziali sono strettamente personali e non possono essere comunicate ad altre persone, né cedute a terzi, e devono essere custodite con cura e riservatezza.