



CARTA DEI SERVIZI OFFERTI NELL'AMBITO DEI CORSI DI STUDIO EROGATI IN MODALITÀ PREVALENTEMENTE O INTEGRALMENTE A DISTANZA

(ALLEGATO E AL REGOLAMENTO DIDATTICO DI ATENEO)

PREMESSA	2
ART. 1 - FINALITÀ	2
ART. 2 - MODALITÀ DIDATTICA A DISTANZA	3
2.1. Erogazione della didattica a distanza	3
2.2. Tipologie di didattica erogata a distanza	4
2.3. Didattica Erogativa	4
2.4. Didattica Interattiva	4
2.5. Didattica sincrona e in presenza	5
2.6. La progettazione formativa	5
2.7. Valutazione e sostenimento degli esami di profitto	5
ART. 3 - CERTIFICAZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO EROGATO E DEI SERVIZI OFFERTI	6
3.1. Commissione di Ateneo	6
ART. 4 - SERVIZI PER GLI STUDENTI	6
4.1. Elenco dei servizi	6
4.2. Canali di reperibilità dei tutor	7
4.3. Accessibilità della didattica per studenti con disabilità e studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)	7
4.4. Valutazione dei servizi didattici	8
ART. 5 - DOCENTI E TUTOR	8
5.1. La formazione dei docenti e dei tutor	8
5.2. Linee guida per lo svolgimento dell'interazione didattica	8
ART. 6 - MATERIALI DIDATTICI	8
6.1. Gestione del flusso di produzione e mantenimento del materiale multimediale	9

6.2. Processo di validazione dei materiali didattici	9
ART. 7 - LE PIATTAFORME E L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA	9
7.1. Infrastruttura tecnologica, ambienti <i>software</i> e requisiti per l'accesso	9
7.2. La piattaforma LMS	10
7.3. Le piattaforme di videoconferenza	11
7.4. Registrazioni delle videolezioni in studio	11
7.5. Modalità di gestione delle registrazioni	12
7.6. Accesso ai servizi <i>online</i> dell'Ateneo e <i>Single Sign On</i>	12
7.7. Protocolli Sicuri, diritto all'informazione e alla <i>privacy</i> e <i>compliance</i> con GDPR	12
ART. 8 - GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	13

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi (di seguito per brevità "Carta") definisce gli standard di qualità dei servizi offerti nell'ambito dei corsi di studio (CdS) erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza, fissandone i principi e i criteri di erogazione.

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto ed in attuazione di quanto previsto dal D.M. 1154 del 14 ottobre 2021, dal D.M. 773 del 10 giugno 2024 e dal D.M. 1835 del 6 dicembre 2024 e relativi allegati.

ART. 1 - FINALITÀ

L'Università degli Studi di Ferrara, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi, con riferimento ai Corsi di Studio erogati prevalentemente o integralmente a distanza:

- si impegna a fornire alle proprie studentesse e ai propri studenti un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e secondo quanto previsto dall'art. 50-bis (continuità operativa) previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale;
- illustra le caratteristiche dei propri servizi e ne descrive le relative modalità di accesso, unitamente alle soluzioni tecnologiche ed organizzative che saranno adottate nell'ottica di un costante mantenimento dei livelli di qualità;
- illustra le modalità di verifica del livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi;
- definisce gli strumenti tecnologici che garantiscono la tutela dei dati personali adottando tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

ART. 2 - MODALITÀ DIDATTICA A DISTANZA

L'organizzazione didattica del CdS in modalità interamente o prevalentemente a distanza valorizza al massimo le potenzialità delle tecnologie informatico-didattiche e in particolare la multimedialità, l'interattività con i materiali didattici, l'interattività umana, la possibilità di personalizzare la sequenzializzazione dei percorsi didattici, l'interoperabilità dei sistemi fruiti e/o generati durante l'utilizzo dei sistemi tecnologici, l'accessibilità dei contenuti e la flessibilità della fruizione da parte dello studente.

Con l'adozione di un approccio interamente o prevalentemente a distanza si possono conseguire i seguenti obiettivi:

- migliorare l'offerta didattica dell'Ateneo adeguando la struttura degli insegnamenti alle diverse esigenze della popolazione studentesca (studenti-lavoratori, studenti-fuori sede, studenti con disabilità);
- migliorare l'efficacia didattica e le *performance* degli studenti;
- migliorare la relazione studente-università sia dal punto di vista didattico (relazione con il docente e con i pari), sia dal punto di vista amministrativo (accesso alle procedure di segreteria);
- adottare strategie di monitoraggio continuo del livello di apprendimento, attraverso il tracciamento del percorso;
- adottare un modello formativo di tipo costruttivista favorendo la partecipazione attiva degli studenti - anche facendo ricorso al proprio bagaglio esperienziale - al percorso formativo e al conseguimento degli obiettivi sia di formazione sia connessi a profili di competenze;

2.1. Erogazione della didattica a distanza

L'erogazione della didattica integralmente a distanza prevede che tutte le attività formative siano svolte in modalità telematica.

L'erogazione della didattica prevalentemente a distanza prevede che almeno i 2/3 delle attività formative siano svolte in modalità telematica.

2.2. Tipologie di didattica erogata a distanza

Per Didattica a distanza (*online*) si intende l'attività didattica erogata utilizzando ambienti e sistemi telematici come *Learning Management System* (LMS) e ambienti di videoconferenza.

Sono parte della proposta didattica attività sincrone *online* (come lezioni e incontri di tutorato) e attività e contenuti in modalità asincrona (come videolezioni ed *e-tivity*), suddivise in due tipologie:

- Didattica Erogativa (DE);
- Didattica Interattiva (DI).

Ciascuna scheda d'insegnamento distingue, quantifica e riporta in termini di ore e crediti formativi universitari le modalità didattiche utilizzate.

2.3. Didattica Erogativa

La Didattica erogativa (DE) è supportata dalle ICT ed è comparabile ad azioni didattiche assimilabili alle lezioni frontali in aula, focalizzate sulla presentazione-esposizione di contenuti da parte del docente.

È erogata sotto forma di videolezioni della durata massima di 30 minuti circa.

La durata delle videolezioni è equiparata al doppio delle ore di didattica in presenza per la necessità di riascolto da parte dello studente.

La didattica erogativa può prevedere, in aggiunta, eventuali *web-seminar* in *live-streaming*.

Dispense e approfondimenti forniti come *file* di testo, pur rappresentando materiali di studio fondamentali per gli studenti, non fanno parte della didattica erogativa.

Le videolezioni e il materiale didattico messo a disposizione non sostituiscono gli eventuali testi di riferimento indicati dal docente.

2.4. Didattica Interattiva

La Didattica interattiva (DI) è supportata dalle ICT ed è erogata sotto forma di *e-tivity* e attività interattive e collaborative come compiti, lavori di gruppo, interazioni scritte, valutazioni formative, videoconferenze che prevedono una partecipazione attiva da parte degli studenti, esercitazioni guidate dai *tutor*. Rappresenta quell'insieme di attività che permettono allo studente di acquisire competenze pratiche, confrontarsi con docenti e colleghi, attivare meccanismi di comunicazione e competenze trasversali.

Le *e-tivity*, fondamentali nell'organizzazione della didattica interattiva, sono attività di apprendimento strutturate che si svolgono *online* e sono progettate per coinvolgere attivamente gli studenti, promuovendo l'interazione e il pensiero critico.

La DI, nel complesso, fa riferimento a:

- interventi didattici rivolti da parte del docente/*tutor* all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive;
- interventi brevi effettuati dagli studenti (per esempio, in ambienti di discussione o di collaborazione: *forum*, *blog*, *wiki*);
- *e-tivity* strutturate (individuali o collaborative), sotto forma tipicamente di *report*, esercizio, studio di caso, *problem solving*, *webquest*, progetto, produzione di artefatto (o varianti assimilabili), con relativo *feedback*;

- sessioni in *web-conference* interattiva per approfondimenti, discussioni di casi, recupero formativo *et similia*;
- forme tipiche di valutazione formativa, con il carattere di questionari o prove in *itinere* con relativo *feedback*.

2.5. Didattica sincrona e in presenza

Almeno il 20% dell'attività didattica frontale (lezioni, esercitazioni, seminari) viene svolta in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività pratiche e laboratoriali in presenza all'interno dei Corsi di Studio prevalentemente a distanza, queste sono precedute da lezioni di spiegazione degli esperimenti/esercizi (di norma in modalità sincrona).

2.6. La progettazione formativa

L'organizzazione didattica degli insegnamenti promuove un apprendimento personalizzato, interattivo e basato sulle competenze.

I docenti responsabili di ciascun insegnamento (o modulo, nel caso di insegnamenti integrati) definiscono nella scheda insegnamento:

- obiettivi formativi e competenze in uscita;
- argomenti dell'insegnamento o modulo;
- metodi e approcci didattici;
- elenco delle *e-tivity*;
- compiti di docenti e *tutor*;
- testi e materiali didattici;
- modalità di valutazione.

2.7. Valutazione e sostenimento degli esami di profitto

La valutazione viene intesa come parte integrante del percorso, essendo un momento didattico centrale con un elevato valore formativo per gli studenti.

È facoltà dei docenti stabilire se le prove di valutazione devono tenere conto dell'effettiva partecipazione alle *e-tivity* e alle attività didattiche/laboratoriali *online* e/o in presenza.

Gli esami di profitto e l'esame finale si svolgono in presenza secondo la normativa vigente e in base alle modalità indicate nel Regolamento Didattico dell'Ateneo e nel Regolamento del Corso di Studio vigenti.

Tuttavia, nelle fattispecie previste dal Regolamento didattico d'Ateneo gli esami di profitto e l'esame finale possono svolgersi a distanza.

ART. 3 - CERTIFICAZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO EROGATO E DEI SERVIZI OFFERTI

3.1. Commissione di Ateneo

Con decreto rettorale, è nominata una commissione, composta da docenti con esperienza nell'ambito dell'assicurazione della qualità e del coordinamento di corsi di studio, che certifica, in ottemperanza all'art. 4 comma 1, ii. del D.M. 06.12.2024, n. 1835, che il materiale didattico erogato e i servizi offerti siano periodicamente aggiornati in coerenza con il sistema di assicurazione della qualità di Ateneo.

ART. 4 - SERVIZI PER GLI STUDENTI

4.1. Elenco dei servizi

L'Ateneo offre a tutti gli studenti, inclusi gli studenti lavoratori o con discontinuità di frequenza, un servizio di tutoraggio multilivello, in conformità alle Linee Guida ministeriali per la formazione a distanza, così articolato:

1. tutoraggio disciplinare per migliorare la comprensione dei contenuti e supportare l'avanzamento del gruppo nell'apprendimento attraverso la didattica interattiva (DI);
2. tutoraggio con funzioni di orientamento e monitoraggio del corso di studio;
3. tutoraggio tecnico-informatico per aiutare studentesse e studenti a familiarizzare con le piattaforme e per fornire supporto tecnico lungo l'intero percorso di studio.

Il servizio di tutoraggio disciplinare è garantito dalla struttura didattica di riferimento mediante personale qualificato con competenze nel settore specifico o affine dell'insegnamento e nella gestione di processi di didattica *online*, identificato tra docenti, ricercatori a tempo determinato, dottorandi di ricerca, specializzandi, personale tecnico amministrativo, titolari di incarichi post-doc e titolari di incarichi di ricerca con adeguato curriculum o a personale appositamente selezionato con contratto di supporto alla didattica.

Il tutor disciplinare non deve necessariamente afferire al Dipartimento di riferimento del Corso di Studio, ma sarà individuato con delibera del Dipartimento di riferimento del Corso di Studio, in accordo con il Dipartimento o struttura amministrativa di riferimento, nell'ambito delle ordinarie attività di supporto alla didattica e alla ricerca caratterizzanti il profilo professionale.

L'attività del tutor disciplinare consiste in:

- monitorare l'attività complessiva dello studente mediante strumenti di valutazione sincroni o asincroni;
- coordinare l'attività dei singoli studenti;
- fornire consulenza tecnica, organizzativa e motivazionale;
- supportare il discente, fornendo nozioni didattiche relative alle singole discipline dei corsi di studio;

- verificare che l'allievo abbia raggiunto gli obiettivi del corso, come richiesto dal docente, prima dell'esame di profitto;
- stimolare l'apprendimento collaborativo e la partecipazione attiva degli studenti.

Il tutorato con funzioni di orientamento e monitoraggio è garantito dall'Area Didattica e servizi alle studentesse e agli studenti mediante personale tecnico amministrativo specializzato, operante nei servizi di management didattico di corso di studio (uno per ogni corso di studio, con funzioni di coordinamento e supervisione, per la pianificazione e gestione delle attività didattiche e per la gestione dei processi di assicurazione qualità), orientamento in entrata, placement, counseling attitudinale e psicologico, segreteria online, inclusione e BES, oltre che da studenti senior selezionati nell'ambito dei bandi di tutorato emanati dall'Ateneo.

Il tutoraggio tecnico-informatico è garantito dall'Area Didattica e servizi alle studentesse e agli studenti e dall'Area Informatica mediante personale tecnico operante nei servizi della didattica innovativa e dell'helpdesk informatico.

Oltre al tutoraggio, sono previsti tutti i servizi di supporto già attivi nei corsi di studio erogati in modalità convenzionale o mista ai quali è possibile accedere tramite il sistema multicanale (ticket, chat, telefono) per richiedere assistenza SOS (Supporto Online Studenti) con FAQ e chatbot integrato.

4.2. Canali di reperibilità dei tutor

I tutor disciplinari possono essere contattati attraverso i canali di contatto disponibili nella piattaforma di *Learning Management System* (LMS): forum e bacheca annunci specifici dei singoli insegnamenti.

I tutor tecnici con funzioni di orientamento e monitoraggio possono essere contattati attraverso: i canali di contatto disponibili nella piattaforma di *Learning Management System* (LMS): forum e bacheca annunci generale del corso di studio; sistema di *Supporto Online Studenti* (SOS).

I tutor tecnici possono essere contattati attraverso il sistema di *Supporto Online Studenti* (SOS).

4.3. Accessibilità della didattica per studenti con disabilità e studenti con Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA)

Nell'erogazione della didattica a distanza sono rispettate le linee guida per una maggiore accessibilità dei sistemi *web-based*, conformemente alla normativa italiana di riferimento (legge 4/2004 e decreti attuativi e linee guida AGID), considerando sia l'ambiente *desktop*, sia l'ambiente *mobile*. Non è possibile garantire piena accessibilità per tutte le tipologie di disabilità e di disturbi specifici dell'apprendimento. In generale, l'accessibilità alle attività didattiche (*online* e in presenza) per studenti con disabilità o con DSA è garantita attraverso

il rispetto delle norme sulla accessibilità dei sistemi *web* e mediante un supporto individuale e personalizzato. L'Ateneo si è impegnato e continuerà a impegnarsi per individuare e intervenire sulle possibili barriere di accesso per favorire i processi di inclusione.

4.4. Valutazione dei servizi didattici

Oltre al questionario sulla valutazione della didattica, gli studenti sono invitati a compilare un questionario di valutazione dei servizi di supporto, che comprende quesiti specifici sui servizi offerti esclusivamente nei corsi di studio a distanza. I risultati della valutazione sono oggetto di analisi periodica da parte del sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo.

ART. 5 - DOCENTI E TUTOR

5.1. La formazione dei docenti e dei tutor

Per i docenti e i *tutor disciplinari* dei corsi di studio erogati nella modalità prevalentemente o interamente a distanza, che devono progettare per la prima volta la propria attività didattica, è previsto un percorso formativo iniziale, integrato con attività di *coaching* individuale, a cura dei tutor tecnici e degli *instructional designer* incaricati di supportare la Didattica innovativa, finalizzato a:

- progettare moduli e insegnamenti in un approccio basato sulle competenze;
- svolgere attività didattiche *online*, sincrone e asincrone, erogative e interattive in collaborazione con i tutor disciplinari;
- utilizzare efficacemente le piattaforme, gli strumenti e le infrastrutture tecnologiche;
- utilizzare gli apparati tecnologici per le riprese delle lezioni d'aula.

Dopo l'erogazione della prima attività didattica, docenti e *tutor* disciplinari potranno seguire percorsi di aggiornamento o approfondimento.

Saranno inoltre predisposte e rese disponibili ai docenti e ai *tutor* disciplinari apposite Linee Guida per la erogazione e progettazione di un corso in modalità telematica.

5.2. Linee guida per lo svolgimento dell'interazione didattica

Ai docenti e ai *tutor* saranno fornite opportune *Linee Guida* (continuamente aggiornate e derivanti anche dalla attività di formazione e di interazione docente-*tutor* e dai rapporti di riesame ciclici) per lo svolgimento dell'interazione didattica e per le modalità di coinvolgimento delle figure responsabili dei processi di valutazione.

ART. 6 - MATERIALI DIDATTICI

I materiali didattici sono progettati per supportare un apprendimento flessibile, inclusivo e di alta qualità, sfruttando le tecnologie digitali e le più moderne soluzioni basate anche

sull'Intelligenza Artificiale per rendere l'educazione accessibile a tutti, indipendentemente dalle barriere temporali e logistiche.

6.1. Gestione del flusso di produzione e mantenimento del materiale multimediale

L'Ateneo mette a disposizione dei docenti sale di registrazione professionali per la produzione del materiale multimediale e postazioni per le attività di post-produzione gestite dalla Ripartizione Tecnologie per la didattica.

Nelle procedure di post-produzione viene generato un *file* "di lavoro" non compresso che viene immagazzinato per almeno tre anni dalla sua produzione sui sistemi di *storage* dell'Ufficio Servizi E-learning e Multimediali.

Il documento, in fase di registrazione, viene inserito in un contesto grafico relativo all'insegnamento.

Successivamente il *link* del video viene pubblicato all'interno della pagina dell'insegnamento/modulo sulla piattaforma LMS di pertinenza notificando il docente affinché possa verificare la correttezza dell'operazione.

Per gli anni accademici successivi su richiesta si procederà a un eventuale *re-editing* e a un eventuale aggiornamento di contenuti con indicizzazione delle varie versioni.

Di un documento multimediale si avranno quindi 3 versioni:

- versione RAW generata dalla registrazione: immagazzinata sul *Local Storage* dell'Ufficio (eliminata al termine dell'Anno Accademico);
- versione HQ post-editing: immagazzinata sul *Local Storage* dell'Ufficio (conservata per tre anni);
- versione pubblicata in qualità web e resa fruibile tramite LMS (conservata per almeno tre anni).

6.2. Processo di validazione dei materiali didattici

La validazione dei materiali didattici è a cura della commissione di cui alla precedente sezione 4. Tale commissione, anche tenendo conto delle opinioni degli studenti e del confronto continuo con i docenti referenti, annualmente avanza suggerimenti per l'aggiornamento dei materiali didattici, in coerenza con il sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo.

ART. 7 - LE PIATTAFORME E L'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA

7.1. Infrastruttura tecnologica, ambienti *software* e requisiti per l'accesso

La fruizione degli insegnamenti, coerentemente con le finalità indicate, avviene attraverso *Moodle*, una piattaforma *Learning Management System*, un ambiente di videoconferenza interattiva, sistemi *cloud* per l'archiviazione dei materiali.

L'infrastruttura tecnologica è realizzata *in Cloud* basata su *Service Provider* ad alta disponibilità e prevede:

- un *server web* per l'erogazione dei contenuti di livello professionale con SLA garantita al 99,9% su cui è installato *Moodle*;
- Un sistema di gestione dei dati su server dedicato, separato e ottimizzato per garantire elevate prestazioni di accesso e sicurezza, interconnesso ad alta velocità con il sistema di erogazione.
- Un'infrastruttura di backup per la piattaforma applicativa e il database, con aggiornamenti incrementali pianificati a intervalli regolari.
- Servizi di ottimizzazione e protezione dell'accesso (per esempio, rete di distribuzione dei contenuti e firewall applicativo) per assicurare prestazioni elevate e alti standard di sicurezza.
- Un repository multimediale ad alte prestazioni per la pubblicazione di contenuti audiovisivi in formati adattivi e compatibili con diversi dispositivi.
- Un sistema integrato di gestione dei flussi di produzione e pubblicazione dei contenuti digitali, in grado di consentire la messa online delle registrazioni didattiche entro tempi operativi definiti.

Le piattaforme di erogazione delle attività formative sono connesse in *Single Sign On* con i servizi amministrativi di Ateneo (Servizi Online per gli Studenti) e con i servizi bibliotecari.

Le soluzioni adottate prevedono la fruizione con i più diffusi sistemi operativi e con i più diffusi *browser*, sia in ambiente *Desktop*, sia in ambiente *Mobile*.

I requisiti minimi dei sistemi e per il collegamento *internet*, in funzione dell'aggiornamento tecnologico, vengono pubblicati e aggiornati annualmente sulla piattaforma LMS di erogazione del corso (generalmente vengono resi noti entro il 31 agosto prima dell'avvio delle attività didattiche e vengono mantenuti fino al 31 agosto dell'anno successivo).

7.2. La piattaforma LMS

La piattaforma LMS consente di organizzare il percorso didattico in ambiti dedicati a un singolo insegnamento e a una singola attività di supporto e di tutorato. Inoltre, per ciascuna attività formativa permette anche:

- di accedere ai contenuti multimediali, ai *test* di autovalutazione, ai *test* di profitto;
- di partecipare a *forum*, videoconferenze, seminari in diretta;
- di consegnare elaborati e compiti;
- di interagire anche in modalità asincrona con il docente o i *tutor*.

La piattaforma LMS utilizzata è *Moodle* (www.moodle.org); la versione di Moodle adottata sarà l'ultima con caratteristiche di Long Term Support disponibile e relativi aggiornamenti di sicurezza.

La struttura esistente sarà oggetto di misurazione oggettiva delle *performance* con strumenti e metodologie *standard* di mercato e potrà subire variazioni o comunque migliorie anche in relazione all'effettivo numero di utenti afferenti al sistema.

La piattaforma garantisce il tracciamento in tempo reale delle attività con la granularità almeno a livello di *Learning Object* e di singolo *test*.

La piattaforma può recepire contenuti definiti in accordo agli *standard* SCORM e interattivi tramite gli *standard* HTML5 mediante il *plugin* H5P che consente di pubblicare contenuti multimediali interattivi e tracciabili.

Il sistema è in grado di fornire *report* dettagliati delle attività per le quali è stata definita la necessità di tracciamento: lo studente può accedervi facilmente mediante menù dedicato presente nella propria pagina personale.

Tutti i dati di tracciamento e quelli acquisiti a fini amministrativi sono mantenuti nel *database* per il tempo necessario all'espletamento dei compiti per i quali vengono registrati e comunque in ottemperanza della normativa vigente in materia. In generale tutti i dati mantenuti sono trattati in modo da garantire la loro sicurezza logica e fisica e la loro riservatezza.

7.3. Le piattaforme di videoconferenza

La piattaforma LMS integra un sistema di videoconferenza utilizzabile sia per lo svolgimento di attività *online* e di tutorato, sia per lo *streaming* delle attività svolte in presenza. Per ogni modulo viene configurata almeno un'aula virtuale dedicata.

La piattaforma, fruibile in configurazione *Cloud*, è integrata in modo trasparente con l'ambiente LMS. Lo studente accede dalla piattaforma LMS e da qui può entrare all'interno dell'aula virtuale in cui si svolgono le attività didattiche utilizzando la propria identità.

Essa consente di interagire in audio/video con il docente, di utilizzare una lavagna, uno strumento di *chat*, sondaggi *online*, condivisione di video e documenti, strumenti di interazione immediata.

7.4. Registrazioni delle videolezioni in studio

Le videolezioni vengono registrate con attrezzature professionali per garantire alta qualità video e audio. Il sistema prevede l'acquisizione del segnale video del docente, dell'audio e delle *slide/PC* utilizzate durante la spiegazione.

La gestione delle registrazioni è affidata al personale dell'Ufficio Servizi E-learning e Multimediali. Il servizio è disponibile su prenotazione scrivendo all'indirizzo uselm@unife.it.

7.5. Modalità di gestione delle registrazioni

La registrazione include il video del docente, l'audio e l'*output* del PC, ed è effettuata con strumenti professionali dedicati.

I docenti potranno avvalersi di un *teleprompter* (gobbo) per facilitare l'esposizione durante la registrazione.

Dopo la registrazione, i contenuti vengono archiviati nei sistemi *cloud* con una conservazione garantita di almeno tre anni.

I gestori della piattaforma LMS, i *tutor* e i docenti monitorano la correttezza della pubblicazione.

È possibile studiare soluzioni *ad hoc* per la post-produzione, come l'inserimento di grafiche, animazioni e altri elementi multimediali per arricchire i contenuti.

7.6. Accesso ai servizi online dell'Ateneo e Single Sign On

L'accesso ai servizi *online* dell'Università avviene attraverso un sistema integrato, tramite una procedura di identificazione unica (*Single Sign On*).

In particolare, il *Single Sign On* consente di accedere a Servizi Online per gli Studenti sul portale di Ateneo per la gestione delle procedure amministrative e della carriera dello studente. La piattaforma fornisce *online* la possibilità di espletare le attività di carattere amministrativo che non richiedano la presenza fisica dello studente per obbligo di legge.

A tal fine gli utenti sono dotati di sistemi di autenticazione opportuni. Tra gli altri il sistema mette a disposizione i seguenti servizi:

- iscrizione (ed eventuale pre-iscrizione) e registrazione dei pagamenti;
- iscrizione agli esami;
- registrazione dei voti delle prove d'esame;
- accesso a tutte le certificazioni e alle ricevute di pagamenti;
- accesso alla carriera dello studente;
- presentazione e richiesta di modifica dei piani di studio;
- certificazione;
- agenda degli insegnamenti e delle prove di esame;
- accesso al portale LMS e ai sistemi di videoconferenza;
- accesso al Sistema Bibliotecario di Ateneo;
- connessione *WiFi* all'interno delle sedi Universitarie.

7.7. Protocolli Sicuri, diritto all'informazione e alla *privacy* e *compliance* con GDPR

Tutti gli accessi ai sistemi *web-based* avvengono tramite protocolli sicuri (HTTPS) e crittografati (SSL).

Attraverso il portale dedicato e presso le strutture preposte, l'Università mette a disposizione dell'utenza le informazioni generali inerenti alla struttura, l'offerta formativa, le modalità di accesso ai servizi, le tecnologie utilizzate, la metodologia didattica.

Nelle attività come sopra specificata sono posti in essere tutti gli adempimenti necessari al fine di garantire che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"), della normativa vigente in materia di *privacy* e protezione dei dati personali e delle prescrizioni del Garante per la Protezione dei dati personali. In particolare, il trattamento di dati personali è effettuato in conformità ai principi di cui all'art. 5 del GDPR, tra i quali liceità, correttezza e trasparenza, adeguatezza, pertinenza e limitazione, esattezza e aggiornamento, non eccedenza e responsabilizzazione. Le informazioni e i dati saranno trattati, utilizzati e conservati, nei limiti delle finalità perseguite dalle attività di cui alla presente Carta dei Servizi.

I dati personali relativi alla presente Carta dei Servizi sono trattati nell'ambito del perseguimento dei propri fini istituzionali, altresì in conformità al "Codice di Deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici" sottoscritto dalla CRUI il 13 maggio 2004 in attuazione del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 281.

UNIFE ha designato il Responsabile della Protezione dei Dati (RDP/DPO) contattabile all'indirizzo mail: dpo-team@lepida.it.

ART. 8 – GESTIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi costituisce un allegato al Regolamento Didattico di Ateneo e, pertanto, in base al comma 8 dell'Articolo 58 del predetto Regolamento sarà modificato con delibera del Senato Accademico previo parere del Consiglio di Amministrazione ed emanato con decreto rettorale.