



## **Carta dei Servizi per lo Studente**

a.a. 2014/2015

## INDICE

ART. 1	PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ.....	3
ART. 2	CONTRATTO CON GLI STUDENTI.....	3
ART. 3	TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	3
ART. 4	MATERIALE DIDATTICO .....	3
ART. 5	MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI FRUIZIONE.....	4
ART. 6	METODOLOGIA DIDATTICA .....	4
ART. 7	TUTOR.....	5
ART. 8	MODALITÀ DI IDENTIFICAZIONE E DI VERIFICA .....	5
ART.9	MODALITÀ DI VALUTAZIONE.....	6
ART.10	ACCESSO AI SERVIZI ONLINE.....	6
ART.11	STANDARDS TECNOLOGICI.....	6
ART. 12	SEGRETERIA.....	8
ART.13	ACCESSIBILITÀ (DELLA PIATTAFORMA) .....	8
ART.14	REGOLE DEI SERVIZI .....	8

## **Art. 1 Principi generali e finalità**

1. L'Università telematica "Italian University Line", di seguito Università, istituisce ed attiva corsi di studio a distanza utilizzando tecnologie informatiche e telematiche in conformità alle prescrizioni tecniche del Decreto Ministeriale 17 Aprile 2003.
2. Al termine dei corsi di studio a distanza l'Università rilascia i titoli accademici di cui all'art. 3 del Decreto 3 novembre 1999, n. 509 (Laurea, Laurea magistrale, Diploma di Specializzazione e Dottorato di ricerca).
3. L'Università istituisce ed attiva corsi a distanza di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente al termine dei quali rilascia Master di I° e II° livello.
4. L'Università può attivare i corsi di preparazione, di perfezionamento ed aggiornamento professionale al termine dei quali rilascia specifico attestato.
5. Ai sensi del Decreto Ministeriale 17 Aprile 2003, l'Università adotta annualmente la presente **Carta dei Servizi** che definisce i servizi offerti ai propri utenti.
6. La carta dei Servizi è pubblicata prima dell'inizio delle attività presso la sede dell'Università e sul portale dedicato.

## **Art. 2 Contratto con gli studenti**

1. All'atto dell'iscrizione lo studente stipula con l'Università un contratto che individua obblighi e doveri di ciascun contraente.
2. Il contratto determina in particolare l'adesione dello studente ai servizi, di cui alla presente carta, e alle finalità dell'Università.
3. Il contratto prevede e definisce le modalità di risoluzione da parte dello studente e garantisce, in ogni caso, il completamento del ciclo formativo allo studente.

## **Art. 3 Tutela dei dati personali**

1. L'Università garantisce la tutela dei dati personali con le modalità stabilite dalla normativa vigente.
2. Il Regolamento Generale di Ateneo individua il responsabile del procedimento di cui al presente articolo.

## **Art. 4 Materiale didattico**

1. Il materiale didattico che l'Università fornirà per ciascuna lezione potrà essere in formato testo, immagine, animazione, audio, video, etc .
2. L'Università cura la qualità e la completezza dell'informazione e della formazione con aggiornamento dei materiali on-line, delle risorse di rete, dei materiali di approfondimento, etc. selezionati secondo parametri di autorevolezza, completezza e qualità.

3. L'Università rende disponibili, secondo le regole della normativa vigente, le fonti documentarie e bibliografiche necessarie a sostenere interventi di alta formazione e specializzazione.
4. Il materiale didattico fornito, nonché i servizi stessi erogati dall'Università, sono certificati dal Comitato Ordinatore.

#### **Art. 5 Modalità di erogazione e di fruizione**

1. La formazione a distanza dell'Università si eroga attraverso la rete internet e si avvale di un sistema integrato nel quale gli studenti fruiscono dei contenuti online e interagiscono sia sui contenuti che sulle attività mediante gli strumenti di community e di collaborazione sincrona: forum, chat, aula virtuale etc.
2. Il sistema integrato utilizzato è finalizzato a favorire l'interazione degli studenti con la docenza e degli studenti tra loro.
3. Gli studenti sono supportati da forme diversificate di assistenza e tutoraggio (art.7).
4. L'erogazione avviene con flessibilità di fruizione di materiali (testi, immagini, animazioni, audio, video) e senza criticità di software o connettività.
5. La piattaforma tecnologica mette a disposizione tutti gli strumenti necessari a gestire in modo flessibile e parametrico il contenuto di erogazione.

#### **Art. 6 Metodologia didattica**

1. La metodologia didattica che verrà utilizzata è basata su un modello formativo on line che consente di supportare gli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo.
2. Il modello tiene conto delle caratteristiche degli studenti proponendo sia attività online di gruppo e individuali, sia attività e servizi fruibili in modo de localizzato attraverso opportune convenzioni con i partecipanti al Consorzio "Italian University Line". La dimensione di gruppo verrà generata attraverso l'aggregazione degli studenti in gruppi sia in base all'anno di corso, seguiti da un tutor di percorso, che in base a gruppi disciplinari, seguiti da tutor esperti delle discipline e in grado di monitorare e valutare il lavoro svolto.
3. Gli studenti nei gruppi, con i tutor e i docenti, potranno fruire di molteplici canali (chat, forum, e-mail, meeting virtuali) che consentiranno la possibilità di collaborare allo sviluppo di progetti, a supportarsi nella comprensione e nella discussione dei contenuti di didattici e nella produzione di elaborati.
4. Attraverso gli strumenti di programmazione e gestione dei corsi, l'agenda del corso, l'agenda degli eventi e il portfolio, lo studente avrà un ampio supporto per la programmazione temporale del proprio impegno così da poter individuare, sin dall'inizio del corso, date e tempi di svolgimento previsti.  
Sarà possibile pertanto gestire:
  - **studio personale:** configurando su base settimanale o bisettimanale i contenuti che lo studente deve apprendere per seguire correttamente il ritmo di studio previsto dal corso o definito in base alle sue esigenze;

- **elaborati e valutazione in itinere:** indicando i contenuti degli elaborati e delle prove di valutazione che lo studente sarà chiamato a sviluppare, delle conoscenze necessarie per svolgerli, dei tempi e delle modalità previste per lo svolgimento;
- **attività sincrone:** indicando date e orari previsti per le attività sincrone, segnalazione degli obiettivi di ciascuna attività e delle fasi preparatorie. Tali date e orari verranno configurate in modo opportuno in relazione al target degli studenti iscritti.

## Art. 7 Tutor

1. Le modalità di studio prevedono di supportare lo studente lungo tutto il percorso formativo attraverso un'azione di tutoraggio online.
2. Il tutoraggio verrà effettuato da due tipologie di tutor in relazione alle differenti linee di supporto individuate: la dimensione trasversale che inizia con l'iscrizione al corso e termina con il compimento degli studi e la dimensione disciplinare che ha come obiettivo il superamento del singolo esame individuato nel percorso di studi dello studente.
3. Il tutor, sia in un caso che nell'altro, è un esperto delle discipline insegnate ed è formato appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica online.
4. L'attività del tutor si svolge prevalentemente in tre forme:
  - guida/consulenza – supporto allo studente per migliorare la comprensione del percorso accademico e dei contenuti. Tale attività potrà essere svolta attraverso creazione di spazi virtuali di interattività, uno a molti, asincroni e sincroni (forum, web conference, session live etc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail o via chat.
  - coordinamento del gruppo di studenti omogenei per percorso e/o per disciplina studiata.
  - monitoraggio: il tutor disciplinare monitorerà l'andamento complessivo della classe come verifica periodica dell'avanzamento del gruppo per consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento).

Tale verifica si realizzerà con sviluppo di test online periodici che potranno essere sincroni (lo studente dovrà collegarsi online ad una ora stabilita e svolgerli in tempo reale) o asincroni (lo studente potrà svolgerli in piena autonomia e consegnarli entro la scadenza prefissata).
5. Il tutor disciplinare lavora in stretto raccordo con il docente. Il docente stesso è una figura partecipativa alle attività degli studenti.

## Art. 8 Modalità di identificazione e di verifica

1. L'Università, per la verifica e la certificazione del percorso formativo, utilizza:
  - a. tracciamento automatico delle attività formative da parte del sistema e reporting sui dati tracciati, accessibile sia al docente, per l'attività di valutazione, che allo studente per la sua personale autovalutazione.
  - b. monitoraggio didattico e tecnico con feedback continuo da parte dei tutor (a livello di quantità e qualità delle interazioni, di rispetto delle scadenze didattiche, di

consegna degli elaborati previsti etc.): i relativi dati, e specificatamente quelli qualitativi, saranno resi disponibili sia al docente per l'attività di valutazione, sia allo studente per la sua personale autovalutazione;

- c. verifiche di tipo formativo *in itinere*, anche per l'autovalutazione (test a scelta multipla, vero/falso, sequenza di domande con diversa difficoltà, simulazioni, mappe concettuali, elaborati, progetti di gruppo etc.);
- d. esame finale di profitto in presenza, presso le sedi istituzionali dell'Università, nel quale si terrà conto e si valorizzerà il lavoro svolto in rete (attività svolte a distanza, quantità e qualità delle interazioni online etc.) e secondo le modalità indicate dal Regolamento didattico di Ateneo.

## **Art.9 Modalità di valutazione**

1. La valutazione si articolerà, rispetto a quanto definito nell'articolo precedente, tenendo conto di:
  - a. i risultati delle eventuali prove intermedie (test on-line, sviluppo di elaborati, etc);
  - b. la qualità di partecipazione alle attività online (frequenza e qualità degli interventi monitorabili attraverso la piattaforma);
  - c. i risultati della prova finale in presenza.

## **Art.10 Accesso ai servizi online**

1. L'accesso all'insieme dei servizi dell'Università avviene tramite una procedura di identificazione e accoglienza univoca e sicura dell'utente.  
Il sistema gestisce la profilatura di ciascun utente in base:
  - alle funzioni cui è abilitato in base al ruolo che assume nel sistema;
  - alle configurazioni specifiche del suo profilo personale.Le configurazioni e le abilitazioni di ciascun utente sono registrate in una repository unica per i vari ambienti.
2. L'utente, attraverso un'unica immissione di user-id e password (sistema Single sign on), può accedere a tutti gli ambienti cui è abilitato :
  - piattaforma di erogazione dei contenuti (es. docenti, tutor, studenti);
  - piattaforma di gestione dei contenuti (es. docenti, tutor, redazione, tecnici);
  - piattaforma di gestione delle attività sincrone e asincrone (es. tutor, studenti);
  - piattaforma amministrativa (es. segreteria amministrativa, docenti).

## **Art.11 Standard tecnologici**

1. La piattaforma tecnologica utilizzata è basata su **tecnologie internet** e **data base relazionali**.
2. La piattaforma è in grado di garantire l'accesso e la fruizione dei servizi da parte di più utenti contemporanei secondo i seguenti parametri:

<i>Numero max utenti contemporanei</i>	<i>Numero medio di utenti contemporanei</i>
2.000	500

I tempi di risposta garantiti sono dell'ordine compreso tra 1.0 secondi a 10 secondi in relazione al tipo di richiesta e al carico del sistema.

3. Una volta che saranno noti il numero di utenti afferenti al sistema, i **parametri target** per la piattaforma in oggetto verranno calibrati e verificati con strumenti e metodologie standard di mercato atte a fornire misurazioni oggettive delle performance del sistema.
4. Qualora il monitoraggio rilevasse dei livelli di servizio che si discostino dai livelli target per un periodo di tempo che superi "l'evento temporaneo" dovuto a cause esterne, l'Università si impegna a ricondurre il sistema nei parametri stabiliti.
5. La piattaforma garantisce il tracciamento delle attività con la granularità almeno a livello di singolo materiale didattico digitale e di singolo test, necessaria, per ogni componente del sistema definita in fase di Authoring ed in base alle decisioni degli organi preposti.
6. Tutti i dati di tracciamento e di carattere amministrativo verranno mantenuti nel Data Base per il tempo necessario all'espletamento dei compiti per i quali vengono registrati e in accordo alle normative vigenti.
7. Il sistema è in grado di fornire report dettagliati per tutte le attività per le quali è stata definita la necessità di tracciatura e tutte le tipologie di utenti che accedono allo stesso, siano essi studenti, tutor, docenti, addetti alle segreterie. I report saranno consultabili on-line e stampabili.
8. Il sistema integra nella piattaforma diversi ambienti di erogazione di attività sincrone e asincrone recependo le modalità più diffuse disponibili oggi sul mercato tecnologico (Forum, chat, video conferenze, meeting virtuali etc.).
9. Il sistema di Authoring è un processo complesso che vede la collaborazione di docenti, tutor, un corpo redazionale esperto di produzione di materiale didattico on-line, tecnici esperti di programmazione e creazione di ambienti Web, esperti di comunicazione.
10. La piattaforma tecnologica mette a disposizione di tale gruppo tutti gli strumenti necessari a gestire in modo flessibile e parametrico il contenuto di erogazione.

## **Art. 12 Segreteria**

1. Il sistema fornirà online la possibilità di espletare le attività di carattere amministrativo che non richiedano la presenza fisica dello studente per obbligo di legge. A tal fine gli utenti verranno dotati di sistemi di autenticazione opportuni.
2. Le attività online che verranno messe a disposizione sono:
  - iscrizione (ed eventuale pre-iscrizione) e registrazione dei pagamenti;
  - iscrizione agli esami;
  - iscrizioni a corsi e seminari;
  - presentazione e richiesta di modifica dei piani di studio;
  - certificazione;
  - agenda dei corsi e delle prove d'esame;
  - assegnazione ai tutor;
  - assegnazione ai docenti;
  - acquisizione delle valutazioni (statini compilati e registrati dai docenti in sede di esame);
  - gestione corsi specializzazione e dottorandi.

## **Art.13 Accessibilità (della piattaforma)**

1. Il sistema utilizzato garantirà l'accesso all'Università anche a particolari categorie di utenti (come i diversamente abili) secondo le raccomandazioni della Commissione Interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli (direttive W3C).

## **Art.14 Regole dei servizi**

1. L'Università si impegna ad erogare i servizi, come indicati nella presente Carta, garantendo:
  - a. l'accessibilità alla piattaforma tecnologica 24 ore su 24;
  - b. help desk disponibile in una fascia oraria lavorativa e attraverso un servizio di e-mail con un tempo di risposta entro le 24 ore lavorative dall'inoltro della richiesta;
  - c. certificazione dei materiali didattici e dei servizi stessi da parte del Comitato Ordinatore;
  - d. accesso alle attività amministrative online (iscrizione al corso, prenotazioni esami etc.);
  - e. verifica periodica della soddisfazione degli utenti consultabile sul portale dell'Università;
  - f. struttura di riferimento, individuata nel Regolamento Generale di Ateneo, per reclami, richieste e suggerimenti.