

LINEE GUIDA PER GLI ESAMI SCRITTI

- Versione per i docenti -

In questo documento vi comunichiamo le linee guida relative alle modalità per lo svolgimento degli esami scritti.

Prima di entrare nel dettaglio vorremmo, tuttavia, precisare alcuni aspetti rilevanti.

Partiamo da un presupposto essenziale: **in un esame scritto svolto in modalità da remoto è possibile solamente ridurre, ma non eliminare, le possibilità di frodi.**

Questa considerazione porta ad alcune implicazioni:

1. Per chi intende avvalersi di esami scritti somministrati da remoto la modalità fortemente consigliata è quella di abbinare allo scritto una verifica orale (anche breve, solo di approfondimento di alcune risposte). È l'approccio migliore per avere una ragionevole certezza della valutazione.
2. I docenti sono anche caldamente invitati a (eventualmente) ripensare alle loro prove scritte. Una buona prassi sarebbe quella di evitare di porre domande spiccatamente nozionistiche. È banale dirlo, ma sono quelle che si prestano maggiormente ad azioni non lecite da parte dei candidati.

In secondo luogo è meglio predisporre prove che contengano sia domande chiuse che aperte. Per esempio si può pensare a un set di domande chiuse propedeutiche alla parte di domande aperte. Si ricorda a questo proposito che esami con solo domande chiuse senza orale successivo non sono consentite.

3. È fondamentale essere certi dell'identificazione del candidato/a e del fatto che sia la persona che svolge l'esame per tutta la durata della prova.
4. Stiamo fronteggiando una crisi globale e tutti, studenti e docenti, si devono assumere delle responsabilità.

LATO STUDENTE: Faremo sottoscrivere agli studenti una dichiarazione di impegno a non utilizzare mezzi e/o metodi fraudolenti per svolgere l'esame. Si tratta di un impegno etico. In un momento di grave difficoltà come quello attuale è immorale approfittarsene. Lo studente che verrà sorpreso a copiare si assumerà doppiamente le proprie responsabilità perché avrà violato due codici. Nelle FAQ in calce al documento abbiamo chiarito alcuni aspetti relativi a questa tematica.

LATO DOCENTE: Di seguito elencheremo diverse possibilità di svolgimento dell'esame scritto. Sono modalità che sono state ampiamente soppesate per ridurre il più possibile la complessità del sistema garantendo sempre degli standard di sicurezza. Dobbiamo essere chiari: non esistono metodi semplici per risolvere la questione. Il docente ha la libertà di proporre metodi alternativi, ma in questo caso chi intende seguire modalità differenti dovrà condividerle con il coordinatore del CdS, indicando le motivazioni di tale scelta. Si richiede in ogni caso di mantenere degli alti standard di sicurezza, in particolare per quanto riguarda l'identificazione degli studenti e (un ragionevole) controllo sulle frodi. In questo lavoro i coordinatori dei CdS si potranno confrontare con il gruppo di lavoro costituito dal Pro-Rettore alla Didattica (Maurizio Casiraghi), dal Delegato per la Digitalizzazione (Alberto Leporati) e dal Responsabile del Settore "Servizi Informatici a Supporto della Didattica (Marco

Bondi). È implicito che possono essere approvati solo metodi che garantiscano sufficienti standard di sicurezza.

5. Una problematica non trascurabile è la vasta casistica di studenti con Disabilità o Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA). Data la grande varietà di casi non è possibile indicare una modalità di comportamento unica. Si chiede però ai docenti di tenere in considerazione questo aspetto durante la fase di progettazione delle prove. Siete invitati a contattare il referente per Disabilità e DSA del proprio Dipartimento (se nominato) e a informare in ogni caso la Delegata della Rettore per Disabilità e DSA, Prof.ssa Roberta Garbo (e-mail: roberta.garbo@unimib.it).
6. Non possiamo escludere che esistano studenti con problemi di connessione, mancanza di hardware adeguati, difficoltà nell'installazione del sistema necessario, disponibilità del solo sistema Linux (si veda la sezione FAQ). In tutti questi casi si invitano i docenti a prevedere sessioni orali (sempre telematiche) per permettere lo svolgimento della prova a tutti gli studenti.

MODALITA' DI ESAME

1. Preferire comunque gli esami orali

Si ribadisce che laddove possibile la trasformazione degli esami scritti in esami orali è sempre da preferire. In alternativa lo scritto può essere utilizzato, ma la soluzione suggerita prevede comunque un orale confermativo.

2. Esame scritto con solo domande chiuse (che implica un orale successivo) / con domande chiuse e aperte compilabili a terminale / con solo domande aperte compilabili a terminale e con la possibilità di allegare relazioni/listati e altre tipologie di elaborati realizzati al computer durante lo svolgimento dell'esame

Questo tipo di esame viene gestito con la Piattaforma Esami Informatizzati Moodle e si avvale di un sistema di controllo denominato "e-Proctoring". Si tratta di una modalità adottata in molti atenei esteri, ma non in uso in quelli italiani (telematiche comprese). Se qualcuno fosse interessato può trovare un approfondimento al seguente link:

[How do proctored exams work?](#)

Il sistema di e-Proctoring consente di:

1. monitorare tramite la webcam del computer usato per svolgere l'esame i movimenti dello studente, e controllare che lo studente non venga sostituito da altra persona durante la prova d'esame;
2. ascoltare l'audio ambientale per valutare la presenza di altre persone;
3. impedire allo studente di accedere ad altre applicazioni presenti sul computer;
4. non avere limitazioni nel numero di studenti partecipanti alla prova.

In questo modo il "sistema proctored" registra la sessione d'esame, segnalando una serie di eventi anomali, come ad esempio: lo studente si guarda intorno; si alza in piedi; si allontana dalla postazione; viene sostituito da un'altra persona; prende in mano degli oggetti (libri, appunti, cellulare, ...); parla con qualcuno presente nella stanza o attraverso altri dispositivi; apre programmi sul proprio computer.

È importante che il docente sappia che il controllo di tali eventi non si realizza "in tempo reale" (vale a dire durante lo svolgimento della prova). Il sistema svolge un'analisi euristica dei dati raccolti, e restituisce al docente una interpretazione del comportamento del candidato. Se non ci sono state azioni giudicate "dubbe" lo studente riceverà un "semaforo verde" e il docente potrà passare alla valutazione della prova. Se invece riceverà un "semaforo rosso" verrà prodotto anche un resoconto in cui viene segnalato il tipo di problema e l'istante in cui si è verificato. Il docente avrà così la possibilità di guardare la porzione di filmato relativa all'evento.

Quindi con il sistema di e-Proctoring il controllo avviene a posteriori, a esame concluso (trascorso il tempo necessario per una decodifica e analisi automatizzata dei dati raccolti,

che dipende quindi anche dalla durata dell'esame stesso). Durante il controllo il docente potrà valutare per ogni studente la frequenza e la gravità degli eventi anomali riscontrati.

Vorremmo precisare ulteriormente il punto nodale che il docente deve avere ben presente. Non è immaginabile adottare una soluzione semplice, di basso impatto, che garantisca il controllo assoluto della situazione. Nello scenario ipotizzato esistono, infatti, due "zone grigie" non monitorate: la scrivania dello studente e la parte posteriore al monitor del computer (ovvero dietro alla webcam). Una soluzione di maggior controllo potrebbe essere assicurata utilizzando due videocamere (es. 2 webcam, 1 webcam e 1 cellulare, ...). Tuttavia, l'adozione di questa soluzione introdurrebbe una complessità non trascurabile per lo studente, e impatterebbe sulla stabilità della sua connessione a Internet. Inoltre, non dimentichiamo che non possiamo prevedere un supporto tecnico in tempo reale per gli studenti, durante lo svolgimento dell'esame (si veda anche la sezione FAQ in calce al documento).

Modalità

1. il docente prepara l'esame sulla Piattaforma Esami Informatizzati Moodle ([ESAMIONLINE](#)). Si noti che i docenti che non hanno mai utilizzato il servizio non sono automaticamente abilitati allo stesso, e devono quindi contattare il [Service Desk](#), aprendo un ticket a [questo link](#).
A questo proposito si precisa però che il supporto è solamente tecnico. La struttura dell'esame (numero di domande, loro tipologia e contenuti) deve essere ben chiara al docente.
2. Nei giorni precedenti all'erogazione dell'esame tramite la Piattaforma Esami Informatizzati Moodle sarà necessario concordare (almeno per la prima volta) l'avvio della procedura di e-Proctoring con il settore Servizi Informatici a Supporto della Didattica. Si noti che è necessario far ciò in ogni caso, anche per quegli esami che tradizionalmente vengono già erogati tramite la piattaforma. Questo verrà fatto sempre tramite il [Service Desk](#).
3. Si ribadisce che nella modalità e-Proctoring lo svolgimento dell'esame non prevede il controllo attivo del docente.
4. Finito l'esame, il docente potrà accedere al report prodotto dal sistema di e-Proctoring, per verificare il comportamento degli studenti durante la prova scritta. Sulle modalità operative seguiranno informazioni dettagliate.

3. Esame scritto svolto con penna e foglio di carta

Questa modalità di esame può essere adottata in esami che prevedono la scrittura di formule, disegno di grafici, note su un pentagramma o altro. In questi casi l'utilizzo di editor di testo dedicati sarebbe possibile, ma complesso e tutto sommato lento.

In questo caso è consigliato lo svolgimento a piccoli gruppi (fino a 20 studenti).

Lo svolgimento dell'esame richiede l'hardware e il software descritti qui di seguito.

Hardware richiesto

- *Per i docenti:* PC/Mac/tablet compatibile con i software indicati sotto.
- *Per gli studenti:* PC/Mac/tablet munito di webcam e entrata audio che sia compatibile con il software per videoconferenze indicato sotto, e uno smartphone o un tablet o uno scanner per scansionare il compito da consegnare.

Software richiesto

- *Per i docenti:* Un software per videoconferenze che consenta la partecipazione di tutti gli studenti coinvolti, per l'intera durata della prova. Il software deve permettere di registrare il desktop e l'audio del docente. Alcuni software di videoconferenza che hanno queste caratteristiche sono: WebEx, Google Meet, Skype for Business e Zoom. Se si usa WebEx, si consiglia di utilizzarlo nella modalità "Meeting", invitando gli studenti nella propria "Meeting Room"; si noti, tuttavia, che in questo modo gli studenti possono vedersi e chattare tra loro, quindi è importante mantenere su di loro un contatto visivo. Si noti che in WebEx è possibile disabilitare o abilitare le chat durante la videoconferenza; si consiglia di mantenerle disattivate di default. Con WebEx è altresì possibile registrare la sessione; in alternativa si può utilizzare Kaltura Capture per registrare il desktop e l'audio del docente.
- *Per gli studenti privi di scanner:* Installare sul proprio smartphone o tablet un software gratuito che permetta di scansionare il proprio elaborato scritto, e di trasformarlo in un unico documento PDF o JPG. Alcuni software che consentono di fare ciò sono CamScanner, Adobe Scan, Genius Scanner, e Scanner PDF.

La modalità di svolgimento suggerita è la seguente:

Prima della prova

1. Il docente prepara l'esame e lo somministra possibilmente tramite Moodle (attività "File" o "Compito"). L'utilizzo della piattaforma Moodle permette di mantenere un migliore controllo del processo.
2. Il docente fissa la data e l'orario del meeting con il software per videoconferenza e comunica il relativo link agli studenti, invitandoli a essere collegati una quindicina di minuti prima dell'orario. Se si utilizza Webex, ciò può essere fatto dalla pagina Moodle del corso, come avviene per gli esami orali.
3. Il docente comunica agli studenti via email che la partecipazione alla videoconferenza implica l'accettazione a farsi riprendere. In particolare, dovrà essere possibile riprendere il volto, le mani, e il tavolo su cui sono presenti i fogli utilizzati per svolgere la prova; su richiesta del docente, in qualsiasi momento durante la prova, dovrebbe essere possibile inquadrare qualunque punto della stanza in cui si trova lo studente. Le riprese saranno effettuate ai soli fini del corretto svolgimento della prova

d'esame, saranno accessibili ai soli componenti della Commissione d'esame e al personale tecnico dedicato, e la registrazione verrà cancellata dopo la verbalizzazione del voto.

4. Gli studenti dovranno (queste informazioni sono già state comunicate agli studenti, ma si suggerisce di ricordarle nuovamente):
 - a. Disporre di fogli bianchi, penna con un tratto chiaramente visibile (ad esempio roller, con inchiostro liquido o gel) e altro materiale indicato dal docente (es. calcolatrice), e di un documento di riconoscimento con fotografia.
 - b. Tenere lo smartphone o il tablet col quale verranno fatte le scansioni sempre visibile sul tavolo, spento e a faccia in giù. Non sarà consentita la presenza di altro hardware (e.g. smartwatch, auricolari, etc...) oltre a quello descritto sopra.
 - c. Se necessario, installare il software per la videoconferenza (ovviamente questo deve essere fatto con congruo anticipo rispetto alla data dell'esame).
 - d. Provare, prima dell'esame, a produrre un file unico composto da due o più foto con il software di scannerizzazione.
 - e. Predisporre la postazione in cui verrà fatto l'esame all'interno di una stanza priva di altre persone e monitor (o altri dispositivi di comunicazione). Posizionare preferibilmente la postazione di fronte a una parete sgombra, in modo da non avere nessuno di fronte a sé.
5. Il docente comunica agli studenti le seguenti regole:
 - a. Se uno studente è sorpreso a copiare o ha un comportamento eticamente scorretto la sua prova sarà annullata.
 - b. Se uno studente lascia la postazione prima della conclusione della prova scritta o prima di aver avuto il permesso dal docente, il suo esame verrà annullato.
 - c. Se uno studente perde la connessione il suo esame viene tramutato in prova orale.
6. Il docente richiede infine agli studenti di accettare il codice di comportamento etico. A tal fine si può utilizzare l'attività "Compito" di Moodle. Se il numero di studenti coinvolti nell'esame è basso si potrà semplicemente inviare il modulo via mail agli studenti (o utilizzare l'attività "File" di Moodle), e ricevere indietro via mail i moduli compilati.
7. Il docente predispone la modalità di invio dei file degli elaborati da parte degli studenti. Anche in questo caso si consiglia di utilizzare l'attività "Compito" di Moodle. Il docente potrebbe anche adottare altre modalità di invio, ma è fondamentale che tenga conto di eventuali problematiche di sicurezza (ad esempio, l'attivazione di una cartella nel cloud come Google Drive potrebbe permettere a uno studente di copiare, modificare o sovrascrivere anche i file dei compagni) oppure di gestione dei file (ad esempio, l'invio di mail con allegati pesanti potrebbe non essere possibile; per ovviare a questo problema è possibile utilizzare alcuni servizi gratuiti, come [WeTransfer](#)).

Avvio della prova

1. Il docente avvia la videoconferenza e la registrazione del desktop. Chiede agli studenti di tenere accesi webcam e microfono durante tutta la prova. Ai fini della registrazione, fare in modo di visualizzare tutti gli studenti su un'unica schermata.
2. Il docente identifica ciascuno studente, facendosi mostrare via webcam il documento di riconoscimento. Contestualmente il docente può chiedere di visualizzare con la webcam la stanza in cui si trova lo studente, a 360 gradi.
3. Chiedere agli studenti di tenere lo smartphone in vista sul tavolo, spento e rivolto a faccia in giù.

Svolgimento della prova

1. Il docente distribuisce il testo della prova usando la modalità predisposta in precedenza. Ancora una volta si consiglia di utilizzare l'attività "Compito" di Moodle. È possibile adottare anche altre modalità di distribuzione del testo, come ad esempio l'attività "File" di Moodle, o la visualizzazione del testo tramite condivisione dello schermo con il software di videoconferenza, o eventualmente l'invio del testo via mail. Nel caso dell'invio via mail di più versioni diverse del testo, un utile accorgimento può essere quello di inviare a se stessi la mail con il testo, mettendo tutti gli studenti in CCn (copia nascosta), così che gli studenti non vedano a chi è stata inviata la stessa versione del testo.
2. Gli studenti visualizzano sul monitor del computer il testo della prova, e iniziano a svolgerla.
3. Durante lo svolgimento della prova è vietato l'utilizzo della tastiera del PC/Mac/Tablet o del mouse, a meno che non sia richiesto dal docente.
4. Il docente sorveglia gli studenti durante la prova, e risponde in chat ad eventuali domande.
5. Durante la prova il docente può chiedere di visualizzare con la webcam la stanza in cui si trova lo studente.

Consegna

1. Al momento della consegna, gli studenti allontanano le penne e mostrano tutti gli elaborati scritti alla webcam. Ciò può essere fatto in simultanea, dato che il tutto viene videoregistrato.
2. Gli studenti scannerizzano o fotografano i loro fogli e producono un unico file della loro prova, nominato "CognomeNomeMatricola.pdf" o "CognomeNomeMatricola.jpg".
3. Gli studenti consegnano l'elaborato secondo la modalità precedentemente comunicata dal docente: attività "Compito" di Moodle (che è quella suggerita), oppure effettuando l'upload del file nella cartella cloud indicata dal docente (gestendo il fatto che gli studenti possono eventualmente copiare o sovrascrivere i file consegnati da altri studenti), oppure via email all'indirizzo "@unimib.it" del docente (gestendo il fatto che potrebbe non essere possibile inviare allegati di grosse dimensioni). Nel caso di invio tramite mail si ricorda agli studenti di utilizzare **esclusivamente** l'indirizzo @campus.unimib.it.
4. Il docente verifica la corretta ricezione di ciascun elaborato e congeda gli studenti.

4. Esame scritto svolto con penna e foglio di carta - modalità alternativa

Per gli esami che prevedono lo svolgimento di uno scritto con carta e penna una possibile modalità alternativa è la seguente, in cui scritto e orale avvengono in contemporanea.

Prima della prova

1. Il docente prepara un certo numero (possibilmente elevato) di domande e/o esercizi di tipo diverso.
2. Il docente comunica su Moodle i nominativi degli studenti che faranno l'esame in una certa data. Contestualmente, il docente fissa la data e l'orario del meeting con il software per videoconferenza e comunica il relativo link agli studenti, invitandoli a essere collegati una quindicina di minuti prima dell'orario. Se si utilizza WebEx, ciò può essere fatto dalla pagina Moodle del corso, come avviene per gli esami orali.

Avvio della prova

1. Il docente avvia la videoconferenza, alla quale parteciperanno gli studenti che faranno l'esame nel corso della giornata.
2. Il docente identifica ciascuno studente, facendosi mostrare via webcam il documento di riconoscimento. Contestualmente il docente può chiedere di visualizzare con la webcam la stanza in cui si trova lo studente, a 360 gradi.

Svolgimento della prova

1. Il docente distribuisce a un certo numero di studenti (ad esempio, 3) un certo numero di esercizi o domande (ad esempio, 3 esercizi/domande per ciascuno dei 3 studenti). In WebEx ciò può essere fatto via chat, oppure trasferendo un file allo studente. Gli studenti iniziano a rispondere per iscritto agli esercizi/domande a loro assegnati.
2. Il docente sorveglia gli studenti, e risponde in chat ad eventuali domande.
3. Durante la prova il docente può chiedere di visualizzare con la webcam la stanza in cui si trova un certo studente.
4. Quando uno studente ha finito di rispondere alle proprie domande e/o svolgere i propri esercizi, avvisa il docente.
5. Il docente si fa mostrare gli esercizi/domande svolti, li valuta, e interroga lo studente. Contestualmente, il docente assegna gli esercizi/domande da svolgere a un nuovo studente.
6. Si ripete il punto 5 fino al termine di tutti gli esami della giornata.

5. Esame scritto con relazioni svolte su tempi prestabiliti (brevi o anche lunghi) seguite da un esame orale

Questa modalità è di fatto una estensione di quanto avviene già per la maggior parte degli insegnamenti erogati nel nostro Ateneo in modalità blended. Riteniamo utile comunicarla a tutti i docenti affinché possano valutare un modo alternativo per svolgere la prova valutativa.

Modalità

Il docente assegna agli studenti un compito di approfondimento dando loro un tempo prestabilito per lo svolgimento (es. 45 minuti, una settimana, diverse settimane).

Si deve trattare chiaramente di una prova in cui viene dato per assodato l'utilizzo di risorse esterne (eventualmente anche collaborative tra studenti) e quindi non è necessario predisporre un controllo.

L'elaborato viene quindi consegnato con le modalità decise dal docente (si veda ad esempio quelle previste per la modalità 3).

Dopo la correzione dell'elaborato segue una prova orale.

F.A.Q.

D. Ci sono delle indicazioni particolari su come preparare un esame da remoto?

R. Ogni esame ha le sue peculiarità. È impossibile indicare una linea unica da seguire. Tuttavia, è bene avere in mente alcuni aspetti generali:

- 1. non ci si dovrebbe affidare al solo scritto per esprimere un giudizio. Lo scritto dovrebbe essere propedeutico a un orale (anche breve) durante il quale si capisce se lo studente si è avvalso di aiuti. Per esempio, chiedendo di discutere alcune risposte date;*
- 2. si dovrebbero evitare domande troppo nozionistiche perché sono le più facili da frodare (es. "In che anno è nato Napoleone?"). Sono da preferire domande di ragionamento (es. "Come Napoleone ha influenzato la politica europea?").*
- 3. sarebbe meglio impostare esami con domande chiuse e domande aperte.*

D. Ho già un compito preparato su Moodle Esami. Lo posso utilizzare per erogare l'esame da remoto?

R. Si è ovviamente possibile. Si vedano però le indicazioni generali su come strutturare un test di questo genere ed eventualmente valutare di introdurre delle modifiche.

Inoltre, per attivare il sistema di e-Proctoring (almeno per la prima erogazione dell'esame da remoto) i docenti devono contattare il [Service Desk](#), aprendo un ticket a [questo link](#).

D. Non ho nessuna esperienza con il sistema Moodle Esami. È complesso da utilizzare?

R. No, il sistema è molto semplice e intuitivo. Il docente deve solo avere chiaro la tipologia di esame che vuole erogare, le domande e si può interfacciare con il [Service Desk](#), aprendo un ticket a [questo link](#).

D. Posso svolgere un test con solo domande chiuse (multiple choice) senza un orale successivo?

R. No, su questo aspetto continua a valere quanto presente nel nostro regolamento didattico: se l'esame prevede solo la modalità scritta devono essere presenti domande a risposta aperta. Inoltre, si ribadisce che data la modalità di esame online è caldamente suggerito di non utilizzare solo la prova scritta per valutare gli studenti, ma di affiancarla a una (eventualmente breve) prova orale.

D. Il mio esame non rientra nelle 5 modalità elencate. Come posso fare?

R. In primo luogo ci si deve confrontare con il coordinatore del CdS. In seconda battuta con il gruppo di lavoro (Casiraghi, Leporati, Bondi - vedere introduzione). È anche possibile richiedere supporto tramite il sistema di ticketing dedicato ([Service Desk](#)).

D. Come fa il sistema di e-Proctoring a verificare l'identità dello studente?

R. Nei giorni che precedono l'esame lo studente deve installare un applicativo, collegarsi al sistema, e inserire un suo documento di identità in cui sia ben visibile la sua fotografia. Il sistema raccoglie anche diverse fotografie in diretta del candidato e si avvale di strumenti di

riconoscimento facciale per assicurarsi che durante l'esame lo studente non venga sostituito da altre persone.

D. Il sistema di e-Proctoring viola le regole sulla privacy?

R. Tutto il sistema è in rigoroso accordo con le normative vigenti sulla privacy. Fotografie e filmati sono utilizzati solo allo scopo preposto e vengono distrutte immediatamente dopo la conclusione delle operazioni di verbalizzazione dell'esame.

D. Uno studente ha avuto problemi di connessione durante la prova. Come mi devo comportare?

R. Non potendo determinare con certezza la causa di tali problemi, il suggerimento è quello di indirizzare lo studente verso una prova orale.

D. Ho il sospetto che lo studente abbia copiato. Come mi devo comportare?

R. A meno di casi in cui la copiatura sia evidente, si suggerisce sempre di rimandare lo studente a una prova di verifica orale.

D. Lo studente ha abbandonato la sua postazione durante l'esame. Come mi devo comportare?

R. In linea generale l'abbandono della postazione comporta l'esclusione dalla prova e l'esito di "respinto" in fase di verbalizzazione. È tuttavia nelle facoltà del docente decidere se rimandare lo studente a una prova orale.

D. Lo studente ha solo un sistema operativo Linux. Può svolgere l'esame scritto?

R. No se deve utilizzare il sistema di e-Proctoring. Nessuna sistema è supportato in Linux. Sono ovviamente possibili le altre modalità e se non ci fossero soluzioni si deve optare per un esame orale.

D. Che tipo di supporto ha un docente?

R. Il docente può richiedere supporto tramite il sistema di ticketing dedicato ([Service Desk](#)).

D. Che tipo di supporto ha uno studente?

R. Non possiamo prevedere un supporto tecnico per lo studente. Soprattutto se il docente utilizza un "esame proctored" lo studente deve fare delle prove prima dell'esame e ha quindi la possibilità di affrontare e risolvere in anticipo le problematiche che dovesse eventualmente incontrare. Se dovesse sperimentare problemi durante l'esame, il suggerimento è ancora una volta quello di indirizzare lo studente verso la prova orale.

Maurizio Casiraghi
Prorettore alla Didattica

Alberto Leporati
Delegato della Rettrice alla Digitalizzazione

Marco Orlandi
Prorettore Vicario