

Università Telematica “Giustino Fortunato” Carta dei Servizi

(Emanato con D.P. n. 21 del 27.9.2024)

Indice

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

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

Piani di studio 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

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

Metodologia didattica adottata

Art. 1 -- Modello psico-pedagogico e 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

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

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

Tecnologie utilizzate 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.

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.

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, 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 seguito 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 svolgimento 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

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.

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 Laurea 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**
- **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**
- **Ingegneria informatica, Classe L8 - Classe delle Lauree in Ingegneria dell'informazione**
- **Organizzazione e gestione dei servizi per lo sport e le attività motorie, Classe Lm47 - Classe delle lauree magistrali in Organizzazione e gestione dei servizi per lo sport e le attività motorie**
- **Scienze pedagogiche e neuroscienze cognitive, Classe Lm85R - Classe delle lauree magistrali in Scienze pedagogiche**

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" oppure attraverso l'utilizzo dello SPID. 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 helpdesk.

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 e 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 e 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 presente all'interno della piattaforma didattica.

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:

- **Lezioni interattive.** Durante le lezioni interattive (svolte in presenza e con diretta streaming in aula virtuale), lo studente visualizza tutte le informazioni che il docente ritiene necessarie, ascoltando contemporaneamente la spiegazione. Lo studente può porre delle domande, sia tramite il microfono sia attraverso la digitazione. Lo studente può prendere la parola utilizzando il tasto "alzata di mano", che consente di ordinare gli interventi ed evitare la sovrapposizione delle voci.
- **Streaming on demand.** 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 il forum o la messaggistica privata integrata in piattaforma. 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 interattiva.
- **E-tivity.** Domande aperte/chiose/multiple choice da sottoporre (simulazione del compito in classe), workshop, wiki.

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 per news e comunicazioni varie;
- forum;
- messaggistica online

Strumenti sincroni:

- lezione interattiva in diretta 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 triennale 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, con relativa traduzione. Per essere ammessi ad un Corso di laurea magistrale occorre essere in possesso della Laurea o di altro titolo di studio conseguito all'estero, con relativa dichiarazione di valore o attestazione del CIMEA. Per gli studenti extracomunitari l'iscrizione deve avvenire attraverso il portale University.

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 proposta 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.

Metodologia Didattica Adottata

Art. 1 -- Modello psicopedagogico e metodologia della piattaforma e-learning

Allo studente dell'Università Telematica Giustino Fortunato è offerto un sistema formativo innovativo basato sulla flessibilità e personalizzazione del percorso di studi tale da porre al centro del processo formativo ogni singolo studente.

Il modello didattico adottato si basa, infatti, sull'apprendimento assistito in grado anche di favorire un apprendimento autonomo sfruttando le potenzialità delle tecnologie digitali.

Questo modello mira a creare un ambiente di apprendimento inclusivo, interattivo e motivante, in grado di sviluppare competenze critiche, autonome e collaborative.

Modello psico-pedagogico

Lo strumento didattico utilizzato è quello delle tecnologie digitali -- o e-learning caratterizzato dall'utilizzo delle risorse tecnologiche per facilitare e migliorare il processo di acquisizione delle conoscenze e delle competenze. Tale approccio offre numerosi vantaggi quali:

- **Accessibilità:** permette di accedere ai contenuti ovunque e in qualsiasi momento, superando le barriere geografiche e temporali.
- **Personalizzazione:** consente di adattare i percorsi di apprendimento alle esigenze, ai ritmi e agli stili di ciascun studente.
- **Interattività:** favorisce l'engagement attraverso contenuti multimediali, quiz, simulazioni e attività collaborative.
- **Aggiornamento continuo:** facilita l'aggiornamento rapido e costante dei contenuti didattici.
- **Risparmio di risorse:** riduce i costi legati a materiali cartacei, spostamenti e strutture fisiche.

Strumenti e tecnologie utilizzate:

- Piattaforme di learning management system (LMS) come Moodle.
- Risorse multimediali come video.

Elementi chiave del modello adottato includono:

1. **Apprendimento centrato sull'allievo:** l'università promuove un approccio personalizzato, in cui gli studenti sono protagonisti del proprio percorso formativo, con la possibilità di scegliere tempi, modalità e contenuti di studio in base alle proprie esigenze e stili di apprendimento.
2. **Flessibilità e autonomia:** grazie alla didattica online, gli studenti possono accedere ai materiali e alle risorse didattiche 24/7, gestendo in modo autonomo il proprio tempo e il ritmo di studio.
3. **Interattività e coinvolgimento:** l'utilizzo di piattaforme digitali, forum, lezioni interattive, e-tivities, e strumenti collaborativi favorisce l'interazione tra studenti e docenti, stimolando il confronto, il dibattito e la collaborazione.
4. **Orientamento e Supporto psicopedagogico:** un team di professionisti si occupa di offrire supporto emotivo, motivazionale e didattico, facilitando l'inclusione e la gestione delle difficoltà di apprendimento. Tale approccio aiuta gli studenti a gestire le sfide accademiche e personali.
5. **Valutazione formativa e personalizzata:** strumenti di valutazione continua e feedback mirati permettono di monitorare i progressi degli studenti e di adattare i percorsi formativi alle loro esigenze.
6. **Sviluppo delle competenze trasversali:** il modello favorisce l'acquisizione di competenze come il pensiero critico, la comunicazione digitale, la collaborazione e l'autonomia, fondamentali nel contesto attuale.

In sintesi, il modello psicopedagogico della Università Telematica Giustino Fortunato mira a creare un ecosistema di apprendimento che combina tecnologia, didattica innovativa e attenzione al benessere psicologico degli studenti, promuovendo un'esperienza formativa efficace, inclusiva e orientata allo sviluppo personale e professionale. Il successo del modello psicopedagogico adottato è anche favorito dalla figura del tutor di disciplina, professionista che ha il compito di sviluppare operativamente il modulo didattico di un corso ed ha la responsabilità di garantire la tenuta del percorso formativo, di motivare e supportare il singolo

studente e l'intera classe. Ogni tutor di disciplina può seguire fino a un massimo di 50 studenti iscritti in aula virtuale.

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 e del collaborative 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 multimedialità e interattività;
- l'apprendimento collaborativo e cooperativo 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 il servizio di videoconferenza integrato in piattaforma.

Art. 2 -- Le tre fasi dell'apprendimento

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

Il supporto tecnologico viene utilizzato per potenziare la dimensione sociale del rapporto educativo, per surrogare la funzione propedeutica che ha la lezione in presenza, permettere 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.

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 e indicanti percorsi guidati da parte del docente.
- Confronto col tutor e con il docente 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 delle E-tivity 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) si intende il complesso di quelle azioni didattiche assimilabili alla didattica frontale in aula, focalizzate sulla presentazione-illustrazione di contenuti da parte del docente: registrazioni audio-video, lezioni in web conference, courseware prestrutturati o varianti assimilabili. Per ogni CFU si svolgeranno 2 ore di videolezioni, che costituiscono un modulo didattico.

Le due ore sono divise in 8 unità o videolezioni autoconsistenti di 15 minuti ciascuna (accompagnate da slides strutturate come da protocollo di Ateneo), ognuna delle quali tratta in maniera compiuta un determinato punto del programma. Dopo ogni 4 videolezioni è presente un test di autovalutazione con otto domande a risposta multipla con tre risposte alternative, fra cui quella esatta.

La didattica interattiva (DI) comprende il complesso:

1. degli interventi didattici rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive presenti in in faqs, mailing list o forum (dimostrazione o suggerimenti operativi su come si risolve un problema, esercizio e similari)
2. degli interventi brevi effettuate dai corsisti (ad esempio in ambienti di discussione o di collaborazione: forum, blog, wiki)
3. delle e-tivity strutturate (individuali o collaborative), sotto forma tipicamente di report, esercizio, studio di caso, problem solving, web quest, progetto, produzione di artefatto (o varianti assimilabili), effettuati dai corsisti, con relativo feedback
4. delle forme tipiche di verifica non valutativa, con il carattere di questionari o test in itinere.

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 modulo videoregistrato sarà suddivisa in 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.

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 equipe.

Ogni lezione videoregistrata sarà suddivisa in 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 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 dopo ogni 4 videolezioni vi sarà un test di autovalutazione con otto domande a risposta multipla con tre risposte alternative, fra cui quella esatta.
 - materiali di approfondimento;
 - fonti documentarie e bibliografiche, ecc...;
 - slide, pdf, fogli excel, ecc...;
2. ***Lezioni live streaming e on demand.*** Le lezioni interattive 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.

Le lezioni interattive erogate *live* streaming possono contestualizzare, approfondire e meglio chiarire (anche sulla base dei risultati delle prove di autovalutazione degli studenti) gli argomenti affrontati nelle videolezioni (che gli studenti hanno preventivamente studiato) attraverso un metodo che integra trasmissione di informazioni, dibattito, discussione, feedback, esercitazioni.

Le lezioni interattive contraddistinte da un paradigma interattivo consentono processi comunicativi didattici efficaci grazie alla possibilità di ridurre i rischi di fraintendimenti presenti nella comunicazione asincrona della videolezione.

Le lezioni interattive *live* streaming poiché vengono realizzati presso la sede dell'Ateneo potranno essere fruibili dagli studenti che desiderano partecipare in presenza. Gli streaming vengono caricate sulla piattaforma multimediale per essere fruibili successivamente anche dagli utenti che non sono riusciti a collegarsi in diretta per poter accedere ai medesimi contenuti didattici *on demand*.

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 e dei docenti. Gli Esercizi collaborativi sono caratterizzati da un lavoro di redazione "incrociato" studente/studente e studente/tutor.

Art. 6 -- Progettazione del materiale didattico

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 videolezioni.

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

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

Al decorrere dei 6 giorni lavorativi dall'iscrizione, lo studente viene contattato dal Tutor di orientamento del proprio corso di laurea, il quale fornisce informazioni sull'organizzazione e funzionamento dei servizi offerti dall'Ateneo sia nell'ambito della Segreteria on line che nell'ambito della didattica.

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 online, sviluppo di elaborati, ecc.);
2. la qualità e quantità della partecipazione alle attività online (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.

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 sincrono 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".

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;
- 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. 8 -- Compiti dei docenti

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 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.

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...);
- 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.

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 online;
- l'assistenza tecnica in itinere.

Art. 11 -- Conseguitamento 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 -- Sede e 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 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 la Commissione Diversamente Abili - DSA, a seguito di valutazione dei bisogni del singolo utente, adotterà 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.

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 propri 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 organizza 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.

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.

Tecnologie utilizzate e livelli di qualità dei servizi

Art. 1 -- Garanzie di up-time

Il Data Center di Aruba SPA, certificato Rating 4 (ex Tier IV) e situato nel campus tecnologico di Ponte San Pietro (BG), che ospita la piattaforma tecnologica di erogazione dei servizi agli utenti dell'Università, garantisce la continuità ed eccellenza operativa attraverso:

1. **Disponibilità del servizio** Operatività 24/7/365 con SLA garantito del 99,99%, monitorata in tempo reale dal SOC (Security Operation Center) Aruba. L'infrastruttura VMware Enterprise Plus implementa funzionalità avanzate come Distributed Resource Scheduler, vMotion e High Availability per eliminare ogni punto di guasto;
2. **Sicurezza logica multilivello** Protezione perimetrale attraverso Firewall Fortinet FortiGate di ultima generazione, scudo anti-DDoS con filtro Anycast e traffic scrubbing intelligente integrato, Web Application Firewall F5 Advanced WAF con protezione da minacce OWASP Top 10 e suite antivirus/antimalware enterprise con aggiornamenti in tempo reale e protezione endpoint;
3. **Sicurezza fisica all'avanguardia** con Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO/IEC 27001:2022, controllo accessi a sei livelli con autenticazione biometrica multifase, CCTV ad alta definizione con conservazione delle registrazioni per 180 giorni, sorveglianza H24 con personale specializzato e sistemi automatizzati di rilevamento intrusioni;
4. **Infrastruttura computazionale ad alte prestazioni** basata su server HPE Gen11 con processori Intel Xeon Scalable di 4ª generazione, connettività di rete ridondante a 100Gbps, storage all-flash NVMe Dell EMC PowerStore T1000 con replica sincrona tra data center geograficamente distinti e backup con retention personalizzabile secondo policy di disaster recovery con RPO di 5 minuti e RTO di 2 ore;
5. **Sostenibilità ambientale** garantita dall'alimentazione a energia 100% rinnovabile certificata GO (Garanzia d'Origine), PUE (Power Usage Effectiveness) inferiore a 1,15, sistemi di raffreddamento a liquido di precisione con free cooling e certificazione ISO 14001:2015 per la gestione ambientale.

Art. 2 -- Garanzie di conservazione dei dati

I database contenenti le informazioni riguardanti gli studenti e le attività svolte all'interno delle piattaforme universitarie sono gestiti attraverso due infrastrutture distinte fornite da Aruba SPA:

1. **Piattaforma Cloud Enterprise:** implementata su Aruba Cloud Enterprise, dotata di database con replica automatica multi-zona e ridondanza geografica. I dati sono sottoposti a backup incrementali ogni 6 ore e backup completi giornalieri con retention configurabile fino a 30 giorni, utilizzando la tecnologia di snapshot storage immutabili e replica sincrona tra i Data Center di Arezzo (IT1), Ponte San Pietro (IT3) e Roma (IT2).
2. **Private Cloud:** ambiente dedicato ospitato presso il Data Center Aruba con server isolati, configurato con sistema di storage iperconvergente per la protezione dei dati e sottoposto a backup incrementali continui e backup completi giornalieri su infrastruttura di archiviazione indipendente

con conservazione a lungo termine. L'infrastruttura è monitorata 24/7 dal SOC Aruba con SLA di intervento garantito di 15 minuti e gestione proattiva degli alert hardware.

Entrambe le soluzioni operano all'interno di Data Center Aruba conformi al quadro normativo completo in materia di protezione dati:

- Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196/2003 (aggiornato al D.Lgs. 101/2018)
- Certificazioni ISO/IEC 27001:2022 per la sicurezza delle informazioni
- ISO 27017:2015 per i controlli di sicurezza cloud
- ISO 27018:2019 specificamente dedicata alla protezione dei dati personali in ambienti cloud
- Misure di isolamento fisico e controlli di accesso avanzati per garantire la massima protezione delle infrastrutture e dei dati ospitati

Art. 3 -- Architettura e accessi multipli

L'infrastruttura Aruba che ospita le piattaforme universitarie è progettata per garantire elevate prestazioni e stabilità anche in condizioni di utilizzo intensivo:

1. **Piattaforma Cloud Enterprise:** implementata sui servizi Aruba Cloud Enterprise, offre una scalabilità dinamica on-demand che permette di adattare automaticamente le risorse in base al carico utente, garantendo prestazioni ottimali anche durante picchi imprevisti di utilizzo fino a 10.000 utenti concorrenti, con possibilità di ulteriore espansione. L'architettura cloud-native supporta auto-scaling orizzontale e verticale con provisioning automatico di risorse aggiuntive.
2. **Private Cloud Dedicato:** infrastruttura esclusiva basata su hardware hyperconvergente di ultima generazione, dimensionata per gestire fino a 5.000 utenti concorrenti con tempi di risposta inferiori a 200ms anche in condizioni di carico elevato. La soluzione include bilanciamento del carico automatico, QoS (Quality of Service) avanzato e ottimizzazione delle risorse in tempo reale.
3. **Connettività ridondante:** tutti i servizi sono erogati attraverso connessioni di rete multi-homed con ridondanza N+2, bilanciamento del carico geografico tramite DNS intelligente e accelerazione CDN per contenuti statici, garantendo tempi di accesso ottimali anche per utenti distribuiti su territorio nazionale e internazionale.

Le infrastrutture supportano l'autenticazione forte multi-fattore e sono conformi alle linee guida AgID per i servizi cloud della Pubblica Amministrazione e alle normative di sicurezza applicabili al settore dell'istruzione superiore.

Art. 4 -- Compatibilità e accessibilità della tecnologia utilizzata

Le piattaforme di studio utilizzata per l'erogazione dei corsi online è sviluppata secondo gli standard web HTML5 e CSS3 e risultano compatibili con i principali browser moderni (Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Safari) nelle loro versioni supportate.

I sistemi implementano un design responsive che si adatta alle diverse dimensioni dello schermo, garantendo una fruizione adeguata sia su computer desktop che su dispositivi mobili (smartphone e tablet).

L'interfaccia utente include funzionalità di accessibilità conformi ai requisiti base delle linee guida WCAG 2.1 livello A/AA e si allinea ai principi delle normative AgID sull'accessibilità digitale (Legge 4/2004 e Direttiva UE 2016/2102). Il sistema include le seguenti funzionalità di accessibilità:

- Compatibilità con i principali screen reader (NVDA, VoiceOver)
- Navigazione da tastiera per le funzionalità essenziali
- Possibilità di ingrandimento del testo senza perdita delle funzionalità principali
- Adeguato contrasto cromatico per garantire la leggibilità
- Focus visibile durante la navigazione da tastiera
- Etichette descrittive per gli elementi dell'interfaccia

Art. 5 -- Tempi di risposta e materiale didattico

I tempi di risposta per l'utilizzo delle piattaforme sono ottimizzati per garantire un'esperienza utente fluida e reattiva, con tempi di caricamento delle pagine inferiori a 3 secondi, in linea con gli standard attuali di web performance riconosciuti a livello internazionale.

Il materiale didattico è progettato e sviluppato secondo tecniche di ottimizzazione adattiva, che ne permettono la fruizione efficace su qualsiasi tipo di connessione, dalla fibra ottica alla connessione mobile 4G/5G. I contenuti multimediali (video, presentazioni interattive, simulazioni) sono disponibili in diverse risoluzioni e formati che si adattano automaticamente alla qualità della connessione dell'utente, garantendo la continuità dell'esperienza formativa anche in condizioni di connettività non ottimale.

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 -- Infrastruttura per la didattica digitale e lo streaming multimediale

L'Università si avvale di una moderna infrastruttura digitale per l'erogazione di contenuti multimediali e la gestione della didattica a distanza. La piattaforma integra servizi professionali come Zoom per le videoconferenze in diretta, le lezioni sincrone e i webinar interattivi, e Vimeo per l'hosting, l'archiviazione e la distribuzione asincrona dei contenuti video. Questo sistema garantisce:

1. La fruizione dei contenuti su qualsiasi dispositivo (desktop, tablet, smartphone) indipendentemente dal sistema operativo
2. La possibilità di erogare contenuti sia in modalità sincrona (diretta) che asincrona (on-demand)

3. Funzionalità avanzate di analisi e tracciamento della partecipazione degli utenti
4. Elevata qualità video adattiva in base alla connessione disponibile
5. Sicurezza e conformità agli standard di protezione dei dati

Questa soluzione assicura all'Università un'infrastruttura flessibile e scalabile, non vincolata a specifiche configurazioni hardware, in grado di supportare efficacemente sia la didattica a distanza che quella in modalità mista.

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'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 applica il sistema di qualità previsto dalle leggi nazionali del sistema Universitario .

Art. 14 -- Requisiti minimi di sistema e di connessione

Le piattaforme dell'Università sono sviluppate secondo le più recenti tecnologie web responsive per garantire un'esperienza didattica ottimale su qualsiasi dispositivo, sia fisso che mobile. L'architettura responsive assicura l'adattamento automatico dei contenuti alle diverse dimensioni dello schermo e alle varie modalità di interazione (touch, mouse, tastiera).

Requisiti minimi per dispositivi desktop/laptop:

- **Sistema Operativo:** Windows 10/11, macOS 10.15 o successivi, Linux con interfaccia grafica recente
- **Processore:** Dual Core 2 GHz o superiore
- **Memoria RAM:** 4 GB o superiore
- **Spazio di archiviazione:** 5 GB di spazio libero su disco
- **Risoluzione schermo:** minimo 1280 x 720 pixel
- **Browser supportati:**
 - Google Chrome (ultime 3 versioni)
 - Mozilla Firefox (ultime 3 versioni)
 - Microsoft Edge (ultime 3 versioni)
 - Safari (ultime 3 versioni)
- **Connessione Internet:** minimo 5 Mbps in download e 1 Mbps in upload per una fruizione ottimale dei contenuti video
- **Audio:** scheda audio e altoparlanti/cuffie
- **Webcam e microfono:** consigliati per le attività didattiche sincrone

Requisiti minimi per dispositivi mobili:

- **Sistema Operativo:** iOS 14 o successivi, Android 10 o successivi
- **Browser supportati:**
 - Safari su iOS (ultima versione)
 - Google Chrome su Android (ultima versione)

Configurazioni consigliate per una esperienza ottimale:

- **Connessione Internet:** 10+ Mbps in download e 3+ Mbps in upload per streaming HD e videoconferenze
- **Memoria RAM:** 8+ GB
- **Processore:** Dual Core 2.5 GHz o superiore (i processori Quad Core sono consigliati per multitasking intenso)
- **Monitor:** Full HD (1920 x 1080)

Software aggiuntivo: Adobe Reader o equivalente per documenti PDF

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 o l'utilizzo dello SPID e senza la necessità di ulteriori procedure di identificazione, alla web mail, alla biblioteca, ai servizi di segreteria e alla piattaforma elearning.