SAPIENZA
UNIVERSITÀ DI ROMA

CARTA DEI SERVIZI

Corsi di Studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza

Commissione Didattica di Ateneo 1° dicembre 2025
Senato Accademico 9 dicembre 2025
Consiglio di Amministrazione 16 dicembre 2025

INDICE

Premessa 3

1. Introduzione 3

2. Commissione per i corsi di studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza 4

3. Didattica 5

3.1 Caratteristiche della didattica online 5

3.2 Offerta formativa 6

3.3 Progettazione delle attività formative e Syllabus dell'insegnamento (scheda insegnamento) 8

3.4 Articolazione della didattica online 10

3.5 Modalità di interazione 11

3.6 Esami di profitto 12

3.7 Aggiornamento e disponibilità del materiale didattico 13

4. Servizi per la gestione delle carriere 13

5. Servizi per studentesse e studenti 15

5.1 Servizi di orientamento e tutorato 15

5.2 I Tutor 15

5.3 Servizi per studentesse e studenti con disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento o bisogni educativi speciali 19

5.4 Servizi di Orientamento in uscita e di Placement 25

6. Formazione delle docenti e dei docenti 25

7. Infrastruttura tecnologica e piattaforme didattiche 26

7.1 Infrastruttura tecnologica e piattaforme didattiche 26

7.2 Monitoraggio e tracciabilità delle attività didattiche 29

8. Tutela dei dati personali 30

Premessa

Sapienza attiva Corsi di Studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza esclusivamente come Corsi di Studio Interateneo con l'Università degli Studi di Roma Unitelma Sapienza. Per tali Corsi di Studio, si avvale delle strutture e infrastrutture tecnologiche, nonché della piattaforma didattica, dell'Ateneo partner.

Nel suo complesso, tutto il sistema tecnologico e di servizi a supporto dei processi di progettazione, programmazione ed erogazione della didattica a distanza, nonché a supporto dei servizi per le studentesse e gli studenti, compresa la gestione delle carriere e della didattica, garantisce requisiti di sicurezza informatica per l'affidabilità, la continuità di servizio e la protezione dei dati.

1. Introduzione

La Carta dei Servizi - *Corsi di Studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza* (d'ora in poi, Carta dei Servizi), in conformità a quanto previsto dal D.M. n. 1835 del 6 dicembre 2024, presenta le metodologie adottate e i servizi offerti per i Corsi di Studio (CdS) Interateneo erogati prevalentemente o integralmente a distanza attivati da Sapienza Università di Roma e fornisce a stakeholder, interni ed esterni, una visione della quantità e della qualità dei servizi offerti, fissandone i principi e i criteri di erogazione. Le disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono coordinate con quanto disposto nella Carta dei Servizi di Unitelma.

L'Ateneo, per mezzo della Carta dei Servizi:

- illustra le caratteristiche dei propri servizi;

- descrive le modalità di accesso ai predetti servizi;
- verifica il livello di soddisfazione dei servizi da parte degli utenti, al fine di migliorarne la qualità;
- individua gli strumenti di tutela di studentesse e studenti da eventuali inadempienze e disservizi;
- garantisce la tutela dei dati personali, adottando tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente.

La Carta dei Servizi, pubblicata annualmente sul portale web di Sapienza prima dell'inizio delle attività didattiche, è concepita a corredo del Regolamento Didattico di Ateneo e dei Regolamenti Didattici dei singoli CdS.

2. Commissione per i corsi di studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza

Con D.R. n. 357 del 5 febbraio 2025, Sapienza Università di Roma ha istituito, a livello di Ateneo, la *Commissione per i corsi di studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza*, con il compito di verificare il materiale didattico erogato e i servizi offerti dai corsi di studio, al fine di garantirne la coerenza con il sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo.

La Commissione assicura il monitoraggio dei processi didattici e tecnologici con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo; a tali fini accede con proprie credenziali a tutto il materiale didattico presente nella piattaforma Moodle per i Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza, con sede amministrativa presso Sapienza.

La Commissione si riunisce almeno due volte l'anno.

3. Didattica

3.1 Caratteristiche della didattica online

La didattica online si distingue in didattica erogativa (DE) e didattica interattiva (DI).

- ✓ per didattica erogativa (DE) si intende il complesso delle attività didattiche, sincrone e asincrone, assimilabili alle lezioni in aula e incentrate sulla presentazione e discussione dei contenuti da parte della docente e del docente (ad esempio, lezioni sincrone o asincrone, corredate da slide e altro materiale didattico);
- ✓ per didattica interattiva (DI) si intende ogni forma di interazione tra docente, tutor e discente in un ambiente di apprendimento collaborativo e dinamico, che promuove l'interazione sociale, e si estrinseca attraverso il complesso di attività che permettono a studentesse e studenti di acquisire competenze pratiche, confrontarsi con docenti, tutor e loro pari, attivare meccanismi di comunicazione e competenze trasversali, quali quiz, forum di discussione, esercizi pratici e progetti di gruppo. In particolare, le e-tivities sono supportate dai numerosi strumenti di interazione e collaborazione offerti dalla piattaforma utilizzata (diversi tipi di forum, glossari, workshop, chat, wiki, quiz e compiti), nonché da quelli offerti dalle applicazioni Google Suite rese disponibili alle studentesse e agli studenti (moduli, doc, sheets).

  Attraverso i webinar, realizzati con una piattaforma di Web conferencing leader di mercato a livello internazionale, la didattica tipicamente asincrona offerta attraverso la piattaforma e-Learning messa a disposizione da Unitelma viene arricchita da sessioni di didattica interattiva, collaborativa e sincrona. Durante un webinar, docente e/o tutor sono connessi e interagiscono in tempo reale con studentesse e studenti, che interagiscono altresì fra loro, in un unico ambiente virtuale di collaborazione (aula virtuale), potendo sviluppare in profondità

specifici temi e avvantaggiandosi di tecniche di mutuo insegnamento e discussione guidata.

Per i corsi prevalentemente o integralmente a distanza è garantito lo svolgimento in forma sincrona di almeno il 30% delle ore di didattica erogativa previste.

3.2 Offerta formativa

L'Offerta formativa dei corsi di laurea e laurea magistrale di Sapienza è consultabile sul sito web di Ateneo attraverso il Catalogo dei corsi di studio.
Per ciascun corso di studio è disponibile una pagina suddivisa in diverse sezioni, tra le quali:

- la sezione "Iscriversi", dove sono pubblicati i bandi e le scadenze che regolano l'accesso ai corsi;
- la sezione "Il corso", voce "Percorso formativo", dove è possibile consultare gli insegnamenti previsti per il primo anno e per gli anni successivi, destinati a chi si immatricola;
- la sezione "Frequentare", dove sono presentati gli insegnamenti attivati per l'anno accademico corrente al primo e al secondo semestre, sia per chi si iscrive al primo anno, sia per chi si iscrive agli anni successivi al primo;
- la sezione "Il corso", voce "Organizzazione e contatti", dove è pubblicato il Regolamento Didattico del CdS e sono altresì consultabili ulteriori informazioni, tra cui i nominativi di:
  - Presidente del consiglio di Corso di Studio o di Area Didattica;
  - Docenti di riferimento;
  - Rappresentanze studentesche;
  - Tutor del corso;
  - Referente di corso per la didattica;

- Referente di Facoltà per Disabilità e DSA;
- Garante studenti di Facoltà;

❖ sempre nella sezione "Il corso", è altresì presente la voce "Assicurazione della qualità (AQ)", dove sono riportate informazioni relative a Organizzazione e responsabilità della AQ del CdS, nonché alle Consultazioni con le parti interessate.

Livello di servizio

Nella pagina web del singolo CdS e nel Regolamento Didattico del Corso di Studio sono esposti nel dettaglio l'elenco degli insegnamenti di base, caratterizzanti e affini o integrativi, con l'indicazione della denominazione, dei settori scientifico-disciplinari di riferimento e dei corrispondenti CFU e relative ore, comprese le eventuali propedeuticità, nonché le altre attività formative e il numero di crediti ad esse corrispondenti. Sono, altresì, indicati gli obiettivi formativi del CdS, i profili professionali e gli sbocchi occupazionali, i requisiti di ammissione, le modalità e le caratteristiche delle verifiche di profitto (esami) e della prova finale, nonché tutte le norme relative a iscrizione, modalità di frequenza, di passaggio ad anni successivi, di modalità e tempistica per la presentazione dei piani di studio da parte di studentesse e studenti.

L'ordinamento didattico di ciascun CdS e il relativo Percorso formativo sono annualmente verificati ed eventualmente aggiornati a seguito del confronto con gli stakeholder, tenendo conto degli sviluppi delle conoscenze, degli indirizzi didattici del mondo accademico, in ambito nazionale e internazionale, della domanda di formazione proveniente dalla società della conoscenza e degli eventuali ulteriori o diversi sbocchi occupazionali.

3.3 Progettazione delle attività formative e Syllabus dell'insegnamento (scheda insegnamento)

La struttura (denominazione, CFU, SSD, lingua, articolazione in ore della didattica) e gli obiettivi formativi di ognuna delle attività formative sono individuati, in coerenza con quelli previsti dal Corso di Studio, dal Consiglio di Corso di Studio o di Area Didattica in sede di definizione della Didattica programmata del Corso di Studio e sono parte integrante del Syllabus dell'insegnamento (scheda insegnamento).

Annualmente, ogni docente a cui è affidato un insegnamento provvede alla progettazione della struttura del relativo corso e ai relativi contenuti in funzione degli obiettivi formativi dell'insegnamento e in relazione ai relativi risultati di apprendimento attesi, in coerenza con quelli previsti dal Corso di Studio, completando, altresì, sulla base delle indicazioni e delle Linee Guida di Ateneo, il Syllabus dell'insegnamento attraverso l'inserimento delle informazioni nella "scheda insegnamento".

La scheda insegnamento prevede la compilazione, in italiano e in inglese, dei seguenti 10 quadri:

- *Risultati di apprendimento attesi* (individuati in relazione agli obiettivi formativi dell'insegnamento e del CdS, sono declinati secondo i Descrittori di Dublino);
- *Prerequisiti* (conoscenze e abilità necessarie per seguire il corso. La definizione dei prerequisiti fa riferimento all'insieme dei saperi che costituiscono il prerequisito necessario a una partecipazione attiva);
- *Programma* (descrive l'articolazione dei contenuti dell'insegnamento mediante una scomposizione in nuclei tematici o unità didattiche (moduli) e rispettivo numero di ore. Consiste, in sostanza, in una esposizione sintetica, ma

esauriente, dei presupposti teorici e metodologici della disciplina, in relazione agli obiettivi e ai metodi didattici);

- *Modalità di valutazione* (sono indicate le modalità con le quali viene accertato l'effettivo conseguimento dei risultati di apprendimento da parte di studentesse e studenti. In particolare, numero e tipologia delle prove, obiettivo di ogni singola prova, modalità di somministrazione, collocazione temporale e durata della prova di verifica, misurazione dell'esito della prova);
- *Esempi di domande di esame* (sono indicati sinteticamente gli argomenti e/o le tipologie di esercizi proposti più di frequente nelle prove di verifica dell'apprendimento);
- *Testi adottati* (contiene l'indicazione dei testi adottati come supporto all'apprendimento e la bibliografia di riferimento);
- *Modalità di svolgimento* (sono indicate le attività di apprendimento previste e le metodologie di insegnamento, con descrizione delle attività formative proposte e dei metodi di insegnamento utilizzati per la didattica erogativa e per quella interattiva);
- *Modalità di frequenza* (sono indicate le modalità di frequenza dell'insegnamento. In caso di frequenza obbligatoria, sono indicate le soglie di presenza oltre le quali l'obbligo di frequenza si considera assolto);
- *Sostenibilità* (obiettivi dell'Agenda ONU 2030);
- *Programmazione* (contiene le informazioni sull'organizzazione delle lezioni, in termini di articolazione temporale degli argomenti trattati e di collegamento con le specifiche sezioni dei testi adottati).

Le schede di ciascun insegnamento sono pubblicate nel sito web di Ateneo prima dell'avvio dell'attività didattica.

3.4 Articolazione della didattica online

Le attività didattiche sono suddivise in:

1. Lezioni sincrone (per almeno un terzo per ogni insegnamento erogato): sessioni in tempo reale con le/i docenti, che consentono interazione diretta, discussione di casi studio e approfondimenti su argomenti specifici.
2. Lezioni asincrone: videolezioni registrate, disponibili in piattaforma, suddivise in moduli tematici che studentesse e studenti possono seguire in qualsiasi momento. Queste includono materiali di supporto come slide, documenti PDF e link a risorse esterne.
3. E-tivity: attività interattive come quiz, forum di discussione, esercizi pratici e progetti di gruppo, progettate per stimolare l'apprendimento attivo.

Ad 1 CFU corrispondono 25 ore, così ripartite:

- 4 ore di didattica erogativa (DE) sincrona e asincrona;
- 2 ore di didattica interattiva (DI);
- 19 ore di attività in autoapprendimento.

Gli insegnamenti sono articolati in unità da:

- 6 CFU, corrispondenti a 8 ore di attività erogativa sincrona, 16 ore di attività erogativa asincrona, 12 ore di attività interattività, 114 ore di attività in autoapprendimento;
- 9 CFU, corrispondenti a 12 ore di attività erogativa sincrona, 24 ore di attività erogativa asincrona, 18 ore di attività interattività, 171 ore di attività in autoapprendimento;
- 12 CFU, corrispondenti a 16 ore di attività erogativa sincrona, 32 ore di attività erogativa asincrona, 24 ore di attività interattività, 228 ore di attività in autoapprendimento.

3.5 Modalità di interazione

La didattica dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza si basa sull'integrazione/combinazione di più approcci didattici, attraverso la modulazione proporzionale fra didattica sincrona e asincrona, in funzione dei vincoli caratterizzanti il contesto e dell'obiettivo di integrare lo studio autonomo con una didattica che permetta a studentesse e studenti di raggiungere obiettivi formativi elevati, ponendo al centro della strategia didattica la studentessa e lo studente e i processi di apprendimento.
La combinazione dei diversi approcci definisce la strategia didattica funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi definiti per il singolo insegnamento.
Di seguito sono riportati esempi di combinazioni.

Approccio trasmissivo-erogativo: comprende l'uso di manuali, video-lezioni, documentazione integrativa e/o di approfondimento, web-seminar, ovvero e-content esaustivi ed auto-consistenti, funzionali al trasferimento delle conoscenze di base, propedeutiche, procedurali. Si basa prevalentemente sull'interazione studentessa/studente/e-content e la fruizione dei materiali didattici può essere assistita attraverso l'azione tesa a fornire una guida didattico-metodologica nell'uso degli e-content e chiarimenti in merito al contenuto disciplinare degli stessi.

Approccio attivo-interattivo: tutte le azioni in cui sia prevista una qualche forma di interazione attiva, stimolata e/o guidata da docenti, riconducibile a tre tipologie: a) interazione con docente; b) interazione interpersonale alla pari fra studentesse e studenti; c) interazione con/attraverso risorse web funzionale allo sviluppo (individuale o collaborativo) di un artefatto, seguendo le indicazioni fornite da docente e tutor per lo sviluppo dell'annessa attività online (e-tivity). Quest'ultima forma di azione si basa sull'interazione discente-docente/tutor. Le/i tutor agiscono

in modalità proattiva, ossia in grado di gestire un'interazione fatta di proposte (attività da sviluppare, seminari online, ecc.), stimoli e di quanto in genere funzionale a rendere vivo uno spazio virtuale.

L'auto-valutazione: studentesse e studenti a distanza, più di quelle/quelli in presenza, hanno l'esigenza di capire, in qualunque momento, a che punto del percorso formativo si trovano, quale sia l'obiettivo dell'attività che viene loro proposta, il livello di progressione delle loro conoscenze sui contenuti del corso. Anche per questo motivo è assolutamente necessario, già in fase di progettazione, ideare strumenti di auto-valutazione che affiancano il percorso di apprendimento di studentesse e studenti, aiutandole/i a verificare in itinere il livello di acquisizione delle conoscenze oggetto degli argomenti e delle competenze cui la prova finale si riferisce.

Attraverso l'approccio attivo-interattivo, la modalità di apprendimento diventa gradualmente più attiva e contestualizzata, per cui il discente è chiamato a mettersi in azione e ad applicare quanto appreso in vari modi, dal partecipare a una discussione al simulare un'esperienza reale, fino a viverla concretamente (learning by doing).

3.6 Esami di profitto

L'esame finale di ciascuna attività formativa viene svolto in presenza presso la sede di Sapienza o, eventualmente, di Unitelma, tranne per le specifiche eccezioni previste dalla normativa vigente. Ai sensi di quanto previsto dal Regolamento Didattico di Ateneo, le commissioni d'esame sono composte da almeno due membri e sono presiedute dal responsabile dell'insegnamento. Nelle prove d'esame per insegnamenti integrati o moduli coordinati ciascun docente a cui è affidato un

modulo partecipa alla valutazione collegiale complessiva del profitto della studentessa e dello studente e la Commissione è presieduta dalla Coordinatrice o dal Coordinatore del corso integrato.

3.7 Aggiornamento e disponibilità del materiale didattico

Annualmente, il Consiglio di Corso di Studio o di Area didattica è tenuto a verificare l'adeguatezza e l'aggiornamento del materiale didattico utilizzato dagli insegnamenti per la parte relativa alla DE erogata in forma asincrona. In particolare, verifica il persistere di:

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

Ai sensi di quanto previsto dal *Regolamento unico sui compiti didattici e di servizio agli studenti di Sapienza Università di Roma*, art. 17, lettera i), le registrazioni delle lezioni e delle altre attività formative e di servizio a studentesse e studenti devono essere aggiornate ogni due anni.

Alle studentesse e agli studenti è garantito l'accesso e la possibilità di fruire dei contenuti del materiale didattico presente nella piattaforma E-learning per tutta la durata dell'iscrizione, anche laddove tale iscrizione prosegua oltre la durata normale del corso di studio, con riferimento a tutti gli insegnamenti del proprio piano di studi, inclusi gli insegnamenti dei quali la studentessa e lo studente ha già superato l'esame di profitto o per i quali non deve sostenere un esame a seguito della valutazione per il riconoscimento dei CFU per l'abbreviazione di carriera.

4. Servizi per la gestione delle carriere

Con riferimento a immatricolazioni e iscrizioni, prenotazione agli appelli di esame, registrazione degli esiti degli esami di profitto e, in generale, alla gestione

amministrativa delle carriere di studentesse e studenti dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza, viene utilizzato il sistema informativo Infostud di Sapienza, in analogia con quanto avviene per le studentesse e gli studenti dei Corsi di Studio in presenza di Sapienza. Le informazioni sul sistema Infostud sono reperibili alla specifica pagina web di Ateneo al link: https://www.uniroma1.it/it/pagina/infostud.
Per la risoluzione di eventuali problematiche tecniche, ogni utente può inviare una mail a infoStud@uniroma1.it.
Per le pratiche amministrative (passaggi, trasferimenti, contributi e agevolazioni, rinuncia agli studi, ecc..) studentesse e studenti possono rivolgersi alla propria Segreteria amministrativa studenti.
Tutte le procedure amministrative sono contenute nel "Regolamento per gli studenti e le studentesse dei corsi di laurea e laurea magistrale e di contribuzione studentesca", consultabile al link: https://www.uniroma1.it/it/pagina/regolamento-studenti.
Per il **livello di servizio**, si rimanda alle Schede di servizio al pubblico, pubblicate, insieme alla Carta dei Servizi di Ateneo, nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale, nella sottosezione di secondo livello carta-dei-servizi-e-standard-di-qualità (selezionando il servizio di interesse si accede alla relativa scheda contenente tutte le informazioni utili).
Per la presentazione dei piani di studio da parte di studentesse e studenti, in analogia con quanto avviene per studentesse e studenti dei Corsi di Studio in presenza di Sapienza, è utilizzata la piattaforma smart_edu di Sapienza.

Livello di servizio

Tutte le informazioni relative alla presentazione dei piani di studio, compresi i recapiti della/del docente valutatore, nonché le date di presentazione e le date entro

cui sono effettuate le valutazioni, sono indicate sul catalogo dei corsi di studio di Sapienza alla sezione "frequentare", voce "Come compilare il piano di studi" del sito di ciascuno dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza.

5. Servizi per studentesse e studenti

5.1 Servizi di orientamento e tutorato

Sapienza Università di Roma, attraverso i propri servizi di Orientamento e Tutorato, accompagna il percorso universitario di studentesse e studenti offrendo un'attività di accoglienza, di supporto organizzativo, di sostegno allo studio nell'arco della carriera e, quando necessario, di ri-orientamento sulla scelta effettuata al momento dell'iscrizione.

Le informazioni relative ai servizi offerti da Sapienza sono consultabili sul sito web di Ateneo al link: https://www.uniroma1.it/it/pagina/settore-orientamento-e-tutorato, nonché alle pagine a esso correlate.
Per il **livello di servizio**, si rimanda alle Schede di servizio al pubblico, pubblicate, insieme alla Carta dei Servizi di Ateneo, nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale, nella sottosezione di secondo livello carta-dei-servizi-e-standard-di-qualità (selezionando il servizio di interesse si accede alla relativa scheda contenente tutte le informazioni utili).

5.2 I Tutor

Le/i tutor, selezionati in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente anche in termini di titolo di studio posseduto, supportano:

- studentesse e studenti nello studio, fornendo servizi di accoglienza, supporto organizzativo-didattico, promozione dei contatti con le/i 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;
- docenti, nelle operazioni di caricamento online delle videolezioni, nei sondaggi online finalizzati a individuare le date delle e-tivity, qualora vi siano sovrapposizioni, nonché nella gestione del Forum.

Di seguito, sono riportate le tipologie di tutor presenti e le relative funzioni.

a) Tutor del Corso di Studio, con funzioni di orientamento e monitoraggio. Più precisamente, le/i tutor del Corso di Studio orientano studentesse e studenti e ne monitorano le carriere mediante un intervento diretto e proattivo, sia per lo sviluppo dell'interazione didattica, sia per la soluzione di ogni eventuale criticità favorendo la prevenzione del drop out.
Le/i tutor di Corso di Studio, tramite anche un continuo coordinamento con docenti e Presidente del CdS, accompagnano studentesse e studenti fin dal momento della loro immatricolazione, garantendo - oltre a un supporto costante, continuo e tempestivo - occasioni di confronto mediante l'organizzazione di diverse tipologie di webinar e incontri one-to-one.

b) Tutor disciplinari, che svolgono la loro attività nelle classi virtuali. Nello specifico, le/i tutor disciplinari svolgono le loro attività di supporto nelle classi virtuali degli insegnamenti orientando studentesse e studenti circa i materiali e gli strumenti didattici messi a disposizione dalle/dai docenti per lo studio. Le/i tutor disciplinari guidano le studentesse e gli studenti nella corretta fruizione

delle videolezioni e delle attività interattive (e-tivity), intervenendo in maniera proattiva, anche d'intesa con la/il docente di riferimento, per la soluzione di eventuali criticità.

Le/i tutor disciplinari mantengono un contatto costante, tramite webinar e ricevimenti one-to-one, con le studentesse e gli studenti degli insegnamenti appartenenti all'area disciplinare di loro competenza attraverso gli strumenti di comunicazione previsti dalla piattaforma e-Learning e dagli altri servizi messi a disposizione per tali finalità.

c) Tutor tecnici, con funzione di supporto tecnico (introduzione di studentesse e studenti con l'ambiente tecnologico, registrazione degli accessi, salvataggio, conservazione materiali, assistenza tecnica in itinere). Più precisamente, la/il tutor tecnico fornisce, a studentesse e studenti, supporto inerente all'utilizzo della piattaforma e-Learning, garantendo l'accesso e l'utilizzo corretto dei materiali didattici.

La/il tutor tecnico svolge, altresì, funzioni di supporto attraverso l'introduzione e la familiarizzazione di studentesse e studenti con l'ambiente tecnologico.

Per usufruire del servizio, è necessario indirizzare apposita richiesta tramite e-mail all'indirizzo assistenza.tecnica@unitelmasapienza.it.

Gli strumenti di interazione a disposizione delle/dei tutor sono:

- la room del Corso nella quale vengono inserite le risposte alle domande più frequenti rivolte da studentesse e studenti, le informazioni utili di carattere generale, quali ad esempio i nominativi e gli indirizzi mail dei rappresentanti delle studentesse e degli studenti, ma anche iniziative promosse dal CdS (es. convegni, workshop) e finalizzate a implementare la preparazione di studentesse e studenti;

- il forum: le/i tutor individuano i temi più significativi del corso e aprono periodicamente momenti di discussione nei forum, in cui invitano studentesse e studenti a segnalare eventuali problemi e a discuterne insieme;
- gli incontri virtuali: gli strumenti di interazione sincrona possono essere utilizzati per periodici «ricevimenti virtuali» in cui studentesse e studenti pongono attraverso la chat (e con l'eventuale supporto degli altri strumenti condivisi) i loro quesiti alle/ai tutor;
- la corrispondenza tramite mail con studentesse e studenti.

Le attività di monitoraggio del gruppo da parte delle/dei 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).
Il monitoraggio può essere realizzato attraverso:

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

Livello di servizio

Gli indirizzi e-mail di tutor di CdS, disciplinari e tecnici sono indicati sul catalogo dei corsi di studio di Sapienza alla sezione "Il corso", voce "Organizzazione e contatti" della pagina web di ciascuno dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza.

Tempi di risposta di tutor di CdS e tutor disciplinari: entro 48 ore lavorative dalla ricezione della richiesta.
Eventuali reclami possono essere presentati via e-mail scrivendo alla Segreteria didattica del Corso di Studio Interateneo. Il recapito mail della Segreteria didattica è indicato sul catalogo dei corsi di studio di Sapienza alla sezione "Contattaci" della pagina web di ciascuno dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza.
Tempi di risposta di tutor tecnici: entro le 72 ore dalla ricezione della richiesta.
Eventuali reclami possono essere presentati via e-mail scrivendo a assistenza.tecnica@unitelmasapienza.it.

5.3 Servizi per studentesse e studenti con disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento o bisogni educativi speciali

Sapienza assicura uguali opportunità di studio a ogni studentessa e a ogni studente, con particolare attenzione a chi ha disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento o bisogni educativi speciali, in conformità alla normativa vigente. Le informazioni relative ai servizi offerti da Sapienza sono consultabili sul sito web di Ateneo al link: https://www.uniroma1.it/it/node/306859, nonché alle pagine a esso correlate.
Per il **livello di servizio**, si rimanda alle Schede di servizio al pubblico, pubblicate, insieme alla Carta dei Servizi di Ateneo, nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale, nella sottosezione di secondo livello carta-dei-servizi-e-standard-di-qualità (selezionando il servizio di interesse si accede alla relativa scheda contenente tutte le informazioni utili).

Con riferimento alle diverse piattaforme utilizzate, si riportano di seguito, per ognuna di esse, le specifiche relative ai criteri di conformità indicati nelle rispettive dichiarazioni di accessibilità.

Le piattaforme di apprendimento online, Moodle 4.1 e Kaltura, sono state ottimizzate per soddisfare le esigenze di studentesse e studenti con diverse tipologie di disabilità, garantendo loro pari opportunità di successo accademico e personale.

La piattaforma Moodle 4.1 è conforme agli standard WCAG 2.1 Livello AA, il che significa che è accessibile ad una vasta gamma di utenti con disabilità e in particolare:

Disabilità Visive

Screen Reader e Accessibilità Migliorata: Moodle 4.1 è stato progettato per essere pienamente compatibile con i principali screen reader, facilitando gli studenti con disabilità visive nell'accesso ai contenuti didattici.

Personalizzazione dell'Interfaccia Utente: studentesse e studenti possono personalizzare i colori e il contrasto per migliorare la visibilità dell'interfaccia.

Disabilità Uditive

Sottotitoli e Trascrizioni: Sono disponibili sottotitoli e trascrizioni per i materiali video e audio, assicurando che studentesse e studenti con disabilità uditive non siano svantaggiati.

Disabilità Motorie

Navigazione Intuitiva da Tastiera: La piattaforma permette una facile navigazione tramite tastiera per studentesse e studenti con limitazioni motorie.

Disabilità Cognitive

Interfaccia Semplice e Percorsi Personalizzati: L'interfaccia intuitiva e la possibilità di personalizzare i percorsi di apprendimento sono pensate per supportare al meglio

studentesse e studenti con disabilità cognitive.

La piattaforma Kaltura è conforme agli standard WCAG 2.1 Livello AA, il che significa che è accessibile a una vasta gamma di utenti con disabilità e in particolare:

Disabilità Visive
Compatibilità con Screen Reader: Kaltura garantisce l'accessibilità dei suoi contenuti video attraverso la compatibilità con screen reader.
Controllo della Riproduzione da Tastiera: I controlli di riproduzione video possono essere facilmente gestiti tramite tastiera.

Disabilità Uditive
Sottotitoli e Trascrizioni: Kaltura offre sottotitoli e trascrizioni per i video, assicurando l'accesso ai contenuti anche per studentesse e studenti con disabilità uditive.

Disabilità Motorie
Facilità di Accesso ai Controlli Video: I controlli di riproduzione sono progettati per essere accessibili a chi presenta disabilità motorie.

Disabilità Cognitive
Interfaccia Utente Semplificata: L'interfaccia di Kaltura è intuitiva, riducendo gli ostacoli per studentesse e studenti con disabilità cognitive.

Il sistema informativo Infostud di Sapienza permette a studentesse e studenti di gestire la propria carriera didattica online ed è consultabile sia via web che tramite app per smartphone.

La versione web è accessibile dalla pagina target "Studenti" del sito istituzionale di ateneo, indicata come versione "Desktop"; dalla medesima pagina è possibile comunque accedere anche alla versione "Mobile", ossia all'app InfoStud.
Infostud adotta standard tecnici per garantire l'accessibilità a tutte le cittadine e a tutti i cittadini autorizzati ad accedere.
Nella fase di implementazione è stata curata la stesura dei testi privilegiando la costruzione di frasi semplificate.
Il livello di contrasto tra il colore del testo e il colore dello sfondo soddisfano il criterio di successo 2.1 delle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) raggiungendo livelli AA e AAA.
Le immagini sono corredate da testo alternativo, rendendo l'interfaccia utente compatibile con i comuni lettori di schermo.
I pulsanti sono ben evidenti.
Il che significa che è accessibile ad una vasta gamma di utenti con disabilità visive e cognitive.
Relativamente alle disabilità visive, Infostud utilizza i testi alternativi dei contenuti non testuali necessari per interoperare con i comuni lettori di schermo.
Per garantire una visione più confortevole e una lettura più agevole alle persone ipovedenti, sono stati elevati i livelli di contrasto tra il colore del testo ed il colore dello sfondo delle pagine web.
I pulsanti sono ben evidenti e collocati sempre nelle stesse aree delle pagine web.
Relativamente alle disabilità uditive, Infostud non adotta soluzioni tecniche specifiche, perché non espone contenuti multimediali.
Relativamente alle disabilità cognitive, Infostud contiene testi semplificati e frasi brevi, rendendo la lettura del testo comprensibile. Il font utilizzato è Sans Serif.
Relativamente alle disabilità motorie, Infostud permette la selezione degli elementi costituenti della pagina tramite i pulsanti "Tab" e "Invio".

L'app mobile è disponibile sia per smartphone Android che Apple ed è stata progettata in collaborazione con i key users, che ne hanno riconosciuto la facilità di utilizzo e validato i criteri di accessibilità e usabilità.
L'app mobile rispetta i requisiti di accessibilità e presenta all'utente un meccanismo di feedback, con il quale può segnalare all'assistenza tecnica la presenza di eventuali barriere percettive.
L'accesso a Infostud è garantito attraverso l'identità digitale dell'utente come prescritto dalle normative vigenti in materia e per i cittadini italiani e UE è accessibile sia via SPID che CIE (Direttiva UE EIdas).
Su Infostud il pagamento dei contributi di iscrizioni avviene attraverso il sistema PagoPA, come previsto dalla normativa vigente, sul quale possono transitare pagamenti da tutti i circuiti di pagamento dei Paesi EU e Extra-UE (non in black-list).
Il sistema Infostud è integrato con La Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) che abilita l'interoperabilità dei sistemi informativi degli Enti e dei Gestori di Servizi Pubblici, per l'implementazione del principio del "once-only".
I sistemi Sapienza e, nello specifico, Infostud rispettano tutti i requisiti sulle misure minime di sicurezza previste dall'Agenzia per l'Italia digitale (AgID) per i Gestori dei Servizi Pubblici e garantiscono la preservazione, integrità e riservatezza dei dati degli utenti secondo le normative in tema di sicurezza informatica e GDPR.

La piattaforma smart_edu di Sapienza, utilizzata per la presentazione dei piani di studio da parte di studentesse e studenti, è conforme ai criteri WCAG, garantendo, quindi, l'utilizzo anche a studentesse e studenti ipovedenti, con DSA o con esigenze di fruizione particolari.
In particolare, smart_edu è utilizzabile con i principali screen reader, come JAWS, NVDA e VoiceOver.

La maggior parte delle pagine, dei form e dei contenuti presenta una struttura semantica corretta, con etichette, ruoli e valori riconoscibili.

Navigazione da tastiera / accessibilità per difficoltà motorie

L'intero portale è navigabile senza mouse, con un focus chiaro e prevedibile e senza ostacoli alla progressione del cursore. È, altresì, presente il meccanismo "salta al contenuto principale".

Queste caratteristiche sono fondamentali per utenti con disabilità motorie o che utilizzano strumenti alternativi al mouse.

Alternative testuali

Le immagini funzionali includono generalmente un testo alternativo, mentre gli elementi puramente decorativi non vengono letti dagli screen reader perché correttamente marcati.

Per questa ragione non è necessario prevedere sottotitoli o trascrizioni.

Interfaccia utente accessibile a studentesse e studenti ipovedenti, con DSA o con esigenze di fruizione particolari

L'interfaccia rispetta i criteri WCAG relativi a contrasto dei colori, leggibilità dei testi, ricalcolo del layout su dispositivi mobili, coerenza e prevedibilità dei componenti, messaggi di errore e di stato accessibili.

Si tratta di aspetti fondamentali per garantire l'utilizzo anche a studentesse e studenti ipovedenti, con DSA o con esigenze di fruizione particolari.

Dichiarazione di accessibilità

Smart_edu è in possesso della dichiarazione di accessibilità in cui vengono descritti i criteri di conformità e che viene inserita nella Dichiarazione di Accessibilità

pubblicata da Sapienza.

5.4 Servizi di Orientamento in uscita e di Placement

Sapienza realizza attività di Orientamento in uscita e di Placement finalizzate a indirizzare e accompagnare laureande e laureandi, laureate e laureati verso il mondo del lavoro e a favorire l'incontro tra le professionalità formatesi nel nostro Ateneo e la domanda di lavoro espressa da imprese, enti, istituzioni.

Le informazioni relative ai servizi offerti da Sapienza sono consultabili sul sito web di Ateneo al link: https://www.uniroma1.it/it/pagina/career-service-studenti-e-laureati, nonché alle pagine a esso correlate.

Per il **livello di servizio**, si rimanda alle Schede di servizio al pubblico, pubblicate, insieme alla Carta dei Servizi di Ateneo, nel portale Amministrazione trasparente del sito istituzionale, nella sottosezione di secondo livello carta-dei-servizi-e-standard-di-qualità (selezionando il servizio di interesse si accede alla relativa scheda contenente tutte le informazioni utili).

6. Formazione delle docenti e dei docenti

La formazione delle docenti e dei docenti dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza è garantita attraverso:

- la formazione iniziale (obbligatoria e rivolta agli RTD-B) e la formazione continua (facoltativa) a tutto il corpo docente, a cura del Gruppo di Lavoro sulla Qualità e l'Innovazione Didattica (QuID);
- il Teaching and learning center Sapienza (TLC-S), che promuove iniziative di formazione, crescita e aggiornamento scientifico, metodologico e delle competenze didattiche;
- il progetto Sapienza, sviluppato nell'ambito della rete Digital Education Hub ALM@, che fornisce contenuti formativi finalizzati allo sviluppo di competenze

digitali e trasversali (i prodotti realizzati da Sapienza sono disponibili nella piattaforma Moodle IDEA);

- uno specifico percorso formativo sviluppato da Unitelma su più livelli: 1. Ingresso, attraverso un kit didattico disponibile nel corso Moodle dedicato ("UnitelmaSapienza Training") e declinato in base agli attori destinatari, contenente video-pillole, dispense, esercitazioni, ambienti di sperimentazione e risorse per l'autovalutazione dell'apprendimento; 2. Consolidamento, attraverso incontri di formazione periodici dedicati a contenuti specifici, i cui resoconti sono pubblicati nella sezione "Training e-Learning" della piattaforma e-Learning [cfr. "Esempi resoconti incontri di formazione"]; 3. comunità di pratiche: docenti, tutor e manager contribuiscono allo sviluppo e miglioramento continuo delle pratiche attraverso la mentorship.

7. Infrastruttura tecnologica e piattaforme didattiche[1]

7.1 Infrastruttura tecnologica e piattaforme didattiche

L'accesso alla piattaforma di erogazione dei servizi di formazione online avviene mediante una procedura di identificazione univoca e sicura. In particolare, studentesse e studenti accedono ad un sistema integrato per la fruizione di attività sincrone e asincrone composto da:

- Piattaforma per l'erogazione di didattica in modalità e-Learning (LMS - Learning Management System o piattaforma e-Learning) integrata con una piattaforma per la gestione e l'erogazione di video in streaming;
- Sistema di Web Conferencing (attraverso il quale si realizzano le aule virtuali e si erogano i webinar);

[1] Le piattaforme didattiche e le infrastrutture tecnologiche descritte in questa sezione sono quelle messe a disposizione dall'Università partner

- Suite di lavoro Google Suite (include diversi strumenti di comunicazione, tra cui e-mail e instant messenger, e diverse applicazioni di produttività, tra cui calendario, sistema di videoconferenza, fogli di calcolo, presentazioni multimediali e documenti, conservazione e condivisione di documenti utilizzabili online attraverso un browser Web).

La piattaforma e-Learning utilizzata è interamente allineata agli standard previsti dall'allegato tecnico del D.M. del 17 aprile 2003 e del D.M. n. 1835 del 6 dicembre 2024. Il servizio di e-Learning è basato sulla piattaforma open source Moodle, aggiornata alla sua ultima versione ed estesa attraverso l'integrazione con un sistema per l'archiviazione, la gestione e l'erogazione in streaming di contenuti video (nella fattispecie le videolezioni dei corsi). L'accesso al servizio da parte degli utenti è garantito da percorsi di rete ridondati sia a livello di rete locale che geografica, attraverso collegamenti ad alta velocità con la rete GARR, di per sé ridondato, e con un Internet Service Provider (ISP) commerciale. Viene eseguito un backup giornaliero automatico di tipo incrementale con schedulazione automatica pilotata dal server. I sistemi sono costantemente monitorati da sistemi automatici H24. Viene implementato il monitoraggio automatico della connettività Internet e dei principali servizi applicativi con disponibilità del sistemista e intervento garantito da presidio on-site. La piattaforma e-Learning è erogata in hosting dal Consorzio Interuniversitario Cineca. È possibile connettersi alla piattaforma e-Learning 24 ore su 24 da qualsiasi computer, tablet e smartphone. Le videolezioni dei corsi possono essere fruite sia nella versione audio-video sia in quella solo audio, da pc e dispositivi mobili Apple e Android tramite un'app gratuita.

La piattaforma tecnologica garantisce, inoltre, l'accesso ai diversi servizi erogati anche a particolari categorie di utenti (come i diversamente abili) secondo le raccomandazioni della Commissione Interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli.

Per ciascun utente sono archiviati, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 (legge sulla privacy) e del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation (GDPR), i dati anagrafici inseriti in fase di registrazione o in una fase successiva con gli aggiornamenti da parte delle studentesse e degli studenti.

Livello di servizio

L'architettura tecnologica, di sistema e di rete di erogazione dei servizi online offerti permette adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti parametri:

- la piattaforma e-Learning, nella versione attuale, ha una potenzialità residua di oltre 100.000 utenti; la sua modularità consente una scalabilità molto rapida per servire una utenza crescente;
- l'interfaccia utente della piattaforma e-Learning segue le direttive W3C per l'accessibilità dei siti Web da parte degli utenti diversamente abili (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG);
- la piattaforma di Web Conferencing per la realizzazione delle aule virtuali e l'erogazione dei webinar non pone vincoli tecnologici in termini di utenti contemporanei e di tempi di risposta: supporta, infatti, fino a 1000 utenti contemporanei per singola sessione di aula virtuale. La particolare infrastruttura di rete utilizzata assicura prestazioni ottimali con connessioni tradizionali (ADSL) fino ad un massimo di circa 100 utenti contemporanei in condizioni di carico medio e di circa 40 utenti contemporanei in condizioni di picco. È stato comunque previsto, per ragioni di efficacia didattica, che ad ogni sessione di aula virtuale possano partecipare non più di venti utenti. Per la fruizione delle attività formative, studentesse e studenti necessitano di una connessione a Internet.

7.2 Monitoraggio e tracciabilità delle attività didattiche

La piattaforma utilizzata traccia e registra il tempo di permanenza di studentesse e studenti sulla piattaforma, la partecipazione alle e-tivity e la consultazione dei materiali registrati (didattica erogativa asincrona). Le informazioni sulle attività svolte sono accessibili esclusivamente a docenti e tutor assegnati al corso, nonché a studentesse e studenti con riferimento esclusivamente alle proprie attività, nel pieno rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR).

Il monitoraggio costante e trasparente del percorso formativo avviene 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.

L'Ateneo partner fornisce a ogni studentessa e studente:

- 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.

I principali strumenti didattici adottati consentono la raccolta, l'archiviazione e l'analisi di dati relativi all'attività formativa svolta da ciascun utente (studentessa/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.

L'accesso a tali dati è così regolato:

- **studentesse e studenti**: 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 di studentesse e 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 di studentesse e studenti, in base al ruolo e alle attività previste (es. forum, esercitazioni, supporto tecnico).

La Commissione, di cui all'art. 2 della presente Carta dei Servizi, ai fini del monitoraggio di propria competenza, ha accesso con proprie credenziali a tutti i corsi Moodle dei Corsi di Studio Interateneo erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza ai fini del monitoraggio di propria competenza.

8. Tutela dei dati personali

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).