

Prot. n.
del

IL RETTORE

- Viste le Leggi sull'Istruzione Universitaria;
- Vista la Legge 30 dicembre 2010, n. 240 "Norme in materia di organizzazione dell'Università, di personale accademico e reclutamento, nonché delega al Governo per incentivare la qualità e l'efficienza del sistema universitario" e s.m.i.;
- Visto lo Statuto dell'Università per Stranieri di Siena, emanato con D.R. n. 308 del 3 giugno 2024 e pubblicato in Gazzetta Ufficiale n. 136 del 12 giugno 2024 - in vigore dal 12 luglio 2024;
- Visto il Codice Etico e Codice di Comportamento dell'Università per Stranieri di Siena emanato con D.R. n. 77.2024 dell'8.02.2024;
- Visto il Regolamento Generale di Ateneo emanato con D.R. n. 380.24 del 3 luglio 2024;
- Visto il D.R. n. 698.2023 del 14 dicembre 2023 relativo all'emanazione della Parte prima "Norme generali" del Regolamento Didattico dell'Università per Stranieri;
- Visto il D.R. n. 329.12 del 20 luglio 2012 con il quale è stato istituito il Dipartimento di Ateneo per la didattica e la ricerca – DADR dell'Università per Stranieri di Siena;
- Visto il Regolamento del Dipartimento di Ateneo per la didattica e la ricerca – DADR dell'Università per stranieri di Siena emanato con D.R. n. 145.2017 prot. n. 8241 del 30.5;
- Visto il D.R. n. 332 del 17 giugno 2021, con il quale il DADR assume la nuova denominazione di Dipartimento di Studi Umanistici;
- Visto il Decreto MUR n. 942 del 19.07.2021 di accreditamento del corso di studio di nuova attivazione L-10 *Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale* dell'Università per Stranieri di Siena dall'a.a. 2021/2022 per un triennio, erogato prevalentemente on line;
- Visto il D.M. n. 1835 del 6 dicembre 2024 "Linee guida per l'offerta formativa a distanza" che fissa le linee guida per l'accREDITamento e la gestione dei corsi di studio universitari offerti a distanza, con particolare riferimento all'art. 4 comma 1 punto i) relativo alla "Carta dei servizi";
- Vista la delibera del Consiglio di Dipartimento di Studi Umanistici del 15.07.2025 in merito alla nomina del Gruppo di lavoro per l'adeguamento del Corso di laurea L-10 R *Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale* con erogazione prevalentemente on line al suddetto D.M. che risulta così composto: prof. Matteo La Grassa, prof.ssa Donatella Troncarelli, prof.ssa Felicia Logozzo, prof.ssa Valentina Lusini, prof. Orlando Paris, prof. Christian Satto, Sig.ra Claudia Guerrini.
- Vista la nota n. 33500 del 24.09.2025 nella quale il prof. Matteo La Grassa, coordinatore del Corso di laurea L-10 R *Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale*, trasmette il documento "Carta dei Servizi" elaborato dal Gruppo di lavoro sopra indicato;
- Considerata la necessità, come indicato dal D.M. n. 1835 del 6 dicembre 2024, che la "Carta dei servizi" del Corso di laurea L-10 R *Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale* deve essere resa disponibile on line, prima dell'inizio delle attività dell'a.a. 2025/2026;
- Salvo ratifica del Consiglio di Dipartimento di Studi Umanistici del 15.10.2025 e del Senato Accademico del 29.10.2025;

DECRETA

L'approvazione della "Carta dei servizi" del Corso di laurea L-10 R *Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale* erogato prevalentemente on line e la successiva pubblicazione nella pagina internet dedicata (Allegato).

Siena,

IL RETTORE

Prof. Tomaso Montanari*



Firmato digitalmente da:
Nastasi Lucia
Firmato il 25/09/2025 14:00
Seriale Certificato: 4724078
Valido dal 15/07/2025 al 15/07/2028
InfoCamere Qualified Electronic
Signature

La responsabile del procedimento dott.ssa Lucia Nastasi*
La compilatrice dott.ssa Caterina Gennai

Firmato digitalmente da: MONTANARI TOMASO
Data: 25/09/2025 15:50:18

CARTA DEI SERVIZI

Corso di Laurea Triennale *Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale*
Università per Stranieri di Siena

ART. 1 - PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ

1. La presente Carta dei Servizi del Corso di Laurea in "Lingua, letteratura, arti italiane in prospettiva internazionale", erogato in modalità prevalentemente a distanza, definisce gli standard qualitativi dei servizi collegati al CdL. Essa integra i principi sanciti nella Carta dei Diritti delle Studentesse e degli Studenti dell'Università per Stranieri di Siena.
2. La Carta ha la finalità di garantire agli studenti un accesso regolare, efficace e inclusivo alle risorse formative e organizzative del CdS, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, metodologiche e gestionali coerenti con i principi del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo e nel rispetto delle indicazioni del D.M. 1154/2021 e del D.M. 1835/2024.
3. La Carta è pubblicata e consultabile sulla pagina dedica del CdS all'interno del sito web www.unistrasi.it, ed è accessibile 24 ore su 24, fatta salva la necessità di aggiornamenti tecnici temporanei.

ART. 2 - INFORMAZIONI GENERALI

1. Il CdS è incardinato presso il Dipartimento di Studi Umanistici dell'Università per Stranieri di Siena e viene erogato in modalità prevalentemente online. Il Dipartimento assume piena responsabilità per la progettazione, l'organizzazione e la gestione delle attività formative.
2. Il CdS utilizza la piattaforma e-learning LCMS e LMS Moodle, istanza con soluzione SaaS (Software as a Service) in hosting presso CINECA ospitata su server protetti e conforme agli standard WCAG2.1 AA per l'accessibilità, SCORM e LTI. Essa consente la fruizione integrale dei materiali didattici, l'accesso ai contenuti sincroni e asincroni (sono esclusi software e plugin di terze parti), la comunicazione con i docenti, e l'organizzazione delle verifiche.

ART. 3 - ACCESSO AI SERVIZI

1. L'accesso alla piattaforma e-learning avviene mediante una procedura di identificazione univoca e sicura. Le credenziali di accesso al sistema di autenticazione unico di ateneo sono attribuite dopo il completamento della procedura di immatricolazione o di iscrizione svolta dall'area Management didattico e URP– corsiuni@unistrasi.it
Il sistema di autenticazione unico, gestito dal Centro Servizi Informatici - csi@unistrasi.it -, contiene i dati di ciascun utente dell'ateneo, e interagisce con la piattaforma e-learning autorizzando l'accesso agli studenti del CdS.
L'amministratore di sistema della piattaforma e-learning - guerrini@unistrasi.it -, che opera presso la Struttura per la Didattica Digitale, è responsabile della gestione e della manutenzione ordinaria e straordinaria a livello di sistema, nonché della gestione dei backup automatici e programmati dei vari spazi online.

- 2 Una volta autenticati, gli studenti possono accedere a tutte le funzionalità didattiche online a cui sono stati abilitati: videolezioni, materiali didattici, forum, esercitazioni, strumenti di valutazione, contatti con i docenti. Ogni docente è responsabile dell'aggiornamento della propria pagina insegnamento.

ART. 4 - DISCIPLINA DEI SERVIZI

- 1 Viene garantita la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Per le interruzioni dovute a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore, l'Ateneo si impegna per quanto possibile a ridurre al minimo i tempi di disservizio. Nei casi di interruzione per manutenzione ordinaria e straordinaria l'utenza interessata sarà informata preventivamente sui periodi di interruzione.
2. La piattaforma e-learning dell'Ateneo, al pari di tutti i sistemi tecnologici, prevede una stratificazione del supporto tecnico per gli utenti. Le richieste degli studenti vengono gestite dalle strutture di riferimento a seconda della tipologia di problema segnalato.
Per approfondimenti vedere la sezione "Help Desk" del Regolamento per l'utilizzo della piattaforma e-learning
3. Viene garantito a ciascuno studente l'accesso per almeno 3 anni sui contenuti e attività della propria coorte. La partecipazione alle attività formative e di valutazione dà luogo a una presenza-certificata e tracciata.
4. Per tutti gli altri servizi garantiti agli studenti del CdS, si rimanda ai Servizi di Supporto alla didattica gestiti a livello di Ateneo https://www.unistrasi.it/1/534/1111311/Servizi_di_supporto_alla_didattica.htm
Per la modalità di accesso e consultazione alle risorse bibliografiche si rimanda a <https://www.unistrasi.it/1/109/Biblioteca.htm>

ART. 5 - OFFERTA FORMATIVA

1. Il CdS definisce annualmente la propria offerta formativa tenendo conto degli sviluppi disciplinari, dell'innovazione didattica e delle esigenze di internazionalizzazione.
2. Nella Guida dello Studente, pubblicata ogni anno sul sito web dell'Ateneo, e nel file "Primo accesso alla piattaforma", inviato a tutti gli iscritti e messo a disposizione negli spazi elearning.unistrasi.it, sono incluse le informazioni relative al calendario accademico, alle modalità di svolgimento delle lezioni e all'articolazione degli insegnamenti con i relativi CFU.
3. Le schede insegnamento riportano dettagli su: contenuti, prerequisiti, obiettivi formativi, metodi didattici, modalità di verifica, materiali di studio e collegamenti alla piattaforma.
4. Le attività formative sono articolate secondo quanto previsto dall'ordinamento e nel rispetto dei descrittori di Dublino. Il piano di studi include gli insegnamenti obbligatori, a scelta, le attività di tirocinio e laboratoriali.

ART. 6 - STANDARD TECNOLOGICI

1. L'erogazione dei contenuti avviene tramite una piattaforma realizzata con un software open source modulare, interattivo, dinamico e collaborativo, denominato MOODLE - Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment - in hosting presso il Consorzio Interuniversitario CINECA, e dotata di strumenti come i forum,

chat, spazi di collaborazione, assegnazione e valutazione di prove, e tracciamento delle attività. La piattaforma e-learning permette il collegamento automatico e trasparente con il software esterno Panopto (strumento per la gestione di videolezioni in diretta e registrate e relativa partecipazione). Gli incontri sincroni sono realizzati con il sistema di web conference Google Meet

La piattaforma è conforme agli standard internazionali previsti dalle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1 AA). Il docente può infatti usare il “Controllo accessibilità”, predisposto nell’editor di testo predefinito all’interno della piattaforma per analizzare i contenuti inseriti e verificare eventuali problemi di accessibilità per persone con disabilità all’interno del testo.

La piattaforma è conforme anche alle Linee guida e standard ATAG 2.0 (che definisce come rendere accessibili gli strumenti di authoring in modo che le persone con disabilità possano usarli) e ARIA 1.1 (identificano gli elementi di una interfaccia utente accessibile e che possono essere utilizzati per migliorare l'accessibilità e l'interoperabilità dei contenuti e delle applicazioni web).

2. Ogni risorsa può essere descritta attraverso metadati conformi agli standard LOM e Dublin Core, che includono titolo, autore, data di pubblicazione, livello, obiettivi di apprendimento, prerequisiti, durata stimata, formato e riferimenti bibliografici.
3. L'accesso alla piattaforma e-learning è protetto da credenziali personali e autenticazione sicura. I dati degli utenti sono trattati nel rispetto della normativa GDPR e archiviati su server conformi ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa nazionale.
4. Per ogni studente registrato, il sistema acquisisce e gestisce dati identificativi e storico delle attività svolte e attività valutative.
5. L’architettura tecnologica è progettata per garantire elevata fruibilità da dispositivi desktop e connessione di rete affidabile, stabile e performante e consente il caricamento, la visualizzazione e l’interazione con contenuti multimediali.

ART. 7. - TRACCIAMENTO

1. Per quanto concerne la piattaforma e-learning, poiché Moodle è improntata ai principi del costruttivismo sociale, non viene tracciato a livello di sistema il tempo di permanenza nel corso/spazio online, ma viene tracciato unicamente il completamento delle attività se attivato dal docente/tutor.
2. Ogni spazio ha il proprio registro valutatore, dove le attività, come Compiti e Quiz, registrano automaticamente i voti (se previsti dal docente/tutor). L'amministratore di sistema abilita il tracciamento del completamento a livello globale per tutto il sistema e-learning mentre il docente lo abilita nelle impostazioni dello spazio riservato al proprio insegnamento. Alternativamente, il docente può inserire le valutazioni manualmente direttamente nel registro.
3. Il sistema genera report sui dati raccolti che potranno essere resi accessibili sia ai docenti sia agli studenti per supportare il processo valutativo e favorire l’autovalutazione.
4. Gli studenti possono contrassegnare manualmente l’avvenuto completamento, oppure l’elemento è automaticamente indicato come completato non appena saranno stati soddisfatti i criteri specificati dal docente.

5. Il completamento del corso è un'estensione del completamento attività e, una volta abilitato dall'amministratore di sistema a livello globale per tutto il sistema e-learning e dal docente nelle impostazioni del corso, consente di contrassegnare un corso come ufficialmente completato, manualmente o automaticamente, sulla base dei criteri specificati dal docente.

ART. 8 - MATERIALE DIDATTICO

1. I docenti sono responsabili della pubblicazione e dell'aggiornamento del materiale didattico nelle proprie aree corso sulla piattaforma.
2. I materiali didattici riconducibili alla Didattica Erogrativa (DE) e alla Didattica Integrata (DI) sono revisionati almeno una volta all'anno, come previsto dal D.M. 1154/2021 e confermato dal D.M. 1835/2024. I contenuti devono essere coerenti con quanto dichiarato nelle schede degli insegnamenti e in linea con il Modello formativo di Ateneo. I responsabili della revisione, ovvero della verifica della corrispondenza del materiale didattico con quanto descritto nella Scheda di insegnamento, sono i docenti titolari degli insegnamenti.
3. I materiali didattici possono essere aggiornati in relazione all'avanzamento delle conoscenze e ai cambiamenti dello stato dell'arte di ogni insegnamento. L'aggiornamento può riguarda parti di corso o l'intero corso anche con riferimento alle innovazioni tecnologiche nell'ambito della didattica a distanza.
4. I materiali sono corredati da metadati secondo standard LOM e Dublin Core, e sono fruibili in formato multimediale, testuale, audio e video.
5. Il materiale didattico e i servizi offerti vengono periodicamente certificati da una commissione composta dai docenti del CdS.

ART. 9 - TUTORAGGIO

1. Il CdS prevede 3 tipologie di tutor (disciplinari, di corso di studio, tecnici), secondo quanto previsto dal DM 1059/2013. I tutor disciplinari devono essere in possesso di Dottorato ricerca e avere pubblicazioni nell'ambito disciplinare per il quale svolgono le funzioni di tutoring, esperienze didattiche in ambito universitario, conoscenze metodologiche sulla didattica a distanza e dimestichezza nell'utilizzo delle tecnologie di rete. I loro compiti prevedono:
 - allestimento dell'ambiente di apprendimento relativo all'insegnamento dietro indicazione del docente;
 - predisposizione materiali didattici, link a risorse di rete e il glossario contenente parole chiave per la comprensione delle lezioni, secondo le indicazioni del docente;
 - individuazione in collaborazione con il docente i temi più significativi del corso e avvio discussioni nei forum in cui gli studenti sono invitati a partecipare per approfondire gli argomenti, chiarire concetti, chiedere spiegazioni;
 - elaborazione e-tivity (esercitazioni, webquest ecc.) concordate con il docente per il conseguimento di obiettivi didattici;
 - elaborazione FAQ sullo svolgimento di attività;
 - predisposizione e correzione, in collaborazione con il docente, prove di verifica intermedia;

- monitoraggio dell'avanzamento dell'apprendimento;
 - predisposizione, in collaborazione con il docente, misure compensative nel caso di riscontro di problemi di apprendimento degli studenti;
 - indicazioni su fonti bibliografiche o sitografiche;
 - office hour per effettuare revisioni, fornire chiarimenti e affrontare problematiche relative ad abilità di studio con il singolo studente o con un piccolo gruppo;
 - collaborazione con il docente nei processi di valutazione.
2. I tutor di corso di studio sono docenti attribuiti a ciascun studente per tutta la durata del loro percorso di studi. Le matricole ricevono una comunicazione sulla propria casella di posta elettronica istituzionale (fornita dalla segreteria studenti dell'Università per Stranieri di Siena al momento dell'iscrizione) con il nominativo del proprio docente-tutor. Le attività di tutorato svolte dal docente- tutor hanno il fine di orientare e assistere lo studente, di renderlo attivamente partecipe del processo formativo e di rimuovere gli ostacoli a un proficuo svolgimento degli studi. Il docente-tutor ha anche funzione di raccordo tra lo studente e i diversi uffici anche con l'obiettivo di monitorare i casi a rischio di abbandono, individuando soluzioni per ridurre questo fenomeno.
- 3, Il tutor tecnico si occupa di eventuali problemi legati all'uso della piattaforma per l'e-learning e dei sistemi integrati e in particolare si occupa di:
- garantire assistenza tecnica online a docenti, tutor e studenti/esse;
 - predisporre tutorial per l'accesso in piattaforma e per l'uso di strumenti;
 - collaborare con i/le tutor disciplinari nell'allestimento degli ambienti di apprendimento dei singoli insegnamenti;
 - rilevare il tracciamento delle lezioni videoregistrate e delle attività didattiche presenti in piattaforma per i singoli insegnamenti e comunicare i dati al/alla docente titolare.

Per quanto non specificato si rimanda al Regolamento Didattico di Ateneo, al Regolamento del Corso di Laurea, alla Guida dello Studente, al Regolamento per l'utilizzo della piattaforma e-learning e alla normativa vigente in materia di formazione universitaria a distanza.