

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 – Centralità dello studente

Art. 5 – Diritto di accesso

Art. 6 – Diritto all’informazione

Art. 7 – 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

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

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

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 - Descrizione dei metodi di accertamento

Art. 5 – Organizzazione della didattica e calendario delle attività

Art. 6 – Attività didattiche sincrone e asincrone

Art. 7 – Percorsi personalizzati attraverso momenti di auto-valutazione

Art. 8 – Compiti dei docenti

Art. 9 – Staff tecnico

Art. 10 – Assistenza e tutorato

Art. 11 – Conseguimento dei crediti formativi e svolgimento degli esami

Art. 12 – Sede e modalità dell'esame finale

Art. 13 – Calendarizzazione degli esami

Art. 14 – Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

Art. 15 – Stage e tirocini

Art. 16 – Scambi culturali e azioni volte al riconoscimento dei crediti acquisiti

Art. 17 – Azioni dell'Università per la preparazione della tesi di laurea

Art. 18 – Valutazione della didattica da parte degli studenti

Art. 19 – Verifica dell'attività didattica

Art. 20 – Formazione continua agli ex-studenti

7. Trasparenza e procedure di reclamo

Art. 1 – Vigilanza sul rispetto della Carta

Art. 2 – Servizio permanente per l'attuazione della Carta

Art. 3 – Tutela della privacy

Art. 4 – 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

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

Art. 14 – Requisiti minimi di sistema e di connessione

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 Corsi di studio, attraverso corsi di formazione ritagliati ad hoc, provvedono alla formazione dei tutor e docenti 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.

Viene garantita l'accessibilità del (learning management system) LMS e dei contenuti didattici per le diverse abilità, con il fine di rimuovere le barriere informatiche che ostacolano l'accesso degli studenti con diverse abilità alle tecnologie per l'apprendimento e vengono previste azioni atte a migliorare la generale accessibilità ai servizi online.

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 corsi di studio, provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio.

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

2. Missione ed 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, è dotata di personalità giuridica privata e, in attuazione dell'art. 33 della Costituzione, ha autonomia didattica, scientifica e gestionale.

Art. 4 – Centralità dello studente

L'Ateneo pone lo studente al centro della propria azione svolta in ambito formativo. Lo studente è eseguito in modo attento fin dai primi momenti di contatto con l'istituzione e, in particolare, dalle attività di orientamento fino al completamento del percorso formativo e anche successivamente al suo inserimento lavorativo.

L'Università presta anche attenzione ad ascoltare, in modo continuo e sistematico, le istanze e le esigenze dei propri studenti, di tutti i cicli formativi, e a questo riguardo:

- assicura la loro partecipazione rappresentativa in tutti i principali organi che regolano l'attività accademica (Consigli di Facoltà, Senato accademico, Consigli di Corsi di studio, Gruppi Aq, Commissione paritetica Docenti Studenti);
- organizza e svolge una serie di indagini volte a raccogliere e ad analizzare le loro opinioni su tutti i più importanti aspetti del processo formativo e nei più significativi momenti della loro carriera universitaria (valutazione della didattica impartita nei singoli insegnamenti, valutazione di un anno di corso, valutazione

delle modalità di svolgimenti delle prove d'esame, valutazione dell'esperienza universitaria complessiva, valutazione della qualità dei servizi di supporto erogati, etc.), avendo cura di dar seguito, per quanto possibile, ai suggerimenti e alle indicazioni che emergono da tali rilevazioni.

Art. 5 – 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. 6 – Titoli di studio erogati dall'Università

L'Università rilascia titoli di studio di Laurea 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 quattro ore di Didattica Erogativa (DE): video lezioni, con possibilità di riascolto, videoconferenze, streaming, seminari, eventuali revisioni in diretta con docenti e tutor e quattro di Didattica interattiva (DI): e-tivity, laboratori, workshop, test di autovalutazione, simulazioni, problemi ecc. Diciassette ore sono invece destinate allo studio personale.

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

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.

L'Ateneo, inoltre, garantisce l'accesso sui contenuti didattici per tutti gli anni di iscrizione fino ad esaurimento iscritti per una coorte determinata, nonché garantisce l'accesso all'area amministrativa ai propri laureati.

Art. 4 – Offerta formativa dell'Università

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

- **Diritto ed economia delle imprese, interclasse L-14&L-18 - Classe della Lauree in Scienze dei Servizi Giuridici e Classe delle lauree in scienze dell'economia e della gestione aziendale**
- **Giurisprudenza, LMG/01 – Classe delle Lauree Magistrali in Giurisprudenza:**
- **Economia aziendale, LM-77 – Classe delle Lauree Magistrali in Scienze economico-aziendali:**
- **Scienze e tecnologie dei trasporti, Classe L-28 – Classe delle lauree in Scienze e tecnologie della navigazione:**
 - Curriculum Trasporto aereo
 - indirizzo Flight Crew License
 - Curriculum Trasporto terrestre
- **Scienze e tecniche psicologiche, Classe L-24 – Classe delle lauree in Scienze e tecniche psicologiche**
- **Scienze dell'educazione, Classe L-19 – Classe delle lauree in scienze dell'educazione e della formazione**
- **Psicologia comportamentale e cognitiva applicata, Classe LM-51 - Classe delle lauree magistrali in psicologia.**

4. Modalità e Regole di Erogazione dei Servizi

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 garantendo le modalità del *single sign-on* tra didattica e-learning e servizi amministrativi.

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. In base alla tipologia di utente (docente, tutor, studente o amministratore) è possibile accedere a diverse funzionalità. L'accesso avviene attraverso l'inserimento di credenziali - "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 (videolezioni e-learning, esercizi collaborativi, streaming, webconference, ecc.);
- strumenti per la redazione e per la fruizione dei materiali didattici;
- comunità virtuali di apprendimento;
- strumenti di interazione/comunicazione per la comunità;
- servizi di help desk.

Art. 3 – Usabilità del portale

Un aspetto molto importante del portale formativo online dell'Università è lo studio di usabilità dell'interfaccia e del sistema ipertestuale sottostante. Il sistema è costantemente monitorato 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, 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 ed informative che interessano lo studente (iscrizione e rinnovo all'Università, pagamento delle tasse annuali, prenotazione agli esami, rilascio di certificati, richiesta certificati, informazioni di ogni genere) 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, obiettivi, sbocchi professionali, attività formative;

- 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.

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.
- Orientamento, Placement e servizi Erasmus
- Accesso alle risorse bibliotecarie.

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: in questa modalità didattica, infatti, i partecipanti possono interagire con il docente ed il tutor nell'ambito delle attività dei Learning Circles.

Gli strumenti dell'aula virtuale sono:

- webconference. Nelle sessioni di webconference in aula virtuale, lo studente visualizza tutte le informazioni che il docente e/o 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 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.
La web conference non può contenere più di 25 utenti in contemporanea.
- Streaming. Lo strumento principale dell'aula virtuale è lo streaming. Nelle sessioni di streaming in aula virtuale, lo studente ascolta e visualizza tutte le informazioni che il docente ritiene necessarie. Lo studente può interagire con il docente attraverso la chat. La streaming non ha limitazioni sulla numerosità degli utenti che fruiscono del servizio.
- Tavoleta grafica. Lavagna su cui il docente può scrivere o disegnare online durante la lezione.
- Esercitazioni online. Domande aperte/chiose/multiple choice da sottoporre (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.

Strumentiasincroni:

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

Strumenti sincroni:

- chat testuale;
- videoconferenza;
- streaming;

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:

- trasferiti in nuove sedi di lavoro;
- studenti che abbiano interrotto la carriera e che vogliano 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.

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 ipertestuali", 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.
- Iperstualità 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

L'organizzazione della didattica L'Ateneo ha suddiviso le attività didattiche online in didattica erogativa (DE) e didattica interattiva (DI). La didattica erogativa (DE) comprende videolezioni e/o lezioni streaming. Ogni lezione ha la durata di circa 60 minuti alcune delle quali suddivise in 3 Multi-Medial-Lesson (MML) da circa 20 minuti o divise in 4 Multi-Medial-Lesson da circa 15 minuti, accompagnate da slides strutturate come da protocollo di Ateneo. Per ciascun CFU vengono erogate 4 ore di DE. Alla fine di un Modulo didattico comprensive di 4 video lezioni, è previsto lo svolgimento di un Test di autovalutazione bloccante per la visualizzazione del modulo successivo. La didattica interattiva (DI) comprende interventi didattici rivolti da parte del docente all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive tramite streaming, forum, e-tivity strutturate (individuali o collaborative), sotto forma di esercitazioni, studio di caso, problemsolving, progetto, effettuati dai corsisti, con relativo feed-back e ulteriori forme di verifica formativa con questionari o test in itinere. Per ciascun CFU vengono svolte 4 ore di DI. Nel computo delle ore della DI sono escluse le interazioni a carattere orientativo sui programmi, sul cds, sull'uso della piattaforma e simili, che rientrano in semplice tutoraggio di orientamento.

Art. 4 – Articolazione del materiale didattico: le videolezioni

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 "videolezione e-learning", mentre in termini tecnici – ai fini dello standard Scorm – corrisponde ad un Learning Object. La videolezione 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 equipe a monte dell'attività formativa. Tale programmazione è funzionale, soprattutto, alla

creazione delle videolezioni e-learning. Ogni unità didattica (lezione videoregistrata) sarà suddivisa in $\frac{3}{4}$ Multimediallesson (MML) di 15/20 minuti ciascuno. Il corso registrato è caricato in piattaforma prima dell'inizio del semestre di riferimento e comunque non oltre 30 giorni dopo il suo inizio. Le lezioni videoregistrate sono revisionate e certificate dal docente ogni anno.

Le lezioni sono accompagnate da slide. Inoltre i docenti possono predisporre dell'ulteriore materiale didattico a supporto delle video lezioni che vengono erogate attraverso la piattaforma online. Tale materiale deve corrispondere pienamente al corso videoregistrato, nel senso che contiene esclusivamente gli argomenti illustrati durante il corso.

Gli insegnamenti di carattere scientifico accompagnano le lezioni con il sussidio della lavagna multimediale interattiva anziché delle slide per rispondere alle specifiche esigenze didattiche delle materie.

Art. 5 – Tipologie del materiale didattico

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

1. Lezioni e-learning. 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 possono, inoltre, essere organizzati in file PDF scaricabili per una fruizione offline e stampabili come ulteriore materiale didattico da studiare.

Ogni lezione videoregistrata (unità didattica) sarà suddivisa in $\frac{3}{4}$ Multimediallesson (MML) di 15/20 minuti ciascuno. Le videolezioni 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.

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

- test di autovalutazione (alla fine di ogni modulo o di più unità didattiche). In particolare i test saranno sostenuti dallo studente alla fine di ogni modulo ed il superamento dello stesso gli consentirà di passare alle lezioni successive;
- materiali di approfondimento (ad esempio, risorse correlate presenti nella Biblioteca virtuale, link esterni, ecc...);
- fonti documentarie e bibliografiche, ecc...;
- slide, pdf, fogli excel, ecc...;

2. Lezioni streaming. Le lezioni in streaming vengono trasmesse on line in diretta e realizzate presso la sede dell'Ateneo ed hanno la caratteristica dell'interattività docente- studente/ studente-studente. Gli incontri sono calendarizzati all'inizio del semestre di riferimento di ogni insegnamento e pubblicati sul sito web di Ateneo.

Gli streaming potranno contenere approfondimenti di argomenti del corso videoregistrato, lezioni aggiuntive, seminari, esercitazioni, workshop, progetti, ecc.

Gli streaming poiché vengono realizzati presso la sede dell'Ateneo potranno essere fruibili dagli studenti che desiderano partecipare in presenza. Gli streaming, ove richiesto dal docente, vengono caricate sulla piattaforma multimediale per essere fruibili successivamente anche dagli utenti che non sono riusciti a collegarsi in diretta.

3. *E-tivity*. Comprendono problemi, studi di casi, simulazioni, esercizi collaborativi in generale. Gli elaborati prodotti - sia online sia offline - dagli studenti nell'ambito delle attività svolte all'interno delle comunità virtuali di apprendimento, sono svolte sotto la supervisione degli e-tutor. Gli Esercizi collaborativi sono caratterizzati da un lavoro di redazione "incrociato" studente/studente e studente/tutor.

Art. 6 – Progettazione del materiale didattico

La progettazione del materiale didattico avviene nel rispetto del Piano di Qualità del progetto. Il materiale didattico è sottoposto alla Commissione di valutazione della qualità delle video lezioni 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 della Commissione di valutazione della qualità delle video lezioni.

Il ruolo cui è chiamata la commissione attiene agli aspetti della qualità del materiale didattico e dell'offerta di servizio.

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;
- visibilità della didattica dell'intero percorso formativo prescelto (Coorte di riferimento);
- 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 che sono 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 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 Descrizione dei metodi di accertamento

Il grado di apprendimento degli studenti è monitorato costantemente attraverso adeguati strumenti e metodologie di verifica. L’Università, adotta, al fine di rendere fattibile la verifica e la certificazione degli esiti formativi:

1. il tracciamento automatico delle attività formative da parte del sistema - reporting, che viene utilizzato sia dal docente sia dagli E-tutor;
2. il monitoraggio didattico e tecnico da parte del Docente e degli E-tutor (a livello di quantità e qualità delle interazioni, di rispetto delle scadenze didattiche, di consegna degli elaborati previsti, ecc.). I dati raccolti dagli E-tutor sono resi disponibili al docente per l’attività di valutazione dello studente;
3. le verifiche di tipo formativo in itinere, anche per l’autovalutazione (p. es. test multiple choice, vero/falso, sequenza di domande con diversa difficoltà, simulazioni, mappe concettuali, elaborati, progetti di gruppo, ecc.);
4. l’esame finale di profitto, nel corso del quale si tiene conto e si valorizza il lavoro svolto in rete (attività svolte a distanza, quantità e qualità delle interazioni on line, ecc.).

La valutazione, in questo quadro, tiene conto di più aspetti:

1. il risultato di un certo numero di prove intermedie (test on line, sviluppo di elaborati, ecc.);
2. la qualità e quantità della partecipazione alle attività on line (frequenza e qualità degli interventi monitorabili attraverso la piattaforma);
3. i risultati della prova finale.

In particolare il modello scelto dall’Ateneo prevede, in ottemperanza a quanto previsto nell’Allegato Tecnico del Decreto Stanca-Moratti del 2003, la frequenza dei corsi, desumibili dai tracciamenti in piattaforma, secondo i seguenti tempi minimi:

- 60 ore di fruizione per insegnamenti da 12 CFU;
- 50 ore di fruizione per insegnamenti da 10 CFU;
- 40 ore di fruizione per insegnamenti da 8 CFU;
- 30 ore di fruizione per insegnamenti da 6 CFU.

Lo studente ai sensi dell’art 22 del Regolamento studenti deve, unitamente al libretto universitario, presentare alla commissione di esame un “certificato” personale, direttamente scaricabile dalla piattaforma LMS, che attesta la data di primo accesso alla piattaforma, il tempo totale di frequenza del corso.

La valutazione del profitto individuale dello studente viene espressa mediante una votazione in trentesimi

per gli esami e in centodecimi per discussione della tesi di laurea, con eventuale lode. Sono previste otto sessioni di esami nel corso dell'anno.

Per ogni insegnamento è prevista una "scheda di trasparenza", che indica, oltre al programma dell'insegnamento, le modalità di verifica di profitto in itinere, anche il modo cui viene accertata l'effettiva acquisizione dei risultati di apprendimento da parte dello studente e le modalità di valutazione dell'esame finale.

Art. 5 – 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.

Art. 6 – Attività didattiche sincrone e asincrone

Le attività didattiche di tipo sincrone sono: lo streaming, la chat e la web conference, ma anche convegni, seminari, interventi di esperti ect. Sono in generale tutte quelle attività didattiche che prevedono una "trasmissione" in diretta ed ai quali lo studente può interagire in modalità interattiva con il docente, il tutor e gli altri studenti. Alcuni degli 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.

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

- "attività di auto-apprendimento" (fruizione delle videolezioni e-learning e dei materiali didattici);
- "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. 7 – 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;
- roleplaying/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. 8 – Compiti dei docenti

I docenti sono i titolari dell'insegnamento. Nella loro attività di organizzazione e gestione della didattica possono essere coadiuvati da una 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 (videoLezioni e-learning) 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;
- rispondono, con scadenze prefissate, ai quesiti principali posti dagli studenti;
- 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. 9 – Staff tecnico

Il docente viene aggiornato annualmente sull'erogazione della didattica online mediante specifico corso organizzato dalla stessa Università, prima dell'inizio dei corsi. Il docente è, inoltre, affiancato da uno staff tecnico di supporto alla realizzazione dei materiali didattici ad hoc (soprattutto Lezioni ipertestuali). Lo staff tecnico, che ha il compito di "tradurre" in formato elettronico i materiali didattici forniti dai docenti, è predisposto dalla S.r.l. "ERACLITO" partner dell'Ateneo.

Art. 10 – Assistenza e tutorato

La figura del Tutor è riconducibile ai seguenti profili che possono cumularsi in capo ad una medesima persona:

- A. tutor disciplinare, che svolge la sua attività nelle classi virtuali;
 - B. tutor di orientamento, con funzioni di orientamento e monitoraggio;
 - C. tutor tecnico o di sistema, con funzione di supporto tecnico (introduzione e familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico, registrazione degli accessi, salvataggio, conservazione materiali, assistenza tecnica in itinere).
- a. All'assistenza degli studenti nelle attività didattiche sono preposti i tutor disciplinari, soggetti esperti sia nei rispettivi ambiti disciplinari sia negli aspetti tecnico-comunicativi della didattica online.

I tutor disciplinari:

- 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 (videoLezioni e-learning), 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 disciplinari sono previsti corsi di formazione ad hoc promossi dall'Università attraverso incontri frontali, in videoconferenza e lezioni online.

- b. Il Tutor di orientamento è gestito e coordinato dall'Ufficio competente dell'Ateneo ed è rivolto a favore degli studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale, con particolare riguardo alle matricole.

I tutor di orientamento svolgono le seguenti attività:

- assistenza relativa alle pratiche di tipo amministrativo;
 - affiancamento nella comprensione dei diversi aspetti della vita universitaria;
 - supporto nelle attività di accoglienza delle nuove matricole;
 - supporto nelle attività di informazione e assistenza sulla scelta dei piani di studio;
 - assistenza per l'organizzazione dello studio e del piano esami;
 - monitoraggio rispetto all'andamento del percorso di studi;
 - partecipazione agli eventi orientativi e informativi promossi dall'Ateneo per gli studenti già iscritti o in procinto di iscriversi.
- c. Il tutor tecnico o di sistema, è gestito e coordinato dall'Ufficio competente dell'Ateneo con funzione di supporto tecnico in particolare garantisce:
 - l'introduzione e la familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico;
 - la registrazione degli accessi;
 - il salvataggio e la conservazione dei materiali on line;
 - l'assistenza tecnica in itinere.

Art. 11 – 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.

Art. 12 – Modalità dell'esame finale

Gli studenti possono effettuare la prenotazione all'esame finale tramite un'apposita sezione all'interno della Segreteria online. Gli esami sono sostenuti dallo studente in modalità frontale davanti alla commissione didattica presieduta dal docente titolare dell'insegnamento.

Art. 13 – 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. 14 - Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

L'Università adotta tutte le misure necessarie a rendere effettivo il diritto degli studenti disabili, quali i soggetti con difficoltà fisiche e soggetti ipovedenti, 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.

Secondo la normativa vigente – legge 170/2010 – e le linee guida CNUDD (Conferenza Nazionale Università per le Disabilità) l'Unifortunato garantisce forme di verifica e di valutazione per gli esami universitari adeguate alle specifiche esigenze degli studenti affetti da DSA; a) tutorato didattico alla pari – redazione di appunti e/o supporto alla preparazione agli esami; b) interventi di mediazione con i docenti in vista degli esami – precisazione sul trattamento, strumenti compensativi (es. verifiche orali piuttosto che scritte – considerare nella valutazione la sostanza piuttosto che la forma o l'ortografia...), che possono essere concessi in considerazione delle specifiche difficoltà dei singoli studenti.

Lo studente diversamente abile o DSA segnala all'atto dell'iscrizione le proprie difficoltà, in modo che l'Università sia in grado di predisporre opportune azioni per consentire la partecipazione alle attività didattiche. In particolare, l'Università attraverso il docente referente di Ateneo per le diverse abilità - DSA, a seguito di valutazione dei bisogni del singolo utente nominerà una commissione composta dal Referente, da un Tutor e da un Docente del Corso di laurea di riferimento dello studente, al fine di 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.

L'Università mette a disposizione degli studenti un servizio di counseling. Con esso intende:

- offrire allo studente uno spazio di ascolto privato, in cui confrontarsi con uno psicologo riguardo difficoltà personali, relazionali o accademiche incontrate durante il percorso di studi;
- favorire una migliore comprensione della problematica presentata e promuovere l'individuazione delle possibili strategie di fronteggiamento della stessa;
- stimolare l'autonomia nella gestione del proprio percorso accademico, individuando punti di forza e debolezza del proprio operato e modulando le criticità.

Art. 15 – 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. 16 – 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. 17 – 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. 18 – 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'apposito "registro reclami", disponibile presso le segreterie studenti e ufficio orientamento di Ateneo.

In ogni caso, al termine di ogni corso, agli studenti viene fornito un questionario sulla didattica. I questionari vengono trasmessi ai Responsabili dei CdS e dei Gruppi AQ infine una volta elaborati alla CDPS, al Nucleo di valutazione di Ateneo ed al PQA i quali elaborano una relazione finale che viene trasmessa agli organi accademici. I Responsabili dei CdS inviano ai proprio docenti le singole valutazioni espresse dagli studenti.

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. 19 – 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. 20 – 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 – 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, i singoli Corsi di studio, riferiscono al Rettore circa nuovi aspetti o servizi da inserire nella Carta, previo coordinamento con gli altri organi svolto dal Senato Accademico.

Art. 2 – Servizio permanente per l'attuazione della Carta

L'Università istituisce un servizio permanente per l'attuazione della Carta, composto da docenti, tutor, studenti e personale tecnico-amministrativo nominati dal Consiglio di amministrazione, 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 dei responsabili dei CdS 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, docenti e/o uffici amministrativi in ogni forma anche anonima. Il servizio, dopo aver acquisito le informazioni necessarie, deve fornire una risposta completa, dandone adeguata pubblicità ove opportuno.

Art. 3 – Tutela della privacy

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

Art. 4 – 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 server 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, bilanciamento del carico, 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 anni di attività una media di accessi simultanei non superiore ai 1.000.

Art. 4 – Compatibilità e accessibilità della tecnologia utilizzata

Il portale formativo online è ottimizzato per il browser MozillaFirefox. Il sistema è stato sviluppato per garantire la compatibilità con tutti i browser maggiormente utilizzati secondo quanto specificato dagli standard internazionali elaborati dal W3C (World Wide Web Consortium). E' permesso anche l'accesso 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 con disabilità fisiche o ipovedente, 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 (ADSL 640 Kbps) 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.

L'accesso alla piattaforma viene effettuato in base a diversi profili di accesso profilati in base alle caratteristiche dell'utente. I profili sono i seguenti: Studente, Docente, Manager, Tutor.

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 sistemi 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 256 bit (SecureSocketLayer) 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.

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'autoring 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 applica il sistema di qualità previsto dalle leggi nazionali del sistema Universitario e l'organo di controllo esterno deputato al controllo del sistema di assicurazione di qualità è l'ANVUR.

Art. 14 – Requisiti minimi di sistema e di connessione

Le piattaforme sono state sviluppate per garantire la massima compatibilità su qualsiasi dispositivo sia fisso che mobile; lo sviluppo di tipo "responsive" ne permette la fruizione anche con dispositivi con schermi molto piccoli come tablet e smartphone. Per semplicità è stato identificato un browser consigliato sia per i dispositivi desktop (Mozilla Firefox) che per quelli mobili (Opera Mini).

I requisiti minimi di utilizzo delle piattaforme sono i seguenti:

- Personal Computer o dispositivo mobile
- Connessione Internet con almeno 0,125 Mbps in download
- Sistema audio per ascoltare le lezioni
- Browser consigliato

Art. 15 – Accesso ai servizi online

L'accesso ai servizi online avviene mediante un sistema basato su WEB, attraverso procedura di autenticazione univoca e sicura. L'intero sistema di ateneo è integrato ed accessibile all'utente che può accedervi effettuando un'unica autenticazione valida per tutti gli applicativi attinenti il suo profilo di accesso (Single Sign-on). L'accesso è garantito inserendo una sola volta le credenziali e senza la necessità di ulteriori procedure di identificazione, alla web mail, alla biblioteca, ai servizi di segreteria e alla piattaforma elearning.