



Università di Foggia

Carta dei Servizi

Sommario

Art. 1 - Premessa

Art. 2 - Principi

Art. 3 – Diritti degli studenti

Art. 4 – Obiettivi dell'Università

Art. 5 – Modalità di erogazione dei servizi

Art .6 – Metodologia didattica

Art. 7 – Erogazione e fruizione dei corsi

Art. 8 – Usabilità delle applicazioni informatiche

Art. 9 – Servizio di supporto agli studenti con disabilità e DSA

Art. 10 – Fattori di qualità del servizio amministrativo

Art. 11 – Servizio help-desk

Art. 12 – Articolazione e tipologie del materiale didattico

Art. 13 – Servizi di orientamento, assistenza e tutorato

Art. 14 – Servizio Tirocini

Art. 15 – Servizio Placement

Art. 16 – Trasparenza

Art. 17 – Tutela dei dati personali

Art. 18 – Caratteristiche della piattaforma e-learning

Art. 19 – Aggiornamento della tecnologia adottata



Università di Foggia

Art. 1 - Premessa

La Carta dei Servizi è il documento di comunicazione istituzionale attraverso il quale L'Università di Foggia si impegna a fornire ai propri utenti informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi offerti e i relativi standard qualitativi e quantitativi.

Art. 2 - Principi

L'Università di Foggia adotta annualmente la Carta dei Servizi. In rispondenza a quanto prescritto dal D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico e successive integrazioni. La Carta dei servizi di questo Ateneo prioritariamente si uniforma ai principi di:

- Eguaglianza dei diritti degli studenti, garantendo la parità di condizioni nella fruizione e l'uguaglianza nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Imparzialità dei soggetti erogatori, garantendo l'obiettività, la neutralità e l'imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri studenti.
- Continuità del servizio erogato, garantendo la continuità e la regolarità dell'erogazione dei servizi ai propri studenti, impegnandosi a minimizzare, nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio dovuti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.
- Partecipazione degli studenti, promuovendo la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli studenti nell'erogazione dei servizi dell'Ateneo.

Art. 3 – Diritti degli studenti

L'Università garantisce a tutti gli studenti regolarmente iscritti l'accesso ai servizi erogati, consentendo la fruizione del materiale e delle attività didattiche, l'accessibilità ai servizi amministrativi e la tempestività delle risposte dei docenti e dei tutor. L'Università garantisce una comunicazione tempestiva e sempre aggiornata delle informazioni riguardanti l'offerta formativa, le attività didattiche e quelle di valutazione della preparazione degli studenti. Tutte le comunicazioni sono gestite attraverso la piattaforma di eLearning utilizzata per le attività didattiche.

Art. 4 – Obiettivi dell'Università

Obiettivo dell'Università è sviluppare e diffondere la cultura, le scienze e l'istruzione superiore attraverso l'insegnamento e la ricerca, utilizzando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione per rendere fruibile l'istruzione superiore anche a chi, per motivi di tempo o logistica, ne sarebbe escluso. L'Università ha come fine ultimo la crescita culturale e la partecipazione consapevole delle persone alla costruzione del sapere, attraverso l'impiego degli strumenti dell'e-learning, utili a superare barriere geografiche, sociali e culturali.

Art. 5 – Modalità di erogazione dei servizi

L'attività didattica dell'Università viene erogata attraverso una piattaforma didattica di eLearning basata su un'architettura flessibile e modulare che integra e potrà integrare in futuro diverse applicazioni tecnologiche. Tale piattaforma, personalizzabile in funzione dei percorsi formativi e dei



Università di Foggia

contenuti dei singoli insegnamenti, sarà in grado di gestire sia le attività formative, sia le attività collaborative tra docenti, tutor e studenti.

In conformità al DM 1835 del 06-12-2024, l'Università eroga i corsi di studio nelle seguenti modalità:

- Corsi convenzionali: erogati interamente in presenza o con attività telematiche fino a un terzo del totale
- Corsi in modalità mista: con attività telematiche fino a due terzi del totale
- Corsi prevalentemente a distanza: con attività telematiche oltre i due terzi del totale
- Corsi integralmente a distanza: con tutte le attività in modalità telematica, eccetto esami e prove finali

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.

A livello metodologico, le piattaforme didattiche sono basate su un modello articolato sui seguenti punti-chiave:

- identità e coerenza dell'ambiente tecnologico, che consente agli utenti iscritti (docenti, tutor, studenti, amministratori) di riconoscere in ogni momento una precisa identità dell'area formativa;
- ottimizzazione e sistematizzazione del percorso formativo, attraverso strumenti online di auto-apprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza e simulazione;
- utilizzo diffuso del cooperative learning, attraverso le comunità virtuali che permettono agli studenti, ai tutor e ai docenti di interagire per costruire insieme il processo di apprendimento. Lo studente ha la possibilità di apprendere confrontandosi con gli altri partecipanti (nei forum, in chat e attraverso lo scambio di documenti e materiali digitali, ipertestuali e/o multimediali), avendo a disposizione gli strumenti di assistenza didattica online (tutoring e mentoring), anche per l'auto-apprendimento asincrono.

Art .6 – Metodologia didattica

La metodologia didattica posta in essere prevede l'utilizzo di learning objects (unità di contenuto didattico), in cui convergono molteplici strumenti didattici (materiali e servizi), che agiscono in modo sinergico sul percorso di formazione ed apprendimento dello studente. Lo studente, infatti, dispone:

1. del testo scritto della lezione, con riferimenti bibliografici, note, etc.;
2. delle diapositive (arricchite da testi, tabelle, immagini, grafici, etc.) commentate in audio dal docente;
3. dei filmati delle lezioni, disponibili in modalità sincrona e/o asincrona;
4. delle esercitazioni di autovalutazione per la verifica dello stato di apprendimento.

Ciascuno studente partecipa alle attività della classe virtuale, e viene seguito dal titolare della disciplina che è responsabile della didattica.

L'obiettivo di stimolare gli studenti lungo tutto il percorso didattico viene perseguito attraverso:

- Didattica Erogativa (DE): videolezioni registrate, lezioni in streaming, webinar



- Didattica Interattiva (DI): esercitazioni, e-tivity, laboratori virtuali, forum
- Autovalutazione: test, esercizi, simulazioni

La programmazione di ciascun insegnamento prevede che almeno il 20% delle ore di didattica frontale sia erogato in modalità sincrona, con interazione diretta tra docenti e studenti.

Il processo formativo dell'Università di Foggia per i corsi prevalentemente a distanza si basa su un modello didattico articolato, innovativo e fortemente orientato allo studente. Questo modello integra in modo sinergico la didattica erogativa e quella interattiva, garantendo flessibilità, coinvolgimento attivo e personalizzazione del percorso di apprendimento.

Didattica Erogativa e Learning Objects

Il percorso formativo si avvale di *learning objects*, ossia unità di contenuto didattico che integrano molteplici strumenti e servizi. Gli studenti, infatti, dispongono di:

- **Testo scritto della lezione:** corredato di riferimenti bibliografici, note e materiali di approfondimento.
- **Diapositive:** arricchite con testi, tabelle, immagini, grafici e commentate in audio dal docente.
- **Filmati delle lezioni:** disponibili in modalità sincrona e/o asincrona.
- **Materiali multimediali:** quali videolezioni registrate, webinar e contenuti multimediali progettati secondo elevati standard qualitativi.

Ogni insegnamento è organizzato in moduli didattici coerenti che permettono una progressione graduale nell'apprendimento. La programmazione prevede che almeno il 20% delle ore di didattica frontale sia erogato in modalità sincrona, favorendo così un'interazione diretta tra docenti e studenti.

Didattica Interattiva e Attività Collaborativa

La didattica interattiva rappresenta un elemento fondamentale del processo formativo e si realizza attraverso numerose attività che promuovono il coinvolgimento attivo degli studenti:

- **Attività sincrone e asincrone:** sessioni live, chat, videoconferenze e l'uso di lavagne virtuali per favorire il confronto diretto.
- **Forum e e-tivity:** spazi di discussione e attività strutturate che stimolano la partecipazione, lo scambio di idee e l'applicazione pratica delle conoscenze acquisite.
- **Laboratori virtuali e progetti collaborativi:** esercitazioni e lavori di gruppo che sviluppano sia le competenze disciplinari che quelle trasversali (lavoro di squadra, leadership, comunicazione).
- **Metodologie innovative:** l'adozione del Problem Based Learning (PBL) e del Team Based Learning (TBL) permette di affrontare problemi reali e complessi, stimolando l'analisi critica e il problem solving.

Per supportare efficacemente queste modalità didattiche (PBL e TBL), il Corso si avvale di un'infrastruttura tecnologica avanzata, fondata su una piattaforma Moodle (Learning Management System) personalizzata e integrata con i sistemi informativi di Ateneo. Moodle consente la creazione e la gestione di ambienti di apprendimento collaborativo, forum tematici, quiz interattivi e strumenti di monitoraggio puntuale dell'attività degli studenti. In particolare, per il TBL e il PBL, la piattaforma consente la strutturazione di gruppi di lavoro, l'erogazione di test individuali e collettivi e l'analisi in tempo reale dei risultati, fondamentali per l'efficacia di queste metodologie.

A completamento, viene utilizzata LAMS (Learning Activity Management System), una piattaforma web-based progettata per costruire sequenze di apprendimento interattivo. LAMS consente la realizzazione di fasi chiave del TBL, come l'I-RAT, T-RAT e T-APP, e si integra con



Università di Foggia

strumenti di intelligenza artificiale generativa per personalizzare i contenuti, offrire feedback automatici e gestire il lavoro in gruppo.

Le attività sincrone vengono svolte attraverso ambienti di videoconferenza come Microsoft Teams e Zoom, che supportano stanze separate (breakout rooms) per il lavoro dei team, lavagne condivise, chat in tempo reale e condivisione di materiali. Questi strumenti sono ideali per simulazioni, discussioni guidate e attività collaborative, elementi centrali sia del PBL sia del TBL. Inoltre, l'integrazione con Google Workspace for Education (Docs, Sheets, Drive) consente la collaborazione asincrona e sincrone su documenti condivisi, rafforzando l'interazione tra studenti e la co-costruzione della conoscenza.

L'intera infrastruttura è progettata per essere accessibile, mobile-friendly e conforme agli standard di interoperabilità e sicurezza, garantendo fruizione stabile e inclusiva anche da parte di studenti con disabilità, come previsto dalla Legge 4/2004 e dalle WCAG 2.1. In sintesi, le soluzioni tecnologiche adottate per le attività sincrone di PBL e TBL sono pienamente operative, integrate tra loro e adeguate a garantire un apprendimento attivo, partecipativo e centrato sullo studente, in linea con gli obiettivi formativi del Corso.

Modalità di Tutorship

Il supporto allo studente è garantito da un sistema articolato di tutorship, che integra sia la descrizione delle figure tutor specifiche sia le modalità operative:

- **Figure Tutor Specifiche:**
 - **Tutor Disciplinari:** assistono l'apprendimento delle singole materie e facilitano l'applicazione delle metodologie PBL e TBL.
 - **Tutor di Corso:** guidano gli studenti negli aspetti organizzativi e metodologici del percorso formativo.
 - **Tutor Tecnici:** forniscono supporto per l'utilizzo degli strumenti tecnologici, assicurando una fruizione ottimale dell'ambiente di apprendimento.
- **Modalità Operative:**
 - **Guida/Consulenza:** svolta tramite spazi virtuali interattivi (forum, web conference, sessioni live) e, in caso di richieste personalizzate, via e-mail o webconference.
 - **Monitoraggio dell'andamento complessivo della classe:** attraverso test online periodici, interrogazioni virtuali e sessioni di feedback.
 - **Monitoraggio dei percorsi individuali:** interventi personalizzati per verificare l'avanzamento formativo di ciascun studente.
 - **Coordinamento del gruppo:** facilitazione della collaborazione e del confronto tra studenti, essenziale per lo sviluppo di progetti comuni.

Valutazione dell'Apprendimento e Prove In Itinere

La verifica delle conoscenze e delle competenze si basa su un sistema di valutazione continua che integra diversi strumenti:

- **Test di Autovalutazione:** utili per monitorare i progressi individuali.
- **Prove Intermedie (In Itinere):** somministrate periodicamente, queste prove obbligatorie non determinano direttamente l'ammissione alla fase finale ma vengono tracciate e archiviate, costituendo il portfolio personale di ogni studente. Tali prove possono consistere in test (a risposte chiuse, aperte, a scelta multipla), esercizi, simulazioni ed elaborati progettuali.
- **Elaborati e Progetti:** attività individuali e di gruppo che permettono l'applicazione pratica delle conoscenze acquisite.
- **Esami Finali:** La valutazione si articola in un sistema integrato che combina verifiche *in itinere* a scopo formativo, svolte attraverso le e-tivity, e prove sommative finali sotto forma di esame, finalizzate ad accertare il raggiungimento degli obiettivi del corso e l'acquisizione dei



Università di Foggia

crediti previsti. Le e-tivity hanno una funzione esclusivamente orientativa e non incidono sul voto finale, ma forniscono un feedback continuo, promuovendo l'autovalutazione e il miglioramento progressivo delle competenze. Al termine di ciascun Educational Cluster, le prove sommative determinano l'acquisizione dei CFU e il rilascio dei relativi Open Badge e Milestone Badge, che attestano le competenze effettivamente acquisite durante il percorso.

Gli esami si svolgono esclusivamente in presenza, tuttavia, in situazioni eccezionali debitamente documentate, è possibile attivare la modalità d'esame a distanza, in conformità a quanto stabilito dall'art. 5, comma 2 del D.M. n. 1835 del 6 dicembre 2024. Tale disposizione consente agli Atenei, *“in presenza di circostanze straordinarie che impediscano lo svolgimento in presenza delle attività valutative, di autorizzare l'uso di strumenti telematici per lo svolgimento degli esami, garantendo comunque l'identificazione dello studente, la regolarità della prova e la conformità alle regole di privacy e sicurezza”*. L'attivazione della modalità a distanza deve essere approvata dal Direttore del Dipartimento, previa valutazione in prima istanza da parte del GAQ (Gruppo di Valutazione della Qualità). L'autorizzazione può essere concessa per singoli appelli, su richiesta motivata dello studente, corredata da documentazione idonea (es. condizioni sanitarie, impedimenti logistici documentati, emergenze locali).

Supporto, Pianificazione e Monitoraggio Continuo

Per facilitare l'organizzazione del percorso formativo, il docente si avvale di strumenti di agenda online che permettono di:

- **Pianificare le attività sincrone:** con indicazione di date, orari e obiettivi specifici.
- **Organizzare le attività di laboratorio:** attraverso la gestione e la condivisione dei materiali propedeutici.
- **Gestire le prove e gli elaborati:** comunicando in anticipo i contenuti, le modalità e le scadenze relative a ciascuna attività valutativa.

La piattaforma dell'Ateneo integra inoltre un sistema di tracciamento automatico delle attività formative e del feedback continuo, accessibile sia al docente che allo studente. Questo monitoraggio consente di adattare il percorso formativo in corso d'opera, garantendo un supporto mirato e costante. Il modello didattico adottato dall'Università di Foggia si configura come un approccio integrato e dinamico, capace di coniugare la qualità dei contenuti erogativi con l'efficacia delle attività interattive e collaborative.

Grazie all'utilizzo di learning objects, metodologie innovative e un sistema di tutorship strutturato e diversificato, lo studente beneficia di un percorso formativo flessibile, personalizzato e orientato alla pratica, in grado di sviluppare competenze sia teoriche che trasversali fondamentali per il mondo professionale.

Art. 7 – Erogazione e fruizione dei corsi

La fruizione dei corsi avviene attraverso la piattaforma e-learning di Ateneo. Le modalità di erogazione sono progettate in modo tale da:

1. supportare la motivazione degli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
2. proporre una schedulazione adeguata alle caratteristiche degli studenti.

A tal proposito la piattaforma consente la gestione di attività asincrone (studio delle lezioni, test di autovalutazione, partecipazione a forum, etc.) e attività sincrone (aula virtuale, videoconferenze, seminari in diretta, eventuali revisioni in diretta con il docente o i tutor, etc).

L'Ateneo garantisce il Single sign on inteso come sistema di controllo d'accesso che consente a un utente di effettuare un'unica autenticazione valida per più sistemi software o risorse informatiche cui è abilitato.



Art. 8 – Usabilità delle applicazioni informatiche

Una particolare attenzione viene dedicata, dall'Università, allo studio dell'usabilità delle applicazioni informatiche e dei sistemi sottostanti, al fine di rendere gradevole e stabile, l'esperienza degli utenti, garantendo un approccio di qualità in termini di offerta di tecnologia, di contenuti e di servizi offerti agli utenti.

I requisiti, di cui l'Università tiene sempre conto per la definizione dei requisiti di usabilità dell'ambiente tecnologico, sono:

- personalizzazione delle funzioni per profili di utenti differenti;
- indipendenza dalla tecnologia d'accesso;
- elevata interattività per favorire il ricorso alla simulazione e all'esercitazione;
- essere in grado di favorire la costruzione della comunità di apprendimento e collaborazione.

Art. 9 – Servizio di supporto agli studenti con disabilità e DSA

L'Ateneo svolge attività di supporto degli studenti con disabilità e/o DSA e/o con bisogni specifici temporanei, attraverso il "Servizio DDSA", con l'obiettivo di assicurare loro il diritto allo studio e l'inclusione in tutti gli ambiti della vita universitaria. Il servizio è disciplinato dal relativo Regolamento di Ateneo, volto a regolamentare, peraltro, i compiti del Delegato del Rettore, del Responsabile dell'Ufficio per i servizi agli studenti nonché del Servizio DDSA.

L'Università di Foggia, nel rispetto del diritto di accesso allo studio, garantisce la fruizione dei servizi formativi erogati agli studenti diversamente abili conformemente alle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", descritte nella Legge n°4 del 9 Gennaio 2004, e al Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 – "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", che definisce le linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità.

Nell'erogare i propri servizi, l'Università di Foggia dedica particolare attenzione a garantire facilità di accesso da parte degli studenti diversamente abili.

Offre, inoltre, un servizio di individuazione ed acquisizione degli ausili informatici (hardware e software) che agevolano lo studente diversamente abile nell'uso del computer, allo scopo di potenziare la comunicazione, in situazioni di difficoltà verbale, visiva e grafo-motorio. In questo ambito, l'Università segue le linee guida del World Wide Web Consortium (W3C) e la loro adozione in Italia, con riferimento, nello specifico del quadro legislativo italiano, all'attività dell'Autorità e della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Art. 10 – Fattori di qualità del servizio amministrativo

I fattori di qualità del servizio, riferibili all'attività amministrativa, comprendono: celerità e trasparenza delle procedure; flessibilità; assistenza agli studenti e trasparenza sui costi. L'Università presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.

Art. 11 – Servizio help-desk

L'Università mette a disposizione degli studenti un servizio di assistenza, al fine di garantire una sollecita risposta ai quesiti posti dagli studenti e pronta soluzione ai problemi relativi agli aspetti legati



alla carriera e alla posizione amministrativa. Tale servizio viene svolto prevalentemente via e-mail ed in taluni casi per via telefonica. Gli studenti possono anche richiedere informazioni circa le procedure amministrative che li riguardano, accedendo alla loro pagina personale presente nel Sistema Esse3, previo opportuno riconoscimento attraverso le loro credenziali istituzionali.

Art. 12 – Articolazione e tipologie del materiale didattico

Il materiale didattico e i servizi offerti sono sottoposti a certificazione da parte di un'apposita Commissione di Valutazione della Qualità che ne verifica:

- Coerenza con gli obiettivi formativi
- Aggiornamento dei contenuti
- Adeguatezza metodologica
- Accessibilità e usabilità
- Conformità agli standard tecnologici

La verifica viene effettuata periodicamente utilizzando anche strumenti avanzati di:

- Analytics per il monitoraggio dell'apprendimento
- Sistemi antiplagio per la verifica dell'originalità
- Strumenti di AI per il supporto personalizzato
- Traduzione automatica per l'accessibilità multilingua

Art. 13 – Servizi di orientamento, assistenza e tutorato

Al fine di sostenere e potenziare i servizi e gli interventi a favore degli studenti, l'Università di Foggia offre servizi di orientamento, assistenza e tutoraggio agli studenti in ingresso (nell'ottica di favorire un accesso consapevole al percorso di studi universitario), in itinere (attraverso il servizio di tutoraggio didattico) e post lauream (finalizzato a favorire l'accesso a tirocini professionalizzanti e a un inserimento lavorativo coerente con le competenze acquisite). Tutta l'attività di assistenza agli studenti è costantemente monitorata e valutata dall'Ateneo al fine di ottenere un reale miglioramento degli apprendimenti dello studente e una sempre maggiore rispondenza alla personalizzazione del percorso formativo.

Il servizio di tutoraggio si articola su più livelli:

- Informativo: assistenza nella gestione delle principali procedure accademiche (servizi agli studenti, iscrizione su Esse3, prenotazione esami, accesso a orari e programmi);
- Amministrativo: supporto nella comunicazione con le segreterie attraverso la piattaforma didattica e canali digitali di messaggistica istantanea;
- Tecnologico: attivazione di un helpdesk tecnico presso l'Hub, per facilitare l'utilizzo delle tecnologie e degli ambienti digitali per la didattica;
- Metodologico e di sistema: presenza presso l'Hub di figure competenti nell'accompagnare gli studenti nell'adattamento alla formazione a distanza e nell'elaborazione di un metodo di studio efficace e autonomo;
- Disciplinare: assegnazione di tutor qualificati, con competenze specifiche nelle cosiddette 'discipline scoglio', al fine di prevenire e rimuovere eventuali ostacoli alla frequenza e al successo formativo. I tutor disciplinari affiancano gli studenti nella definizione di strategie di apprendimento, nella gestione delle difficoltà e nel monitoraggio dei progressi.

I tutor sono selezionati tramite bando di Ateneo, in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente. A valle della selezione, è previsto un percorso strutturato di formazione iniziale e aggiornamento continuo, volto a garantire la preparazione pedagogica, digitale e relazionale dei tutor,



nonché la loro capacità di rispondere in modo consapevole e competente alle esigenze della comunità studentesca.

La formazione iniziale si articola in due moduli complementari:

Formazione generale di Ateneo (20 ore) – obbligatoria per tutti i tutor – che fornisce le competenze di base relative:

- ai servizi agli studenti (servizi di supporto per studenti con disabilità e DSA, servizi di collocamento, [consulenza](#) ecc.)
- al funzionamento del sistema Esse3 e delle piattaforme didattiche (Moodle e LAMS);
- alle procedure amministrative e alle modalità di comunicazione con gli studenti.

Tale formazione include:

- un modulo introduttivo sul ruolo del tutor nella didattica universitaria, in presenza e a distanza;
- un laboratorio pratico sull'utilizzo delle piattaforme Moodle e LAMS;
- sessioni dedicate alla comunicazione efficace, alla relazione educativa e alla gestione delle dinamiche nei gruppi online;
- elementi di orientamento ai principali modelli didattici innovativi, tra cui il Team Based Learning (TBL) e il Problem Based Learning (PBL).

· Formazione specifica di Dipartimento (3 ore di avvio + supervisione costante con incontri e briefing di monitoraggio) – a cura del Delegato all'Orientamento del Dipartimento di Scienze Sociali – che offre un inquadramento puntuale sulle caratteristiche del Corso di Studio, con particolare attenzione agli insegnamenti caratterizzanti e agli sbocchi professionali. Questo modulo consente ai tutor di operare in modo informato e coerente con il contesto disciplinare e formativo di riferimento.

A garanzia della qualità del servizio tutoriale, è previsto un **programma strutturato di aggiornamento continuo**, articolato in incontri periodici promossi congiuntamente dal Comitato di Ateneo per l'Orientamento e il Placement (COPA) e dal Delegato all'Orientamento del Dipartimento. Tali incontri sono finalizzati sia al miglioramento complessivo del servizio di tutorato, sia all'accompagnamento dei tutor nel loro percorso di crescita e consolidamento delle competenze. Durante questi momenti formativi, i tutor:

- aggiornano e potenziano le proprie competenze metodologiche e tecnologiche;
- esperienze, criticità emerse e buone pratiche;
- ricevono indicazioni operative in merito a eventuali modifiche organizzative e aggiornamenti normativi.

Tutte le attività formative – iniziali e *in itinere* – sono regolarmente documentate e certificate. In linea con le raccomandazioni dell'ANVUR, queste attività contribuiscono a garantire la qualità e la coerenza del supporto tutoriale, che rappresenta una componente essenziale del presidio della qualità didattica del Corso.



Art. 14 – Servizio Tirocini

L'Università provvede a stipulare, con soggetti pubblici e privati, accordi e convenzioni che permettano agli studenti di svolgere un periodo di tirocinio/stage, finalizzato ad un primo contatto con il mondo del lavoro.

Art. 15 – Servizio Placement

Attraverso il Servizio Placement, l'Università favorisce l'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro. A tal fine, il Servizio organizza diverse iniziative volte a rafforzare le relazioni tra l'Università ed il mondo del lavoro, offrendo un costante supporto ai laureandi ed ai laureati dell'Ateneo. Il Servizio Placement offre supporto allo studente affinché possa elaborare un percorso professionale che sia coerente con le proprie attitudini e motivazioni e al contempo rispondente alle offerte che provengono dal mondo produttivo di riferimento.

Art. 16 – Trasparenza

Al fine di assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa, l'Università fornisce, con continuità, notizie sull'attività degli organi di governo. In ogni caso, gli studenti hanno diritto a ricevere informazioni sull'attività degli organi collegiali, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.

Art 17 - Tutela dei dati personali

L'Università di Foggia, garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia. L'Ateneo, 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).

Pertanto, l'Università fornisce agli studenti un'informativa privacy, allegata alla presente Carta dei Servizi, assicurando informazione e comunicazione chiare e accessibili in merito al trattamento dei dati personali. L'Università di Foggia, inoltre, mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato ai rischi connessi al trattamento dei dati, con conseguente implementazione delle misure di sicurezza, previste dall'art. 32 del GDPR.

Art. 18 Caratteristiche della piattaforma e-learning

La piattaforma e-learning di Ateneo soddisfa tutti i requisiti previsti dal D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico e garantisce il single sign on secondo quanto indicato nel precedente Art. "Erogazione e fruizione dei corsi".

L'architettura tecnologica di sistema e di rete, progettata secondo criteri di massima flessibilità e scalabilità, garantisce elevate performance di accesso e fruizione dei servizi da parte di più utenti contemporanei.

In particolare sono garantiti:

1. un numero massimo di 5.000 utenti contemporanei;
2. un numero medio di 1.000 utenti contemporanei;
3. tempi di risposta ottimizzati da sistemi QoS (Quality of Service).

Il sistema inoltre presenta le seguenti caratteristiche:



Università di Foggia

1. sistema di accesso ed identificazione univoca, con assegnazione dei permessi sul sistema in base al proprio profilo utente (docenti, tutor, studenti etc.);
2. sistema di gestione e modifica dei dati personali;
3. aula virtuale per la gestione di eventi sincroni (chat, videochat) utilizzabile sia per il tutoraggio delle lezioni sia per la fruizione di conferenze, incontri e seminari;
4. erogazione di servizi di comunicazione asincrona, quali forum, mailbox, bacheca annunci, FAQ e agenda online;
5. erogazione di contenuti didattici sotto forma di Learning Objects in formato XML (eXtensible Markup Language) secondo lo standard internazionale ADL SCORM 1.2;
6. capacità di tracciamento dell'erogazione dei contenuti didattici a scopo didattico e certificativo, con granularità fino al livello di Learning Objects, secondo lo standard internazionale ADL SCORM 1.2;
7. sistema WEB ad alta interattività di erogazione dei corsi e dei servizi, per la trasmissione di contenuti semanticamente avanzati;
8. capacità di tracciamento in tempo reale della fruizione del corso a distanza in termini di erogazione ed utilizzo di tutti i contenuti fino a livello di Learning Objects, sia per il sostegno al modello didattico scelto, che per quanto riguarda la salvaguardia del diritto d'autore del materiale didattico;
9. aggregazione e sequenzializzazione di contenuti didattici, anche a livello di granularità elevata, adattiva e personalizzabile in tempo reale;
10. capacità di erogare e tracciare punti specifici di verifica dell'apprendimento, con registrazione, fino al superamento dell'esame, di tutti i punti di verifica caratterizzanti il percorso formativo erogato; capacità di tracciare tutti i tempi di erogazione con granularità elevata, a livello di unità didattiche atomiche (SCO, Shareable Content Object);
11. capacità di archiviazione storica dei risultati finali, valutabili nel processo di assegnazione dei crediti universitari;
12. capacità di effettuare reporting dei dati tracciati sia verso il docente/tutor sia verso lo studente nel rispetto della legge sulla privacy e in modo da consentire l'autocertificazione esplicita dei tempi e processi di erogazione dei contenuti di formazione e verifica;
13. capacità di authoring con indicizzazione dei contenuti, aggregazione a granularità variabile, regole di adattività espresse in forma esplicita ed interoperabili tra sistemi di vari fornitori;
14. capacità di archiviazione online con la possibilità di autenticazione di accesso e protocolli standard di condivisione dei metadata (SOAP XML);
15. possibilità di pubblicare profili applicativi specializzati per singolo corso, ateneo o consorzio di atenei, secondo le specifiche internazionali IMS Global Learning Consortium;
16. possibilità di effettuare le attività amministrative online (iscrizione al corso, prenotazione esami, etc.);
17. accessibilità anche a particolari categorie di utenti (come ad esempio diversamente abili) attraverso interfaccia grafica progettata in ottemperanza alle linee guida WCAG 1.0 del World Wide Web Consortium (W3C)

Una descrizione dettagliata delle caratteristiche tecniche della piattaforma e dei requisiti minimi richiesti è disponibile sul sito di Ateneo.

Standard tecnologici

L'Ateneo garantisce la conformità della piattaforma ai seguenti standard internazionali:

1. AICC, Aviation Industry CBT Committee, è un open forum di docenti professionisti con l'obiettivo comune di stabilire le linee guida relative alla tecnologia usata per l'apprendimento interattivo, online e offline. Ulteriori informazioni sono disponibili presso <http://www.aicc.org>.
2. IMS è un consorzio di istituzioni e aziende che operano nel settore della formazione e insieme sviluppano e promuovono specifiche riguardo all'apprendimento online per facilitare l'interscambio di informazioni tra Learning Management System eterogenei. Si possono trovare ulteriori informazioni nel sito di IMS, <http://www.imsproject.com>.



3. IMS QTI (Question and Test Interoperability) per la creazione di test e valutazioni. È possibile creare delle Raccolte di Test contenenti varie domande in forma di vero/falso, scelte singole o multiple, riempimento di campi testuali, con possibilità di formattazione dei testi in HTML.

I test o i sondaggi possono raccogliere le domande prelevandole in modo statico o dinamico (casuale) dalle Raccolte di Test, ed è possibile definire per essi varie caratteristiche: limiti di tempo, punteggi e soglie di superamento, numero massimo di tentativi. L'applicazione supporta inoltre l'erogazione di test per la certificazione su prodotti o servizi, consentendo ad esempio la ripresa del test in caso di abbandono forzato da parte del candidato o la possibilità di aumentare dinamicamente il tempo restante per il completamento del test in casi eccezionali.

4. SCORM (Sharable Content Object Reference Model) definisce delle specifiche che hanno lo scopo di incorporare in un unico standard il lavoro di AICC, IMS e IEEE. È un marchio registrato da ADL (Advanced Distributed Network - <http://www.adlnet.com>).

5. WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Le linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web spiegano come realizzare contenuti per il Web di modo che siano accessibili a persone affette da disabilità. Le linee guida sono rivolte agli sviluppatori di contenuti per il Web (autori di pagine Web e persone che si occupano del design di siti Web), nonché agli sviluppatori di strumenti di authoring. Il fine primario delle linee guida è quello di promuovere l'accessibilità. Nondimeno la loro applicazione consente di rendere disponibili i contenuti Web a tutti gli utenti, indipendentemente dal tipo di strumento di navigazione utilizzato (ad esempio browser grafici, browser vocali, cellulari, navigatori per automobile etc.) o da limitazioni cui ci si trovi costretti (ad es. un ambiente rumoroso, sovra o sotto-illuminato, o circostanze che impongano di non utilizzare le mani etc.). Nel seguire le linee guida si aiutano inoltre le persone a reperire più velocemente informazioni nel Web mentre non si dissuadono i content manager dall'usare immagini, filmati, etc., indicando inoltre le modalità per un corretto uso dei contenuti multimediali, onde renderli accessibili ad una più vasta utenza.

Monitoraggio e qualità del servizio

L'infrastruttura è sottoposta a monitoraggio continuo delle performance e della qualità del servizio, permettendo di identificare e risolvere tempestivamente eventuali criticità e garantendo un'esperienza ottimale per tutti gli utenti. L'Ateneo mantiene elevati standard di servizio, con particolare attenzione alla disponibilità della piattaforma e alla tempestività del supporto tecnico.

L'infrastruttura è sottoposta a monitoraggio continuo delle performance e della qualità del servizio, permettendo di identificare e risolvere tempestivamente eventuali criticità e garantendo un'esperienza ottimale per tutti gli utenti. L'Ateneo mantiene elevati standard di servizio, con particolare attenzione alla disponibilità della piattaforma e alla tempestività del supporto tecnico.

La sicurezza e la protezione dei dati rappresentano una priorità fondamentale dell'infrastruttura tecnologica. L'architettura implementa un sistema completo di misure di sicurezza conformi alle normative vigenti, che include sistemi avanzati di protezione perimetrale, controllo degli accessi granulare e sistemi di rilevamento delle intrusioni. La protezione dei dati è garantita sia durante la trasmissione, attraverso protocolli di cifratura di ultima generazione, sia durante la conservazione, mediante tecniche di crittografia avanzata.

L'autenticazione degli utenti è gestita attraverso un sistema centralizzato di Single Sign-On, che garantisce un accesso sicuro e unificato a tutti i servizi della piattaforma utilizzando le credenziali istituzionali dell'Ateneo. L'intera infrastruttura è progettata secondo principi di alta affidabilità e scalabilità, sfruttando le più moderne tecnologie di containerizzazione e orchestrazione in ambiente cloud.

Particolare attenzione è dedicata all'accessibilità dei servizi digitali, con un monitoraggio costante della conformità agli standard internazionali e alle normative vigenti. Attraverso la Commissione Disabilità, l'Ateneo fornisce un servizio dedicato per l'individuazione e l'implementazione di soluzioni tecnologiche assistive, compresi ausili hardware e software specifici, per garantire la piena fruibilità dei servizi da parte degli studenti con disabilità. Questo supporto è progettato per facilitare



Università di Foggia

la comunicazione e l'apprendimento in presenza di difficoltà verbali, visive o motorie, assicurando un'esperienza formativa inclusiva e di qualità.

Art. 19 – Aggiornamento della tecnologia adottata

Fatte salve le specifiche fissate dal DI 17 aprile 2003, l'Università si impegna ad aggiornare la propria infrastruttura tecnologica, a condizione che le innovazioni adottate non arrechino alcun disservizio agli studenti.