

Decreto Rettorale n. 37/14

IL RETTORE

VISTA	la Legge 9/5/89, n. 168;
VISTA	la Legge 19/11/90 n. 341;
VISTO	lo Statuto;
VISTO	l'art. 17, comma 95, della legge 15 maggio 1997, n. 127 e successive modificazioni e integrazioni;
VISTO	il D.I. del 17 aprile 2003;
VISTO	il Decreto Ministeriale 22/10/2004 n. 270 - Modifiche al Regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli Atenei approvato con Decreto Ministeriale 3 novembre 1999, n. 509;
VISTA	la delibera del Consiglio di Facoltà del 9 maggio 2014 con la quale sono state approvate le modifiche alla Carta dei Servizi;
VALUTATO	ogni altro opportuno elemento;

DECRETA

Art. 1 - E' modificata la Carta dei Servizi nel testo allegato al presente decreto di cui costituisce parte integrante e sostanziale.

Art. 2 - La Segreteria Studenti è autorizzata ad aggiornare ogni anno l'anno accademico di riferimento riportato nella Carta dei Servizi, in conformità a quanto deliberato dai competenti Organi Accademici per il medesimo anno.

Il presente decreto verrà pubblicato sul sito web di Ateneo ed entrerà in vigore dalla data odierna.

Benevento, 3 luglio 2014

Il Rettore
Prof. Augusto Fantozzi

Università Telematica “Giustino Fortunato”

Carta dei servizi

Indice

1. Principi generali

Art. 1 – Definizione

Art. 2 – Principi ispiratori

Art. 3 – Comportamento dei docenti e del personale amministrativo nei rapporti con gli studenti

Art. 4 – Diritto di accesso

Art. 5 – Diritto all’informazione

Art. 6 – Fattori di qualità del servizio e loro aggiornamento

2. Missione e obiettivi dell’Università

Art. 1 – Missione dell’Università

Art. 2 – Obiettivi dell’Università

Art. 3 – Tipologia dell’Università

Art. 4 – Modalità di erogazione dei servizi

Art. 5 – Titoli di studio erogati dall’Università

3. Piani di studi dei Corsi

Art. 1 – Crediti formativi universitari

Art. 2 – Conseguimento dei titoli di studio

Art. 3 – Durata normale dei Corsi di studio

Art. 4 – Offerta formativa dell’Università

4. Modalità e regole di erogazione dei servizi

4.1 Il portale formativo online

Art. 1 – Caratteristiche del portale

Art. 2 – Tecnologia del portale

Art. 3 – Usabilità del portale

Art. 4 – Principali strumenti del portale

4.2 Iscrizione

Art. 1 – Procedure di iscrizione

Art. 2 – Tipologie di iscrizione

Art. 3 – Riconoscimento delle conoscenze e competenze eventualmente già maturate in ambito scolastico o lavorativo

Art. 4 – Requisiti di ammissione ai Corsi di studio

4.3 Attività amministrativa

Art. 1 – Fattori di qualità del servizio amministrativo

Art. 2 – Celerità e trasparenza delle procedure

Art. 3 – Flessibilità

Art. 4 – Assistenza

Art. 5 – Trasparenza sui costi relativi a tasse e contributi e eventuali costi aggiuntivi

5. Metodologia didattica adottata

Art. 1 – Metodologia della piattaforma e-learning

Art. 2 – Le tre fasi dell'apprendimento

Art. 3 – Organizzazione del materiale didattico

Art. 4 – Articolazione del materiale didattico

Art. 5 – Tipologie del materiale didattico

Art. 6 – Progettazione del materiale didattico

Art. 7 – Certificazione del materiale didattico

6. Attività didattica

Art. 1 – Fattori di qualità del servizio didattico

Art. 2 – Informazione sull'offerta formativa

Art. 3 – Azioni per l'orientamento

Art. 4 – Organizzazione della didattica e calendario delle attività

Art. 5 – Attività didattiche sincrone e asincrone

Art. 6 – Percorsi personalizzati attraverso momenti di auto-valutazione

Art. 7 – Compiti dei docenti

Art. 8 – Staff tecnico

Art. 9 – Assistenza e tutorato

Art. 10 – Conseguimento dei crediti formativi e svolgimento degli esami

Art. 11 – Sede e modalità dell'esame finale

Art. 12 – Calendarizzazione degli esami

Art. 13 – Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

Art. 14 – Stage e tirocini

Art. 15 – Scambi culturali e azioni volte al riconoscimento dei crediti acquisiti

Art. 16 – Azioni dell'Università per la preparazione della tesi di laurea

Art. 17 – Valutazione della didattica da parte degli studenti

Art. 18 – Verifica dell'attività didattica

Art. 19 – Formazione continua agli ex-studenti

7. Trasparenza e procedure di reclamo

Art. 1 – Trasparenza dell'attività degli organi collegiali

Art. 2 – Vigilanza sul rispetto della Carta

Art. 3 – Servizio permanente per l'attuazione della Carta

Art. 4 – Tutela della privacy

Art. 5 – Entrata in vigore e revisioni

8. Tecnologia utilizzata e livelli di qualità dei servizi

Art. 1 – Garanzie di up-time

Art. 2 – Garanzie di conservazione dei dati

Art. 3 – Architettura e accessi multipli

Art. 4 – Compatibilità e accessibilità della tecnologia utilizzata

Art. 5 – Tempi di risposta e materiale didattico

Art. 6 – Piattaforma di erogazione dei contenuti

Art. 7 – Streaming server center

Art. 8 – Applicazione per la privacy e la sicurezza dei dati

Art. 9 – Tracciamento del corso e visibilità

Art. 10 – Aspetti tecnici delle attività amministrative

Art. 11 – Standard e authoring dei contenuti

Art. 12 – Aggiornamento della tecnologia adottata

Principi Generali

Art. 1 – Definizione

La Carta dei servizi dell'Università Telematica "Giustino Fortunato", di seguito denominata Università, è uno strumento che serve a rendere noti i principi generali di comportamento dell'Università, le sue caratteristiche, la metodologia didattica adottata, i piani di studio dei Corsi, le regole di erogazione dei servizi, il livello di servizio offerto. In particolare, la Carta regola i diritti degli studenti nei confronti dell'Università.

La Carta dei servizi è adottata e pubblicata con decreto rettorale.

L'Università si impegna a dare con ogni mezzo pubblicità alla Carta.

Art. 2 - Principi ispiratori

Nell'erogazione dei propri servizi, l'Università si ispira a principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficacia. L'Università vuole rappresentare un'occasione per contribuire al rinnovamento e arricchimento della dimensione formativa e scientifica dell'università italiana. A partire da tali presupposti l'Università intende valorizzare le potenzialità proprie delle tecnologie informatiche per fornire strumenti flessibili e modulari e per costruire un ambiente di lavoro quotidiano dove possano concretamente integrarsi attività didattiche e di ricerca.

Art. 3 - Comportamento dei docenti e del personale amministrativo nei rapporti con gli studenti

Nei rapporti con gli studenti, i docenti, i tutor, il personale amministrativo informano il proprio comportamento al rispetto, alla cortesia, all'efficacia. I Consigli di Facoltà, attraverso corsi di formazione ritagliati ad hoc, provvedono alla formazione dei tutor per garantire uno stile comunicativo univoco e la qualità degli interventi didattici e informativi.

Art. 4 - Diritto di accesso

L'Università garantisce l'accesso ai servizi erogati a tutti gli studenti iscritti. In modo particolare, l'Università garantisce agli studenti la fruizione del materiale e delle attività didattiche, l'accessibilità ai servizi amministrativi, la tempestività delle risposte dei docenti e dei tutor.

Art. 5 – Diritto all'informazione

L'Università garantisce la comunicazione tempestiva e aggiornata delle informazioni riguardanti l'offerta formativa, il calendario delle attività, i tempi e le modalità delle autovalutazioni e delle valutazioni della preparazione degli studenti. Tutte le comunicazioni sono pubblicate sul sito web dell'Università.

Art. 6 – Fattori di qualità del servizio e loro aggiornamento

L'Università uniforma le proprie attività a determinati fattori di qualità (cfr. Punto 4.3, Art. 1) per ciascun aspetto delle attività svolte. L'Università, nell'ambito dei Consigli di Facoltà, provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio.

Il Consiglio di Amministrazione, nel valutare i suggerimenti pervenuti dai Consigli di Facoltà, delibera gli aggiornamenti della Carta dei servizi, che viene pubblicata con decreto rettorale.

2. Missione E Obiettivi Dell'università

Art. 1 – Missione dell'Università

L'Università sviluppa e diffonde la cultura, le scienze e l'istruzione superiore attraverso attività di insegnamento e di ricerca, utilizzando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione per

rendere fruibile l'istruzione superiore anche a chi, per diversi motivi, non possa frequentare corsi strutturati tradizionalmente.

Art. 2 – Obiettivi dell'Università

L'Università ha come obiettivi la crescita culturale e la partecipazione consapevole delle persone alla costruzione del sapere nella nuova società delle conoscenze. Ciò grazie all'ampliamento dell'offerta formativa superiore, attraverso le modalità di erogazione dei saperi e di potenziamento della ricerca propri dell'e-learning, che apre nuovi scenari di confronto ai docenti, tutor e studenti, superando barriere geografiche, sociali e culturali. In questa ottica l'Università rivolge una particolare attenzione a tutti coloro che sono interessati a investire nella propria formazione ma che per ragioni personali, economiche, sociali non possono partecipare all'attività didattica attraverso la propria presenza fisica in una sede universitaria.

Art. 3 – Tipologia dell'Università

L'Università Telematica "Giustino Fortunato" è un'università non statale, promossa dall' E.F.I.R.O. che ne garantisce il perseguimento dei fini istituzionali e ne assicura la dotazione finanziaria ed il mantenimento.

Art. 4 – Modalità di erogazione dei servizi

L'Università Telematica "Giustino Fortunato" eroga i propri servizi sul web attraverso il "portale formativo online" (e-learning Portal). Il modello formativo applicato dall'Università si avvale dei più moderni approcci metodologici e tecnologie informatiche, facendo ricorso alla rete Internet come luogo di incontro per vere e proprie comunità virtuali che intraprendono percorsi di apprendimento collaborativo e cooperativo. Grazie all'utilizzo dei più moderni sistemi di comunicazione, l'acquisizione di conoscenze diventa un processo attivo di produzione del sapere.

Inoltre la strutturazione flessibile dell'ambiente interattivo potenzia la creatività dei singoli studenti, promuovendo la motivazione all'impegno, la gestione autonoma e la personalizzazione dei tempi di apprendimento.

Art. 5 – Titoli di studio erogati dall'Università

L'Università, rilascia titoli di studio di primo livello o Laurea, di secondo livello o Laurea magistrale, nonché altri titoli di studio previsti dalla normativa vigente, in particolare quelli regolati dal DM 22 ottobre 2004, n. 270. La Laurea, la Laurea magistrale e gli altri titoli di studio sono conseguiti al termine dei rispettivi Corsi di studio, in osservanza dei decreti ministeriali e nell'ambito delle Classi di appartenenza in essi individuate.

I titoli accademici rilasciati hanno lo stesso valore legale di quelli delle università statali ai sensi del Decreto Interministeriale 17 aprile 2003.

3. Piani Di Studio Dei Corsi

Art. 1 – Crediti formativi universitari

Al credito formativo universitario corrispondono 25 ore di impegno complessivo. Tale impegno è ripartito, di massima e per quanto compatibile, in otto ore di attività didattiche e/o formative (suddivise in attività sincrone quali videoconferenze, seminari e lezioni in diretta, o seminari e lezioni in differita, chat, eventuali revisioni in diretta con docenti e tutor etc; ed attività asincrone quali consultazione e studio dei contenuti delle lezioni, test di autovalutazione, partecipazione a forum, messaggi, progetti etc.) e diciassette ore di studio personale.

La quantità media di impegno complessivo di apprendimento svolto in un anno da uno studente è convenzionalmente fissata in 60 crediti, per un totale di 1.500 ore.

Art. 2 – Conseguimento dei titoli di studio

Per conseguire la Laurea lo studente deve aver acquisito 180 crediti, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria di una lingua dell'Unione Europea oltre l'italiano ed all'Informatica.

Per conseguire la Laurea magistrale lo studente deve aver acquisito 120 crediti, oltre i 180 crediti già acquisiti per il conseguimento della Laurea.

Per conseguire la Laurea Magistrale a ciclo unico, lo studente deve aver acquisito 300 crediti. Per gli altri corsi, il Regolamento didattico provvede a determinare il numero di crediti che lo studente deve aver acquisito per conseguire il relativo titolo di studio.

Art. 3 – Durata normale dei Corsi di studio

Per ogni Corso di studio è definita una durata normale in anni, proporzionale al numero totale di crediti, tenendo conto che ad un anno corrispondono sessanta crediti. La durata normale dei Corsi di laurea risulta dunque di tre anni; la durata normale dei Corsi di laurea magistrale a ciclo unico, è di cinque anni; la durata normale dei Corsi di laurea magistrale è di due anni.

Art. 4 – Offerta formativa dell'Università

L'offerta formativa dell'Università prevede l'attivazione presso la Facoltà di Giurisprudenza dei seguenti Corsi di laurea:

- Operatore Giuridico d'Impresa, classe 2 - Classe della Lauree in Scienze dei Servizi Giuridici;
- Giurisprudenza, LMG/01 – Classe delle Lauree Magistrali in Giurisprudenza
- Economia aziendale, LM/77 – Classe delle Lauree Magistrali in Scienze economico-aziendali
- Scienze e tecnologie del trasporto aereo, L-28 – Classe delle lauree in Scienze e tecnologie della navigazione.

4. Modalità e Regole di Erogazione dei Servizi

4.1 Il portale formativo online

Art. 1 – Caratteristiche del portale

Tutta l'attività didattica dell'Università è erogata attraverso il portale formativo online. Il portale formativo non è una semplice piattaforma per l'e-learning, ma è un ambiente virtuale

- flessibile e modulare, in quanto integra più applicazioni tecnologiche che comunicano tra loro dietro un'unica interfaccia;
- personalizzabile, in quanto studiato e modificabile in relazione alle persone e al loro percorso di apprendimento;
- complesso, in quanto in grado di gestire non solo le attività didattiche e formative, ma anche le attività collaborative, docenti /tutor/ /studenti indispensabili al miglior apprendimento.

Tutti i servizi resi disponibili dal portale formativo sono accessibili tramite il Web da qualunque luogo in qualunque momento.

Art. 2 – Tecnologia del portale

A livello tecnologico, il portale formativo online è un ambiente modulare web-based attraverso il quale gli utenti registrati possono accedere ai servizi dell'Università. Per accedere ai servizi completi è necessario essere registrati come docente, tutor, studente o amministratore. L'accesso avviene tramite "nome utente" e "password". Gli utenti registrati possono raggiungere e sfruttare tutti gli strumenti, i servizi e i materiali offerti dall'Università:

- servizi amministrativi e di segreteria;

- materiali didattici (Lezioni e-learning, Unità ipertestuali, Esercizi collaborativi, videolezioni e videoseminari);
- strumenti per la redazione e per la fruizione dei materiali didattici;
- comunità virtuali di apprendimento;
- ambienti virtuali a supporto della didattica;
- strumenti di interazione/comunicazione per la comunità;
- servizi di help desk.

Art. 3 – Usabilità del portale

Un aspetto molto importante riguardante il portale formativo online dell'Università è lo studio di usabilità dell'interfaccia e del sistema ipertestuale sottostante costantemente effettuato per rendere gradevole e stabile la user experience (esperienza utente). L'usabilità può essere chiamata a svolgere un ruolo chiave nel creare una buona user experience, al fine di contribuire a ridurre il tasso di caduta della partecipazione e abbandono delle attività di studio.

Lo studio di usabilità del portale formativo dell'Università corre parallelamente a tutta la sua fase di progettazione e sviluppo per garantire, quindi, un e-learning di qualità dal punto di vista dell'offerta non solo della tecnologia, ma anche e soprattutto dei contenuti, della consulenza e dei servizi offerti agli utenti.

Le quattro dimensioni tematiche di cui si è tenuto conto per la definizione dei requisiti di usabilità nell'ambiente tecnologico dell'Università sono:

- la progettazione di un ambiente in grado di essere personalizzato in funzione di profili di utenti differenti;
- la progettazione di un ambiente sensibile alla situazione d'uso ed indipendente dalla tecnologia d'accesso;
- la progettazione di un ambiente ad elevata interattività che permetta il ricorso alla simulazione e all'esercitazione;
- la progettazione di un ambiente in grado di favorire la costruzione della comunità di apprendimento.

Art. 4 – Principali strumenti del portale formativo online

Di seguito sono descritti brevemente alcuni dei principali strumenti del portale informativo.

a) Servizi amministrativi e di segreteria

Tutte le attività amministrative che interessano lo studente (iscrizione all'Università, pagamento delle tasse annuali, iscrizione agli esami, rilascio di certificati) sono svolte a distanza, attraverso il "Sistema Informativo Segreteria Studenti".

Il "Sistema Informativo Segreteria Studenti" è raggiungibile dalla home page del portale informativo dell'Università e mette a disposizione di studenti iscritti, studenti non iscritti, personale amministrativo dell'Ateneo un sistema di "Segreteria Virtuale" e di "Sportello Informativo".

Tale sistema è modulare, accessibile, esaustivo nelle informazioni fornite ed integrato con tutti gli altri sistemi che sovrintendono alle attività core dell'Ateneo, LMS (Learning Management System) e LCMS (Learning Content Management System) in primis.

Funzionalità messe a disposizione degli studenti iscritti e non iscritti.

- Informazioni su: corsi, piani di studio, sbocchi professionali.
- Informazioni su: orari e modalità di fruizione dei corsi, tutoring e supporto, materiale didattico e strumenti di autovalutazione, conseguimento crediti formativi e modalità di svolgimento degli esami, carta dei servizi.

- Informazioni su: requisiti di ammissione, tasse di iscrizione, documentazione amministrativa e modalità di presentazione della stessa.
- Iscrizione all'Università (Corso di laurea prescelto) e ai singoli insegnamenti.
- Accesso alle risorse bibliotecarie.

Funzionalità messe a disposizione degli studenti iscritti.

- Piani di studio: presentazione e variazione piani di studio.
- Consultazione posizione esami sostenuti e crediti formativi acquisiti.
- Iscrizione/prenotazione agli esami.
- Richiesta attestati e certificati in genere.
- Notifica malfunzionamenti, disservizi, inadeguatezze.

Funzionalità messe a disposizione del personale amministrativo.

- Validazione domande di iscrizione all'Ateneo e ai corsi.
- Variazione tipologia di iscrizione.
- Validazione piani di studio.
- Rilascio attestati e certificati in genere.
- Avviso malfunzionamenti, disservizi, inadeguatezze.
- Supporto sulle problematiche di natura amministrativa degli allievi e/o allievi potenziali.
- Sistema per la gestione delle informazioni sull'Ateneo e i corsi.

b) Ambienti virtuali a supporto della didattica

Aula virtuale. L'aula virtuale è lo spazio del portale formativo dedicato alle attività dell'apprendimento collaborativo basate sul confronto in modalità sincrona: in questa modalità didattica, infatti, i partecipanti possono interagire in tempo reale con il tutor nell'ambito delle attività dei Learning Circles. Ogni Learning Circle ha la propria aula virtuale. Per partecipare a una sessione online di aula virtuale è consigliabile, ma non obbligatorio, avere il microfono e le casse audio.

Gli strumenti dell'aula virtuale sono:

- Chat. Lo strumento principale dell'aula virtuale è la chat vocale/testuale. Nelle sessioni di chat in aula virtuale, lo studente visualizza tutte le informazioni che il tutor ritiene necessarie, ascoltando contemporaneamente la spiegazione. Lo studente può porre delle domande, sia tramite il microfono sia attraverso la digitazione, mentre il tutor può rivolgersi a tutti gli studenti che compongono il Learning Circle o interagire singolarmente con uno studente. Lo studente può prendere la parola utilizzando il tasto "alzata di mano", che consente di ordinare gli interventi ed evitare la sovrapposizione delle voci.
- Agenda. Il materiale didattico di supporto può essere inserito in un'agenda e reso visibile dal docente quando lo ritiene necessario.
- Condivisione di applicazioni. Attraverso questo strumento lo studente riesce a visualizzare qualsiasi applicazione o programma presente sul desktop del pc del tutor.
- Blackboard. Lavagna su cui il tutor può scrivere o disegnare online durante la lezione.
- Esercitazioni online. Domande aperte/chiose/multiple choice da sottoporre in tempo reale (simulazione del compito in classe).

c) Strumenti di interazione/comunicazione per la comunità

Gli strumenti che favoriscono l'interazione e la comunicazione tra gli utenti iscritti al portale formativo online dell'Università sono di due tipi: asincroni e sincroni.

Strumenti asincroni:

- e-mail (one-to-one, one-to-many);
- bacheca elettronica per news e comunicazioni varie;
- forum;
- FAQ.

Strumenti sincroni:

- chat audio/testuale (vedi Aula virtuale);
- videoconferenza per casi specifici;
- Instant Messenger;
- Web seminar;
- comunicazione telefonica (Call Center telefonico).

4.2 Iscrizione

Art. 1 – Procedure di iscrizione

Tutte le attività amministrative che interessano lo studente per l'iscrizione all'Università sono svolte a distanza, attraverso la "Segreteria online" raggiungibile all'interno del portale informativo dell'Università. La domanda di immatricolazione dovrà, pertanto, essere compilata seguendo la procedura on-line all'indirizzo web www.unifortunato.eu. L'iscrizione ai corsi si perfeziona con la sottoscrizione del modulo di iscrizione e con il pagamento delle tasse e contributi, da effettuarsi nelle modalità specificate sul sito Web (portale informativo).

Art. 2 – Tipologie di iscrizione

L'Università predispone percorsi di studio tarati sulle esigenze delle varie tipologie di studenti, al fine di soddisfare i differenti bisogni formativi e per garantire la personalizzazione dei curricula. Pertanto l'Università offre un accesso specifico anche ad alcune tipologie di studenti quali:

- lavoratori full-time e/o part-time;
- trasferiti in nuove sedi di lavoro;
- studenti che abbiano interrotto la carriera e che vogliono riprendere gli studi (decaduti e rinunciatari);
- studenti che desiderino trasferirsi da altra Università (trasferiti);
- diversamente abili;
- studenti che abbiano necessità di aggiornamento professionale (life-long learning);
- italiani e internazionali, residenti in Italia e all'estero.

I Regolamenti dei corsi prevedono inoltre la possibilità di iscrizione a uno o più corsi singoli di insegnamento, con certificazione finale delle conoscenze e dei crediti acquisiti.

Art. 3 – Riconoscimento delle conoscenze e competenze eventualmente già maturate in ambito scolastico o lavorativo.

L'Università, secondo criteri predeterminati e previa valutazione da parte del Consiglio di Facoltà cui afferisce il corso cui lo studente intende iscriversi, riconosce come crediti formativi universitari, le conoscenze e le abilità professionali certificate ai sensi della normativa vigente in materia, nonché altre conoscenze e abilità maturate in attività formative di livello postsecondario.

Art. 4 – Requisiti di ammissione ai Corsi di studio

Per essere ammessi ad un Corso di laurea o ad un Corso di laurea magistrale a ciclo unico occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo ai sensi della normativa vigente. Per essere ammessi ad un Corso di laurea magistrale occorre essere in possesso della Laurea, ovvero di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo dall'Ateneo, ai sensi della normativa vigente.

4.3 Attività amministrativa

Art. 1 – 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;
- trasparenza sui costi relativi a tasse e contributi e eventuali costi aggiuntivi.

I servizi amministrativi sono erogati attraverso il “Sistema Informativo Segreteria Studenti” del portale informativo online dell'Università, così come descritto al Punto **4.1**, Art. 4, lett. a).

Art. 2 – Celerità e trasparenza delle procedure

L'Università presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.

Art. 3 – Flessibilità

L'Università si adopera per diversificare, anche dal punto di vista amministrativo, i vari profili degli studenti, attraverso l'iscrizione ai corsi di Laurea e Laurea magistrale, ai Master di I e II livello, ai Corsi di Perfezionamento ed Alta Formazione Professionale, ed ai Corsi singoli di insegnamento.

L'Università, inoltre, permette agli studenti di scegliere, per ogni singolo insegnamento previsto, in modo facoltativo se e quali attività della didattica proposte seguire tra le attività asincrone di auto-apprendimento e le attività sincrone e asincrone di apprendimento collaborativo. Fermo restando il conseguimento degli obiettivi formativi dal Regolamento Didattico di Ateneo e dal Regolamento studenti.

Art. 4 – Assistenza

L'Università assiste gli studenti con tutti i più moderni mezzi disponibili. In particolare, l'Università mette a disposizione degli studenti un help desk, in grado di garantire pronta risposta ai quesiti posti dagli studenti e pronta soluzione ai problemi relativi agli aspetti legati alla carriera e alla posizione amministrativa. L'help desk studenti svolge le proprie attività via telefono o via e-mail.

Gli studenti inoltre possono avere informazioni circa le procedure amministrative che li riguardano consultando la loro pagina personale, attraverso le loro credenziali istituzionali, nell'apposita sezione “Segreteria on-line”.

Nei casi in cui lo studente debba sottoporre questioni particolarmente complesse attinenti alla sua posizione amministrativa, può chiedere di vedersi assistito dal funzionario responsabile del procedimento.

Art. 5 – Trasparenza sui costi relativi a tasse e contributi e eventuali costi aggiuntivi

L'Università rende noti gli importi delle tasse, contributi e modalità di pagamento sul portale, in modo chiaro e visibile.

L'Università, inoltre, informa gli studenti circa gli eventuali costi aggiuntivi che lo studente deve sopportare, oltre alla tasse di iscrizione. Questi costi attengono in modo particolare all'acquisto della postazione informatica, ai costi di connessione, ai costi di trasferimento per sostenere gli esami, ai costi per i testi didattici.

5. Metodologia Didattica Adottata

Art. 1 – Metodologia della piattaforma e-learning

A livello metodologico, la piattaforma e-learning è basata su un modello didattico 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'ambiente didattico;
- ottimizzazione e sistematizzazione del percorso formativo attraverso strumenti online di auto-apprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza, 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.

La piattaforma e-learning fa da sfondo e da supporto a tutte le attività dell'Università, coinvolgendo allo stesso tempo tre diverse modalità di attività di formazione:

- l'auto-apprendimento asincrono (senza vincoli di tempo e di spazio), attraverso le "Lezioni e-learning", lezioni fruibili via Internet caratterizzate da ipertestualità, multimedialità e interattività, e attraverso le "Unità Iperestuali", documenti ipertestuali fruibili sempre online;
- l'apprendimento collaborativo in modalità asincrona (senza vincoli di tempo e di spazio), attraverso le suddette comunità virtuali composte da studenti e da tutor di materia ed utilizzando strumenti di interazione e comunicazione asincroni quali: forum, bacheca elettronica, direct e-mail (one-to-one; one-to-many);
- l'apprendimento collaborativo in modalità sincrona (vincolato nel tempo ma non nello spazio), sempre attraverso le suddette comunità virtuali di apprendimento ed utilizzando strumenti di interazione e comunicazione sincroni quale la chat.

Art. 2 – Le tre fasi dell'apprendimento

Il portale formativo online fornisce allo studente la possibilità di apprendere il courseware (materiale didattico) con sistemi multimediali che gestiscono l'interattività in maniera intelligente, utilizzando i principi base del costruttivismo e del cognitivismo.

Se da un lato si conserva il libro come supporto cartaceo insostituibile per lo studio (metodologia didattica tradizionale, tipica dell'approccio frontale), dall'altro lato il supporto tecnologico viene utilizzato per potenziare la dimensione sociale del rapporto educativo, per surrogare la funzione propedeutica che ha la lezione in presenza, per mettere a disposizione dello studente tutte le risorse necessarie in ogni momento, per inserirlo all'interno di una comunità virtuale di studio in piena interazione con i suoi colleghi, gli assistenti didattici e i docenti. L'avvicinamento dello studente alla materia da imparare è scandito su tre fasi di apprendimento ben distinte:

Fase della Conoscenza

- Presentazione da parte del docente dei contenuti tematici (disciplinari) anche tramite filmato pre-registrato fruibile in modalità streaming.
- Forte multimedialità dei materiali relativi (comprensivi di audio e/o video) attraverso la fruizione delle Lezioni e-learning.
- Iperestualità dei materiali relativi attraverso la fruizione delle Unità ipertestuali.

Fase della Produzione

- Produzione di attività-elaborati riguardanti alcuni problemi (o altri dello stesso genere) sviluppati nell'area della conoscenza, organizzata all'interno delle comunità virtuali di apprendimento.
- Consultazione di archivi di materiali prodotti dai docenti.
- Consultazione di archivi di link inerenti al tema messi a disposizione dal docente.

Fase della Valutazione

- Test di autovalutazione commentati ed indicanti percorsi guidati da parte del docente.
- Confronto col tutor sulla correttezza e qualità degli elaborati prodotti all'interno delle attività delle comunità virtuali di apprendimento.
- Rinvio alle eventuali parti della didattica da rivedere.

Art. 3 – Organizzazione del materiale didattico

Il materiale didattico costituisce l'oggetto di studio degli insegnamenti erogati dall'Università. Tale materiale può essere:

- prodotto a monte dell'attività didattica attraverso una metodologia ad hoc in grado di "tradurre" in formato digitale il materiale didattico tradizionale per renderlo agevolmente fruibile in modalità e-learning attraverso la piattaforma dell'Università: è questo il caso delle Lezioni e-learning e delle Unità ipertestuali;
- prodotto "in corso d'opera" dagli studenti stessi sia online (attraverso strumenti di authoring messi a disposizione dalla piattaforma), sia offline: è questo il caso degli "Esercizi collaborativi" prodotti nell'ambito delle attività delle comunità virtuali di apprendimento

Art. 4 – Articolazione del materiale didattico

Il materiale didattico di ogni insegnamento è erogato attraverso la piattaforma online ed è articolato per mezzo di una Programmazione didattica modulare.

Ogni insegnamento, sulla base di tale programmazione, è articolato in Moduli didattici, i quali raggruppano un certo numero di Unità di apprendimento. Il modulo didattico costituisce l'unità minima di programmazione, in quanto finalizzato al perseguimento di un obiettivo formativo specifico e sempre dichiarato: tale modulo corrisponde in termini didattici ad una "Lezione e-learning", mentre in termini tecnici – ai fini dello standard Scorm – corrisponde ad un Learning Object. La lezione e-learning è, pertanto, un blocco di apprendimento autonomo, coerente, unitario e riusabile che risponde a un singolo determinato obiettivo di apprendimento/insegnamento.

La Programmazione didattica modulare è definita per ogni singolo insegnamento da parte del docente e della sua équipe a monte dell'attività formativa. Tale Programmazione è funzionale, soprattutto, alla creazione delle Lezioni e-learning e delle Unità ipertestuali. I Moduli didattici servono ad organizzare le Lezioni e-learning e le Unità ipertestuali in "blocchi didattici significanti". I temi affrontati all'interno del Modulo e gli obiettivi della didattica, per talune materie, possono essere anche presentati dal docente tramite brevi filmati pre-registrati comprensivi di audio: tali filmati sono fruibili in streaming senza essere scaricati e lo studente non è, comunque, obbligato a visualizzarli.

Art. 5 – Tipologie del materiale didattico

Sul piano della caratterizzazione didattica, sono state definite tre tipologie di materiale didattico.

1. Lezioni e-learning. all'insegnamento e comprensive di audio e/o video in streaming. Le lezioni sono fruite online all'interno della piattaforma, senza che lo studente debba eseguirne il download. Le lezioni sono create/aggiornate/modificate dallo staff tecnico in collaborazione con il docente e la sua équipe. Gli stessi

contenuti delle lezioni sono, inoltre, organizzati in file PDF scaricabili per una fruizione offline e stampabili come dispense da studiare.

Una Lezione e-learning corrisponde ad una Unità didattica. Il tempo di erogazione di ogni Lezione e-learning è di circa 10 minuti. Ogni insegnamento prevede l'erogazione totale di massimo 90/120 minuti di Lezioni e-learning, organizzate nell'arco del semestre secondo il calendario prestabilito dal docente titolare dell'insegnamento.

Le Lezioni e-learning sono erogate in forma multimediale (audio-video, immagini, testo, grafici, animazioni, ecc...) attraverso la piattaforma tecnologica dell'Università. È possibile accedere agli stessi contenuti delle lezioni in versione accessibile (es. solo testo, solo audio, ecc...), conformemente a quanto richiesto dall'attuale normativa in materia di accessibilità.

È presente, inoltre, del materiale didattico a corredo di ciascuna Lezione e-learning:

- test di autovalutazione (alla fine di ogni modulo o di ogni unità didattica);
- materiali di approfondimento (ad esempio, risorse correlate presenti nella Biblioteca virtuale, link esterni, ecc...);
- fonti documentarie e bibliografiche, ecc...;
- Unità ipertestuali (vedi di seguito).

2. Unità ipertestuali. Sono composte da ipertesti (pagine HTML/XML) fruibili online che articolano i materiali delle lezioni sia per percorsi logici, sia di apprendimento. Le Unità ipertestuali arricchiscono i materiali delle lezioni attraverso rimandi bibliografici, link correlati, approfondimenti, ecc. Le Unità ipertestuali sono inizialmente create dallo staff tecnico in collaborazione con il docente e la sua équipe e possono essere successivamente migliorate da continui aggiornamenti da parte dei docenti, dei tutor e degli stessi studenti. Le Unità ipertestuali costituiscono risorse tesaurozzabili all'interno dei "Materiali condivisi" dell'Università e possono essere riutilizzate come materiale didattico per i corsi successivi.

3. Esercizi collaborativi. Sono composti dagli elaborati prodotti - sia online sia offline - dagli studenti nell'ambito delle attività svolte all'interno delle comunità virtuali di apprendimento, sotto la supervisione del tutor. Gli Esercizi collaborativi sono caratterizzati da un lavoro di redazione "incrociato" studente/studente e studente/tutor. Gli Esercizi collaborativi, una volta perfezionati, costituiscono risorse tesaurozzabili all'interno dei "Materiali condivisi" dell'Università e possono essere riutilizzati come materiale didattico per i corsi successivi.

Art. 6 – Progettazione del materiale didattico

La progettazione del materiale didattico avviene nel rispetto del Piano di Qualità del progetto.

Il materiale didattico, prima di essere erogato, è sottoposto ai Nuclei di valutazione per le seguenti validazioni:

- validazione dei contenuti;
- validazione della metodologia didattica;
- validazione dell'usabilità per i moduli di e-learning.

Le linee guida per la progettazione del materiale didattico rispondono all'esigenza di fornire all'ambiente didattico la massima identità e coerenza. Gli studenti (ma anche i docenti e i tutor) sono in grado di riconoscere in ogni momento una precisa identità dell'ambiente didattico. Ciò è reso possibile da un rigoroso lavoro di preparazione preliminare che coinvolge:

- la progettazione e realizzazione coerente e strutturata del materiale didattico, delle esercitazioni e degli ambienti virtuali;

- lo stile grafico e il logo che connotano l'ambiente virtuale, il materiale didattico e tutti i documenti relativi alla comunicazione interna ed esterna dell'Università;
- la condivisione (da parte del corpo docente e dei tutor) di un medesimo stile di comunicazione.

-

Art. 7 – Certificazione del materiale didattico

La certificazione del materiale didattico avviene su un doppio livello di certificazione:

- da parte del docente affidatario del Corso;
- da parte di una Commissione di Certificazione che recepisce l'inserimento in piattaforma di nuovo materiale e-learning prima della trasformazione in Learning-Object

Il ruolo cui è chiamata la commissione di certificazione attiene agli aspetti della ricerca scientifica e della certificazione di qualità del materiale didattico e dell'offerta di servizio. La Commissione di Certificazione è composta dal Consiglio di Facoltà dell'Università.

6. Attività Didattica

Art. 1 – Fattori di qualità del servizio didattico

Nell'erogazione del servizio didattico, l'Università uniforma il proprio comportamento al rispetto dei seguenti fattori di qualità del servizio:

- informazione chiara e esauriente;
- regolarità e continuità delle lezioni;
- piena accessibilità alle fonti informative online messe a disposizione dall'Università;
- assistenza continua agli studenti;
- approfondimenti periodici dei contenuti didattici dei corsi;
- adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente;

Art. 2 – Informazione sull'offerta formativa

Prima dell'inizio di ciascun anno accademico, l'Università provvede alla messa a disposizione sul portale informativo online di tutte le informazioni sull'attività didattica e sulle modalità di erogazione della stessa, attraverso la "Guida dello Studente". Queste informazioni devono essere facilmente fruibili e accessibili da tutti coloro potenzialmente interessati ai servizi dell'Università.

Il portale informativo dell'Università si propone inoltre di guidare gli studenti nell'assolvimento delle pratiche amministrative e nelle sessioni di esame, fornendo ogni informazione utile, sia di tipo organizzativo sia logistico.

Art. 3 – Azioni per l'orientamento

All'inizio di ciascun anno accademico, l'Università organizza per i nuovi iscritti attività di approccio agli studi oggetto dell'offerta formativa dell'Ateneo, diretti a fornire informazioni di base e consulenza anche personalizzata (es. via e-mail) sia sull'organizzazione e sul funzionamento dei servizi, sia sugli insegnamenti dei corsi e sui relativi sbocchi professionali.

All'inizio dell'anno accademico, ciascun docente mette a disposizione degli studenti un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento, con indicazione di ogni informazione utile, anche per quanto attiene all'attività svolta dai collaboratori alle attività didattiche (tutor).

Art. 4 – Organizzazione della didattica e calendario delle attività

Il calendario delle attività didattiche viene prontamente messo a disposizione degli studenti sul sito Web dell'Università, affinché essi possano pianificare le loro attività. In modo particolare, sul portale formativo

viene data adeguata visibilità dell'avvio della disponibilità dei contenuti delle lezioni, delle esercitazioni, dei momenti di autovalutazione e di valutazione del profitto.

La partecipazione alle attività didattiche è vivamente consigliata ai fini della valutazione finale dello studente in sede di esame, ma soprattutto per una migliore organizzazione della didattica offerta dall'Università. Lo studente che decida di non partecipare alle attività didattiche ha, comunque, accesso a tutti i servizi e strumenti didattici offerti dall'Università.

In generale, l'impegno di tempo che lo studente deve dedicare alle attività didattiche offerte per ogni singolo insegnamento è così ripartito:

- l'auto-apprendimento asincrono (fruizione delle Lezioni e-learning e delle Unità Iperestuali; verifiche in itinere) pesa per il 30% del totale;
- l'apprendimento collaborativo in modalità asincrona (attività svolte nell'ambito delle comunità virtuali di apprendimento, come ad esempio: esercizi collaborativi) pesa per il 60% del totale;
- l'apprendimento collaborativo in modalità sincrona (attività svolte nell'Aula virtuale, come ad esempio, chat con il tutor) pesa per il 10% del totale.

Tale ripartizione temporale delle attività è stata elaborata con l'obiettivo di privilegiare un metodo induttivo di apprendimento da parte dello studente e, soprattutto, per coinvolgerlo attivamente, attraverso le attività collaborative, nel processo di costruzione della conoscenza. Infatti, le attività di apprendimento collaborativo e di comunità investono complessivamente il 70 % del tempo totale di attività svolte da parte dello studente per ogni singolo insegnamento.

Art. 5 – Attività didattiche sincrone e asincrone

Le attività didattiche di tipo sincrone sono, in generale, quelle elencate come "attività di apprendimento collaborativo in modalità sincrona". Tali attività, come già specificato, sono ridotte il più possibile (massimo 10% del tempo sul totale per ogni insegnamento) e comunque non sono in alcun modo ritenute vincolanti per gli studenti.

Le attività sincrone legate alla didattica non prevedono l'utilizzo della videoconferenza; mentre possono essere "trasmessi" in diretta (a parte il consueto ritardo dovuto al buffering) tramite tecnologia di videoconferenza in streaming eventi quali l'inaugurazione dell'Anno accademico, convegni, seminari, interventi di esperti (ai quali, tuttavia, lo studente non è obbligato a partecipare). Alcuni particolari eventi possono essere registrati ed archiviati in formato compresso su server di storage per essere fruiti online (ma in modalità asincrona) dagli studenti anche in un secondo tempo via streaming.

Le tecnologie di videoconferenza possono essere utilizzate altresì dai docenti e dai tutor per lo svolgimento dei Consigli degli organi collegiali dell'Università.

Le attività didattiche di tipo asincrono sono, in generale, quelle elencate come:

- "attività di auto-apprendimento" (fruizione delle Lezioni e-learning e delle Unità ipertestuali);
- "attività di apprendimento collaborativo in modalità asincrona" (es. esercizi collaborativi svolti nell'ambito delle comunità virtuali di apprendimento)
- partecipazione a forum, bacheche virtuali, ecc...

Art. 6 – Percorsi personalizzati attraverso momenti di auto-valutazione

Ogni studente ha la possibilità di personalizzare, rispetto alle proprie esigenze e capacità, il percorso didattico. Lo studente decide personalmente la velocità del proprio progredire nel corso, attraverso valutazioni periodiche che permettono l'avanzamento nel corso stesso. Il superamento di tali prove verrà inoltre tenuto in debita considerazione all'atto dell'esame frontale, senza tuttavia risultare vincolante ai fini della valutazione finale.

Gli strumenti di valutazione in itinere utilizzati possono essere costituiti, a seconda degli argomenti trattati, da:

- questionari a risposta multipla;
- questionari a domande aperte;
- casi problematici di studio da risolvere;
- role playing/simulazione;
- test di auto-verifica.

La piattaforma e-learning consente, attraverso il modulo LMS, le seguenti attività di verifica del percorso di apprendimento:

- tracciabilità delle attività formative;
- monitoraggio didattico e tecnico e feedback continuo da parte dei tutor;
- verifica delle conoscenze di tipo formativo in itinere, sia quella sottoposta a valutazione da parte del docente e dal tutor, sia quella in auto-valutazione.

Art. 7 – Compiti dei docenti

I docenti sono i titolari dell'insegnamento. Nella loro attività di organizzazione e gestione della didattica possono essere coadiuvati da una loro equipe.

Lo staff tecnico, che ha il compito di "tradurre" in formato elettronico i materiali didattici forniti dai docenti (Lezioni e-learning e Unità ipertestuali), è predisposto dalla S.r.l. "ERACLITO".

I docenti, nella loro autonomia di insegnamento

- progettano l'intero percorso didattico dell'insegnamento;
- stabiliscono i calendari didattici, la tempistica e ogni altro aspetto inerente alla didattica online;
- progettano il materiale didattico da pubblicare in linea per gli studenti (Lezioni e-learning e Unità ipertestuali) e ne verificano la corretta realizzazione in formato digitale da parte dello staff tecnico;
- progettano le comunità virtuali di apprendimento e orientano/coordinano i tutor nelle loro attività;
- scelgono i libri di testo da adottare come strumento di studio tradizionale da affiancare agli strumenti della didattica online;
- rispondono, con scadenze prefissate, ai quesiti principali posti dagli studenti, previa valutazione e filtraggio degli stessi da parte dei tutor;
- presiedono la commissione didattica che esamina frontalmente gli studenti e seguono gli studenti nella prova finale;
- sono tenuti ad aggiornare annualmente i contenuti didattici proposti online. Il docente accetta di aggiornarsi rispetto all'erogazione della didattica online e della ricerca mediante specifico corso organizzato dalla stessa Università, prima dell'inizio dei corsi.

Art. 8 – Staff tecnico

Il docente, oltre che dalla sua equipe, è affiancato da uno staff tecnico di supporto alla realizzazione dei materiali didattici ad hoc (soprattutto, Lezioni e-learning e Unità ipertestuali).

Le principali figure professionali dello staff tecnico sono:

- il progettista del processo formativo che opera a stretto contatto con il docente. È quello che viene definito, usando la terminologia dell'e-learning, l'Instructional Designer;
- il Content Provider è un fornitore di contenuti e-learning;
- il Multimedia Developer che progetta e realizza interfacce utente, animazioni, soluzioni audio e video per l'erogazione dei materiali didattici;
- il Learning Evaluator che, insieme ai docenti e ai tutor, monitora le attività didattiche e valuta la didattica del corso.

Art. 9 – Assistenza e tutorato

All'assistenza degli studenti nelle attività didattiche sono preposti i tutor, soggetti esperti sia nei rispettivi ambiti disciplinari sia negli aspetti tecnico-comunicativi della didattica online.

I tutor:

- garantiscono l'assistenza immediata agli studenti nelle modalità comunicate nel sito Web dell'Università;
- agevolano e filtrano le comunicazioni dirette tra gli studenti e i docenti;
- gestiscono e coordinano le attività e le interazioni della didattica asincrona (forum, mail, ecc...) e sincrona (chat);
- forniscono un valido e presente supporto agli studenti sia nelle attività
- di auto-apprendimento (Lezioni e-learning e Unità ipertestuali), sia nella attività di apprendimento collaborativo (comunità virtuali di apprendimento);
- collaborano strettamente con i docenti attraverso un dialogo costante sul monitoraggio dell'apprendimento e sulla verifica delle conoscenze da parte degli studenti.

Al termine delle attività didattiche di ogni insegnamento, il tutor ha il compito di stilare un breve report di valutazione su ogni studente ed inviarne copia al docente in tempo utile per l'esame frontale. Questa valutazione, comunque, non pregiudica l'esito dell'esame stesso, ma fornisce delle indicazioni aggiuntive utili ai fini della valutazione finale da parte del docente.

Per i tutor sono previsti corsi di formazione ad hoc promossi dall'Università attraverso incontri frontali, in videoconferenza, lezioni online e stage presso aziende.

Art. 10 – Conseguimento dei crediti formativi e svolgimento degli esami

Il conseguimento dei crediti formativi avviene con il superamento dell'esame o di altra forma di verifica del profitto. La valutazione del profitto individuale dello studente viene espressa mediante una votazione in trentesimi per gli esami e in centodecimi per la prova finale, con eventuale lode.

Gli esami sono sostenuti dallo studente nella sede legale dell'Università in modalità frontale davanti alla commissione didattica presieduta dal docente titolare dell'insegnamento.

Art. 11 – Sede e modalità dell'esame finale

Gli studenti possono effettuare l'iscrizione all'esame finale tramite un'apposita sezione all'interno della Segreteria online. L'esame finale è previsto in presenza presso la sede dell'Università e consiste in una prova scritta e/o orale.

Art. 12 – Calendarizzazione degli esami

L'Università comunica tempestivamente il calendario degli esami tramite apposita comunicazione della Segreteria online sul portale.

Gli studenti sono informati sulle modalità per raggiungere la sede dell'Università.

Gli esami sono svolti al termine del periodo didattico. Non è consentito anticipare la data della prova.

Ciascun allievo utilizza il sistema di prenotazioni online per sostenere l'esame, direttamente collegato e gestito con la Segreteria online. Sulla base delle prenotazioni ricevute, il docente compila la lista di successione secondo cui gli studenti saranno esaminati.

Art. 13 - Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

L'Università adotta tutte le misure necessarie a rendere effettivo il diritto degli studenti disabili a partecipare alle attività culturali, didattiche, di ricerca messe a disposizione attraverso il portale formativo online attraverso la predisposizione di specifiche tecnologie accessibili, secondo quanto raccomandato dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". L'Università si impegna ad adottare gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dal portale formativo online.

Lo studente disabile o portatore di handicap segnala all'atto dell'iscrizione le proprie disabilità, in modo che l'Università sia in grado di predisporre opportune azioni per consentire la partecipazione alle attività didattiche. In particolare, l'Università mette a disposizione degli studenti disabili un addetto esperto in materia che provvede, a seguito di valutazione dei bisogni del singolo utente, ad adottare tutte le misure organizzative e tecnologiche che possono agevolare l'accesso e la fruizione dei servizi erogati. Il personale, docente e non docente, presta la massima collaborazione a questo scopo. L'Università si impegna inoltre a predisporre tutte le azioni per supportare lo studente disabile durante l'esame finale.

Art. 14 – Stage e tirocini

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

Gli studenti che svolgono un'attività professionale attinente alle competenze acquisite nel corso vengono dispensati dallo svolgimento dello stage e vengono loro riconosciuti crediti formativi, nella misura e nelle modalità stabilite dal Consiglio di Facoltà

Art. 15 – Scambi culturali e azioni volte al riconoscimento dei crediti acquisiti

Nell'ambito della sua vocazione interregionale e internazionale, l'Università promuove la cooperazione culturale e scientifica, nazionale e internazionale, favorisce l'integrazione europea delle strutture universitarie, facilita lo scambio di conoscenze reso disponibile dalle nuove tecnologie dell'informazione, il riconoscimento dei curricula didattici e dei titoli accademici. I crediti acquisiti dallo studente saranno certificati sulla base del modello di Supplemento al Diploma predisposto dalla Commissione Europea.

Art. 16 – Azioni dell'Università per la preparazione della tesi di laurea

L'Università fornisce sul portale tutte le informazioni e i suggerimenti di carattere generale sulle modalità di preparazione della tesi di laurea.

L'Università, inoltre, organizza con cadenze semestrali brevi seminari online destinati agli studenti laureandi interessati per fornire loro tutte le istruzioni e i suggerimenti necessari.

L'Università mette a disposizione degli studenti l'accesso alle riviste e banche dati online cui l'Università stessa abbia accesso.

Art. 17 – Valutazione della didattica da parte degli studenti

In ogni momento gli studenti possono formulare suggerimenti o rivolgere critiche sugli aspetti didattici, organizzativi, tecnologici dei corsi attraverso la messa a disposizione di un'apposita "cassetta dei suggerimenti" virtuale.

In ogni caso, al termine di ogni corso, agli studenti viene fornito un questionario sulla didattica. I questionari devono essere trasmessi al Nucleo di Valutazione di Ateneo, che provvede a elaborare i dati e a formulare valutazioni, poi trasmesse agli organi di governo. L'Università si impegna a garantire l'anonimato degli studenti nei confronti dei docenti.

I risultati dei questionari vengono utilizzati per migliorare l'attività didattica e contribuire all'adeguamento continuo della qualità del servizio.

Art. 18 – Verifica dell'attività didattica

Al fine di verificare la funzionalità e l'efficacia dell'attività didattica e dei servizi ad essa strumentali, l'Università si avvale dell'operato del Nucleo di Valutazione di Ateneo, ne garantisce piena indipendenza di giudizio e si impegna a utilizzarne le indicazioni e i suggerimenti. L'Università si avvale altresì di rilevazioni periodiche dell'efficacia-efficienza dei servizi erogati mediante la somministrazione e l'analisi di appositi questionari somministrati agli studenti.

Art. 19 – Formazione continua agli ex-studenti

L'Università può organizzare corsi di aggiornamento periodico per gli studenti che hanno conseguito un titolo di studio presso l'Università stessa o altre Università, dietro pagamento di un corrispettivo commisurato all'aggiornamento richiesto.

7. Trasparenza E Procedure Di Reclamo

Art. 1 - Trasparenza dell'attività degli organi collegiali

Al fine di assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa, l'Università fornisce con continuità notizie sull'attività degli organi di governo, predisponendo una apposita bacheca virtuale.

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. 2 – Vigilanza sul rispetto della Carta

Il Rettore è l'organo incaricato della vigilanza sul rispetto dei principi sanciti nella Carta dei servizi, supportato da apposito servizio amministrativo. Per gli aspetti didattici, le singole Facoltà riferiscono al Rettore circa nuovi aspetti o servizi da inserire nella Carta, previo coordinamento con gli altri organi svolto dal Senato Accademico.

Art. 3 – Servizio permanente per l'attuazione della Carta

L'Università istituisce un servizio permanente per l'attuazione della Carta, composto da docenti, tutor e personale tecnico-amministrativo nominati dal Rettore, per valutare l'efficacia e la qualità dei servizi resi.

Il servizio permanente valuta gli standard definiti nella Carta, ne propone eventuali modifiche e integrazioni, riceve ed esamina i reclami degli studenti relativi al mancato rispetto degli standard, delle altre disposizioni della Carta o, comunque, a qualsiasi altro tipo di disservizio, sollecita l'intervento del Consiglio di Facoltà qualora il reclamo dello studente su temi inerenti alla didattica appaia fondato e rilevante. Gli interessati possono presentare reclamo in via orale o scritta, direttamente o tramite i tutor, con esclusione di ogni forma anonima. Il servizio, dopo aver acquisito le informazioni necessarie, deve fornire una risposta completa, dandone adeguata pubblicità ove opportuno.

Art. 4 – Tutela della privacy

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

Art. 5 – Entrata in vigore e revisioni

La presente Carta dei servizi entrata in vigore a partire dall'inizio dell'anno accademico 2006/2007 è soggetta a revisioni annuali nella sola parte riguardante l'offerta formativa per la cui stesura dettagliata si rimanda alla documentazione estratta dalla Banca dati SUA e che l'Ateneo rende disponibile per ciascun anno accademico sul sito web istituzionale www.unifortunato.eu.

8. Tecnologia utilizzata e livelli di qualità dei servizi

Art. 1 – Garanzie di up-time

Il Data Center che ospita la piattaforma tecnologica di erogazione dei servizi, ai vari utenti dell'Università, garantisce la continuità del servizio grazie alla doppia linea di alimentazione dei servers ed al gruppo elettrogeno d'emergenza, nonché al collegamento duplicato alla rete dati per l'accesso alla piattaforma stessa. In particolare si ha:

- a. disponibilità del servizio 24 ore su 24, attraverso evoluti sistemi di gestione e monitoraggio della rete e degli apparati;
- b. elevati livelli di sicurezza logica, grazie all'utilizzo di sofisticate tecnologie Firewall, e antivirus;
- c. elevati livelli di sicurezza fisica, grazie a sistemi anti-intrusione (telecamere a circuito chiuso e sensori di movimento) e sorveglianza 24 ore su 24;
- d. elevate prestazioni dei servizi applicativi, grazie all'utilizzo delle più evolute tecnologie disponibili sul mercato: server multiprocessore dell'ultima generazione (blades), bilanciamento del carico, Storage Area Network (SAN) e Network Attached Storage (NAS) per garantire velocità, integrità e sicurezza dei dati.

Art. 2 – Garanzie di conservazione dei dati

I database contenenti le informazioni riguardanti gli studenti e le attività svolte all'interno della piattaforma sono costantemente duplicati e sottoposti a back up quotidiano onde garantire l'integrità dei dati riguardanti il percorso di studio dei singoli allievi.

I locali che custodiscono le macchine sono sorvegliati secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy.

Art. 3 – Architettura e accessi multipli

I Server ospitanti la piattaforma sono strutturati per garantire nel tempo l'accesso simultaneo ad oltre 10.000 utenti, prevedendo per i primi tre anni di attività una media di accessi simultanei non superiore ai 1.500.

Art. 4 – Compatibilità e accessibilità della tecnologia utilizzata

Il portale formativo online è ottimizzato per il browser Mozilla Firefox. per garantire la compatibilità con tutti i browser maggiormente utilizzati secondo quanto specificato dagli standard internazionali elaborati dal W3C (World Wide Web Consortium). Non è garantito il funzionamento con dispositivi mobili.

L'intero portale formativo è, inoltre, realizzato in conformità a quanto prescritto dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". Gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, utilizzati per implementare il portale formativo permettono, pertanto, anche alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dal portale formativo online.

Art. 5 – Tempi di risposta e materiale didattico

I tempi di risposta per l'utilizzo della piattaforma sono contenuti e di gran lunga inferiori ai 25 secondi indicati come standard 'de facto' ai fini della web usability.

Il materiale didattico è elaborato tenendo conto della velocità di connessione più lenta diffusa tra gli utenti residenziali di Internet (56k) al fine di garantire in ogni caso i tempi di risposta e l'accessibilità piena alla piattaforma anche in condizioni critiche della rete Internet.

Art. 6 – Piattaforma di erogazione dei contenuti

La piattaforma e-learning, progettata per supportare l'attività formativa dell'Università, è un sistema web-based di ultima generazione per l'erogazione di courseware, completo di funzionalità di tracciamento dello studente, reportistica, tutoring e collaboration.

Il sistema è dotato di un'interfaccia amministrativa che consente di gestire il catalogo dei corsi e l'elenco degli studenti, nonché di seguire l'andamento degli studenti stessi.

La piattaforma è basata su un'architettura software multi-livello in grado di rispondere puntualmente alle specifiche richieste dall'allegato tecnico al Decreto Interministeriale 17 aprile 2003 (GU n. 98 del 29-4-2003). La piattaforma è composta dal modulo LMS, dal modulo LCMS e dall'Aula virtuale.

La piattaforma è progettata per la massima flessibilità per la gestione e erogazione dei contenuti di e-learning. La piattaforma è in grado di erogare ogni tipo di contenuto multimediale, purché questo sia realizzato in conformità agli standard supportati. A questo scopo prevede l'adozione dello standard ADL SCORM. L'adozione di uno standard di riferimento permette di rendere i contenuti indipendenti dalla piattaforma dell'Università.

Art. 7 – Streaming server center

La presenza di uno streaming server center, ovvero una unità composta di molteplici macchine in grado di erogare tutti i vari formati multimediali (Windows, QuickTime, Real, MP3, ecc...) nelle diverse velocità sia nella modalità di distribuzione tradizionale (broadcast) che in distribuzione uno-molti (multicast), assicura all'Università un virtual streaming server in grado di erogare molteplici formati in molteplici modalità senza essere vincolato ad una specifica configurazione hardware e di rete.

Art. 8 - Applicazione per la privacy e la sicurezza dei dati

Tutto l'ambiente tecnologico dell'Università è protetto da una serie di strumenti informatici in grado di garantire la tutela dei dati personali e dei materiali diffusi (didattici, amministrativi, fiscali), adottando tutte le misure di sicurezza previste dalla vigente normativa.

Il sistema di sicurezza agisce da filtro tra la rete Internet e l'ambiente tecnologico dell'Università Telematica. Il sistema prevede la connessione con il protocollo HTTPS, ovvero HTTP con estensioni SSL a 128 bit (Secure Socket Layer) che consente l'accesso senza possibilità di intercettazione (sniffing) delle comunicazioni, rendendo quindi sicuri l'autenticazione ed il rispetto della privacy degli utenti che utilizzano il sistema pur continuando ad utilizzare un browser internet. Il sistema HTTPS è valido sia sulla rete Internet pubblica che su reti Intranet.

Art. 9 – Tracciamento del Corso e visibilità

Oltre al tracciamento dell'utilizzo dei supporti didattici realizzati a standard SCORM, è tracciata l'attività dello studente relativamente ai suoi tempi di permanenza all'interno della piattaforma, all'utilizzo dei momenti di didattica sincrona e asincrona, nonché dei risultati dei test di verifica effettuati.

Il percorso didattico online seguito dai singoli allievi è archiviato e conservato in formato digitale per un periodo non inferiore ai cinque anni dalla conclusione del Corso di studi (o, comunque, dall'interruzione del rapporto tra studente e Università).

Le attività svolte dallo studente sono visibili, anche in tempo reale, soltanto al docente e al tutor nel pieno rispetto della privacy.

Art. 10 – Aspetti tecnici delle attività amministrative

Lo studente può effettuare direttamente online tutte le attività amministrative ordinarie (iscrizione al corso, prenotazione esami, ecc.), attraverso il “Sistema Informativo Segreteria Studenti”, parte del CRM (Customer Relationship Management) quale strumento dedicato alla interazione Università-studente.

Art. 11 – Standard e authoring dei contenuti

La realizzazione del materiale didattico è conforme alle specifiche dell'ADL Consortium (Advanced Distributed Learning) con riferimento alla specifica SCORM 1.2 e superiori, al fine di generare un repository di Reusable Learning Objects, necessari alla personalizzazione dei percorsi di apprendimento degli allievi. Le specifiche di interoperabilità sono rese in formato esplicito attraverso l'utilizzo di binding XML.

L'authoring prevede l'indicizzazione dei contenuti, la loro aggregazione a granularità variabile e l'attribuzione di metadata conformi agli standard adottati. I contenuti sono archiviati online utilizzando il protocollo SOAP XML.

Art. 12 – Aggiornamento della tecnologia adottata

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

Art. 13 – Valutazione dei servizi da parte dell'utente

L'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli indicatori della Certificazione del Sistema Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001. Tale certificazione è stata rilasciata dalla Bureau Veritas SPA in data 25/08/2010.

L'Università si impegna a misurare costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza.