

**CARTA DEI SERVIZI DELL' UNIVERSITÀ TELEMATICA "UNIVERSITAS MERCATORUM"  
AA 2017-2018**

1	La Carta dei Servizi per il Diritto allo studio universitario
2	Uguaglianza dei diritti degli utenti
3	Imparzialità
4	Continuità
5	Partecipazione
6	Efficienza ed efficacia
7	Le sedi
8	Sessioni d'esame
9	Titoli accademici
10	Piani di studio
11	Tecnologie, Metodologia didattica e descrizione dei servizi formativi
12	Materiali didattici
13	Erogazione e fruizione dei corsi
14	I servizi
15	Regole dei servizi, diritti dello studente e customer satisfaction
16	Tecnologia, Marchi e Brevetti
17	Indicatori e standard di qualità
18	Procedure per l'erogazione dei servizi
19	Valutazione dei servizi da parte dell'utente
20	Tutela dei dati personali
21	Caratteristiche della piattaforma
22	Standard tecnologici
23	Supporto agli studenti diversamente abili
24	Contratto formativo
25	Modulo di reclamo
26	Diritto di informazione

## **PREMESSA**

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" è stata costituita dal 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.

In questa prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è il detentore di diritti fondamentali in qualità di utente di un servizio che si articola nelle diverse funzioni didattiche e amministrative.

L'Università riconosce quindi i diritti che sono alla base della presente Carta dei servizi:

- 1) Diritto ad una didattica che valorizzi l'intelligenza come sviluppo di una originale capacità di elaborazione personale e sostenuta dall'interazione attiva con i docenti.
- 2) Diritto ad essere valutato (e non semplicemente selezionato), secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori.
- 3) Diritto alla comunicazione ed all'informazione.
- 4) Diritto ad una valutazione formativa.
- 5) Diritto ad essere seguito ed accompagnato nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza (ricevimento), secondo le modalità effettivamente previste nell'attività formativa.
- 6) Diritto all'accesso ed all'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale.
- 7) Diritto alla qualità ed all'efficienza dei servizi disponibili articolati in relazione alle esigenze degli utenti. Diritto a segnalare eventuali disservizi in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili, e anche attraverso l'Istituzione della figura di un Garante di Ateneo, nominato dal Rettore con il compito di rappresentare l'interfaccia specifica dei bisogni espressi dagli studenti. Diritto alla verifica ed al controllo della qualità dei servizi.
- 8) Diritto alla tutela dei dati personali, secondo la vigente normativa.

## **Art. 1 LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO**

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio universitario, regolata dall'articolo 4 del DM 17 aprile 2003 (GU n. 98 del 29-4-2003), definisce i doveri e gli obblighi nei confronti dello studente ed è parte integrante del "Contratto con lo Studente".

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" si impegna a fornire ai propri utenti un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

## **Art. 2 UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI**

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università stabilisce procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Attua iniziative per garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

### **Art. 3 IMPARZIALITÀ**

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università ispira i suoi comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Art. 4 CONTINUITÀ**

L'Università si impegna ad erogare agli utenti tutti i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà.

L'interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente ad interruzioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico; a manutenzioni richieste dal corretto funzionamento degli impianti e della qualità dell'erogazione; da cause di forza maggiore in genere.

In questi casi l'Università s'impegna a dare tempestiva informazione dell'interruzione del servizio all'utenza e a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

Allo studente, comunque, è garantito il funzionamento di soluzioni tecnologiche alternative per evitare interruzioni di servizio causate dal sistema di rete e di sicurezza degli impianti tecnologici.

### **Art. 5 PARTECIPAZIONE**

Per tutelare il diritto alla corretta distribuzione dei servizi l'Università garantisce in ogni modo la possibilità della partecipazione degli studenti alle varie prestazioni offerte.

La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono disciplinati dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni.

In qualunque momento, gli studenti potranno formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

### **Art. 6 EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'Università persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

In tale prospettiva, la Carta dei Servizi dell'Università ha la finalità di:

1. informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità;
2. assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti;
3. tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
4. verificare il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi contiene l'indicazione delle caratteristiche e degli indicatori di qualità dei servizi offerti; descrive i criteri di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti; individua gli strumenti di tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi è in distribuzione presso tutte le sedi dell'Università ed è disponibile anche sul sito Internet all'indirizzo [www.unimercatorum.it](http://www.unimercatorum.it)

In caso di mancato rispetto da parte della Università dei principi e delle caratteristiche indicate nella Carta dei Servizi, gli utenti possono produrre reclamo e richiesta di indennizzo inoltrando istanza al Magnifico Rettore ([segreteria.rettore@unimercatorum.it](mailto:segreteria.rettore@unimercatorum.it))

### **Art. 7 LE SEDI**

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" ha la sede legale e operativa centrale in Roma. Saranno attivi, inoltre, Eipoint (Learning Center).

Il Learning Center è una struttura, polifunzionale ed accessibile, attrezzata con le strumentazioni necessarie per la fruizione della didattica online.

Ogni sede è attrezzata con laboratori in grado di garantire:

1. l'utilizzo delle applicazioni software didattiche;
2. l'utilizzo della strumentazione per attività didattiche sperimentali;
3. l'accesso ai servizi di rete dell'Università "Universitas Mercatorum" ;
4. l'accesso ai servizi Internet.

Sul sito dell'Ateneo è pubblicata una lista aggiornata dei Ei-Point presenti sul territorio.

### **Art. 8 SESSIONI D'ESAMI**

Nell'ultimo triennio, compatibilmente con le risorse di bilancio, l'Università si è impegnata a potenziare le sedi d'esame sul territorio e incrementare le sessioni d'esame.

Entro la prima decade di ottobre di ogni anno è disponibile, in piattaforma, la calendarizzazione di tutti gli esami per ciascuna sede per l'intero Anno Accademico.

### **Art. 9 TITOLI ACCADEMICI**

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" rilascia titoli accademici, di cui all'articolo 3, del DM 22 ottobre 2004, n. 270, ovvero Laurea, Laurea Magistrale, Diploma di specializzazione, Dottorato di ricerca; rilascia altresì titoli di Master di primo e di secondo livello, corsi di aggiornamento professionale e di perfezionamento.

I titoli accademici rilasciati sono legalmente parificati a quelli delle Università statali tradizionali ai sensi del Decreto Ministeriale 17 aprile 2003.

Universitas Mercatorum ha chiesto e ottenuto l'Accreditamento per i seguenti Corsi di Laurea

#### **Corsi di Laurea Triennali**

- Corso di Laurea triennale in Gestione di Impresa  
L 18 - Classe delle lauree in Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale
- Corso di Laurea triennale in Scienze del Turismo  
L-15 (Classe delle lauree in Scienze del Turismo)

#### **Corsi di Laurea magistrale**

- Corso di Laurea magistrale biennale in Management

Sul sito Internet di Ateneo sono disponibili informazioni sull'Offerta formativa ai seguenti indirizzi:

<b>Tipologia di Offerta</b>	<b>Indirizzo Internet</b>
Corsi di Laurea	<a href="http://www.unimercatorum.it/studenti/corsi-di-laurea/">http://www.unimercatorum.it/studenti/corsi-di-laurea/</a>
Corsi Master di I^ e II^ livello	<a href="http://www.unimercatorum.it/studenti/master-universitari/">http://www.unimercatorum.it/studenti/master-universitari/</a>
Corsi di Alta Formazione	<a href="http://www.unimercatorum.it/studenti/corsi-di-perfezionamento/">http://www.unimercatorum.it/studenti/corsi-di-perfezionamento/</a>

### **Art. 10 PIANI DI STUDIO**

I corsi 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 270/04.

I piani di studio vengono disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo e nei regolamenti e ordinamenti didattici previsti dal DM 270/04 e, attraverso specifiche attività formative, perseguono gli obiettivi di cui all'art. 10 e in coerenza con la classe a cui si riferiscono, art. 4 del decreto medesimo.

I singoli corsi o parti di essi, opportunamente codificati e quantificati in Crediti Formativi Universitarii, possono essere riprogettati in ragione della spendibilità delle competenze che sviluppano ed essere reinseriti in piani di studio predeterminati e realizzati ad hoc, anche, in convenzione con enti pubblici e privati (ai sensi del comma 7, art. 5, DM 270/04), per favorire l'erogazione di corsi di formazione continua, per adulti e per percorsi professionalizzanti, quali ad esempio IFTS, corsi professionali, etc.

I moduli didattici dei corsi di Laurea proposti concernono:

1. attività formative di base;
2. attività formative caratterizzanti;
3. attività formative integrative e affini;
4. altre attività formative distinte come segue:
  - ✓ a scelta dello studente;
  - ✓ lingua straniera;
  - ✓ altre non previste dalle lettere precedenti ( tirocinio, stage, laboratorio, etc.);
  - ✓ esame di Laurea.

Per elaborare il proprio piano di studio personalizzato, secondo la disciplina scelta, lo studente sarà assistito da un tutor, con l'ausilio del quale stilerà un "Learning Agreement" per identificare gli obiettivi didattici, i piani di studio, etc.

Ai sensi e per gli effetti della lettera d) del comma 1, art. 4, del decreto ministeriale 17 aprile 2003, l'Università Telematica "Universitas Mercatorum" garantisce la massima flessibilità di fruizione dei corsi ponendo in essere le attività conseguenti al Regolamento d'Ateneo.

Agli studenti è garantito, conseguentemente alla valutazione del profitto, il massimo del credito formativo indicato per ciascun anno accademico, nei regolamenti e ordinamenti didattici, nonché la possibilità di diluirlo anche in un periodo di tempo successivo e non limitato.

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 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 Crediti Formativi Universitari al fine di garantire la certificazione delle competenze e la loro spendibilità sul mercato del lavoro e/o per la prosecuzione degli studi.

Per ogni Corso di Studio, l'Ateneo mette costantemente a disposizione degli studenti e degli utenti del sito internet il Piano di studio per annualità e semestre con le relative Schede operative dei moduli didattici in cui si struttura il percorso formativo.

### **Art. 11 TECNOLOGIE, METODOLOGIE DIDATTICHE E DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORMATIVI**

La metodologia didattica posta in essere prevede l'utilizzo di learning objects (unità di contenuto didattico), in cui convergono molteplici strumenti didattici (materiali e servizi), che agiscono in modo sinergico sul percorso di formazione ed apprendimento dello studente.

Lo studente, infatti, dispone:

1. delle videolezioni;
2. delle diapositive (arricchite da testi, tabelle, immagini, grafici, etc.) commentate in audio dal docente;
3. della dispensa (testo scritto di supporto, con riferimenti bibliografici, note, etc.);

4. delle esercitazioni di autovalutazione per la verifica dello stato di apprendimento. Ciascuno studente partecipa alle attività della classe virtuale, e viene seguito dal titolare della disciplina che è responsabile della didattica.

L'obiettivo di stimolare gli studenti lungo tutto il percorso didattico, creando un contesto sociale di apprendimento, viene conseguito anche attraverso l'organizzazione degli studenti in gruppi di lavoro gestiti da tutor esperti dei contenuti e formati agli aspetti tecnico-comunicativi della didattica online, che verificano la progressione dell'apprendimento degli studenti nelle classi virtuali, attraverso la Didattica Erogativa e la Didattica Interattiva.

Gli studenti appartenenti allo stesso gruppo (classe virtuale) collaborano allo sviluppo di progetti comuni, discutono nei forum i contenuti didattici, si supportano a vicenda nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo degli elaborati.

Le modalità di tutoring si realizzano principalmente in quattro forme:

1. guida/consulenza;
2. monitoraggio dell'andamento complessivo della classe;
3. monitoraggio dei percorsi di apprendimento individuali;
4. coordinamento del gruppo di studenti.

L'attività di guida/consulenza è svolta attraverso la creazione di spazi virtuali interattivi uno a molti o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail o attraverso il servizio di webconferenze.

La piattaforma di Ateneo prevede, a tal proposito, l'utilizzo di:

1. un sistema di FAQ (Frequently Asked Questions), ovvero un archivio pubblico delle domande più frequenti che gli studenti possono consultare prima di inviare le proprie richieste;
2. forum, all'interno dei quali i tutor individuano i temi più significativi del corso e aprono periodicamente temi di discussione, invitano gli studenti a segnalare eventuali problemi e li sollecitano a risponderli a vicenda;
3. incontri virtuali, attraverso strumenti di interazione sincrona, durante i quali gli studenti possono porgere i loro quesiti ai tutor.

Sono inoltre previste forme di apprendimento collaborativo online, insieme con altri studenti, tutor e docenti utilizzando:

1. strumenti ed attività interattive che permettono di comunicare e di svolgere varie attività attraverso l'uso di e-mail, dei forum, delle bacheche, delle FAQ e lo studio dei materiali didattici forniti;
2. strumenti ed attività di tipo interattivo che richiedono l'utilizzo simultaneo degli strumenti di comunicazione secondo una pianificazione didattica/temporale elaborata da docenti e tutor.

Le attività interattive sono pubblicizzate dal corpo docente con congruo anticipo, sia attraverso la piattaforma, sia attraverso la mailing list degli iscritti ai Corsi di Studio.

Questi strumenti permettono agli studenti di:

1. sviluppare attività di approfondimento condividendo e confrontando i propri elaborati con quelli degli altri studenti;
2. comunicare tra loro e/o con il corpo docente (tutor e docenti), scambiando tra loro informazioni, spiegazioni, correzioni, chiarimenti, etc.;
3. seguire una spiegazione integrativa;
4. chiarire punti critici;
5. porre domande e ricevere le relative risposte in tempo reale dialogando simultaneamente con il resto della classe;
6. effettuare prove di verifica online in itinere e finali su ciascuna materia.

Le attività di monitoraggio del gruppo da parte dei tutor hanno l'obiettivo di verificare periodicamente l'avanzamento complessivo del gruppo stesso, onde consentire eventuali adattamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento).

Tali attività possono essere realizzate:

1. con lo sviluppo di test online periodici. I test potranno essere sincroni (cioè richiedere allo studente di collegarsi online ad orari stabiliti e di svolgere i test in un tempo limitato) oppure asincroni (lo studente dovrà svolgerli in un certo lasso di tempo);
2. con la realizzazione di interrogazioni virtuali;
3. attraverso esercitazioni online, con scambio di file (audio, video, immagini, testi, etc.) tra studente e tutor.

L'Ateneo consente a tutti gli studenti di programmare il proprio impegno e di individuare fin dall'inizio del corso date e tempi di svolgimento previsti.

Durante lo svolgimento del corso, lo studente elabora le prove di verifica delle conoscenze acquisite attraverso i Test di preparazione caricati in piattaforma.

I risultati di tutte le prove vengono tracciati ed archiviati costituendo così lo "storico" di ogni singolo studente che costituisce il suo personale portfolio. Le prove possono essere costituite da:

1. test (a risposte chiuse, a risposta aperta, a scelta multipla, etc.);
2. esercizi;
3. simulazioni;
4. elaborati di tipo progettuale.

Il materiale relativo alla prova viene caricato online e registrato nel report storico di ogni singolo studente. Tale materiale deve essere "consegnato" entro il termine stabilito dal docente.

L'Ateneo, al fine di rendere fattibile la verifica e la certificazione degli esiti formativi, utilizza le seguenti attività di identificazione e di monitoraggio del percorso di apprendimento:

1. il tracciamento automatico delle attività formative da parte del sistema, il reporting dei dati tracciati e l'accessibilità ai dati sia del docente sia dello studente;
2. il monitoraggio didattico e tecnico ed il feedback continuo da parte dei tutor (riguardante il 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, sono resi disponibili sia al docente per l'attività di valutazione, sia allo studente per la sua personale autovalutazione;
3. la verifica delle conoscenze di tipo formativo in itinere, sia quella sottoposta a valutazione da parte del docente, sia quella per l'autovalutazione (ad es. test multiple choice, vero/falso, sequenza di domande con diversa difficoltà, simulazioni, mappe concettuali, elaborati, progetti di gruppo, etc.);
4. esame finale di profitto in presenza presso la sede universitaria, nel corso del quale si terrà conto e si valorizzerà il lavoro svolto in rete (attività svolte a distanza, quantità e qualità delle interazioni online, etc.).

I corsi online erogati dall'Ateneo possono anche prevedere attività di laboratorio specifiche per i diversi settori disciplinari.

Tali attività possono essere svolte interamente online o attraverso workshop una tantum, organizzati presso la Sede dell'Ateneo o presso i Learning Center (Eipoint).

Le modalità organizzative degli eventuali laboratori sono definite da ciascun corso di studio.

Alle date prestabilite delle sessioni d'esame, opportunamente pubblicizzate attraverso il sito di Ateneo e la mailing list degli iscritti ai corsi, i candidati potranno sostenere tutti gli esami previsti per l'anno accademico al quale sono iscritti.

L'Università garantisce un servizio di supporto logistico agli studenti mediante la stipula di apposite convenzioni con strutture alberghiere nei pressi della sede, al fine di facilitare l'organizzazione del soggiorno degli studenti durante le sessioni d'esame.

La verifica di profitto finale è sostenuta in modo frontale ed è affidata alla Commissione nominata dal Preside e presieduta dal docente titolare della disciplina. Gli esami possono

### **Art. 12 MATERIALI DIDATTICI**

I materiali didattici forniti sono basati sui criteri e standard definiti nel DM del 17 Aprile 2003 e certificati dalla Commissione Didattica di Ateneo composta da docenti universitari così come individuato dall'Art. 16 del Regolamento Didattico di Ateneo.

I materiali didattici forniti per ciascuna lezione sono:

1. testo scritto esaustivo di ciascuna lezione;
2. diapositive della lezione, arricchite da immagini, grafici, riassunti, tabelle e commentate in maniera sincrona con l'audio del docente;
3. videolezioni del docente, arricchite da slide, tutorial, riferimenti bibliografici e note;
4. simulazioni guidate di esercitazioni;
5. test di autovalutazione;
6. fonti documentarie e bibliografiche;
7. eventuali ulteriori materiali di approfondimento.

Tutti i materiali didattici sono fruibili attraverso la piattaforma di Ateneo come Learning Objects metadati e pacchettizzati secondo gli standard internazionali AICC, IMS e SCORM.

Inoltre, la piattaforma e-learning di Ateneo mette a disposizione:

1. aula virtuale per gestione di eventi sincroni (in diretta);
2. forum;
3. chat e videochat;
4. mailbox;
5. archivi dinamici;
6. bacheca annunci;
7. agenda online;
8. navigatore delle ontologie disciplinari;
9. altre tipologie di materiali didattici.

### **Art. 13 EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI**

I corsi sono erogati a distanza attraverso la rete internet.

La fruizione dei corsi avviene attraverso la piattaforma e-learning di Ateneo. Le modalità di erogazione sono progettate in modo tale da:

- ❖ supportare la motivazione degli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
- ❖ proporre una schedulazione adeguata alle caratteristiche degli studenti.

A tal proposito la piattaforma consente la gestione di attività erogative (studio delle lezioni, test di autovalutazione, partecipazione a forum, etc.) e di attività interattive (aula virtuale, videoconferenze, seminari in diretta, eventuali revisioni in diretta con il docente o i tutor, etc).

L'Ateneo garantisce il *Single sign on* inteso sistema di controllo d'accesso che consente a un utente di effettuare un'unica autenticazione valida per più sistemi software o risorse informatiche cui è abilitato.



## Art. 14 I SERVIZI

I requisiti e le caratteristiche dei servizi vengono di seguito sintetizzati. Essi corrispondono agli standard tecnologici previsti dall'allegato tecnico del DM 17 aprile 2003, sono certificati dal Senato Accademico e trovano riscontro nel Regolamento didattico d'Ateneo.

L'Ateneo ha progettato e garantisce adeguate modalità del *single sign on*, con particolare attenzione:

- ❖ al rapporto tra didattica e-learning e servizi amministrativi
- ❖ all'integrazione tra l'LMS scelto, le altre risorse informative e i servizi offerti dall'Ateneo (come orientamento, stage, job placement).

**Servizi formativi**, includono la fruizione dei materiali didattici online (Learning Objects) organizzati e metadati secondo gli standard internazionali AICC, IMS e SCORM; il monitoraggio del percorso di apprendimento dello studente da parte dei tutor, dei docenti e dello studente stesso, l'erogazione di test di verifica e di autovalutazione, l'organizzazione di un supporto alla programmazione temporale dell'impegno degli studenti, la gestione delle attività collaborative in aula virtuale attraverso strumenti in modalità sincrona ed in modalità asincrona per consentire allo studente un apprendimento in piena autonomia gestionale. E' garantito a ciascuno studente l'accesso per almeno 3 anni sui contenuti e attività della propria coorte. La partecipazione alle attività formative e di valutazione dà luogo a una presenza-certificata e tracciata.

**Servizi informativi**, per consentire allo studente, attraverso gli strumenti ICT il reperimento, in tempo reale, di ogni comunicazione/informazione utile per una corretta gestione della propria carriera universitaria sia da un punto di vista amministrativo sia formativo, nonché per l'esercizio del proprio diritto d'informazione e di comunicazione.

**Servizi di tutoring**, per assistere lo studente nelle varie fasi della sua carriera, con particolare attenzione al superamento delle criticità che possono sopraggiungere durante il percorso formativo. Tra i servizi principali si segnalano l'avviamento al percorso formativo nei primi sei mesi di attività, il sostegno all'apprendimento dei contenuti, il supporto alla stesura del piano di studi personalizzato, il coordinamento delle attività di tirocinio professionalizzante, l'assistenza alle attività formative in laboratorio virtuale e durante le verifiche intermedie, la preparazione all'esame di profitto e alla prova finale. I servizi di tipo amministrativo sono integrati con l'LMS di Ateneo.

**Servizi di Biblioteca Intelligente (SBI)**, per garantire allo studente il facile e immediato reperimento di oggetti e contenuti formativi, opportunamente ordinati e metadati in funzione di specifici argomenti oggetto di studio, approfondimento e soprattutto organizzati per rendere efficace e mirata la preparazione ai diversi momenti di verifica programmati (autovalutazione, valutazione intermedia), tutto ciò in rete con o senza servizio di moderazione contenuti nella piattaforma di Ateneo;

**Servizi di orientamento**, per permettere all'utente che consulta il sito Internet di Ateneo di ricevere informazioni puntuali per operare scelte equilibrate e per prendere decisioni in grado di orientarlo verso corsi di studi più aderenti alle potenzialità effettivamente possedute. Il servizio soddisfa, altresì, le richieste informative degli utenti non codificati. I servizi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita sono integrati con l'LMS di Ateneo.

**Servizio di segreteria amministrativa**, totalmente online, per consentire allo studente di gestire a distanza la propria carriera universitaria. La segreteria è suddivisa in due aree: area amministrativa e area didattica. La prima favorisce lo scambio comunicativo e l'esercizio del diritto al riconoscimento e reperimento delle certificazioni attestanti la carriera dello studente. La seconda, invece, è destinata a sostenere lo scambio comunicativo tra personale docente e non docente a garanzia del diritto alla formazione dello studente. I servizi di tipo amministrativo sono integrati con l'LMS di Ateneo.

**Servizi di Ricerca**, appositamente organizzati per i Laureandi a sostegno di prove finali e tesi di Laurea, per gli studenti degli altri corsi a sostegno di azioni su specifici ambiti di ricerca, di cui al Titolo II del Regolamento didattico d'Ateneo.

**Servizi di Supporto Logistico**, attraverso la stipula di apposite convenzioni tra l'Università e hotel e/o ristoranti nei pressi della sede al fine di ottimizzare l'organizzazione del soggiorno degli studenti in occasione delle attività che richiedono la presenza (sedute d'esame, workshop etc). Tutte le informazioni di carattere logistico sono disponibili in tempo reale online sul sito di Ateneo.

### **Art. 15 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 entro 24 ore lavorative dalla richiesta;
- assicura il servizio di tutoraggio di materia con tempo di risposta non superiore a 48 ore;
- 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 nella Guida alla Piattaforma.

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 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.

Universitas Mercatorum ritiene fondamentale la rappresentanza studentesca negli Organismi dell'Assicurazione della Qualità, come peraltro previsto dalle normative ministeriali e dalle Linee Guida ANVUR.

Le norme, infatti, prevedono che gli studenti contribuiscano alle decisioni inerenti la gestione dei Corsi di studio, segnalino eventuali anomalie e propongano soluzioni e modalità migliorative, non solo relativamente alla qualità e quantità dei servizi specifici, ma anche attraverso il contributo propositivo alla messa a punto di procedure razionali e innovative del trasferimento di

conoscenze. A tal fine i competenti Organi di Ateneo garantiscono, secondo i Regolamenti, la presenza delle Rappresentanze Studentesche nella Commissione Paritetica, nel Presidio della Qualità e nei Corsi di Studio secondo la legislazione vigente.

#### **Art. 16 TECNOLOGIA, MARCHI E BREVETTI**

L'Università si avvarrà di tutte le tecnologie, i marchi, i brevetti, nonché delle metodologie dello sviluppo network dell'Ente proponente o di una società dallo stesso designata.

L'Università potrà stipulare accordi economici che regoleranno la fruizione degli intangibles medesimi.

#### **Art. 17 INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'**

La carta dei servizi è periodicamente sottoposta a revisione per contemplare l'evoluzione dei servizi e recepire i suggerimenti o le modifiche proposte dagli utenti, attraverso segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del loro livello di soddisfazione.

La Direzione Amministrativa, in collaborazione con il Presidio di Qualità dell'Ateneo, si impegna a un costante monitoraggio e alla pubblicizzazione dei risultati delle valutazioni, basate su indagini dirette e sull'applicazione di indicatori, riferiti a standard riconosciuti, che descrivono la quantità e la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.

#### **Art. 18 PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

1. garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche dell'Università 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
2. assicurando un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;
3. garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione online.

#### **Art. 19 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE**

L'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo le linee Guida ANVUR denominate AVA2

L'Università si impegna a misurare costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati saranno esposti sul sito di Ateneo.

#### **Art. 20 TUTELA DEI DATI PERSONALI**

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

#### **Art. 21 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA**

La piattaforma e-learning di Ateneo soddisfa tutti i requisiti previsti dal D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico e garantisce il *single sign on* secondo quanto indicato nel precedente Art. 14.

L'architettura tecnologica di sistema e di rete, progettata secondo criteri di massima flessibilità e scalabilità, garantisce elevate performance di accesso e fruizione dei servizi da parte di più utenti contemporanei.

In particolare sono garantiti:

1. un numero massimo di 5000 utenti contemporanei;
2. un numero medio di 1500 utenti contemporanei;
3. tempi di risposta ottimizzati da sistemi QoS (Quality of Service).

Il Sistema inoltre presenta le seguenti caratteristiche:

1. sistema di accesso ed identificazione univoca, con assegnazione dei permessi sul sistema in base al proprio profilo utente (docenti, tutor, studenti etc.);
2. sistema di gestione e modifica dei dati personali;
3. aula virtuale per la gestione di eventi sincroni (chat, videochat) utilizzabile sia per il tutoraggio delle lezioni sia per la fruizione di conferenze, incontri e seminari;
4. erogazione di servizi di comunicazione asincrona, quali forum, mailbox, bacheca annunci, FAQ e agenda online;
5. erogazione di contenuti didattici sotto forma di Learning Objects in formato XML (eXtensible Markup Language) secondo lo standard internazionale ADL SCORM 1.2;
6. capacità di tracciamento dell'erogazione dei contenuti didattici a scopo didattico e certificativo, con granularità fino al livello di Learning Objects, secondo lo standard internazionale ADL SCORM 1.2;
7. sistema WEB ad alta interattività di erogazione dei corsi e dei servizi, per la trasmissione di contenuti semanticamente avanzati;
8. capacità di tracciamento in tempo reale della fruizione del corso a distanza in termini di erogazione ed utilizzo di tutti i contenuti fino a livello di Learning Objects, sia per il sostegno al modello didattico scelto, che per quanto riguarda la salvaguardia del diritto d'autore del materiale didattico;
9. aggregazione e sequenzializzazione di contenuti didattici, anche a livello di granularità elevata, adattiva e personalizzabile in tempo reale;
10. capacità di erogare e tracciare punti specifici di verifica dell'apprendimento, con registrazione, fino al superamento dell'esame, di tutti i punti di verifica caratterizzanti il percorso formativo erogato; capacità di tracciare tutti i tempi di erogazione con granularità elevata, a livello di unità didattiche atomiche (SCO, Shearable Content Object);
11. capacità di archiviazione storica dei risultati finali, valutabili nel processo di assegnazione dei crediti universitari;
12. capacità di effettuare reporting dei dati tracciati sia verso il docente/tutor sia verso lo studente nel rispetto della legge sulla privacy e in modo da consentire l'autocertificazione esplicita dei tempi e processi di erogazione dei contenuti di formazione e verifica;
13. capacità di authoring con indicizzazione dei contenuti, aggregazione a granularità variabile, regole di adattività espresse in forma esplicita ed interoperabili tra sistemi di vari fornitori;
14. capacità di archiviazione online con la possibilità di autenticazione di accesso e protocolli standard di condivisione dei metadata (SOAP XML);
15. possibilità di pubblicare profili applicativi specializzati per singolo corso, ateneo o consorzio di atenei, secondo le specifiche internazionali IMS Global Learning Consortium;
16. possibilità di effettuare le attività amministrative online (iscrizione al corso, prenotazione esami, etc.);
17. accessibilità, anche se non nella totalità degli strumenti, a particolari categorie di utenti (come ad esempio diversamente abili) attraverso interfaccia grafica progettata in ottemperanza alle linee guida WCAG 1.0 del World Wide Web Consortium (W3C).

Una descrizione dettagliata delle caratteristiche tecniche della piattaforma e dei requisiti minimi richiesti è disponibile sul sito di Ateneo.

## **Art. 22 STANDARD TECNOLOGICI**

L'Ateneo garantisce la conformità della piattaforma ai seguenti standard internazionali:

1. AICC, Aviation Industry CBT Committee, è un open forum di docenti professionisti con l'obiettivo comune di stabilire le linee guida relative alla tecnologia usata per l'apprendimento interattivo, online e offline. Ulteriori informazioni sono disponibili presso <http://www.aicc.org>.

2. IMS è un consorzio di istituzioni e aziende che operano nel settore della formazione e insieme sviluppano e promuovono specifiche riguardo all'apprendimento online per facilitare l'interscambio di informazioni tra Learning Management System eterogenei. Si possono trovare ulteriori informazioni nel sito di IMS, <http://www.imsproject.com>.
3. IMS QTI (Question and Test Interoperability) per la creazione di test e valutazioni. È possibile creare delle Raccolte di Test contenenti varie domande in forma di vero/falso, scelte singole o multiple, riempimento di campi testuali, con possibilità di formattazione dei testi in HTML. I test o i sondaggi possono raccogliere le domande prelevandole in modo statico o dinamico (casuale) dalle Raccolte di Test, ed è possibile definire per essi varie caratteristiche: limiti di tempo, punteggi e soglie di superamento, numero massimo di tentativi. L'applicazione supporta inoltre l'erogazione di test per la certificazione su prodotti o servizi, consentendo ad esempio la ripresa del test in caso di abbandono forzato da parte del candidato o la possibilità di aumentare dinamicamente il tempo restante per il completamento del test in casi eccezionali.
4. SCORM (Sharable Content Object Reference Model) definisce delle specifiche che hanno lo scopo di incorporare in un unico standard il lavoro di AICC, IMS e IEEE. È un marchio registrato da ADL (Advanced Distributed Network - <http://www.adlnet.com>).
5. WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Le linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web spiegano come realizzare contenuti per il Web di modo che siano accessibili a persone affette da disabilità. Le linee guida sono rivolte agli sviluppatori di contenuti per il Web (autori di pagine Web e persone che si occupano del design di siti Web), nonché agli sviluppatori di strumenti di authoring. Il fine primario delle linee guida è quello di promuovere l'accessibilità. Nondimeno la loro applicazione consente di rendere disponibili i contenuti Web a tutti gli utenti, indipendentemente dal tipo di strumento di navigazione utilizzato (ad esempio browser grafici, browser vocali, cellulari, navigatori per automobile etc.) o da limitazioni cui ci si trovi costretti (ad es. un ambiente rumoroso, sovra o sotto-illuminato, o circostanze che impongano di non utilizzare le mani etc.). Nel seguire le linee guida si aiutano inoltre le persone a reperire più velocemente informazioni nel Web mentre non si dissuadono i content manager dall'usare immagini, filmati, etc., indicando inoltre le modalità per un corretto uso dei contenuti multimediali, onde renderli accessibili ad una più vasta utenza.

### **Art. 23 SUPPORTO AGLI STUDENTI 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.

La formazione a distanza, per la particolarità del modello formativo (assenza di obblighi di presenza in sede, supporti didattici in formato elettronico, supporto da parte dei docenti e dei tutor attraverso telefono/fax/e-mail, possibilità di espletare tutte le pratiche burocratiche a distanza, possibilità di sostenere le prove di verifica in itinere in remoto) offre un'opportunità di estrema rilevanza per gli studenti diversamente abili, proprio per l'assenza di vincoli spaziali e temporali e per la possibilità di fare ricorso all'utilizzo delle nuove tecnologie per la fruizione dei servizi didattici.

Nell'erogare i propri servizi, l'Università Telematica "Universitas Mercatorum" dedica particolare attenzione a garantire facilità di accesso da parte degli studenti diversamente abili.

Offre, inoltre, un servizio di individuazione ed acquisizione degli ausili informatici (hardware e software) che agevolano lo studente diversamente abile nell'uso del computer, allo scopo di potenziare la comunicazione, in situazioni di difficoltà verbale, visiva e grafo-motorio. In questo ambito, l'Università segue le linee guida del World Wide Web Consortium (W3C) e la loro adozione in Italia, con riferimento, nello specifico del quadro legislativo italiano, all'attività dell'Autorità e della Presidenza del Consiglio dei Ministri (membro del W3C).

#### **Art. 24 CONTRATTO FORMATIVO**

L'iscrizione all'Università Telematica "Universitas Mercatorum" prevede la stipula di un apposito Contratto con lo studente per l'adesione ai servizi erogati.

Il contratto ha una durata di un anno e la validità si riferisce all'Anno Formativo (AF), ovvero Accademico.

Le attività formative hanno inizio a partire dal 1 ottobre e terminano il 30 settembre dell'anno successivo.

La Carta dei servizi e il Regolamento didattico d'ateneo sono parte integrante del contratto e possono essere consultati sul sito di Ateneo.

Per contratto lo studente può ricorrere nei casi di:

- ❖ disservizio, con un reclamo e con una richiesta di indennizzo;
- ❖ inadempienza, con il recesso del contratto stesso.

L'Università Telematica "Universitas Mercatorum" si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio in caso di inadempienza contrattuale dello studente.

Il foro di competenza esclusiva è quello di Roma.

#### **Art. 25 MODULO DI RECLAMO**

Lo studente esercita il diritto di reclamare per disservizi o inadempienze inviando al Garante di Ateneo l'apposito modulo, debitamente redatto, disponibile sul sito.

Qualora l'Utente intende presentare un reclamo potrà inviarlo:

1. per posta al Magnifico Rettore dell'Università Telematica "Universitas Mercatorum", Piazza Mattei 10, 00186 Roma
2. per posta elettronica all'indirizzo: [Segreteria.rettore@unimercatorum.it](mailto:Segreteria.rettore@unimercatorum.it)

A fronte di ogni reclamo scritto l'Università si impegna:

- ❖ a riferire il risultato degli accertamenti entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- ❖ ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

#### **Art. 26 DIRITTO DI INFORMAZIONE**

Attraverso il proprio portale, l'Università Telematica "Universitas Mercatorum" si impegna a fornire all'utente le seguenti informazioni generali:

- ❖ struttura organizzativa dell'Ateneo;
- ❖ sedi;
- ❖ struttura ed organizzazione;
- ❖ offerta formativa e piani di studio;
- ❖ tecnologie didattiche;
- ❖ modalità di accertamento del profitto;
- ❖ tecnologie;
- ❖ contratto e modalità di rescissione del contratto;
- ❖ modalità di pagamento delle tasse e contributi;

- ❖ modalità di accesso ai servizi;
- ❖ modalità e metodologia didattica.
- ❖ servizi per l'orientamento in uscita