

LINEE GUIDA ASSISTENZA TECNOLOGICA ADOTTATE DAL PQA

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| <i>Codice del Documento</i> | <i>S11</i> |
| <i>Approvato dal PQA in data</i> | <i>19/04/2017</i> |
| <i>Emanato da</i> | <i>Senato Accademico</i> |

OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Obiettivo del seguente documento è quello di attestare l'attivazione, da parte dell'Ateneo, di un servizio tecnico per la gestione degli ambienti virtuali di apprendimento.

Per comprovata esperienza viene garantito l'accesso agli studenti per almeno 3 anni sui contenuti e attività della propria coorte.

Descrivere in che modo l'Ateneo abbia adottato soluzioni di 'presenza-certificata' per la partecipazione alle attività formative e di valutazione.

CONTENUTO

Universitas si avvale di un efficiente servizio tecnico che gestisce l'intero ambiente virtuale di apprendimento e ne supervisiona le fasi d'implementazione. Il suddetto fornisce appoggio tecnico, in egual misura, sia a docenti che a studenti, i quali riscontrino criticità nell'utilizzo dello stesso.

La piattaforma informatica viene gestita dal Supporto Tecnico. Studenti e Docenti possono rivolgersi a loro per criticità riscontrate in piattaforma e questi ultimi provvederanno a risolvere le eventuali problematiche nell'arco della giornata, salvo impedimenti e complicazioni non già diagnosticati in precedenza.

L'Ateneo si avvale inoltre della figura del Tutor tecnologico, al quale gli studenti e i docenti del rispettivo CdS potranno far riferimento, il quale, coordinandosi col Supporto Tecnico, provvederà alla risoluzione del problema sempre nell'arco della giornata.

Al fine di registrare e successivamente analizzare le criticità del sistema, laddove emergessero, chiunque abbia un problema (che potrà essere segnalato anche telefonicamente) dovrà comunque mandare una mail ad uno dei seguenti indirizzi:

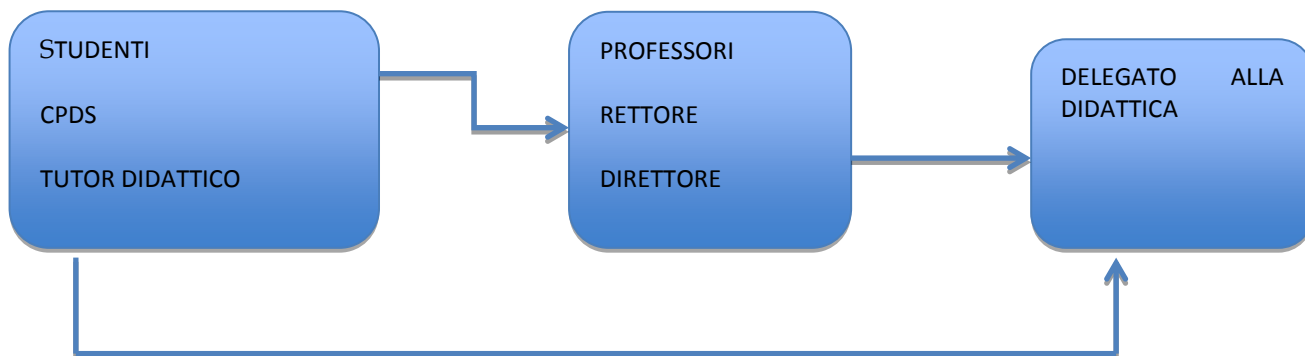
- Supporto Tecnico - supporto.tecnico@unimercatorum.it
- Tutor Tecnologico - angelo.callerame@unimercatorum.it

Sarà compito del Tutor Tecnologico raccogliere i dati storici relativi ai problemi di natura tecnologica e in caso di criticità diffusa di carattere generale, o che richieda una modifica strutturale della piattaforma, segnalarla al Delegato alla Didattica, che deciderà di attivare o meno gli strumenti di monitoraggio e/o intervento preposti.

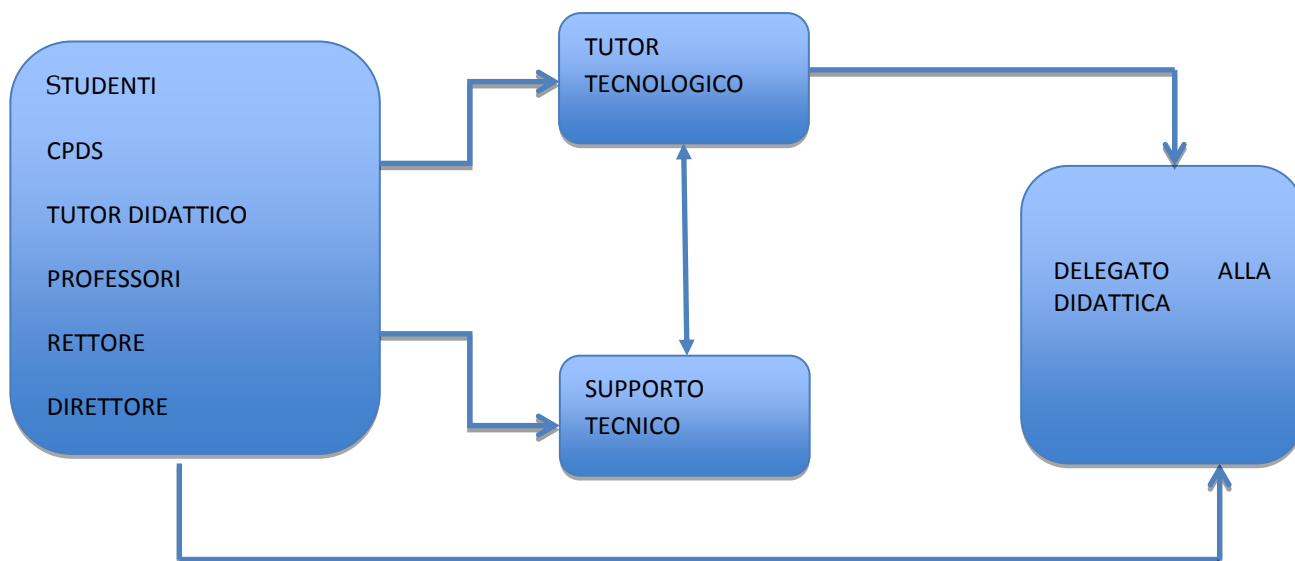
In sintesi gli standard di risoluzione delle problematiche saranno di 24 ore per interventi di routine. Di norma 48 ore per interventi significativi.

La procedura generica della gestione delle criticità a livello di didattica dell'ateneo prevede un approccio per processi ed il modello applicato è quello della PDCA (Plan-Do-Check_Act). La richiesta di miglioramento potrà pervenire agli attori fondamentali del processo nel seguente modo:

Schema n. 14 - Flusso informativo gestione delle non conformità



La procedura riguardante le criticità a livello tecnologico dell'ateneo invece verrà trattata seguendo le modalità descritte sotto:



Il trattamento delle non conformità d'interesse generale, non relativo quindi alle singole criticità, sarà verbalizzato dal **Delegato alla didattica** nella *Relazione semestrale* che trasmetterà al PQA.

Il suddetto trattamento, verbalizzato nella relazione semestrale, darà conto anche degli eventuali atti (Delibere di CdF, Modifiche di Regolamenti, Decreti di SA e DR) resesi necessari per risolvere la criticità generiche.