



CARTA DEI SERVIZI PER LO STUDENTE

Unitelma Sapienza – Università degli studi di Roma

Viale Regina Elena, 295 - 00161 Roma
Cod. Fiscale e Partita IVA 08134851008

T (+39) 06 81100288 F (+39) 06 6792048
www.unitelma.it - segreteriastudenti@unitelma.it

UNITELMA SAPIENZA

Art. 1

Principi generali e finalità

1. La Carta dei Servizi di Unitelma Sapienza è regolata dal D.M. del 17 aprile 2003 (*Criteria e procedure di accreditamento dei corsi di studio a distanza delle università statali e non statali e delle istituzioni universitarie abilitate a rilasciare titoli accademici di cui all'art. 3 del decreto 3 novembre 1999, n. 509*) e definisce i servizi che l'Università si impegna ad erogare allo Studente. Essa costituisce parte integrante del Contratto con lo Studente.
2. Finalità della Carta è garantire allo Studente un regolare ed efficace "accesso" all'Università; indica le soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate nell'ottica di un costante mantenimento dei livelli di qualità dei servizi erogati.
3. La Carta dei Servizi individua in particolare gli standard ed i livelli di servizi offerti per poter garantire:
 - a. qualità e completezza dell'informazione e della formazione;
 - b. personalizzazione del percorso formativo;
 - c. sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata, finalizzati a favorire l'interazione degli studenti con la docenza e degli studenti tra loro;
 - d. flessibilità di fruizione di materiali digitali (testi, immagini, animazioni, audio, video) senza criticità di software o connettività;
 - e. forme diversificate di assistenza e tutoraggio;
 - f. fonti documentarie e bibliografiche;
 - g. tutela dei dati personali;
 - h. accesso facilitato ai portatori di handicap con eliminazione delle barriere architettoniche all'atto degli esami in presenza;
 - i. accesso facilitato agli ipovedenti da qualsiasi dispositivo;
 - j. verifica periodica della soddisfazione degli utenti;
 - k. accesso alle attività amministrative on-line (iscrizione al corso, prenotazioni esami di profitto e di laurea, etc.).
4. La Carta è disponibile sul sito web d'Ateneo il cui funzionamento è garantito 24 ore al giorno, salvo eventuali brevi interruzioni per aggiornamenti effettuati in tempi strettamente tecnici, assicurando comunque un'assistenza tecnica via mail.

Art. 2

Informazioni generali sull'Università

1. Unitelma Sapienza è stata istituita nel 2004 ai sensi del D.M. 7 maggio 2004 ed è supportata dal Consorzio Telma Sapienza S.c.a.r.l. costituito il 15.02.2010. Con la pubblicazione del nuovo Statuto (G.U. n.190 del 18.08.2014) la denominazione dell'Ateneo è "Università degli Studi di Roma Unitelma Sapienza".
2. Unitelma Sapienza, tramite l'utilizzo di metodologie e tecnologie informatiche avanzate nella formazione a distanza, promuove attività di ricerca, didattiche e formative, in grado di coniugare saperi giuridici, economici e manageriali,

UNITELMA SAPIENZA

necessari per gestire organizzazioni e sistemi aziendali complessi nella c.d. “società della conoscenza”. Sostiene, altresì, l’accesso agli studi superiori, senza vincoli di spazio, di tempo, a studenti, giovani, lavoratori e professionisti.

Art. 3

Disciplina dei servizi

1. I servizi sono erogati da Unitelma Sapienza assicurando:
 - a. la funzionalità della piattaforma tecnologica 24 ore su 24;
 - b. i livelli di servizio indicati per ciascun servizio;
 - c. un’assistenza tecnica on line;
 - d. un *contact center* disponibile dal lunedì al venerdì;
 - e. la presenza costante sui principali social network;
 - f. il monitoraggio dei servizi resi da parte del Presidio di Qualità d’Ateneo.
2. Nei casi in cui il servizio tecnico alla base della didattica on-line debba essere momentaneamente sospeso per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ne sarà data tempestiva comunicazione a tutti gli interessati mediante avviso sul sito web.
3. Il Rettorato è disponibile ad accogliere eventuali suggerimenti e reclami nel corso di disservizi.

Art. 4

Contratto con lo Studente

1. L’immatricolazione/iscrizione avviene on line a seguito delle verifiche d’ufficio e l’attribuzione della matricola e delle credenziali d’accesso ai servizi. Con l’atto di immatricolazione/iscrizione viene a concludersi il Contratto con lo Studente che determina obblighi e doveri dello Studente e dell’Università.

Livello di servizio

Per iscriversi ad Unitelma Sapienza basta compilare il form a partire dal seguente link <http://bit.ly/RegistrazioneUnitelma> e pagare il MAV. Entro 48 ore lo studente riceverà un’email di conferma del perfezionamento dell’immatricolazione. La procedura d’immatricolazione sarà agevole grazie alla presenza di una modulistica on line completa, di facile consultazione e ricca di istruzioni adeguate.

Lo Studente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, nel rispetto dei suoi diritti compilando e inviando il modulo di rinuncia agli studi con annessi oneri. In ogni caso il mancato rinnovo dell’iscrizione annuale, previo relativo pagamento, comporta la sospensione del rapporto contrattuale con l’Università.

Art. 5

L'offerta formativa

1. L'offerta formativa dell'Università Unitelma Sapienza mira allo sviluppo della formazione di professionisti nel campo economico e giuridico.
2. L'offerta formativa è visibile sul sito dell'Università e, per ogni corso di studi, indica le materie d'insegnamento, i corsi, le esercitazioni ed i laboratori. Essa riporta altresì le conoscenze richieste per l'accesso, le caratteristiche della prova finale e gli sbocchi occupazionali previsti.
3. La formazione dell'Università si avvale di un sistema integrato nel quale gli Studenti fruiranno dei contenuti on line e interagiranno sia sui contenuti che sulle attività mediante gli strumenti di community e di collaborazione sincrona: forum, chat, webinar, aula virtuale.

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 sarà annualmente verificato ed eventualmente aggiornato tenendo conto degli sviluppi delle conoscenze e degli indirizzi didattici nella domanda di formazione del mondo accademico nazionale ed internazionale, dell'innovazione tecnologica, degli sbocchi occupazionali, anche con la collaborazione delle strutture socio-economiche operanti sul territorio.

Art.6

La metodologia didattica

1. Il percorso degli studi ha una forte valenza interdisciplinare ed utilizza una didattica volta a sviluppare capacità di *problem solving* e di lavoro in gruppo. Le modalità di erogazione della didattica sono progettate in modo tale da supportare la motivazione degli studenti lungo tutto il percorso didattico così come specificato nelle modalità di studio (art.8 della presente carta dei servizi). Sono previsti sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata, finalizzati a favorire l'interazione degli studenti con la docenza e degli studenti tra loro grazie a forme diversificate di assistenza personalizzata e di tutoraggio. Gli studenti possono usufruire periodicamente di aggiornamenti in merito ai contenuti delle materie di insegnamento, risorse di rete, materiali di approfondimento e fonti documentarie e bibliografiche.
2. 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.

Livello di servizio

Le materie di insegnamento sono erogate a distanza via Internet, attraverso la gestione della piattaforma tecnologica integrata i cui standard sono definiti all'art. 8 della presente carta. Inoltre sono attive forme di tutorato a distanza e/o in presenza per il sostegno degli studenti nel percorso didattico come previsto dall'art.10 della presente carta. Gli studenti hanno la possibilità di fruire di materiali digitali (testi, immagini, animazioni, audio e video) in modo flessibile senza criticità di software o di connettività.

Art.7

I piani di studio

1. Lo studente ha diritto a definire nell'ambito del proprio piano di studio gli eventuali esami a scelta secondo i percorsi formativi previsti dal Corso di studio al quale è iscritto. I corsi presenti attualmente nell'offerta formativa dell'Università sono:
 - a. Corso di Laurea Triennale in Scienze dell'Economia Aziendale L19:
Curriculum A: Economia aziendale;
Curriculum B: Economia delle aziende turistiche.
 - b. Corso di Laurea Magistrale in Economia e Management Aziendale - LM 77:
Curriculum A: Economia e management aziendale;
Curriculum B: Economia, tecnologia, innovazione.
 - c. Corso di Laurea in Scienze dell'Amministrazione e della Sicurezza - L16:
Curriculum A: Amministrazione e organizzazione;
Curriculum B: Organizzazione, sicurezza, investigazioni.
 - d. Corso di Laurea Magistrale in Management delle Organizzazioni pubbliche e sanitarie - LM63:
Curriculum A: Management ed e-government delle aziende pubbliche;
Curriculum B: Management delle aziende sanitarie.
 - e. Corso di Laurea Magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza - LMG/01:
Percorso A: Diritto della società dell'informazione;
Percorso B: Diritto, mercati, impresa;
Percorso C: Diritto, territori, comunità e welfare;
Percorso D: Diritto, organizzazioni e relazioni internazionali;
Percorso E: Diritto e istituzioni;
Percorso F: Percorso per gli studenti iscritti negli anni precedenti.
2. La presentazione dei piani di studio individuali avviene nei tempi stabiliti dalle competenti strutture didattiche nei regolamenti didattici dei Corsi di studio.
3. L'approvazione dei piani di studio è delegata agli Organi accademici cui afferisce il corso di studio.
4. Per essere ammessi ai corsi di laurea occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di altro titolo conseguito all'estero, riconosciuto idoneo.

5. Per essere ammessi ai corsi di Laurea Magistrale, i regolamenti dei corsi definiscono i requisiti di accesso.

Livello di servizio

I Tutor supporteranno lo studente nella programmazione del suo piano di studio.

Art. 8

Standards tecnologici

1. L'accesso alla piattaforma di erogazione della formazione on line avviene mediante una procedura di identificazione univoca e sicura. In particolare lo studente accederà ad un sistema integrato per la fruizione di attività sincrone e asincrone composto da:
 - a. portale di accesso ai servizi;
 - b. piattaforma applicativa di erogazione dei contenuti in modalità e-learning (LMS - Learning Management System);
 - c. piattaforma di aula virtuale.
2. La piattaforma LMS 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. 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 ridondato, 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 sito 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 lezioni possono essere seguite sia nella versione audio-video sia in quella solo audio, fruibili da pc e da mobile tramite un'app gratuita per Apple e Android.
3. Per ciascun utente saranno archiviati, nel rispetto della legge sulla privacy (d.lgs. 196/2003), 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, permetterà adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti parametri:

- *la piattaforma LMS, nella versione attuale, ha una potenzialità residua di oltre 100.000 utenti; la sua modularità consente una scalabilità molto rapida per servire la crescita dell'utenza;*

UNITELMA SAPIENZA

- *la piattaforma di aule virtuali 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'Università on line assicura prestazioni ottimali, per connessioni tradizionali (ADSL, ad esempio) fino ad un massimo di:

- *circa 100 utenti contemporanei in condizioni di carico medio;*
- *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 a larga banda.

Art.9

Materiale didattico

1. L'università fornisce il materiale didattico caricandolo in piattaforma secondo gli standard definiti. I docenti titolari delle materie cureranno il materiale didattico erogato dall'Università in linea con quanto delineato dalla metodologia didattica. Sarà cura dell'università fornire, a corredo del materiale didattico, le eventuali fonti documentarie e bibliografiche messe a disposizione dai docenti. Ai fini della qualità e della completezza dell'informazione e della formazione l'Università metterà a disposizione dello studente aggiornamenti ai materiali on-line, materiale di approfondimento, etc. L'utilizzo di contenuti didattici con caratteristiche di interoperabilità e modularità, coerenti con i più avanzati e riconosciuti standard internazionali, garantirà la personalizzazione dei percorsi formativi rispetto alle esigenze degli utenti e agli insegnamenti previsti.

Livello di servizio

Tutto il materiale didattico, gli aggiornamenti e quant'altro sarà ritenuto valido nell'ambito del corso erogato, sarà certificato dagli appositi organi accademici.

Art.10

Il tutoraggio

1. Il tutoraggio sarà esercitato da esperti formati appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica on-line.
2. 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 date di appello per la valutazione delle verifiche intermedie; coadiuva inoltre i docenti nella verifica dei project work.

3. I tutor attivano bimensilmente 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 utilizzerà strumenti di interazione quali Forum, web conference, Faq, chat, e-mail, webinar ed il tutor si rivolgerà ad un numero massimo di 20 studenti.

Art. 11

Servizi per gli Studenti portatori di handicap

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

Livello di servizio

La realizzazione dell'interfaccia web dell'università on line segue le direttive W3C per l'utilizzo del computer da parte degli utenti diversamente abili.

Art.12

Valutazione dei servizi

L'Università garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli standard indicati dal Sistema Qualità Aziendale, ed a tal fine adotta un sistema di gestione per la Qualità conforme al modello descritto nella norma internazionale UNI EN ISO 9001:2000.

L'Università si impegna a monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza: i risultati ottenuti saranno riportati sul portale dedicato all'Università.

Livello di servizio

Unitelma Sapienza sorveglia e monitora il regolare e adeguato svolgimento delle procedure di assicurazione della qualità per le attività di formazione attraverso il Presidio di Qualità.