

ISTITUTO COMPRENSIVO ALCIDE DE GASPERI

**LINEE GUIDA
PER LA
DIDATTICA A DISTANZA**

A.S. 2020/21

1. INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce una guida per i docenti attraverso la condivisione di indicazioni, procedure e attività sperimentate durante la didattica a distanza dello scorso anno scolastico.

Per la redazione del documento si è attinto alle indicazioni del Ministero dell'Istruzione con l'obiettivo di promuovere una didattica a distanza che:

- mantenga il senso di comunità di classe e di scuola contrastando il rischio di isolamento e demotivazione;
- “non interrompa il percorso di apprendimento” (Miur, sezione news 17 marzo 2020).

Le presenti linee guida andranno adottate qualora, a causa della necessità di contenere i contagi, per alcune classi fosse necessario sospendere la didattica in presenza. Sono, inoltre, suscettibili di cambiamenti derivanti dalla condivisione delle esperienze e dalle soluzioni adottate per il superamento delle difficoltà che si dovessero presentare durante una nuova sospensione.

2. LA DAD E I SUOI OBIETTIVI

“Le attività di didattica a distanza, come ogni attività didattica, per essere tali, prevedono la costruzione ragionata e guidata del sapere attraverso un'interazione tra docenti e alunni. Qualsiasi sia il mezzo attraverso cui la didattica si esercita, non cambiano il fine e i principi. Nella consapevolezza che nulla può sostituire appieno ciò che avviene, in presenza, in una classe, si tratta pur sempre di dare vita a un “ambiente di apprendimento”, per quanto inconsueto nella percezione e nell'esperienza comuni, da creare, alimentare, abitare, rimodulare di volta in volta.”
(Nota Ministero Istruzione, n.388 17 marzo 2020)

La realizzazione di questo “ambiente di apprendimento” prevede:

- un collegamento diretto o indiretto, immediato o differito, attraverso videoconferenze, videolezioni, chat di gruppo;
- la trasmissione ragionata di materiali didattici, attraverso il caricamento degli stessi su piattaforme digitali e l'impiego dei registri di classe in tutte le loro funzioni di comunicazione e di supporto alla didattica, con successiva rielaborazione e discussione operata direttamente o indirettamente con il docente;
- l'interazione su sistemi e app interattive educative propriamente digitali: tutto ciò è didattica a distanza. (Nota Ministero Istruzione, n.388 17 marzo 2020)

La stessa nota ministeriale ribadisce che:

“Il solo invio di materiali o la mera assegnazione di compiti, che non siano preceduti da una spiegazione relativa ai contenuti in argomento o che non prevedano un intervento successivo di chiarimento o restituzione da parte del docente, dovranno

essere abbandonati, perché privi di elementi che possano sollecitare l'apprendimento." (Nota Ministero Istruzione, n.388 17 marzo 2020)

La didattica a distanza nella nostra scuola verrà attuata non solo con l'utilizzo della piattaforma d'istituto Gsuite e del registro elettronico, ma a questi si potrà affiancare sia l'uso di tecnologie diverse dalle più moderne (App per la somministrazione di test....) a quelle più tradizionali e consolidate (telefono, scrittura sul quaderno, il gioco con materiali, disegno su carta o tela).

L'obiettivo della DAD è di mantenere il contatto con gli alunni e le famiglie per garantire la continuità didattica. Per questo motivo la didattica a distanza deve essere in continuità con le finalità educative e formative desunte dall'Atto di Indirizzo 2019/2021 e sua successiva integrazione ai sensi dell'art. 3 comma 4, del DPR 275/99, in relazione all'emergenza COVID-19:

- sviluppo degli apprendimenti delle competenze di ciascuno studente;
- rafforzare l'inclusività della scuola e il diritto allo studio degli alunni con bisogni educativi speciali;
- valorizzare la scuola come comunità attiva, favorendo lo scambio di opinioni, insegnando il rispetto di sé stessi e degli altri, insegnando a cooperare mostrando come le diversità possono favorire l'arricchimento e l'ampliamento delle conoscenze;
- adeguamento della didattica e dell'azione formativa e organizzativa della scuola al nuovo PNSD (Piano Nazionale Scuola Digitale).

3. SCUOLA DELL'INFANZIA

Per la scuola dell'infanzia le linee guida del Ministero dell'Istruzione nella nota del 26 giugno 2020 ribadisce che:

- l'aspetto più importante è mantenere il contatto con i bambini e con le famiglie;
- le attività, oltre ad essere accuratamente progettate in relazione ai materiali, agli spazi domestici e al progetto pedagogico, saranno calendarizzate evitando improvvisazioni ed estemporaneità nelle proposte in modo da favorire il coinvolgimento attivo dei bambini;
- diverse possono essere le modalità di contatto: dalla videochiamata, al messaggio attraverso il rappresentante di sezione o anche la videoconferenza, per mantenere il rapporto con gli insegnanti e gli altri compagni;
- tenuto conto dell'età degli alunni, è preferibile proporre piccole esperienze, brevi filmati o file audio; è inoltre opportuno attivare una apposita sezione del sito della scuola dedicata ad attività ed esperienze per i bambini della scuola dell'infanzia.

L'emergenza epidemiologica ha causato, dal mese di marzo di quest'anno, la chiusura repentina delle scuole ed ha bruscamente interrotto i percorsi educativi dei gruppi dei bambini, abituati alle loro routine, attività quotidiane e momenti di gioco condivisi tra loro; ma è stato evidente che non ha certamente interrotto il loro bisogno di relazioni.

Dopo il primo spaesamento, e superando molte difficoltà nel trovare gli strumenti idonei, le insegnanti della scuola dell'infanzia hanno attivato nuovi canali di comunicazione con le famiglie e i bambini. Questo documento è frutto delle esperienze vissute in questi mesi e vuole tracciare delle linee generali, vuole essere un supporto per le insegnanti, un filo che vuole tenere vive le relazioni, mantenere quel contatto fatto di emozioni, sguardi, voci, vicinanza, condivisione, complicità, che per le maestre, i bambini e le loro famiglie rappresenta il vissuto quotidiano. La sfida che ci si presenta oggi è creare il legame a distanza nel miglior modo possibile, cercando di colmare le notevoli disparità purtroppo emerse in alcuni casi nelle condizioni di vita dei bambini, nell'uso, conoscenza e possesso dei vari "devices".

E' compito primario della scuola garantire l'accesso a tutti i devices necessari per realizzare una DAD ampiamente inclusiva. L'ambiente virtuale è intangibile, non ha confini, non si può esplorare con il corpo e il movimento, non consente il contatto fisico, l'abbraccio, la coccola, gesti essenziali in misura inversamente proporzionale all'età dei bambini, ma ha potenzialità diverse, che sfruttano soprattutto i canali visivo e uditivo, e può offrire stimoli per esplorare l'ambiente fisico attraverso gli altri sensi, e, al pari di qualsiasi altro ambiente, ha delle regole di comportamento.

La DAD richiede necessariamente la mediazione dei genitori, i quali - ancor più che nella scuola in presenza – assumono un ruolo attivo di partner educativi. Alle insegnanti, vengono richieste sensibilità e apertura al dialogo e al confronto.

Non è praticabile da parte dei genitori delegare la gestione dei bambini alla maestra per il tempo del collegamento in video, aspettandosi un mero intrattenimento a distanza. È opportuno, invece, rinegoziare spazi e tempi, entrare nelle case "in punta di piedi" e rispettarne l'intimità e le complessità portate dall'eventuale smart working dei genitori, concordare i momenti dell'incontro e della separazione.

Il secondo passaggio è la relazione vera e propria con i bambini, concordando mezzi, tempi e attività con i genitori.

L'esperienza va offerta, non imposta.

Per quanto riguarda i mezzi, essi vanno individuati in relazione alla disponibilità e allo scopo:

1. se la famiglia è disponibile alla relazione in presenza, la videochiamata è la soluzione più immediata: si possono concordare il momento, la durata, la

- frequenza, le modalità di presenza del genitore o di altri familiari all'incontro, in modo da rispettare le routine e le esigenze domestiche;
2. se più famiglie sono disponibili alla relazione dal vivo, qualche collegamento in piccolo gruppo grazie alla piattaforma didattica GSuite tramite Meet può aiutare a mantenere il contatto anche con i compagni, essenziale per lo sviluppo delle autonomie, delle competenze, degli apprendimenti, della socialità; in tali occasioni si può proporre un'attività da svolgersi simultaneamente: la maestra descrive e mostra cosa fare ed esegue lei stessa, mentre i bambini osservano ed eseguono a loro volta, condividendo a distanza l'esperienza le sensazioni e tutte le curiosità che possono venire in mente ai bambini a riguardo.
 3. se invece le famiglie, per motivi organizzativi e lavorativi, non riescono a partecipare ad attività in simultanea come videochiamate, ricordiamo che, grazie all'utilizzo della piattaforma GSuite (adottata dalla scuola) con l'applicazione Classroom si realizza una vera e propria classe virtuale. In questa piattaforma si potranno inserire avvisi per i genitori, attività da proporre ai bambini iscritti, video realizzati dalle insegnanti o tutorials ai quali i genitori accedono quando possono; in questo modo gestiscono liberamente i loro tempi e i bambini possono svolgere i lavori quando lo desiderano senza alcun impegno;

Considerata la particolare fascia di età, dai tre ai sei anni, la fondamentale collaborazione attiva del genitore, i tempi di attenzione che non sono elevati, riteniamo che sia opportuno, a discrezione delle insegnanti, proporre le attività in modo graduale, a seconda delle possibilità delle famiglie e delle risposte dei bambini.

Flessibilità delle insegnanti dunque nel ricercare la giusta modalità e forme di collaborazione e intesa con i genitori per continuare a fare scuola in maniera alternativa, pensandola come una occasione per ampliare la consueta didattica, accrescendo le abilità dei bambini.

4. SCUOLA PRIMARIA

Le linee guida per la Didattica Digitale Integrata, del 7 agosto 2020 stabiliscono per la scuola primaria che bisogna assicurare almeno quindici ore settimanali di didattica in modalità sincrona con l'intero gruppo classe (dieci ore per le classi prime), organizzate anche in maniera flessibile, in cui costruire percorsi disciplinari e interdisciplinari, con possibilità di prevedere ulteriori attività in piccolo gruppo, nonché proposte in modalità asincrona secondo le metodologie ritenute più idonee.

Tenendo conto di queste si suggerisce:

- la seguente suddivisione settimanale dell'orario tra le discipline per le classi prime di scuola primaria: 3h Italiano, 0,5h Storia, 0,5h Arte, 1h Musica/Motoria, 2,5h Matematica, 0,5h Scienze, 0,5h Geografia, 0,5h Inglese, 1h Religione; Tale orario è orientativo sulla totalità del tempo da dedicare ad ogni disciplina ma può essere svolto anche su base plurisettimanale, accorpendo il numero di ore di una disciplina anche in un'unica lezione
- la seguente suddivisione settimanale dell'orario delle discipline per le classi seconde, terze, quarte e quinte di scuola primaria: 3,5h Italiano, 1h Storia, 1h Arte, 1,5h Musica/Motoria, 3h Matematica, 1h Scienze, 1h Geografia, 0,5h Educazione Civica, 1,5h Inglese, 1h Religione; Tale orario è orientativo sulla totalità del tempo da dedicare ad ogni disciplina ma può essere svolto anche su base plurisettimanale, accorpendo il numero di ore di una disciplina anche in un'unica lezione
-
- di collegarsi tre ore al giorno, preferibilmente in orario antimeridiano (per le prime di collegarsi due ore al giorno);
- la divisione delle videoconferenze in unità orarie di 50 minuti intervallati da 10 minuti di pausa;
- la possibilità di dividere la classe in piccoli gruppi anche in presenza dell'insegnante di sostegno.

5. SCUOLA SECONDARIA

L'anno scolastico 2019/2020 ha visto la nostra scuola secondaria impegnata a far fronte ad una situazione imprevista senza avere gli adeguati strumenti e la formazione necessaria per l'utilizzo di nuove piattaforme. Mancando una piattaforma di istituto ciascuno si è adoperato come poteva.

Già prima della chiusura dello scorso anno scolastico la piattaforma Gsuite è stata attivata sia per i docenti e per gli alunni, inoltre sono stati forniti anche corsi di formazione per l'utilizzo delle principali applicazioni (videoconferenza Meet, Classroom e Drive).

Secondo le linee guida per la Didattica Digitale Integrata, del 7 agosto 2020, nella scuola secondaria di primo grado è necessario assicurare almeno quindici ore settimanali di didattica in modalità sincrona con l'intero gruppo classe, organizzate anche in maniera flessibile, in cui costruire percorsi disciplinari e interdisciplinari, con possibilità di prevedere ulteriori attività in piccolo gruppo, nonché proposte in modalità asincrona secondo le metodologie ritenute più idonee.

Tenendo conto delle linee guida del MIUR si suggerisce la seguente proposta:

- monte ore settimanale pari ai 50% di quello curricolare per ciascuna disciplina;
- unità orarie di 60 minuti, intervallati da una pausa di 15 minuti;

- massimo 3 videoconferenze al giorno distribuite in 5 giorni;
- possibilità di dividere la classe in piccoli gruppi, anche in presenza dell'insegnante di sostegno, e incontrare gli alunni, previa condivisione con la famiglia, anche il pomeriggio;
- possibilità di aggiungere una quarta ora quotidiana a discrezione del consiglio di classe, laddove si dovessero presentare casi particolari.

6. USO DELLA GOOGLE SUITE

Ogni scuola assicura unitarietà all'azione didattica rispetto all'utilizzo di piattaforme, spazi di archiviazione, registri per la comunicazione e gestione delle lezioni e delle altre attività, al fine di semplificare la fruizione delle lezioni medesime nonché il reperimento dei materiali, anche a vantaggio di quegli alunni che hanno maggiori difficoltà ad organizzare il proprio lavoro. A tale scopo, ciascuna istituzione scolastica individua una piattaforma che risponda ai necessari requisiti di sicurezza dei dati a garanzia della privacy, tenendo anche conto delle opportunità di gestione di tale forma di didattica che sono all'interno delle funzionalità del registro elettronico, assicurando un agevole svolgimento dell'attività sincrona anche, possibilmente, attraverso l'oscuramento dell'ambiente circostante e risultati fruibile, qualsiasi sia il tipo di device (smartphone, tablet, PC) o sistema operativo a disposizione.

Per il necessario adempimento amministrativo di rilevazione della presenza in servizio dei docenti e per registrare la presenza degli alunni a lezione, si utilizza il registro elettronico, così come per le comunicazioni scuola-famiglia e l'annotazione dei compiti giornalieri. La DDI (*Didattica Digitale Integrata*), di fatto, rappresenta lo "spostamento" in modalità virtuale dell'ambiente di apprendimento e, per così dire, dell'ambiente giuridico in presenza. (*Linee guida per la Didattica Digitale Integrata, 7 agosto 2020*)

Gli incontri in videoconferenza verranno svolti utilizzando Meet e si svolgeranno nella fascia mattutina o pomeridiana a seconda dell'ordine di scuola e in base alle disponibilità data dai docenti in accordo con i genitori con l'orario DAD d'istituto.

L'incontro non dovrà essere di natura frontale ma dovrà privilegiare la partecipazione attiva di tutti gli alunni.

Per evitare l'uso improprio della piattaforma da parte degli studenti alcune funzioni sono state disabilitate per il profilo alunni, come ad esempio la possibilità di convocare riunioni. A tal proposito si suggerisce di invitare gli studenti solo attraverso il link generato automaticamente dalla Classroom. In questo caso si raccomanda ai docenti di avviare sempre per primi la riunione e di uscire solo dopo che tutti gli studenti si sono disconnessi, solo in questo modo si ha la certezza che la stanza creata durante la videoconferenza non risulti più attiva e non utilizzabile dagli studenti in un secondo momento.

Durante la videoconferenza il docente avrà cura di annotare le assenze e i ritardi allo scopo di sollecitare la partecipazione degli studenti assenti in un secondo momento. Per questa parte si suggerisce l'utilizzo del RE così come è d'uso nella didattica in presenza.

L'applicazione Classroom, oltre che garantire un link sicuro per le videoconferenze, consente agli insegnanti, dopo aver assegnato un compito, di ricevere i lavori degli alunni e fornire un feedback sul compito svolto tenere traccia, in una sorta di registro, delle consegne effettuate da ciascun alunno rispetto ai compiti dati.

7. PERCORSI INCLUSIVI

Obiettivo prioritario nella promozione di azioni a distanza è organizzare , per quanto possibile, momenti e attività significative, legati ai piani individualizzati e personalizzati.

Le metodologie e gli strumenti devono essere impiegati in maniera diversa tenendo conto delle potenzialità dei singoli alunni e delle loro difficoltà. Quello a cui si deve mirare è scegliere il metodo più adatto e lo strumento più facilmente reperibile e fruibile dall'alunno.

E' necessario garantire una continuità con l'attività didattica in presenza interrotta; strutturare la didattica a distanza tenendo conto di quanto previsto nei PDP e nei PEI e, dove si renderanno necessarie delle modifiche, queste dovranno essere condivise dai docenti e dalle famiglie.

La DID impone una riorganizzazione delle prassi consolidate e una ridefinizione dei tempi, degli strumenti e delle metodologie.

Sarà necessario adottare diverse strategie, come:

- partecipazione dell'insegnante di sostegno alle video-lezioni di classe per ricreare lo stesso clima delle lezioni in presenza;
- favorire la partecipazione dell'alunno quanto più possibile alle attività sincrone che si sviluppano quotidianamente in aula;
- prevedere attività individualizzate in modalità sincrona con cadenza regolare;
- collaborare alla preparazione dei materiali con i docenti curricolari da condividere con tutta la classe;
- mantenere l'interazione a distanza con l'alunno e tra l'alunno e gli altri compagni e docenti curricolari;
- collaborare per un clima positivo;
- rispondere alle esigenze di apprendimento individuale fornendo sufficienti livelli di supporto e applicando pratiche e principi di insegnamento centrati sull'alunno;
- prevedere attività didattiche personalizzate, adattate ai diversi bisogni e alle diverse abilità/potenzialità degli alunni;

- dove non è possibile interagire direttamente con l'alunno con bisogni educativi speciali, l'interazione avverrà attraverso la famiglia, con la quale verranno concordate specifiche di DID, per agevolare la fruizione da parte dell'alunno del materiale personalizzato preparato dall'insegnante di sostegno;
- produrre, per gli alunni con disabilità complesse, dove la comunicazione verbale è molto difficoltosa, video-cartoline di saluto per mantenere viva la relazione;
- favorire attività di gruppo e di peer tutoring.

Ogni docente conoscendo i propri alunni, saprà sicuramente trovare gli strumenti e le metodologie più adatte per garantire la propria presenza, in particolare verranno utilizzati in via prioritaria gli strumenti informatici della piattaforma GSUITE, come Google Meet per lezioni sincrone, Google drive per la condivisione di documenti, e-mail istituzionale e registro elettronico.

8. VALUTAZIONE

La normativa vigente attribuisce la funzione docimologica ai docenti, con riferimento ai criteri approvati dal Collegio dei docenti e inseriti nel Piano Triennale dell'Offerta formativa. Anche con riferimento alle attività in DDI, la valutazione deve essere costante, garantire trasparenza e tempestività e, ancor più laddove dovesse venir meno la possibilità del confronto in presenza, la necessità di assicurare *feedback* continui sulla base dei quali regolare il processo di insegnamento/apprendimento. La garanzia di questi principi cardine consentirà di rimodulare l'attività didattica in funzione del successo formativo di ciascuno studente, avendo cura di prendere ad oggetto della valutazione non solo il singolo prodotto, quanto l'intero processo. La valutazione formativa tiene conto della qualità dei processi attivati, della disponibilità ad apprendere, a lavorare in gruppo, dell'autonomia, della responsabilità personale e sociale e del processo di autovalutazione. In tal modo, la valutazione della dimensione oggettiva delle evidenze empiriche osservabili è integrata, anche attraverso l'uso di opportune rubriche e diari di bordo, da quella più propriamente formativa in grado di restituire una valutazione complessiva dello studente che apprende. (*Linee guida per la Didattica Digitale Integrata, 7 agosto 2020*)

Riguardo la valutazione si propongono le seguenti modalità e criteri:

- colloqui e verifiche orali in videoconferenza, alla presenza di due o più studenti come testimoni;
- test a tempo;
- verifiche e prove scritte, incluse simulazioni di prove d'esame, consegnate tramite classe virtuale ed e-mail;

- rilevazione della presenza e della fattiva partecipazione alle lezioni online;
- puntualità nel rispetto delle scadenze;
- condivisione dei quaderni con l'insegnante tramite foto delle pagine e successivo invio sulla classroom o tramite email;
- cura nello svolgimento e nella consegna degli elaborati;
- restituzione dei compiti in un ragionevole lasso di tempo.

Appare chiaro, soprattutto dopo l'esperienza della didattica a distanza durante il lockdown, che non è possibile riprodurre tempi, modalità e approcci tipici della didattica in presenza e che in buona parte della valutazione incide la frequenza e la partecipazione. Per questo aspetto si rimanda al documento prodotto dalla Commissione Valutazione.

9. CLASSE IN QUARANTENA PREVENTIVA

Come disposto dal Ministero della Salute, nel caso in cui un alunno risulti positivo al test per SARS-CoV-2 anche l'intera classe deve entrare in quarantena preventiva. In questo caso per tutta la classe si attiverà la didattica a distanza, sempre che il docente non risulti anch'esso positivo e si utilizzeranno come applicazioni: **G Suite con tutti i suoi applicativi**, **Classroom**, per condividere materiale di scambio o foto e il **Registro elettronico** (dove presente) per assegnare compiti e registrare gli argomenti trattati.

Nel caso specifico della scuola secondaria di primo grado, i docenti si collegheranno alle proprie classi attraverso videoconferenza da scuola, nelle ore di lezione, operando opportune riduzioni orarie e momenti di pausa.

Nel caso in cui all'interno di una classe ci siano singoli alunni posti in quarantena, si provvederà ad annotare con puntualità gli argomenti delle lezioni e i compiti assegnati sul registro elettronico, condividendo il più possibile materiali a supporto dello studio individuale degli alunni assenti, si utilizzerà la piattaforma gsuite per mantenere il contatto e per la restituzione delle consegne.

10.PRIVACY

Per la didattica a distanza la nostra scuola utilizza gli strumenti e i servizi della piattaforma Gsuite for Education. Di seguito si fornisce una breve sintesi della privacy che può essere approfondita alla seguente pagina: <https://support.google.com/googlecloud/answer/6056650>

L'utilizzo di Gsuite for Education prevede che i dati che finiscono nel Cloud di Google inseriti dalla scuola e gli studenti appartengono a loro, che si tratti di informazioni personali o compiti a casa.

Google non utilizza le nostre informazioni per scopi diversi da quelli specificati nel contratto, ad esempio per fornirti il servizio per cui paghi. Non sono presenti annunci in Google Cloud.

Chi inserisce i dati ha a disposizione gli strumenti per eliminarli ed esportarli in modo da poterli portare con sé in qualsiasi momento. Inoltre, i servizi G Suite for Education non raccolgono né utilizzano i dati degli studenti a scopi pubblicitari o di profilazione degli annunci.

11. RUOLO DEI RAPPRESENTANTI DI CLASSE E DEI GENITORI

Va favorito il necessario rapporto scuola-famiglia attraverso attività formali di informazione e condivisione della proposta progettuale della didattica digitale integrata. È opportuna, oltre alla menzionata tempestiva informazione alle famiglie sugli orari delle attività, per consentire loro la migliore organizzazione, la condivisione degli approcci educativi, finanche di materiali formativi, per supportare il percorso di apprendimento di quegli alunni con particolari fragilità che necessitano, in DDI, dell'affiancamento di un adulto per fruire delle attività proposte.

- Anche in rinnovate condizioni di emergenza, le istituzioni scolastiche assicurano, comunque, tutte le attività di comunicazione, informazione e relazione con la famiglia previste all'interno del Contratto collettivo nazionale di Lavoro vigente e previsti dalle norme sulla valutazione, avendo cura di esplicitare i canali di comunicazione attraverso cui essi potranno avvenire. (*Linee guida per la Didattica Digitale Integrata, 7 agosto 2020*)
- La nostra scuola privilegerà gli incontri su piattaforma e via telefono per le riunioni con i genitori.
- Nel caso che una o più classi tornino alla didattica a distanza i rappresentanti di classe e intersezione possono fare da ponte con tutti gli altri genitori e i docenti sia per questioni riguardanti lo svolgimento delle lezioni a distanza sia per avere chiarimenti in merito all'utilizzo della Classroom. Durante questo periodo, per risolvere problemi riguardanti uno specifico alunno, i docenti possono convocare i genitori richiedendo un colloquio secondo le modalità che ritengono più opportuno (telefonico o videoconferenza).