



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

---

# CARTA DEI SERVIZI

**CORSI DI STUDIO ACCREDITATI  
IN MODALITÀ PREVALENTEMENTE A DISTANZA  
E INTEGRALMENTE A DISTANZA**

## INDICE

<b>PREMESSA</b>	<b>3</b>
<b>TITOLO I: DIDATTICA</b>	<b>3</b>
art. 1 Caratteristiche dell’attività didattica online	3
art. 2 Syllabus delle attività formative	4
art. 3 Modalità di erogazione, interazione didattica e materiali didattici	4
art. 4 Articolazione della didattica online	5
art. 5 Modalità di interazione	6
art. 6 Esami di profitto	7
<b>TITOLO II: CERTIFICAZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO E PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ</b>	<b>7</b>
art. 7 Certificazione e aggiornamento del materiale didattico	7
art. 8 Pianificazione e coordinamento delle attività	7
<b>TITOLO III: SERVIZI PER GLI STUDENTI E LE STUDENTESSE</b>	<b>7</b>
art. 9 Servizi di orientamento e tutorato	7
art. 10 Tutor informativi, didattici, buddy, per l’inclusione e per il servizio di assistenza psicologica	8
art. 11 Tutor tecnici e disciplinari	9
art. 12 Servizio di Call center	10
art. 13 Servizi per studenti con disabilità	10
<b>TITOLO IV: FORMAZIONE DEI DOCENTI</b>	<b>10</b>
art. 14 Formazione dei docenti	10
<b>TITOLO V: INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E PIATTAFORME DIDATTICHE</b>	<b>11</b>
art. 15 Infrastruttura tecnologica e piattaforme didattiche	11
art. 16 Standard tecnologici e privacy	12
art. 17 Monitoraggio e tracciabilità delle attività didattiche	12
<b>TITOLO VI: TUTELA DEI DATI PERSONALI</b>	<b>13</b>
art. 18 Tutela dei dati personali	13

## **PREMESSA**

L’Università di Padova adotta la Carta dei Servizi per i Corsi di Studio in modalità “prevalentemente a distanza” e “integralmente a distanza”, in ottemperanza a quanto prescritto dal DM 1835 del 6 dicembre 2024.

La Carta dei Servizi impegna tutti i componenti dell’Ateneo al rispetto dei principi previsti dallo Statuto di Ateneo, nonché dei valori della dignità di ciascuna persona, del buon nome dell’Ateneo e del corretto uso delle sue risorse. L’Università predisponde idonei servizi di informazione sul diritto allo studio e su tutto ciò che riguarda la partecipazione di studenti/esse alle attività dell’Ateneo, raccogliendo e rendendo disponibili tutti i dati necessari.

La Carta dei Servizi si configura come complemento al Regolamento Didattico di Ateneo e ai Regolamenti dei singoli Corsi di Studio. Ha lo scopo di fornire a studenti/esse informazioni chiare, utili a comprendere l’organizzazione della didattica dei Corsi di Studio accreditati in modalità prevalentemente e integralmente a distanza e in che modo vengono erogati i servizi collegati: definisce le caratteristiche dei servizi offerti e illustra come è possibile accedervi e usufruirne; assicura la protezione dei dati personali, applicando tutte le misure di sicurezza stabilite dalla legge.

La Carta dei Servizi è resa disponibile sul Portale web di Ateneo prima dell’inizio delle attività didattiche.

## **TITOLO I: DIDATTICA**

### **Art. 1: Caratteristiche dell’attività didattica online**

1 La didattica online si distingue in due tipologie, come indicato nel documento “Glossario dei termini e dei concetti chiave utilizzati nei processi di Assicurazione della Qualità in AVA3”: didattica erogativa (DE) e didattica interattiva (DI).

- per didattica erogativa (DE) si intende il complesso di quelle azioni didattiche assimilabili alla didattica frontale in aula, focalizzate sulla presentazione e discussione dei contenuti da parte del/alla docente (ad esempio lezioni sincrone o asincrone, audio o video, corredate da slide e altro materiale didattico);
- per didattica interattiva (DI) si intende ogni forma di interazione tra docente, tutor e studente nell’ambiente di apprendimento progettato e realizzato per facilitare e stimolare l’interazione sociale e comprende il complesso di attività che permettono a studenti/esse di acquisire competenze pratiche, confrontarsi con i/le docenti, i/le tutor e pari, attivare meccanismi di comunicazione e competenze trasversali (ad esempio attività interattive in web-conference in modalità sincrona, interventi didattici asincroni in forum, workshop e wiki, e-viviti quali esercizi, studi di caso, problem solving, web-quest, progetti di ricerca, questionari o test in itinere).

2. Per i corsi prevalentemente o integralmente a distanza è garantito lo svolgimento in forma sincrona di almeno il 20% delle ore di didattica frontale previste.

3. A supporto della progettazione didattica è prevista la presenza in Ateneo di Learning Designers e Technologists, incaricati/e di garantire la piena fruibilità delle risorse e delle attività in modalità online.

## **Art. 2: Syllabus delle attività formative**

1. Ogni docente titolare di un insegnamento deve provvedere alla progettazione della struttura dello stesso in funzione degli obiettivi formativi specifici e dei risultati di apprendimento attesi, in coerenza con quelli generali previsti dal Corso di Studio e secondo le indicazioni e le Linee Guida di Ateneo. Deve inoltre dettagliare l'articolazione dei contenuti, le modalità di svolgimento della didattica e gli strumenti di valutazione impiegati.
2. La progettazione formativa viene esplicitata nel syllabus di ciascun insegnamento, pubblicato nel sito web di Ateneo prima dell'avvio dell'attività didattica.
3. Il syllabus contiene, tra l'altro, informazioni relative a:
  - tipologia di insegnamento (in presenza, blended o online);
  - lingua di erogazione;
  - prerequisiti e propedeuticità (conoscenze e abilità necessarie per seguire il corso);
  - competenze e abilità da acquisire (in relazione agli obiettivi formativi declinati secondo i Descrittori di Dublino);
  - modalità di esame in presenza (con specifiche sul metodo di accertamento rispetto alla verifica dell'acquisizione dei risultati di apprendimento attesi e sull'eventuale valutazione formativa, se prevista, in affiancamento a quella sommativa);
  - criteri di valutazione;
  - contenuti dell'insegnamento (sintesi dei principali argomenti a fronte dei risultati di apprendimento attesi);
  - attività di apprendimento previste e metodologie di insegnamento, con descrizione delle attività formative proposte e dei metodi di insegnamento utilizzati per la didattica erogativa e per quella interattiva (videolezioni, podcast, MOOC, simulazioni, quiz interattivi, sistemi di student response, gruppi di lavoro, forum, homework, ambienti di annotazione sociale, lavagne interattive, ecc...). Viene esplicitato il modello organizzativo dell'insegnamento indicando:
    - o le percentuali di ore di didattica telematica sincrona e asincrona previste;
    - o la calendarizzazione, l'organizzazione settimanale, l'impegno richiesto e le modalità di erogazione della didattica online sincrona;
    - o gli strumenti utilizzati per le attività didattiche online, come ad esempio risorse e attività asincrone interattive e/o attive;
    - o la flessibilità prevista per esigenze specifiche di diverse tipologie di utenti e le opportunità di fruizione della didattica con specifici supporti e strumenti;
  - indicazioni sui materiali di studio (audio/video, testi, articoli, dispense, MOOC, ecc...);
  - testi di riferimento (bibliografia, link automatico al catalogo del sistema bibliotecario padovano, dove per ogni testo è indicato autore/autrice e titolo);
  - didattica innovativa (da spuntare le voci sulle strategie utilizzate per l'attività formativa);
  - obiettivi dell'Agenda 2030 ONU (da spuntare quelli per lo Sviluppo sostenibile collegati al corso).

## **Art. 3: Modalità di erogazione, interazione didattica e materiali didattici**

1. L'organizzazione didattica dei Corsi di Studio in modalità prevalentemente e integralmente a distanza valorizza le potenzialità delle tecnologie dell'istruzione e dell'apprendimento, con particolare attenzione alla valorizzazione della multimedialità, dell'interattività con i materiali didattici, delle strategie di didattica attiva e collaborativa, della possibilità di personalizzare l'organizzazione dei percorsi didattici, dell'accessibilità dei contenuti e della flessibilità della fruizione da parte di studenti/esse.

2. In questo contesto, il Learning Management System (LMS), ovvero la piattaforma per la gestione online della didattica, che nel nostro Ateneo è basata su Moodle, si pone come obiettivo principale la realizzazione di un ambiente formativo all'interno del quale, pur in situazioni di distanza spazio-temporale, l'aspetto della relazione interpersonale è altrettanto importante quanto quello della semplice trasmissione di informazioni. Le attività di relazione di tipo didattico-formativo saranno svolte mediante gli strumenti relazionali messi a disposizione dall'ambiente LMS (Forum, Wiki, ambienti di collaborazione, strumenti di feedback formativo, etc.).

3. La maggior parte dei tool interattivi messi a disposizione dall'Ateneo sono integrati nella piattaforma di LMS per offrire un unico accesso a studenti/esse e docenti, oltre a una sincronizzazione automatica dei feedback e delle valutazioni formative nel registro di valutazione.

Sono disponibili:

- **un sistema di audio-video conferenza e di comunicazione**, utilizzato per le attività sincrone, sia frontali che interattive (es. esercitazioni, lavori di gruppo, ricevimento);
- **un Video Content Management System** che permette la realizzazione, la distribuzione e la fruizione di contenuti video, con tracciamento delle visualizzazioni;
- **una piattaforma integrata di Student Response System**, ambiente di interazione in tempo reale per lezioni sincrone e asincrone, che favorisce il coinvolgimento attivo attraverso sondaggi, quiz, brainstorming e domande aperte;
- **una piattaforma integrata per l'annotazione sociale su testi, audio e video**, che consente la lettura, l'ascolto e la visualizzazione collaborativa e commentata, promuovendo l'analisi critica e la discussione asincrona tra pari;
- **una lavagna interattiva online**, ovvero uno spazio virtuale collaborativo, una bacheca online utile per attività creative, brainstorming, riflessioni condivise e lavori di gruppo;
- **un sistema informatico di gestione della didattica (Esse3)**, che integra le informazioni sulla carriera di studenti/esse, i CFU conseguiti e le valutazioni ufficiali, assicurando l'interoperabilità tra i sistemi didattici e amministrativi.

4. Le informazioni sui tool di ateneo sono disponibili alla pagina web [<https://elearning.unipd.it/dlm/>].

#### **Art. 4: Articolazione della didattica online**

1. La didattica online si articola, per ciascun insegnamento, in Didattica erogativa (DE) e Didattica interattiva (DI), entrambe erogabili in modalità sincrona e asincrona.

2. La didattica erogativa (DE) è realizzata ed erogata attraverso diverse possibili soluzioni:

- lezioni **sincrone**, erogate su piattaforma adottata dall'Ateneo;
- lezioni **asincrone**, che forniscono i contenuti teorici e metodologici essenziali della materia. Tali contenuti possono essere erogati principalmente in due forme:
  - 1) videolezioni (o risorse audio/testuali) create direttamente dal/la docente titolare,
  - 2) moduli di Massive Open Online Courses (MOOC), prodotti appositamente per il corso.I MOOC sono ospitati su piattaforme ad accesso libero, sia dell'Ateneo sia su altre piattaforme consorziate a diffusione nazionale o internazionale;
- tutte le risorse di base possono essere, ove opportuno, integrate da altre risorse esterne ad accesso libero (come articoli scientifici, podcast, manuali online o test), rese disponibili tramite link.

3. Nel caso in cui il Corso di Studio sia erogato in lingua veicolare, tutte le fonti saranno sempre e rigorosamente in tale lingua. Occasionali lezioni in web conference saranno inoltre presenti e comunque disponibili anch'esse per una successiva fruizione asincrona. Laddove sia prevista integrazione con un MOOC curricolare, ciascun insegnamento prevede una componente di **didattica**

**erogativa sincrona.** Questa consiste in **almeno una lezione settimanale a distanza**, su piattaforma di Ateneo, durante la quale il/la docente approfondisce specifici contenuti della disciplina.

4. La didattica interattiva (DI) si articola in un complesso di differenti attività (sincrone e asincrone), individuali o collaborative, che includono:

- didattica flipped (o capovolta), che inverte il processo di apprendimento: studenti/esse prima studiano autonomamente i contenuti interattivi forniti dal/la docente; successivamente, nella seconda fase operativa, il tempo in aula (presenza o sincrona) è dedicato ad attività pratiche, collaborative e a discussioni. Infine, una terza fase ristrutturativa e conclusiva, supportata dal/dalla docente, consolida l'apprendimento;
- e-tivities: che offrono un percorso (uno scaffolding) che guida studenti/esse, frammentando un compito complesso in passaggi più gestibili oppure propone, a titolo di esempio, attività di discussione all'interno di un forum dedicato, per stimolare un approccio critico alle tematiche proprie di ciascun insegnamento o la realizzazione di glossari condivisi;
- interventi a cura del/la docente e dei/le tutor per affrontare i dubbi incontrati nel percorso di studio in relazione ai contenuti affrontati;
- lavori in piccoli gruppi su tematiche specifiche di ciascun insegnamento;
- simulazioni di situazioni di ricerca o casi studio;
- valutazioni formative sotto forma di attività di autovalutazione (es. test in itinere) e peer-evaluation, con monitoraggio e feedback da parte di studenti/esse e da parte del/la docente;
- valutazioni sommative intermedie durante il semestre di erogazione di ciascun insegnamento;
- realizzazione di artefatti digitali multimediali, quali brevi video, podcast, tutorial, simulazioni, infografiche, etc.

## **Art. 5: Modalità di interazione**

1. Vengono attivati canali di scambio continuo, soprattutto nel semestre di erogazione di ciascun specifico insegnamento.

2. Le modalità di interazione utilizzate sono principalmente tre:

- a) la bacheca, utilizzata dal/la docente o dal/la tutor per comunicazioni ufficiali verso studenti/esse;
- b) il forum di interazione tra studenti/esse, moderato dal/la docente e/o tutor disciplinare, e/o forum direttamente gestiti dal/la docente e dal/la tutor disciplinare in cui si dà risposta ai quesiti di studenti/esse;
- c) messaggistica privata tra il/la docente/il/la tutor e studente/ssa.

3. L'interazione all'interno di ciascun insegnamento si sviluppa inoltre attraverso la partecipazione ad attività didattiche strutturate, che sono coordinate dal/la docente, come descritto all' Art. 4.

4. Vengono infine predisposti spazi specifici per:

- a) il monitoraggio e la risoluzione di ogni eventuale problematica di tipo tecnologico (i.e., 'Sportello tecnologico');
- b) la messa a disposizione di tutte le informazioni chiave per agevolare il percorso di studenti/esse, a cura della Segreteria del Corso di Studio e del/la Presidente dello stesso.

## **Art. 6: Esami di profitto**

1. L'esame finale di ciascuna attività formativa viene svolto in presenza presso le sedi dell'Università, tranne per le specifiche eccezioni previste dalla normativa e disciplinare dal Senato Accademico, secondo le modalità indicate nel Regolamento Didattico di Ateneo. Le commissioni d'esame sono costituite da almeno due componenti dei quali uno, con funzioni di Presidente che è il/la responsabile

dell'attività formativa, mentre e l'altro è un/a docente appartenente al medesimo settore scientifico-disciplinare o ad un settore affine, ovvero un cultore della materia.

La valutazione, ai fini del superamento dell'esame di profitto, può tenere conto anche dei risultati raggiunti da studenti/esse nelle prove in itinere.

## **TITOLO II: CERTIFICAZIONE DEL MATERIALE DIDATTICO E PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

### **Art. 7: Certificazione e aggiornamento del materiale didattico**

1. Annualmente un'apposita Commissione, designata da ciascun Consiglio di Corso di Studio, certifica l'adeguatezza e l'aggiornamento del materiale didattico utilizzato dagli insegnamenti per la parte relativa alla DE erogata in forma asincrona. In particolare ne verifica:

- coerenza con gli obiettivi formativi,
- aggiornamento dei contenuti,
- accessibilità e usabilità.

2. La relazione di tale commissione viene presentata annualmente in una riunione del Consiglio di Corso di Studio.

### **Art. 8: Pianificazione e coordinamento delle attività**

1. Nell'ambito delle attività di riesame del Corso di Studio, il Gruppo di Riesame dedica almeno una seduta congiunta con la Commissione designata dal Corso di Studio alla certificazione del materiale didattico, per un'analisi collegiale dell'adeguatezza dell'offerta formativa online, tenendo espressamente conto delle opinioni di studenti/esse e delle evoluzioni disciplinari in atto.

2. È previsto inoltre almeno un incontro di coordinamento e pianificazione tra docenti e tutor, precedente all'avvio delle attività didattiche di ogni semestre, per un affinamento delle modalità didattiche e di tutoraggio. Tutti gli incontri sono documentati da un apposito verbale.

## **TITOLO III: SERVIZI PER GLI STUDENTI E LE STUDENTESSE**

### **Art. 9: Servizi di orientamento e tutorato**

1. L'Università di Padova, attraverso il settore Orientamento e Tutorato dell'Ufficio Servizi agli Studenti, accompagna il percorso universitario dei propri studenti/esse offrendo un'attività di accoglienza, di supporto organizzativo, di sostegno allo studio e, quando necessario, di ri-orientamento sulla scelta effettuata al momento dell'iscrizione.

2. L'obiettivo è di offrire un supporto a studenti/esse che devono confrontarsi con i nuovi ritmi di studio e le nuove responsabilità, facilitando l'inserimento nell'ambiente universitario e suggerendo modalità organizzative per seguire proficuamente le lezioni.

### **Art. 10: Tutor informativi, didattici, buddy, per l'inclusione e per il servizio di assistenza psicologica**

1. I tutor sono studenti/esse degli ultimi anni delle lauree magistrali e dottorandi/e particolarmente meritevoli e brillanti che, nel ruolo di mediatori/trici tra studenti/esse e sistema-università, supportano studenti/esse più giovani nella loro carriera universitaria, accompagnandoli nello studio e fornendo loro informazioni. In un'ottica di tipo preventivo i/le tutor offrono inoltre, con progettualità mirate e monitorate, interventi di supporto personalizzato basati sull'ascolto attivo e il peer-tutoring, che permettono a studenti/esse di attenuare le preoccupazioni e di esprimersi sulle principali difficoltà riscontrate per affrontare al meglio il proprio percorso di studio.
2. Tutti i Corsi di Studio si avvalgono della collaborazione di figure di tutor, selezionate annualmente a livello di Ateneo attraverso apposito bando. Le candidate e i candidati sono selezionate/i sulla base del merito universitario e della motivazione al ruolo di tutor inteso come figura di supporto, capace di accompagnare studenti/esse più giovani per un buon inserimento nella comunità universitaria.
3. I tutor assegnati ai Corsi di Studio operano presso i Dipartimenti di riferimento dei CdS e forniscono a studenti/esse servizi di accoglienza, supporto organizzativo-didattico, promozione dei contatti con i/le docenti e aiuto nel reperire le informazioni, assumendo il ruolo di facilitatore, mediatore e supervisore. Coordinano inoltre attività didattico-integrative e di sostegno per esami particolarmente critici e per i laboratori didattici.
4. In particolare, il **tutor informativo**: fornisce supporto organizzativo e assiste studenti/esse per renderli attivamente partecipi del loro processo formativo, agendo come facilitatore e mediatore, con particolare attenzione alle matricole, a studenti/esse internazionali, con doppia carriera "studente-atleta" o con status di rifugiato. Fornisce supporto informativo nel corso delle iniziative di orientamento rivolte alle future matricole.
5. Il **tutor didattico** fornisce prevalentemente attività di supporto didattico e aiuto allo studio per esami particolarmente critici, assistenza ai laboratori nelle discipline di base, rivolte principalmente a iscritti/e al primo anno.
6. Altre figure di supporto selezionate a livello di Ateneo sono: i/le **tutor buddy per studenti/esse internazionali**, che offrono accoglienza e assistenza a studenti/esse internazionali, aiutandoli/e ad orientarsi e ad inserirsi nel nuovo contesto accademico e culturale; i/le **tutor buddy per studenti/esse in mobilità incoming**, utili a garantire supporto a studenti/esse in arrivo con programmi di scambio (Erasmus+, ARQUS, SEMP, COIMBRA, accordi bilaterali e doppi titoli); i/le **tutor per l'inclusione**, che offrono supporto allo studio, accompagnamento e supporto ai test d'ingresso e agli esami; i/le **tutor dedicati a studenti/esse doppia carriera** (studente-atleta); i/le **tutor per il servizio di assistenza psicologica (SAP)**.
7. In generale, l'attività di tutorato è preceduta dalla partecipazione obbligatoria ad una formazione iniziale, e a seguire prevede incontri di monitoraggio, condivisione di buone pratiche e aggiornamenti specifici operativi in itinere. Queste attività contribuiscono a garantire la qualità e la coerenza del supporto tutoriale, che rappresenta una componente essenziale della qualità didattica del Corso di Studio.

## **Art. 11: Tutor tecnici e disciplinari**

1. Alle figure sopra menzionate, per i Corsi di Studio erogati in modalità prevalentemente e integralmente a distanza si aggiungono altre figure di tutor selezionati nello specifico dai Dipartimenti di riferimento dei corsi stessi.

2. In particolare, i **tutor tecnici** hanno funzioni di supporto tecnico e sostegno alla didattica, per l'introduzione e la familiarizzazione di studenti/esse con la piattaforma didattica, l'ambiente tecnologico, la registrazione degli accessi, la conservazione dei materiali e la partecipazione alle attività formative in modalità telematica.

3. I **tutor disciplinari** vengono invece individuati in maniera specifica per ciascun insegnamento, e hanno il compito di facilitare, stimolare e ottimizzare i processi di apprendimento nonché di monitorare l'andamento della classe. Forniscono a studenti/esse gli strumenti più utili per affrontare con profitto lo studio della materia, supportandoli/e nel percorso di apprendimento fino alla prova di esame. Svolgono la loro attività nella classe virtuale degli insegnamenti del Corso di Studio, raccordandosi con i/le docenti delle materie coinvolte.

4. Per il/la tutor disciplinare l'interattività studenti-tutor si realizza principalmente in tre forme:

- guida/consulenza;
- monitoraggio dell'andamento complessivo della classe;
- coordinamento del gruppo di studenti/esse.

5. Il ruolo di guida/consulenza consiste sostanzialmente in un supporto a studenti/esse per migliorare la comprensione dei contenuti. Tale attività può essere svolta attraverso la creazione di spazi virtuali di interattività sincroni ed asincroni (forum, web conference, sessioni live, ecc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati (es. via e-mail).

6. Gli strumenti di interazione a disposizione dei/lle tutor sono:

- sistema di FAQ: si tratta di un sistema di e-mail guidate sulla base dell'indice degli argomenti del corso, che consenta di costruire una sorta di archivio di Frequently Asked Question che gli studenti/esse possono consultare prima di inviare le proprie richieste;
- forum: i/le tutor individuano i temi più significativi del corso e aprono periodicamente momenti di discussione nei forum, in cui invitano studenti/esse a segnalare eventuali problemi e a discuterne insieme;
- incontri virtuali: gli strumenti di interazione sincrona possono essere utilizzati per periodici «ricevimenti virtuali» in cui studenti/esse pongono attraverso la chat (e con l'eventuale supporto degli altri strumenti condivisi) i loro quesiti ai/lle tutor.

7. Le attività di monitoraggio del gruppo da parte dei/lle tutor hanno l'obiettivo di verificare periodicamente l'avanzamento complessivo del gruppo stesso, in modo da consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento).

8. Il monitoraggio può essere realizzato attraverso:

- lo sviluppo di test on line periodici. I test potranno essere sincroni (cioè richiedere a studenti/esse di collegarsi online ad un'ora precisa e svolgerli in un tempo limitato), oppure asincroni (studenti/esse dovranno svolgerli e consegnarli in un certo lasso di tempo);
- la realizzazione di interrogazioni virtuali sia asincrone, attraverso i forum (nei quali il/la tutor potrà porre un quesito specifico per poi verificare la reazione da parte di studenti/esse), sia sincrone.

9. I/le tutor sono selezionati in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente anche in termini di titolo di studio posseduto.

## **Art. 12: Servizio di Call center**

1. L'Ateneo mette a disposizione di studenti/esse un servizio di assistenza, al fine di garantire una sollecita risposta ai quesiti e la pronta soluzione ai problemi relativi agli aspetti legati alla carriera e alla posizione amministrativa.
2. Il Call Centre dell'Università fornisce informazioni utili per l'intera carriera universitaria. In particolare:
  - offerta didattica: dai corsi di laurea alla formazione post lauream
  - procedure di immatricolazione e procedure amministrative della carriera studente
  - diritto allo studio (tasse, benefici, esoneri totali e parziali, borse di studio, assistenza sanitaria, servizi a disposizione degli studenti disabili)
  - Uniweb, il sistema per gestire via web le pratiche relative alla carriera universitaria e posta elettronica degli studenti
  - autenticazione centralizzata dell'Università (Single Sign On): username, password, codice di attivazione password
  - mail con dominio @studenti.unipd.it e @phd.unipd.it
  - orario d'apertura degli uffici e ubicazione delle varie sedi di Ateneo.
3. Il servizio è attivo al numero 049.8273131 – da lunedì a venerdì, ore: 9-17

## **Art. 13: Servizi per studenti con disabilità**

1. L'Ateneo assicura uguali opportunità di studio ad ogni studente/ssa, con particolare attenzione a chi ha disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento o bisogni educativi speciali, in conformità alla normativa vigente. Inoltre è attento a offrire materiali alternativi e compatibili con tecnologie assistive e video con sottotitoli o trascrizioni, seguendo sempre le linee guida europee e nazionali per l'accessibilità; inoltre monitora l'accessibilità dei materiali didattici.
2. L'Ateneo si adopera inoltre per garantire un ambiente digitale di qualità, accessibile e personalizzato attraverso:
  - funzionalità adattate a vari profili di utenza,
  - indipendenza dal dispositivo di accesso,
  - interattività per favorire simulazioni e esercitazioni,
  - strumenti per costruire comunità di apprendimento e collaborazione.

## **TITOLO IV: FORMAZIONE DEI DOCENTI**

### **Art. 14: Formazione dei docenti**

1. L'Ateneo prevede la formazione iniziale (obbligatoria per Le Ricercatori/trici neo assunti) e in itinere (facoltativa) dei/le propri/e docenti sulle seguenti tematiche:
  - progettazione dell'insegnamento blended e online;
  - scelta degli strumenti e delle metodologie didattiche in funzione dei risultati di apprendimento attesi;
  - utilizzo delle piattaforme, degli strumenti e delle infrastrutture tecnologiche;
  - metodologie didattiche attive e collaborative;
  - utilizzo dei sistemi di produzione multimediale delle videoregistrazioni;

- modalità di svolgimento delle attività didattiche online, con particolare riferimento alle attività di interazione;
- modalità di erogazione dei materiali didattici multimediali e delle attività didattiche online.
- utilizzo dell'intelligenza artificiale generativa nella didattica.

2. La formazione è effettuata sia da formatori/trici didattici nell'ambito del progetto Teaching4Learning@unipd, sia dall'ufficio Digital Learning e Multimedia, che utilizza tool specifici.

3. L'Ateneo dispone inoltre di Change Agent, docenti con formazione specifica certificata tramite Open Badge presenti in ognuno dei Dipartimenti per sostenere e dare suggerimenti a colleghi/e.

3. Tutte le attività formative – iniziali e in itinere – sono erogate sia in presenza con corsi periodici, che a distanza in modalità sincrona e asincrona (MOOC e materiale audio video disponibile nelle piattaforme di Ateneo) e sono regolarmente documentate e tracciate anche attraverso il rilascio ai docenti di Open Badge Bestr Cineca.

## **TITOLO V: INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E PIATTAFORME DIDATTICHE**

### **Art. 15: Infrastruttura tecnologica e piattaforme didattiche**

1. L'Ateneo dispone di un'infrastruttura tecnologica avanzata, progettata per garantire l'erogazione e la fruizione ottimale dei Corsi di Studio prevalentemente o integralmente a distanza, sia in modalità sincrona che asincrona. Le soluzioni adottate assicurano stabilità, efficienza, sicurezza e accessibilità, offrendo a studenti/esse un'esperienza formativa moderna e flessibile.
2. L'infrastruttura si basa su un'architettura cloud gestita dai principali provider nazionali e internazionali, che garantisce disponibilità continua del servizio 24 ore su 24 attraverso sistemi evoluti di gestione e monitoraggio costante. L'architettura è dimensionata e scalabile dinamicamente per garantire l'accesso simultaneo a tutti gli studenti iscritti, con allocazione automatica delle risorse in base alle necessità.
3. Il sistema assicura elevati livelli di sicurezza sia logica, attraverso firewall e antivirus, che fisica, tramite sistemi anti-intrusione e sorveglianza continua dei centri elaborazione dati. Le tecnologie di virtualizzazione cloud con bilanciamento del carico e sistemi di storage garantiscono velocità, integrità e sicurezza dei dati. I database contenenti le informazioni di studenti/esse e delle attività didattiche sono costantemente sottoposti a backup quotidiani, nel rispetto della normativa sulla privacy.
4. L'accesso alle piattaforme avviene tramite il sistema unico di autenticazione SSO (Single Sign-On) utilizzato da tutte le università nazionali e internazionali. Questo sistema di identità digitale consente a studenti/esse di accedere a tutte le risorse didattiche con un'unica autenticazione, semplificando la fruizione dei servizi e garantendo l'interoperabilità con le principali istituzioni accademiche. Tutti gli accessi ai sistemi avvengono attraverso protocolli sicuri e crittografati.
5. L'Ateneo mette a disposizione piattaforme di e-learning conformi agli standard nazionali e internazionali, complete di funzionalità per l'erogazione dei contenuti didattici in formato multimediale, il tracciamento delle attività di studenti/esse, la gestione del catalogo corsi e degli iscritti, il tutoring e la collaborazione online, nonché la reportistica e il monitoraggio dell'apprendimento. Le piattaforme sono progettate secondo un'architettura multilivello e adottano standard internazionali per l'e-learning, garantendo la massima flessibilità nella gestione dei contenuti

e la loro indipendenza tecnologica. I contenuti didattici sono ottimizzati per essere accessibili anche in condizioni di connettività non ottimali, con tempi di risposta rapidi.

6. L'infrastruttura è stata progettata con particolare attenzione all'accessibilità tecnologica, garantendo la piena fruibilità dei contenuti anche con dispositivi non di ultima generazione. Grazie alla flessibilità dell'architettura cloud e all'ottimizzazione dei materiali didattici, è possibile seguire i corsi con dispositivi comuni quali computer, tablet o smartphone, anche non recenti, collegamenti internet di tipo residenziale con velocità anche moderate, e software diffuso come browser web aggiornati e applicazioni gratuite di uso comune per la visualizzazione di documenti e contenuti multimediali.

7. L'Ateneo fornisce gratuitamente a studenti/esse gli strumenti software necessari per il loro percorso di studio, assicurando che nessuna barriera tecnologica possa limitare l'accesso alla formazione.

8. L'Ateneo si impegna a mantenere costantemente aggiornate le proprie infrastrutture tecnologiche per supportare al meglio le attività didattiche e garantire che ogni studente/essa possa accedere ai servizi formativi indipendentemente dalla dotazione tecnologica di cui dispongono.

### **Art. 16: Standard tecnologici e privacy**

1. I materiali didattici dei corsi online sono sviluppati seguendo standard internazionali riconosciuti come IMS Global Learning Consortium, IEEE Learning Technology Standards Committee e ISO/IEC 40180 per la qualità dell'e-learning, che garantiscono qualità e riutilizzabilità dei contenuti attraverso oggetti didattici modulari e flessibili, interoperabilità tra diverse piattaforme e sistemi di apprendimento, e personalizzazione dei percorsi formativi in base alle esigenze di ogni studente/essa. I contenuti sono organizzati, classificati e archiviati secondo criteri standardizzati che ne facilitano l'accesso e l'aggiornamento.

2. L'Università traccia e registra il tempo di permanenza di studenti/esse sulla piattaforma, la partecipazione alle lezioni in diretta e la consultazione dei materiali registrati, e i risultati delle verifiche e test di valutazione. Le informazioni sulle attività svolte sono accessibili esclusivamente ai/le docenti e ai/le tutor assegnati al corso, nel pieno rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). Studenti/esse possono visualizzare il proprio percorso personale, mentre nessun altro/a studente/essa ha accesso ai dati altrui.

### **Art. 17: Monitoraggio e tracciabilità delle attività didattiche**

1. L'adozione integrata di questi strumenti consente un monitoraggio costante e trasparente del percorso formativo attraverso strumenti di learning analytics, che consentono la tracciabilità, la personalizzazione e la qualità dei processi di insegnamento-apprendimento, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

2. L'Ateneo fornisce ad ogni studente/essa:

- un'**identità digitale unica** per un accesso sicuro a tutte le infrastrutture e ai servizi online (Single Sign On);
- specifiche soluzioni digitali di monitoraggio della "**presenza certificata**" alle attività formative e alle valutazioni.

3. I principali strumenti didattici adottati dall'Ateneo consentono la raccolta, l'archiviazione e l'analisi di dati relativi all'attività formativa svolta da ciascun utente (studente, docente, tutor). I dati tracciati includono:

- **log di accesso e permanenza** su piattaforma;
- **completamento di attività** (esercitazioni, forum, quiz, consegne);
- **dati di engagement** (visualizzazioni video, interazioni live, risposte a sondaggi, annotazioni condivise);
- **feedback quantitativo e qualitativo** (valutazioni formative, commenti, peer feedback);
- **risultati e tempi di svolgimento di test e compiti**;
- **mappe di interazione** per la fruizione video e cronologia di contributi.

4. L'accesso a tali dati è così regolato:

- **studenti/sse**: possono visualizzare il proprio stato di avanzamento, risultati, feedback ricevuti e storico delle attività tramite la propria area riservata su Moodle e le piattaforme collegate;
- **docenti**: hanno accesso completo ai dati degli studenti iscritti ai propri insegnamenti, possono analizzare i pattern di partecipazione e utilizzare strumenti di analisi per la personalizzazione della didattica;
- **tutor didattici e tecnici**: hanno accesso selettivo ai dati necessari a supportare il percorso dello studente, in base al ruolo e alle attività previste (es. forum, esercitazioni, supporto tecnico);
- **responsabili di Corso di Studio e QA**: accedono in forma aggregata e anonimizzata ai dati di partecipazione, completamento e risultati, per il monitoraggio e la valutazione della qualità didattica.

5. Tutti i dati sono conservati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e protezione dei dati personali (GDPR, 2016), secondo policy di Ateneo documentate, con accessi regolati e tracciati. La durata minima di conservazione dei tracciamenti certificativi è pari a 3 anni.

## **TITOLO VI: TUTELA DEI DATI PERSONALI**

### **Art. 18: Tutela dei dati personali**

1. L'Ateneo garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia. L'Università, in conformità al principio di responsabilizzazione (accountability), garantisce il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. L'Ateneo, quindi, adotta un approccio volto a garantire che il trattamento dei dati personali sia basato sul rispetto dei principi sanciti dall'art. 5 del Regolamento UE 2016/679 - GDPR (liceità, correttezza, trasparenza, limitazione della finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza).