

# LA CARTA DEI SERVIZI

## CAPO I. Principi Generali

### Art. 1- Principi generali e finalità

L'Università Telematica degli Studi IUL, 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.

Al termine dei Corsi di Studio a distanza l'Università rilascia i titoli accademici di cui all'art. 3 del decreto 22 ottobre 2004, n. 270 (G.U. n. 98 del 29-04-2003) e successive modificazioni (Laurea, Laurea magistrale, Diploma di Specializzazione e Dottorato di ricerca).

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.

L'Università può attivare i corsi di preparazione, di perfezionamento ed aggiornamento professionale al termine dei quali rilascia specifico attestato.

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.

La carta dei Servizi è pubblicata prima dell'inizio delle attività dall'Università sul sito istituzionale.

### 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, dei tutor e del personale amministrativo nei rapporti con gli studenti

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

### Art. 4 - Diritto di accesso

L'Università garantisce l'accesso ai servizi erogati a tutti gli studenti iscritti. In modo particolare, l'Università garantisce agli studenti la fruizione del materiale e delle attività didattiche, l'accessibilità ai servizi amministrativi, la tempestività delle risposte dei docenti e dei tutor. Viene garantita l'accessibilità del LMS (*Learning Management System*) 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 – Fattori di qualità del servizio e loro aggiornamento**

L'Università uniforma le proprie attività su standard qualitativi verificabili 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 dai Consigli di Corso di Studio, delibera gli aggiornamenti della Carta dei servizi, che viene pubblicata con decreto del Presidente.

## **CAPO II. Missione ed Obiettivi dell'Università**

### **Art. 6 – 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 può frequentare corsi strutturati tradizionalmente.

### **Art. 7 – 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. 8 – 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'Università 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, in modo continuo e sistematico, alle istanze e le esigenze dei propri studenti, di tutti i cicli formativi, e a questo riguardo assicura la loro partecipazione rappresentativa nei principali organi che regolano l'attività accademica; organizza e svolge una serie di indagini volte a raccogliere e ad analizzare le loro opinioni su tutti i più importanti aspetti del processo formativo e nei più significativi momenti della loro carriera universitaria (valutazione della didattica impartita nei singoli insegnamenti, valutazione di un anno di corso, valutazione delle modalità di svolgimenti delle prove d'esame, valutazione dell'esperienza universitaria complessiva, etc.), avendo cura di dar seguito, per quanto possibile, ai suggerimenti e alle indicazioni che emergono da tali rilevazioni.

### **Art. 9 – Modalità di erogazione dei servizi**

L'Università Telematica degli Studi IUL eroga i propri servizi sul web attraverso il portale formativo online. 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.

### **CAPO III. Piani di studio dei Corsi**

#### **Art. 10 – Crediti formativi universitari**

Al credito formativo universitario corrispondono 25 ore di impegno complessivo. Tale impegno è ripartito in almeno un'ora di Didattica Erogativa (DE): video lezioni, con possibilità di riascolto, videoconferenze, streaming, seminari, eventuali revisioni in diretta con docenti e tutor, almeno cinque ore di Didattica Interattiva (DI): e-tivity, laboratori, workshop, test di autovalutazione, simulazioni, problemi ecc. e la parte restante destinata allo studio personale. La quantità media di impegno complessivo di apprendimento svolto in un anno da uno studente è convenzionalmente fissata in 60 CFU.

#### **Art. 11 – Conseguimento dei titoli di studio**

Per conseguire la Laurea triennale lo studente deve aver acquisito 180 crediti, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria di una lingua dell'Unione Europea oltre l'italiano e dell'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 gli altri corsi, il Regolamento didattico provvede a determinare il numero di CFU che lo studente deve aver acquisito per conseguire il relativo titolo di studio.

#### **Art. 12 – Durata normale dei Corsi di Studio**

Per ogni Corso di studio è definita una durata normale in anni, proporzionale al numero totale di CFU, tenendo conto che ad un anno corrispondono 60 CFU. La durata normale dei Corsi di Laurea triennali risulta dunque di tre anni; la durata normale dei Corsi di Laurea magistrale è di due anni, quella dei Corsi di Laurea a ciclo unico è di cinque anni. L'Ateneo, inoltre, garantisce l'accesso sui contenuti didattici per tutti gli anni di iscrizione fino ad esaurimento degli iscritti per una coorte determinata, nonché l'accesso all'area amministrativa ai propri laureati.

#### **Art. 13 – Offerta formativa dell'Università**

L'offerta formativa dell'Università prevede l'attivazione dei seguenti Corsi di Studi:

- Metodi e tecniche delle interazioni educative, classe L-19 – Scienze dell'educazione e della formazione;
- Innovazione educativa e apprendimento permanente, classe LM-57 – Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua;
- Scienze e tecniche Psicologiche delle risorse umane, classe L 24;
- Giurisprudenza, classe LMG/01;
- Economia, management e mercati internazionali, classe L-33;
- Comunicazione innovativa, multimediale e digitale, classe L-20;
- Scienze Motorie, pratica e gestione delle attività sportive, classe L-22.

### **CAPO IV. Modalità e Regole di Erogazione dei Servizi**

#### **Art. 14 – Caratteristiche dell'ambiente di formazione online**

Tutta l'attività didattica dell'Università è erogata attraverso l'ambiente di formazione online. L'ambiente non è una semplice piattaforma per l'e-learning, bensì un ambiente virtuale:

- flessibile e modulare, in quanto integra più applicazioni tecnologiche interoperabili con 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, tra docenti/tutor/studenti, indispensabili al miglior apprendimento. Tutti i

servizi resi disponibili nell'ambiente sono accessibili tramite il web da qualunque luogo e in qualunque momento garantendo anche le modalità del *single sign-on* tra didattica *e-learning* e servizi amministrativi.

### Art. 15 – Tecnologia del portale

A livello tecnologico, il portale formativo online è un ambiente modulare web-based attraverso il quale gli utenti registrati possono accedere ai servizi dell'Università. In base alla tipologia di utente (docente, tutor, studente o amministratore) è possibile accedere a diverse funzionalità. L'accesso avviene attraverso l'inserimento di credenziali - "nome utente" e "password".

Gli utenti registrati possono raggiungere e sfruttare tutti gli strumenti, i servizi e i materiali offerti dall'Università:

- servizi amministrativi e di segreteria;
- materiali didattici (videolezioni e-learning, esercizi collaborativi, streaming, webconference, ecc.);
- strumenti per la redazione e per la fruizione dei materiali didattici;
- comunità virtuali di apprendimento;
- strumenti di interazione/comunicazione per la comunità;
- servizi di help desk.

### Art. 16– 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:

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

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

#### a) Servizi amministrativi e di segreteria.

Tutte le attività amministrative ed informative che interessano lo studente (iscrizione e rinnovo all'Università, pagamento delle tasse annuali, prenotazione agli esami, rilascio di certificati, richiesta certificati, informazioni di ogni genere) sono svolte a distanza, attraverso la Segreteria Studenti online.

La Segreteria Studenti online è raggiungibile dalla home page del portale informativo dell'Università e mette a disposizione di studenti iscritti, studenti non iscritti, personale amministrativo dell'Ateneo un sistema di segreteria virtuale e di sportello Informativo.

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

- informazioni su: corsi, piani di studio, obiettivi, sbocchi professionali, attività formative;
- informazioni su: orari e modalità di fruizione dei corsi, tutoring e supporto, materiale didattico e strumenti di autovalutazione, conseguimento CFU e modalità di svolgimento degli esami, carta dei servizi;
- informazioni su: requisiti di ammissione, tasse di iscrizione, documentazione amministrativa e modalità di presentazione della stessa;
- iscrizione all'Università (Corso di Laurea prescelto) e ai singoli insegnamenti;

Funzionalità messe a disposizione degli studenti iscritti:

- piani di studio: presentazione e variazione piani di studio;
- consultazione posizione esami sostenuti e crediti formativi acquisiti;
- iscrizione/prenotazione agli esami;
- richiesta attestati e certificati in genere;
- accesso alle risorse bibliotecarie.

Funzionalità messe a disposizione del personale amministrativo:

- validazione domande di iscrizione all'Ateneo e ai corsi;
- variazione tipologia di iscrizione;
- validazione piani di studio;
- rilascio attestati e certificati in genere;
- avviso malfunzionamenti, disservizi, inadeguatezze;
- supporto sulle problematiche di natura amministrativa degli studenti e/o studenti potenziali;
- sistema per la gestione delle informazioni sull'Ateneo e i corsi.

#### b) Ambienti virtuali a supporto della didattica

- Aula virtuale: L'aula virtuale è lo spazio del portale formativo dedicato alle attività dell'apprendimento collaborativo: in questa modalità didattica, infatti, i partecipanti possono interagire con il docente ed il tutor nell'ambito delle attività dei Learning Circles.

Gli strumenti dell'aula virtuale sono:

- webconference: nelle sessioni di webconference in aula virtuale, lo studente visualizza tutte le informazioni che il docente e/o tutor ritiene necessarie, ascoltando contemporaneamente la spiegazione. Lo studente può porre delle domande, sia tramite il microfono sia attraverso la digitazione, mentre il tutor può rivolgersi a tutti gli studenti o interagire singolarmente con uno studente. Lo studente può prendere la parola utilizzando il tasto "alzata di mano", che consente di ordinare gli interventi ed evitare la sovrapposizione delle voci.
- esercitazioni online: domande aperte/chiose/a scelta multipla da sottoporre (simulazione del compito in classe).

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

Strumenti asincroni:

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

Strumenti sincroni:

- chat testuale;
- videoconferenza;
- streaming.

### **Art. 17 – 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.iuline.it](http://www.iuline.it). 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. 18 – Fattori di qualità del servizio amministrativo**

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività amministrativa comprendono:

- 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;
- 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, ai Master di I e II livello, ai Corsi di Perfezionamento, di aggiornamento professionale e di alta formazione, ed ai Corsi singoli;
- assistenza agli studenti: l'Università assiste gli studenti con tutti i più moderni mezzi disponibili. In particolare, 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";
- 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.

I servizi amministrativi sono erogati attraverso la Segreteria Studenti online del portale informativo online dell'Università.

## **CAPO V. Metodologia Didattica**

### **Art. 19 – Metodologia della piattaforma e-learning**

A livello metodologico, la piattaforma e-learning è basata su un modello didattico articolato sui seguenti punti-chiave:

- identità e coerenza dell'ambiente tecnologico, che consente agli utenti iscritti (docenti, tutor, studenti, amministratori) di riconoscere in ogni momento una precisa identità dell'ambiente didattico;
- ottimizzazione e sistematizzazione del percorso formativo attraverso strumenti online di auto-apprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza, simulazione;
- utilizzo diffuso del cooperative learning, attraverso le comunità virtuali che permettono agli studenti, ai tutor e ai docenti di interagire per costruire insieme il processo di apprendimento.
- Lo studente ha la possibilità di apprendere confrontandosi con gli altri partecipanti (nei forum, in chat e attraverso lo scambio di documenti e materiali digitali, ipertestuali e/o multimediali), avendo a

disposizione gli strumenti di assistenza didattica online (tutoring e mentoring), anche per l'auto-apprendimento asincrono. La piattaforma e-learning fa da sfondo e da supporto a tutte le attività dell'Università, coinvolgendo allo stesso tempo tre diverse modalità di attività di formazione:

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

#### **Art. 20 – 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;
- prodotto "in corso d'opera" dagli studenti stessi sia online (attraverso strumenti di authoring messi a disposizione dalla piattaforma), sia offline: è questo il caso degli "esercizi collaborativi" prodotti nell'ambito delle attività delle comunità virtuali di apprendimento.

#### **Art. 21 - L'organizzazione della didattica**

L'Ateneo ha suddiviso le attività didattiche online in didattica erogativa (DE) e didattica interattiva (DI). La didattica erogativa (DE) comprende videolezioni e/o lezioni streaming. Ogni lezione ha la durata di circa 60 minuti alcune delle quali suddivise in 2 o 3 parti, accompagnate da slide strutturate. La didattica interattiva (DI) comprende interventi didattici rivolti da parte del docente all'intera classe (o a un suo sottogruppo), tipicamente sotto forma di dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive tramite streaming, forum, e-tivity strutturate (individuali o collaborative), sotto forma di esercitazioni, studi di caso, problemsolving, progetto, effettuati dai corsisti, con relativo feed-back e ulteriori forme di verifica formativa con questionari o test in itinere. Nel computo delle ore della DI sono escluse le interazioni a carattere orientativo sui programmi, sul CdS, sull'uso della piattaforma e simili, che rientrano in semplice tutoraggio di orientamento.

#### **Art. 22 – Articolazione del materiale didattico**

Il materiale didattico di ogni insegnamento è erogato attraverso la piattaforma online ed è articolato per mezzo di una Programmazione didattica modulare. Ogni insegnamento, sulla base di tale programmazione, è articolato in Moduli didattici, i quali raggruppano un certo numero di Unità di apprendimento. Il modulo didattico costituisce l'unità minima di programmazione, in quanto finalizzato al perseguimento di un obiettivo formativo specifico e sempre dichiarato: tale modulo corrisponde in termini didattici ad una 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.

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. 23 – Progettazione del materiale didattico**

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

- validazione dei contenuti;
- validazione della metodologia didattica;
- validazione dell'usabilità per i moduli di e-learning. Le linee guida per la progettazione del materiale didattico rispondono all'esigenza di fornire all'ambiente didattico la massima identità e coerenza. Gli studenti (ma anche i docenti e i tutor) sono in grado di riconoscere in ogni momento una precisa identità dell'ambiente didattico.

Ciò è reso possibile da un rigoroso lavoro di preparazione preliminare che coinvolge:

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

### **Art. 24 – Certificazione del materiale didattico**

La certificazione del materiale didattico avviene su un doppio livello:

- da parte del docente affidatario del Corso;
- da parte della Commissione di valutazione della qualità del materiale didattico. Il ruolo cui è chiamata la Commissione attiene agli aspetti della qualità del materiale didattico e dell'offerta di servizio.

## **CAPO VI. Attività Didattica**

### **Art. 25 – 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. 26 – 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".

Tali informazioni devono essere facilmente fruibili 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.

### **Art. 27 – Azioni per l'orientamento**

All'inizio di ciascun anno accademico, l'Università organizza per i nuovi iscritti attività di approccio agli studi oggetto dell'offerta formativa dell'Ateneo, diretti a fornire informazioni di base e consulenza anche personalizzata (es. via e-mail), sia sull'organizzazione e sul funzionamento dei servizi, sia sugli insegnamenti dei corsi e sui relativi sbocchi professionali. All'inizio dell'anno accademico, ciascun docente mette a disposizione degli studenti un dettagliato programma delle attività didattiche relative al proprio insegnamento, con indicazione dei materiali di studio, nome del tutor disciplinare, modalità di svolgimento dell'esame ecc.

### **Art. 28 - 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 dal tutor disciplinare;
- 2) il monitoraggio didattico e tecnico da parte del docente e dei tutor disciplinari (a livello di quantità e qualità delle interazioni, di rispetto delle scadenze didattiche, di consegna degli elaborati previsti, ecc.). I dati raccolti dal tutor disciplinare 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 online, ecc.).

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

- 1) il risultato di un certo numero di prove intermedie (test on line, sviluppo di elaborati, ecc.);
- 2) la qualità e quantità della partecipazione alle attività on line (frequenza e qualità degli interventi monitorabili attraverso la piattaforma);
- 3) i risultati della prova finale. 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 tre sessioni ordinarie di esami nel corso dell'anno accademico. Per ogni insegnamento è prevista una "scheda di trasparenza", che indica, oltre al programma dell'insegnamento, le modalità di verifica di profitto in itinere, nonché 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. 29 – Percorsi personalizzati attraverso momenti di auto-valutazione**

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

- questionari a risposta multipla;

- questionari a domande aperte;
- casi problematici di studio da risolvere;
- roleplaying/simulazione;
- test di auto-verifica.

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

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

### **Art. 30 – Compiti dei docenti I docenti sono i titolari dell’insegnamento**

Nella loro attività di organizzazione e gestione della didattica possono essere coadiuvati da una equipe. Lo staff tecnico, ha il compito di “tradurre” in formato elettronico i materiali didattici forniti dai docenti (Lezioni e-learning e Unità ipertestuali).

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 elearning) e ne verificano la corretta realizzazione in formato digitale da parte dello staff tecnico;
- progettano le comunità virtuali di apprendimento e orientano/coordinano i tutor nelle loro attività;
- rispondono, con scadenze prefissate, ai quesiti principali posti dagli studenti;
- presiedono la commissione didattica che esamina frontalmente gli studenti e seguono gli studenti nella prova finale;
- sono tenuti ad aggiornare annualmente i contenuti didattici proposti online. Il docente accetta di aggiornarsi rispetto all’erogazione della didattica online e della ricerca mediante specifico corso organizzato dalla stessa Università, prima dell’inizio dei corsi.

### **Art. 31 – Assistenza e tutorato**

La figura del Tutor per i corsi a distanza (ai sensi del DM 987 del 2016) è riconducibile ai seguenti profili: a) tutor disciplinare, che svolge la sua attività nelle classi virtuali; b) tutor dei Corsi di Studio, 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).

### **Art. 32 – Tutor disciplinari**

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

I tutor disciplinari:

- garantiscono l’assistenza immediata agli studenti nelle modalità comunicate nel sito Web dell’Università;
- agevolano e filtrano le comunicazioni dirette tra gli studenti e i docenti;
- gestiscono e coordinano le attività e le interazioni della didattica asincrona (forum, mail, ecc...) e sincrona (chat);
- forniscono un valido e presente supporto agli studenti sia nelle attività di auto-apprendimento (videolezioni e-learning), sia nella attività di apprendimento collaborativo (comunità virtuali di

apprendimento);

- collaborano strettamente con i docenti attraverso un dialogo costante sul monitoraggio dell'apprendimento e sulla verifica delle conoscenze da parte degli studenti.

Al termine delle attività didattiche di ogni insegnamento, il tutor ha il compito di stilare un breve report di valutazione su ogni studente ed inviarne copia al docente in tempo utile per l'esame frontale.

Questa valutazione, comunque, non pregiudica l'esito dell'esame stesso, ma fornisce delle indicazioni

aggiuntive utili ai fini della valutazione finale da parte del docente. Per i tutor disciplinari sono previsti corsi di formazione ad hoc promossi dall'Università attraverso incontri frontali, in videoconferenza e lezioni online.

### **Art. 33 – Tutor dei Corsi di Studio**

Il Tutor dei Corsi di Studio con funzioni di orientamento è rivolto a favore degli studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale, con particolare riguardo alle matricole. I tutor di orientamento svolgono le seguenti attività:

- assistenza relativa alle pratiche di tipo amministrativo;
- affiancamento nella comprensione dei diversi aspetti della vita universitaria;
- supporto nelle attività di accoglienza delle nuove matricole;
- supporto nelle attività di informazione e assistenza sulla scelta dei piani di studio;
- assistenza per l'organizzazione dello studio e del piano esami;
- monitoraggio rispetto all'andamento del percorso di studi;
- partecipazione agli eventi orientativi e informativi promossi dall'Ateneo per gli studenti già iscritti o in procinto di iscriversi.

### **Art. 34 – Tutor tecnici**

Il tutor tecnico o di sistema, con funzione di supporto tecnico, in particolare garantisce:

- l'introduzione e la familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico;
- la registrazione degli accessi;
- il salvataggio e la conservazione dei materiali on line;
- l'assistenza tecnica in itinere.

### **Art. 35 – Conseguimento dei crediti formativi e svolgimento degli esami**

Il conseguimento dei crediti formativi avviene con il superamento dell'esame o di altra forma di verifica del profitto.

La valutazione del profitto individuale dello studente viene espressa mediante una votazione in trentesimi per gli esami e in centodecimi per la prova finale, con eventuale lode.

### **Art. 36 – Modalità dell'esame**

Gli studenti possono effettuare la prenotazione all'esame finale tramite un'apposita sezione all'interno della Segreteria online.

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

### **Art. 37– Calendarizzazione degli esami**

L'Università comunica tempestivamente il calendario degli esami tramite apposita comunicazione della Segreteria online sul portale. 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, la segreteria compila la lista di successione secondo cui gli studenti saranno esaminati.

### **Art. 38 - 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'Università garantisce forme di verifica e di valutazione per gli esami universitari adeguate alle specifiche esigenze degli studenti affetti da DSA

Lo studente diversamente abile o con 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'Ateneo ha istituito un Ufficio studenti con disabilità e con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA). Tale ufficio nasce con l'obiettivo di individuare e fornire risposte adeguate alle esigenze degli studenti con disabilità o Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) iscritti ai corsi di studio dell'Ateneo, sostenendone il percorso universitario dalle prime fasi di orientamento fino al conseguimento della Laurea.

Il ruolo dell'Ufficio è, quindi, quello di favorire la realizzazione di un percorso formativo inclusivo, assicurando accoglienza, tutorato, mediazione con l'organizzazione didattica e monitoraggio dell'efficacia delle prassi adottate a favore degli studenti che ne facciano richiesta (legge 17/99; legge 170/2010; DM 12 luglio 2011), garantendo così l'incontro, in termini di accessibilità, tra l'offerta didattica promossa dall'Ateneo o dai singoli Docenti e le esigenze di ciascuno studente o studentessa con disabilità o DSA.

### **Art. 39 – Stage e tirocini**

L'Università provvede a stipulare con soggetti pubblici e privati accordi e convenzioni che permettano a studenti di svolgere un periodo di stage finalizzato ad un primo contatto con il mondo del lavoro. Gli studenti che svolgono un'attività professionale attinente alle competenze acquisite nel corso vengono dispensati dallo svolgimento dello stage e vengono loro riconosciuti crediti formativi, nella misura e nelle modalità stabilite dal Consiglio di Facoltà.

### **Art. 40 – 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. 41 – 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. 42 – Valutazione della didattica da parte degli studenti**

Al termine di ogni corso, agli studenti viene richiesto la compilazione di un questionario on-line sulla didattica. L'Università si impegna a garantire l'anonimato degli studenti nei confronti dei docenti. I questionari vengono trasmessi ai Responsabili dei CdS e dei Gruppi AQ infine una volta elaborati alla CPDS, al Nucleo di valutazione di Ateneo ed al PQA i quali elaborano una relazione finale che viene trasmessa agli organi accademici. I Responsabili dei CdS inviano ai proprio docenti le singole valutazioni espresse dagli studenti. I risultati dei questionari vengono pubblicati sul sito di Ateneo e sono utilizzati per migliorare l'attività didattica e contribuire all'adeguamento continuo della qualità del servizio.

#### **Art. 43 – 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.

### **CAPO VII. Tecnologia utilizzata e qualità dei servizi**

#### **Art. 44 – Garanzie di up-time**

Il Data Center che ospita la piattaforma tecnologica di erogazione dei servizi garantisce:

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

#### **Art. 45 – Garanzie di conservazione dei dati e accessi multipli**

I database contenenti le informazioni riguardanti gli studenti e le attività svolte all'interno della piattaforma sono costantemente duplicati e sottoposti a back up quotidiano onde garantire l'integrità dei dati riguardanti il percorso di studio dei singoli allievi. I locali che custodiscono le macchine sono sorvegliati secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy. I Server ospitanti la piattaforma sono strutturati su un data center distribuito in cloud, garantendo una media di accessi simultanei non inferiore ai 1.000 utenti contemporanei, con possibilità di allocazione dinamica delle risorse al fine di garantire un'architettura scalabile.

#### **Art. 46 – Compatibilità e accessibilità della tecnologia utilizzata**

Il sistema è stato sviluppato per garantire la compatibilità con tutti i browser maggiormente utilizzati secondo quanto specificato dagli standard internazionali elaborati dal W3C (World Wide Web Consortium). E' permesso anche l'accesso con dispositivi mobili.

L'intero portale formativo è, inoltre, realizzato in conformità a quanto prescritto dalla Legge 9 Gennaio 2004, n. 4: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". Gli strumenti e le

soluzioni tecniche, hardware e software, utilizzati per implementare il portale formativo permettono, pertanto, anche alla persona con disabilità fisiche o ipovedente, superando o riducendo le condizioni di

svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dal portale formativo online.

Le piattaforme sono state sviluppate per garantire la massima compatibilità su qualsiasi dispositivo sia fisso che mobile; lo sviluppo di tipo “responsive” ne permette la fruizione anche con dispositivi con schermi molto piccoli come tablet e smartphone.

I requisiti minimi di utilizzo delle piattaforme sono i seguenti:

- Personal Computer o dispositivo mobile;
- Connessione Internet con almeno 0,125 Mbps in download;
- Sistema audio per ascoltare le lezioni;
- Browser con supporto ad HTML5.

#### **Art. 47 – Tempi di risposta e materiale didattico**

I tempi di risposta per l'utilizzo della piattaforma sono contenuti e di gran lunga inferiori ai 25 secondi indicati come standard “de facto” ai fini della web usability. Il materiale didattico è elaborato tenendo conto della velocità di connessione più lenta diffusa tra gli utenti residenziali di Internet (ADSL 0,125 Mbps) al fine di garantire in ogni caso i tempi di risposta e l'accessibilità piena alla piattaforma anche in condizioni critiche della rete Internet.

#### **Art. 48 – 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 29/04/03). 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. 49 – Streaming server center**

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

#### **Art. 50 - Privacy e 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. 51 – 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. 52 – 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. 53 – Accesso ai servizi online (single sign-on)**

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

### **CAPO VIII. Attuazione della carta dei servizi**

#### **Art. 54– Vigilanza sul rispetto della Carta**

In conformità all'art. 11 dello Statuto di Ateneo 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. 56 – 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.