



Carta dei Servizi per lo studente

Approvata dal Senato Accademico nella seduta del 16 ottobre 2018 su proposta elaborata dal Presidio di Qualità di Ateneo nella seduta del 18 settembre 2018.

PREMESSA

L'Università degli Studi di Roma «Unitelma Sapienza», università telematica (d'ora in poi «Unitelma Sapienza»), istituita con D.M. 7.05.2004, supportata dal Consorzio Telma Sapienza S.c.a.r.l. costituito il 15.02.2010, ha natura giuridica, finalità, organizzazione e svolge le attività disciplinate dal suo Statuto, approvato il 22.08.2016 (G.U. n. 236 dell'8.10.2016).

Unitelma Sapienza, tramite l'utilizzo di metodologie e tecnologie informatiche avanzate nella formazione a distanza, promuove attività di ricerca e didattica in grado di coniugare i saperi necessari per rispondere ai nuovi bisogni formativi posti dalla "società della conoscenza", sostenendo l'accesso agli studi superiori senza vincoli di spazio e di tempo, garantendo una didattica on line incentrata sullo Studente, con modalità di interazione volte a promuoverne il ruolo attivo e a supportarne la motivazione lungo il percorso didattico in un contesto di apprendimento collaborativo.

Al fine di garantire il diritto allo studio universitario e il diritto dello Studente quale utente di servizi didattici e amministrativi, Unitelma Sapienza persegue una politica per lo Studente volta a valorizzarne le capacità, a premiarne l'impegno e il merito, a favorirne la mobilità internazionale attraverso servizi caratterizzati dalla ricerca e miglioramento costanti dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità.

Unitelma Sapienza definisce e attua il proprio Sistema di Assicurazione della Qualità in conformità a quanto previsto dal sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione ed Accredimento) in attuazione delle disposizioni della legge 20.12.2010, n. 240 e decreti attuativi, nonché delle indicazioni dell'ANVUR in materia, in coerenza con il modello descritto nella norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

Art. 1

Principi generali e finalità

1. La Carta dei Servizi per lo Studente di Unitelma Sapienza (d'ora in poi «Carta dei Servizi»), regolata dall'articolo 4 del D.M. 17 aprile 2003 (GU n. 98 del 29.04.2003), definisce i servizi che l'Università si impegna ad erogare allo Studente ed è parte integrante del Contratto con lo Studente.

2. La Carta dei Servizi è finalizzata a garantire:

- a) qualità dei servizi in relazione alle esigenze dello Studente;

- b) qualità e completezza dell'informazione e della comunicazione;
- c) accesso ed uso dei servizi didattici e amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze di studio individuale;
- d) sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata, finalizzati a favorire l'interazione degli Studenti tra loro e con i Docenti/Tutor;
- e) flessibilità di fruizione di materiali digitali (testi, immagini, animazioni, audio, video) senza criticità di software o connettività;
- f) personalizzazione del percorso formativo;
- g) accessibilità dei servizi da parte degli Studenti diversamente abili nel rispetto della normativa in materia;
- h) forme diversificate di assistenza, orientamento e tutoraggio;
- i) qualità di materiali didattici, fonti documentarie e bibliografiche;
- l) valutazione dei livelli di apprendimento secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori;
- m) tutela dei dati personali.
- n) verifica periodica della soddisfazione degli utenti;
- o) accesso alle attività amministrative on-line (iscrizione al corso, prenotazioni esami di profitto e di laurea, etc.).

3. A tali fini, la Carta dei Servizi:

- a) indica le caratteristiche dei servizi offerti e le soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate in vista del progressivo miglioramento dei livelli di qualità dei servizi medesimi;
- b) descrive le modalità e i criteri di verifica del livello di soddisfazione degli Studenti al fine di una maggiore rispondenza alle aspettative degli utenti e di un progressivo miglioramento della qualità dei servizi;
- c) individua gli strumenti di tutela degli Studenti da eventuali inadempienze e disservizi.

4. La Carta dei Servizi è disponibile presso la sede dell'Università e sul portale di Ateneo all'indirizzo www.unitelmasapienza.it

Art. 2

Disciplina dei servizi

1. Unitelma Sapienza eroga i propri servizi ispirandosi ai principi di trasparenza, efficienza, efficacia, accessibilità, obiettività, giustizia ed imparzialità, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee a tali finalità.
2. Unitelma Sapienza eroga i propri servizi osservando procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni basate su sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, garantisce parità di trattamento fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti nonché l'accessibilità dei servizi ai soggetti diversamente abili.
3. Unitelma Sapienza eroga i propri servizi in modo regolare e continuativo garantendo la funzionalità della piattaforma tecnologica 24 ore su 24. In caso di momentanee interruzioni del servizio dovute a interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria o a cause di forza maggiore, si impegna a darne tempestiva comunicazione mediante avviso sul portale di Ateneo e a ridurre il più possibile la durata e i disagi del disservizio.
4. Unitelma Sapienza eroga i propri servizi assicurando:
 - a) chiarezza e completezza dell'informazione e della comunicazione;
 - b) il rispetto dei livelli di servizio indicati per ciascun servizio;
 - c) un'assistenza tecnica e tutoraggio in presenza e on line;
 - d) un contact center disponibile dal lunedì al venerdì;
 - e) la presenza costante sui principali social network;
 - f) il costante monitoraggio dei servizi erogati;
 - g) il rispetto degli standard di qualità prescritti in materia di e-learning;
 - h) la partecipazione attiva dello Studente ai processi formativi;
 - i) trasparenza, oggettività e imparzialità dei sistemi di valutazione.

Art. 3

L'offerta formativa

1. Unitelma Sapienza rilascia titoli accademici di cui all'articolo 3 del DM 22 ottobre 2004 n. 270, ovvero Laurea, Laurea Magistrale, Master di primo e di secondo livello, corsi di aggiornamento professionale e di perfezionamento.
2. L'offerta formativa di Unitelma Sapienza è caratterizzata da alta qualificazione e professionalizzazione in nuovi profili specialistici con competenze integrate per il governo elettronico, l'economia e la finanza digitale, l'informazione, la

comunicazione. La didattica, infatti, è incentrata sulle aree giuridico-economiche, della sanità, della psicologia, dello sviluppo tecnologico, della pubblica amministrazione, degli studi archeologici.

- 3.L'offerta formativa è consultabile sul portale di Ateneo: per ogni corso di studio sono indicati obiettivi formativi, sbocchi occupazionali, requisiti di ammissione, gli insegnamenti, le varie attività formative, modalità e caratteristiche della prova finale.
- 4.Per ciascun insegnamento sono indicati: conoscenze e competenze da conseguire, programma/contenuti, metodo e strumenti didattici, modalità di valutazione dell'apprendimento, testi di studio, verifica delle conoscenze acquisite e/o autovalutazione, modalità di applicazione professionale delle conoscenze acquisite.

Livello di servizio

I regolamenti didattici dei corsi di studio contengono nel dettaglio l'elenco degli insegnamenti di base, caratterizzanti e affini o integrativi, con l'indicazione dei settori scientifico-disciplinari di riferimento, nonché delle altre attività formative ed il numero di crediti ad esse corrispondenti.

L'ordinamento didattico dei corsi viene annualmente verificato ed eventualmente aggiornato tenendo conto degli sviluppi delle conoscenze, degli indirizzi didattici del mondo accademico, in ambito nazionale ed internazionale, della domanda di formazione proveniente dalla società della conoscenza, dalla globalizzazione di rapporti e attività, dell'innovazione tecnologica nonché degli sbocchi occupazionali, individuati attraverso il confronto con gli stakeholders interessati.

Art.4

La metodologia didattica

- 1.Il modello didattico adottato da Unitelma Sapienza per tutti i corsi erogati ha una forte valenza interdisciplinare ed è improntato a sviluppare le capacità di *problem solving* e di lavoro in gruppo dello Studente.

Il modello è di tipo blended e-Learning, costruito cioè sull'integrazione di più approcci di e-learning modulati proporzionalmente fra didattica erogativa e didattica interattiva in ragione dei vincoli caratterizzanti il contesto di riferimento (didattica a distanza rivolta tipicamente a studenti lavoratori) e l'esigenza di complementare lo studio autonomo con una didattica che attivi maggiormente lo Studente con il fine ultimo di fargli raggiungere obiettivi formativi più elevati rispetto al solo *knowledge and understanding* degli argomenti trattati in un corso. Il Modello e-learning di Ateneo è consultabile sul portale di Ateneo.

2. Ciascun corso è progettato in modo tale da supportare la motivazione dello studente lungo tutto il percorso formativo. Sono inoltre attive forme di tutorato sia di processo e che di disciplina (ovvero specifiche per ciascun corso) sia a distanza che in presenza.

3. La formazione erogata da Unitelma Sapienza si avvale di una piattaforma tecnologica integrata per la didattica a distanza attraverso la quale gli studenti fruiscono dei contenuti didattici on-line (didattica erogativa) e interagiscono fra di loro e con i docenti e i tutor disciplinari (didattica interattiva) attraverso le attività didattiche interattive svolte online (e-tivities) e i webinar.

I materiali didattici dei corsi includono videolezioni (principale risorsa di didattica erogativa di un corso Unitelma Sapienza che può avere diversi format), testi, documenti, presentazioni multimediali, immagini, animazioni, materiali di approfondimento, fonti documentarie e bibliografiche.

Le e-tivities sono realizzate attraverso i numerosi strumenti di interazione e collaborazione offerti dalla piattaforma tecnologica di Ateneo, fra i quali quelli offerti dalla piattaforma e-learning (diversi tipi di forum, faq, chat, wiki, quiz e compiti) nonché quelli offerti dalle applicazioni G Suite.

Attraverso i webinar, realizzati con una piattaforma di Web conferencing leader di mercato a livello internazionale, la didattica tipicamente asincrona offerta attraverso la piattaforma e-learning di Ateneo viene complementata da momenti di didattica interattiva, collaborativa e sincrona. Durante un webinar, il docente e/o i tutor sono connessi e interagiscono in tempo reale con gli studenti e gli studenti fra loro, in un unico ambiente virtuale di collaborazione (aula virtuale).

I webinar possono essere registrati per essere fruiti in momenti successivi anche dagli studenti che non hanno potuto partecipare agli stessi.

4. La verifica degli esiti formativi è assicurata attraverso un sistema di tracciamento automatico delle attività formative e un monitoraggio didattico e tecnico che prevede verifiche in itinere, anche per l'autovalutazione e la valutazione finale in sede di esame.

Livello di servizio

I corsi sono erogati a distanza via Internet, attraverso una piattaforma tecnologica integrata ed evoluta i cui componenti principali sono: il portale di Ateneo di accesso ai servizi, il Learning Management System integrato con il servizio di erogazione di video in streaming, il Web Conferencing System, la suite di applicazioni online G Suite. Gli studenti hanno la possibilità di fruire dei materiali digitali in modo flessibile senza particolari requisiti hardware/software o di connettività. L'efficienza e la qualità dei servizi offerti agli studenti sono assicurati da personale tecnico-amministrativo gestito con lo stesso Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro previsto dalle altre università pubbliche.

Art.5 **I piani di studio**

I piani di studio sono previsti e disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo e nei Regolamenti didattici dei Corsi di Studio. Al fine di garantire un'offerta formativa aggiornata e rispondente alle nuove esigenze che emergono a livello nazionale e internazionale, i corsi di studio sono articolati in curricula o percorsi con relativo piano di studio.

Le attività formative e l'elenco degli insegnamenti relativi a ciascun percorso formativo – ripartiti per anno di corso, e con indicazione del tipo di attività, dei settori scientifico disciplinari e dei CFU – sono riportati nel Piano degli studi.

Gli insegnamenti dei Corsi di Laurea proposti si articolano in:

- attività formative di base;
- attività formative caratterizzanti;
- attività formative integrative e affini;
- 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.

L'elenco aggiornato dei Corsi di Studio offerti da Unitelma Sapienza è consultabile sul portale di Ateneo.

Art. 6 **Standards tecnologici**

1. L'accesso alla piattaforma di erogazione dei servizi di formazione on-line di Unitelma Sapienza avviene mediante una procedura di identificazione univoca e sicura. In particolare lo studente accede ad un sistema integrato per la fruizione di attività sincrone e asincrone composto da:

- Portale di Ateneo di accesso ai servizi;
- Piattaforma per l'erogazione di didattica in modalità e-learning (LMS - Learning Management System o piattaforma e-learning) integrata con una piattaforma per la gestione e l'erogazione di video in streaming;

- Sistema di Web Conferencing (attraverso il quale si realizzano le aule virtuali e si erogano i webinar);
 - Suite di lavoro G Suite (include diversi strumenti di comunicazione tra cui email e instant messenger, e diverse applicazioni di produttività fra cui fogli di calcolo, presentazioni multimediali e documenti, tutti utilizzabili online attraverso un browser Web).
2. La piattaforma e-learning utilizzata è interamente allineata agli standard previsti dall'allegato tecnico del D.M. del 17 aprile 2003. Il servizio di e-learning è basato sulla piattaforma open source Moodle, aggiornata alla sua ultima versione ed estesa attraverso l'integrazione con un sistema per l'archiviazione, la gestione e l'erogazione in streaming di contenuti video (nella fattispecie le videolezioni dei corsi). L'accesso al servizio da parte degli utenti è garantito da percorsi di rete ridondati sia a livello di rete locale che geografica, attraverso collegamenti ad alta velocità con la rete GARR, di per sé ridondata, e con un ISP commerciale. Viene eseguito un backup giornaliero automatico di tipo incrementale con schedulazione automatica pilotata dal server. I sistemi sono costantemente monitorati da sistemi automatici H24. Viene implementato il monitoraggio automatico della connettività Internet e dei principali servizi applicativi con disponibilità del sistemista e intervento garantito da presidio on-site. Il portale e la piattaforma e-learning di Unitelma Sapienza sono erogati in hosting dal Consorzio Interuniversitario Cineca. È possibile connettersi alla piattaforma e-learning 24 ore su 24 da qualsiasi computer, tablet e smartphone. Le videolezioni dei corsi possono essere fruite sia nella versione audio-video sia in quella solo audio, da pc e dispositivi mobili Apple e Android tramite un'app gratuita.

Per ciascun utente sono archiviati, nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 (legge sulla privacy) e del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation (GDPR), i dati anagrafici inseriti in fase di registrazione o in una fase successiva con gli aggiornamenti da parte dello studente.

Livello di servizio

L'architettura tecnologica, di sistema e di rete di erogazione dei servizi online offerti dall'Ateneo permette adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti parametri:

- la piattaforma e-learning, nella versione attuale, ha una potenzialità residua di oltre 100.000 utenti; la sua modularità consente una scalabilità molto rapida per servire una utenza crescente;
- la piattaforma di Web Conferencing per la realizzazione delle aule virtuali e l'erogazione dei webinar non pone vincoli tecnologici in termini di utenti

contemporanei e di tempi di risposta: supporta, infatti, fino a 1000 utenti contemporanei per singola sessione di aula virtuale. La particolare infrastruttura di rete utilizzata per l'Ateneo assicura prestazioni ottimali con connessioni tradizionali (ADSL) fino ad un massimo di circa 100 utenti contemporanei in condizioni di carico medio e di circa 40 utenti contemporanei in condizioni di picco. È stato comunque previsto, per ragioni di efficacia didattica, che ad ogni sessione di aula virtuale possano partecipare non più di venti utenti. Per la fruizione ottimale delle attività formative lo studente necessita di una connessione ad Internet tradizionale (ADSL).

Art.7

Materiale didattico

Unitelma Sapienza fornisce il materiale didattico basato sui criteri e standard definiti nel DM del 17 Aprile 2003.

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.

I docenti titolari degli insegnamenti curano il materiale didattico in linea con quanto descritto dal Modello di e-learning di Ateneo. I materiali didattici dei corsi includono videolezioni, testi, documenti, presentazioni multimediali, immagini, animazioni, materiali di approfondimento, fonti documentarie e bibliografiche.

Le modalità di erogazione dell'attività didattica sono organizzate in modo da garantire l'interattività con la valorizzazione di tutte le tecnologie di comunicazione in rete, al fine di favorire la creazione di contesti di apprendimento collaborativo.

Livello di servizio

Tutto il materiale didattico, inclusi i relativi aggiornamenti, viene certificato dagli appositi organi accademici.

Art.8

Il tutoraggio

Al fine di prevenire la dispersione ed il ritardo negli studi nonché di promuovere una proficua partecipazione attiva alla vita universitaria in tutte le sue forme, l'Università provvede, per ogni insegnamento o gruppi di insegnamenti, alla istituzione di figure di tutor disciplinari con compiti di assistenza e sostegno allo studente nella fase di apprendimento in rete ai sensi della normativa vigente e del relativo regolamento di Ateneo.

Il tutoraggio è esercitato da esperti formati appositamente sugli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica on-line.

Unitelma Sapienza prevede tre diverse tipologie di tutoraggio ovvero:

- a. Tutor di processo: svolge attività di assistenza e guida degli studenti universitari, in presenza e a distanza, nel percorso iniziale di orientamento allo studio secondo le procedure previste dall'Ateneo; organizza e presenzia altresì agli incontri di orientamento e ai laboratori di sviluppo delle competenze per gli studenti;
- b. Tutor disciplinare: svolge attività di assistenza e guida degli studenti universitari assicurando la completezza e l'aggiornamento delle informazioni nelle bacheche degli insegnamenti e coadiuva il docente nella preparazione di quiz di autovalutazione;
- c. Tutor dei Master: svolge attività di assistenza e guida degli studenti universitari nei Master aggiornando nelle bacheche on-line, in accordo con il Direttore del Master, le modalità delle verifiche intermedie; coadiuva inoltre i docenti nella verifica dei project work.

I tutor disciplinari attivano, con cadenza bimestrale, dei webinar. I webinar sono un importante momento di incontro tra studenti, tutor e docenti per interagire, porre domande, chiedere delucidazioni o semplicemente per approfondire una tematica.

Livello di servizio

Il tutoraggio utilizza strumenti di interazione quali forum, web conference, faq, chat, e-mail, wikis, webinar rivolti ad un numero massimo di venti studenti.

Art. 9

Servizi per gli Studenti portatori di handicap

La piattaforma tecnologica utilizzata dall'Università garantisce l'accesso ai diversi servizi erogati anche a particolari categorie di utenti (come i diversamente abili) secondo le raccomandazioni della Commissione Interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli.

Livello di servizio

Il portale web di Ateneo e l'interfaccia utente della piattaforma e-learning seguono le direttive W3C per l'accessibilità dei siti Web da parte degli utenti diversamente abili (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG). Le videolezioni, principale contenuto didattico dei corsi online erogati da Unitelma Sapienza, prevedono la possibilità della sottotitolazione per la fruizione da parte di studenti non udenti.

Art. 10

Valutazione dei servizi e procedura di reclamo

1. Unitelma Sapienza si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati e il livello di soddisfazione degli Studenti.
2. In caso di mancato rispetto da parte di Unitelma Sapienza dei principi e delle regole indicati nella Carta dei Servizi, lo Studente può segnalare il disservizio o l'inadempienza al Garante degli Studenti compilando l'apposito modulo disponibile sul portale di Ateneo.
3. Lo Studente ha, inoltre, il diritto di proporre reclamo e richiesta di indennizzo inoltrando istanza scritta al Magnifico Rettore.
4. Nei casi previsti dai commi 2 e 3 Unitelma Sapienza si impegna ad effettuare tempestivamente i necessari e opportuni accertamenti dando comunicazione degli esiti e provvedendo alla rimozione delle irregolarità eventualmente riscontrate.