



All. 4

Carta dei servizi

Carta dei servizi dell' Università Telematica "Universitas Mercatorum"

Art. 1- Premessa

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" è costituita in seno al Sistema delle Camere di Commercio italiane con il fine di contribuire, conformemente alla mission stessa dell'Istituzione camerale, allo sviluppo del sistema economico mediante la crescita del capitale umano. L'Università, ai sensi del DM 17/4/2003 (GU n. 98 del 29 aprile 2003), eroga la propria offerta formativa in modalità e-learning con l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" rilascia i titoli accademici di cui all'art. 3 del D.M. 22 ottobre 2004, n. 270. Con il presente documento, denominato Carta dei Servizi (regolata dall'articolo 4, del DM 17 aprile 2003), l'Università definisce gli obblighi nei confronti dello studente in termini di offerta formativa, modalità di fruizione, metodologia didattica, tipologia di servizi e livello qualitativo degli stessi.

Art. 2 Sedi dell'Università Telematica

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" ha sede legale in Roma.

L'Università Telematica ha sede operativa centrale in Roma. Altre sedi operative possono essere attivate, in Italia e all'estero, in funzione dello sviluppo delle attività formative ed in relazione alle esigenze del territorio e dei "clienti"

Art. 3 - Piani di studio

I piani di studio contengono, le attività formative di base, quelle caratterizzanti, le integrative e quelle affini (oltre alle attività formative distinte fra quelle a scelta dello studente, seconda lingua straniera , tirocinio, stage, laboratorio, ecc.).

I piani di studio vengono disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo, nei regolamenti e ordinamenti didattici, previsti dal DM 270/2004, e perseguono obiettivi, attraverso specifiche attività formative, di cui all'art. 10 e in coerenza con la classe a cui si riferiscono. I piani di studio sono erogati a distanza e si caratterizzano in ragione del corso di studi, ai sensi e per effetto dell'art. 3 del DM 270/2004, ad essi corrispondenti: corso di laurea, corso di laurea specialistica, corso di specializzazione, corsi di perfezionamento scientifico, corsi di alta formazione. I singoli corsi o frazionamento di essi, sono codificati e quantificati in Credito Formativo Universitario al fine di garantire la certificazione delle competenze e la loro spendibilità sul mercato del lavoro e/o per la prosecuzione degli studi.

Art. 4 - Regole dei servizi, diritti dello studente e customer satisfaction

La presente Carta dei servizi (ai sensi e per effetto del DM 17 aprile 2003) stabilisce quali regole normano l'erogazione/fruizione del servizio formativo, quali sono i diritti dello studente e in che modo l'Università monitora il livello di soddisfazione dell'utenza.

In particolare, relativamente alle regole dei servizi, L'Università:

- garantisce l'uguaglianza di trattamento;
- garantisce la funzionalità delle piattaforme tecnologiche dell'Università 24 ore su 24;
- assicura un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;

- rispetta gli standard di qualità e servizio dettati in materia di e-learning
- rispetta i termini e le modalità di erogazione del servizio contenuti nel contratto con lo studente, nel materiale informativo relativi all'Ateneo, nel Regolamento didattico d'Ateneo e nel Documento sulle delle soluzioni tecnologiche adottate

Per quanto concerne i diritti dello studente, l'Università riconosce in generale tutti i diritti di fruizione di un servizio di formazione a distanza conformemente alle indicazioni contenute nel contratto con lo studente; in particolare, lo studente ha diritto a:

- qualità degli insegnamenti e dei materiali didattici;
- uguaglianza di trattamento;
- oggettività del sistema di valutazione;
- rapidità nella risoluzione dei problemi;
- disponibilità di tutoraggio;
- tutela dei dati e delle informazioni personali;
- Funzionalità degli apparati tecnologici utilizzati.

Il diritto principale dello studente, la qualità dell'insegnamento, è garantito mediante la valutazione dei seguenti aspetti:

- qualità dell'erogazione dell'intervento formativo, della fruibilità dei servizi e dei supporti formativi;
- continuità e regolarità del processo di erogazione dei servizi;
- chiarezza della comunicazione;
- chiarezza e correttezza della comunicazione e dell'informazione;
- funzionamento delle soluzioni tecnologiche;

- grado partecipazione attiva dell'utenza al funzionamento del processo formativo;
- grado di soddisfazione dell'utenza.

Art. 5 - Tecnologie, Metodologie didattiche e Descrizione dei servizi formativi

I servizi erogati dall'Università Telematica trovano riscontro negli standard tecnologici previsti dall'allegato tecnico del DM 17 aprile 2003 e sono rispecchiati nel Regolamento didattico d'Ateneo e nel Documento sulle soluzioni tecnologiche adottate; in particolare, relativamente all'ultimo punto, l'Università Telematica riconosce pienamente l'importanza del gruppo-classe, sulla scorta del modello universitario tradizionale, sia ai fini delle migliori opportunità di apprendimento derivanti dall'interazione e dalla collaborazione con studenti e tutor, sia ai fini del sostegno e rafforzamento della motivazione allo studio.

Per questo il modello metodologico-didattico, efficacemente veicolato grazie alla piattaforma **LMS** (Learning Management System) **Blackboard e HorizonWimba**, pone una attenzione prioritaria al sostegno dell'identità del gruppo-classe, mediante molteplici possibilità di interazione sia di tipo asincrono sia di tipo sincrono:

- ogni gruppo classe è coordinato da un tutor d'area e da un tutor metodologico-didattico (per tutto il corso);
- ogni gruppo-classe ha a disposizione un suo forum (o più forum) per la discussione e lo scambio didattico;
- ogni gruppo-classe ha una bacheca annunci e un calendario attività riservato;
- ogni gruppo-classe si può incontrare online, in base al calendario pianificato dal tutor, anche a piccoli gruppi ristretti, in modalità sincrona (chat, audio-chat, video-chat ecc.) col tutor e col docente per attività di rafforzamento, lezioni dal vivo, approfondimenti.

Per attività collaborative all'interno del gruppo-classe, o di gruppi più ristretti, sono inoltre disponibili le funzionalità di workflow di Blackboard (utili per elaborati di gruppo) e le funzionalità di 'Condivisione Applicazioni' di Horizon Wimba (utili per esercizi di gruppo e per il supporto a distanza fra studenti).

Per sostenere la motivazione e favorire modalità di apprendimento socializzanti e collaborative, si alternano due modalità di interazione fra Università Telematica e studente:

1. erogazione/fruizione online di percorsi formativi, materiali didattici e servizi, con interazioni docente/tutor/studente di tipo ASINCRONO;
2. interazioni online docente/tutor/studente di tipo SINCRONO, con didattica real-time e funzionalità collaborative, in un ambiente di tipo Virtual-Classroom;

Le modalità di interazione online ASINCRONA e SINCRONA sono gestite da due applicazioni software dedicate:

- Blackboard Learning System vers. 6 (LMS);
- HorizonWimba (Virtual Classroom).

Gli strumenti di base sono messi a disposizione dall'LMS Blackboard, mentre gli strumenti sincroni per l'aula virtuale sono messi a disposizione dalla piattaforma specializzata (HORIZON WIMBA), che si integra perfettamente in Blackboard.

Gli strumenti didattici utili per l'interazione sono:

ASINCRONI

- mail;
- forum;
- FAQ (Frequently Asked Questions);

- verifica delle conoscenze tramite test-online;
- sondaggi;
- archiviazione di eventi interattivi.

SINCRONI (CLASSE VIRTUALE)

- chat testuale;
- chat audio (teleconferenza);
- videoconferenza;
- lavagna elettronica;
- web safari;
- condivisione applicazioni.

L'Università Telematica mette a disposizione dello studente alcuni strumenti essenziali per la pianificazione temporale del lavoro, a integrazione dell'attività di monitoraggio e stimolo operata dal tutor. In particolare:

- **Agenda studio personale:** ogni studente riceve indicazioni su base settimanale, bisettimanale o mensile, delle attività e degli eventi che riguardano la programmazione del proprio percorso didattico o più in generale il corso di laurea o l'istituzione Università Telematica.
- **Pubblicazione temporizzata del percorso didattico:** i contenuti e le attività didattiche che compongono le unità formative del percorso vengono pubblicate con cadenze temporali pianificate in funzione dell'iter del gruppo-classe o del singolo studente.
- **Propedeuticità "vincolata":** per il passaggio ad Unità didattiche successive possono essere impostati criteri di propedeuticità "vincolata" al superamento di un test di verifica o al completamento delle unità precedenti.
- **Bacheca Annunci:** lo studente ha accesso a una bacheca di annunci sulle attività e le novità riguardanti il corso.

Per i test di autovalutazione in itinere, le esercitazioni, le richieste di elaborati individuali o di gruppo, i project work - genericamente indicate

come 'prove' - lo studente avrà a disposizione una informazione trasparente e puntuale che esplicherà:

- gli argomenti oggetto della prova;
- i prerequisiti di accesso e le conoscenze necessarie per superarle;
- i tempi e le modalità previste per lo svolgimento, sia on-line, che off-line;
- (ove opportuno) indicazioni su criteri adottati per la valutazione e pesi relativi attribuiti.

Per le attività sincrone, per il cui efficace svolgimento la compresenza online degli studenti rappresenta un fattore critico, si provvederà a:

- pubblicare in bacheca con adeguato anticipo date e orari delle sessioni;
- esplicitare obiettivi, argomenti e eventuali attività preparatorie da parte dello studente;
- (ove opportuno) effettuare un mailing di richiamo a breve scadenza o attività di recall telefonico.

Oltre ai materiali didattici messi a disposizione del singolo insegnamento, i quali contengono utili riferimenti a fonti bibliografiche a supporto dello studio individuale (bibliografia consigliata) e della bibliografia su web (link consigliati), lo studente dell'Università Telematica avrà inoltre accesso al sistema di banche dati e librerie virtuali del sistema camerale, al fine di agevolare anche i percorsi di ricerca (ad es., per elaborazione di tesine o tesi di laurea).

Accanto ai servizi formativi strettamente intesi, l'Ateneo garantisce ed eroga:

- **Servizi Informativi**
- **Servizi di tutoring**
- **Servizi di orientamento**
- **Servizio di segreteria amministrativa**

Art. 6 - Prestazioni a persone diversamente abili

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum", nel rispetto del diritto di accesso allo studio, garantisce la fruizione dei servizi formativi erogati agli studenti diversamente abili conformemente alle "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", descritte nella Legge n°4 del 9 Gennaio 2004, e al Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 - "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", che definisce le linee guida recanti i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità.