



SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
 unidav.it OGGI, L'UNIVERSITA' DI DOMANI	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 1 di 11

<b>Natura della Modifica</b> revisione generale ampliamento certificazione ai master ed aggiornamento indicatori	<b>Riesame</b> Resp. Qualità	<b>Approvazione</b> Rettore
--	---------------------------------	--------------------------------

## CARTA DEI SERVIZI

### Sommario

1. PREMESSA.....	2
2. DIRITTI DELLO STUDENTE .....	2
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	2
4. LA SEDE .....	3
5. I SERVIZI E GLI STANDARD DI QUALITÀ.....	3
6. CONTRATTO CON LO STUDENTE .....	5
7. SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI .....	5
8. MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	5
9. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	6
10. EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI .....	6
11. I MATERIALI DIDATTICI FORNITI.....	6
12. MODALITÀ DI ESAME .....	7
13. TASSE E CONTRIBUTI .....	7
14. METODOLOGIA DIDATTICA.....	8
<i>Modalità didattiche</i> .....	8
<i>Modalità di interazione</i> .....	8
<i>Strumenti di interazione</i> .....	8
15 MODALITÀ DI VERIFICA DEL PERCORSO DI APPRENDIMENTO E MONITORAGGIO .....	8
<i>Modalità di tutoring</i> .....	9
16 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA.....	9
<i>Caratteristiche tecniche</i> .....	9
<i>Standard tecnologici</i> .....	10
17. L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ .....	11
<i>Gli organi d'Ateneo</i> .....	11

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 2 di 11

## 1. PREMESSA

L'Università "Leonardo da Vinci", istituita con D.M. del 27 ottobre 2004, è una Università Telematica non statale che eroga i propri servizi a distanza attraverso la rete internet. I titoli accademici rilasciati (diplomi di laurea, di specializzazione e master) sono legalmente parificati a quelli delle università statali tradizionali ai sensi del Decreto Ministeriale 17 aprile 2003.

La "Leonardo Da Vinci" è un'iniziativa dell'Università Gabriele d'Annunzio di Chieti-Pescara e dell'omonima Fondazione. Una realtà nuova, "giovane", che da un lato completa l'offerta formativa dell'Ateneo, dall'altro dà impulso alla ricerca nel campo dell'*Information and Communication Technology*.

La presente carta risulta integrata all'interno del sistema documentale e di pianificazione strategico-operativa dell'Università Telematica, nell'ambito del proprio sistema di gestione per la qualità secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001: 2008.

Le indicazioni contenute nella presente "Carta" vengono verificate annualmente, in occasione dei riesami effettuati dalla Direzione sull'intero sistema di gestione per la qualità adottato, stabilendo la necessità di apportare eventuali revisioni/ aggiornamenti in merito alle esigenze degli utenti e alle delle variazioni del panorama normativo.

## 2. DIRITTI DELLO STUDENTE


L'Università riconosce e rispetta i diritti degli studenti alla base della carta dei servizi:

- diritto ad una didattica di qualità con docenti di alto profilo, metodiche didattiche efficaci e infrastrutture tecnologiche avanzate;
- diritto ad essere informato in modo puntuale, completo ed aggiornato su tutto ciò che riguarda le attività dell'Università e la didattica in particolare;
- diritto all'accesso e all'utilizzo dei materiali didattici sulla piattaforma didattica 24ore su 24;
- diritto ad utilizzare i servizi amministrativi negli orari stabiliti dall'Ateneo;
- diritto ad essere assistito nel proprio percorso didattico dai docenti e dai tutor secondo le modalità e gli orari stabiliti;
- diritto al supporto tecnologico fornito dall'assistenza tecnica;
- diritto a presentare reclami e suggerimenti sugli eventuali disservizi;
- diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

## 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Università Telematica "Leonardo da Vinci", si impegna a garantire ai propri utenti un servizio di qualità, in conformità ai "Principi fondamentali" della direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" :

**Uguaglianza:** le procedure e norme adottate sono uguali per tutti gli utenti, senza alcuna distinzione di sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, area geografica d'utenza.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 3 di 11

**Imparzialità:** l'Università, nell'erogare i propri servizi e le attività di valutazione ispira i suoi comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità

**Continuità e regolarità:** l'Università attraverso le sue componenti e con l'impegno delle istituzioni collegate, garantisce la continuità e regolarità dei propri servizi in modo regolare e senza interruzioni. Lì dove si verificano la sospensione delle attività didattiche e il malfunzionamento dell'infrastruttura tecnologica l'università s'impegna a dare tempestiva comunicazione dell'interruzione all'utenza e a provvedere al ripristino dei servizi, riducendo al minimo i tempi del disservizio.

**Partecipazione:** L'Università, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

**Efficienza ed efficacia:** L'attività formativa si forma a criteri di efficienza, di efficacia, di flessibilità nell'organizzazione dei servizi amministrativi, dell'attività didattica e dell'offerta formativa integrate nel rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia.

**Trasparenza:** L'Università, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce la massima semplificazione delle procedure e un'informazione completa e trasparente.

**Libertà di insegnamento ed aggiornamento del personale:** La programmazione assicura il rispetto della libertà di insegnamento dei docenti e garantisce la formazione dello studente universitario, facilitandone le potenzialità evolutive e contribuendo allo sviluppo armonico della professionalità, nel rispetto degli obiettivi formativi stabiliti, generali e specifici, recepiti nel regolamento didattico del corso di studio.

L'aggiornamento e la formazione costituiscono un impegno per tutto il personale dell'Ateneo e un compito per la direzione, che assicura interventi organici e regolari.

## 4. LA SEDE

Unica sede a Torrevecchia Teatina, provincia di Chieti, in piazza San Rocco, 2.


## 5. I SERVIZI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

I servizi erogati dall'Ateneo telematico sono i seguenti:

- **Formazione:** corsi di laurea e corsi post laurea (master di primo e secondo livello, corsi di perfezionamento) disponibili 24 ore su 24 sulla piattaforma didattica. L'offerta formativa dell'Ateneo telematico si articola in tre corsi di laurea di primo livello di durata triennale (*"Scienze Psicologiche"*, *"Formazione alle professioni educative"* ed *"Economia e management dei servizi sanitari"*) ed un corso di laurea magistrale di durata quinquennale (*"Giurisprudenza"*).

I master attivati sono: *"Approfondimenti professionali per l'insegnante ed il formatore"*, *"Insegnamento della storia e nuove tecnologie"*, *"Fondamenti per l'insegnamento di cittadinanza e costituzione"*, *"Maxiemergenza sanitaria ed eliosoccorso in ambiente ostile"*, *"Diritto sindacale, del lavoro e contrattuale"*.

Fattore di qualità: impiego di professionalità adeguate

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 4 di 11

Standard di qualità:

Il 65% dell'intero corpo docente impiegato nell'erogazione dei Corsi di Laurea e Master risulta di ruolo presso l'Ateneo "G. D'Annunzio" di Chieti-Pescara.

Percentuale di studenti dei Corsi di Laurea soddisfatto in relazione ai docenti:

- 87,2%

Punteggio medio soddisfazione degli utenti dei Master in relazione ai docenti:

- 8,7

- **Tutoraggio:** ad ogni studente viene assegnato un tutor on-line che offre indicazioni e suggerimenti, rimane a disposizione per chiarimenti, organizza le attività didattiche e supporta lo studente nell'intero percorso formativo.

Il tutor può essere contattato per telefono ed e-mail secondo le modalità e gli orari stabiliti.

Fattore di qualità: impiego di professionalità adeguate

Standard di qualità:

Percentuale di studenti dei Corsi di Laurea soddisfatto in relazione al supporto del tutor:

- 92%

Punteggio medio della soddisfazione utenti dei Master per il supporto del tutor:

- 8,6

- **Supporto Tecnico:** il Responsabile Supporto Tecnico risponde a problemi di malfunzionamento della piattaforma e di assistenza tecnica (support@udanet.it).

Fattore di qualità: adeguatezza servizio

Standard di qualità:

tempi di intervento entro le 24/48 ore nei giorni lavorativi;

media della soddisfazione supporto fornito del Supporto Tecnico

Percentuale di studenti dei Corsi di Laurea soddisfatto in relazione al supporto tecnico:

- 94%

Punteggio medio della soddisfazione utenti dei Master per il supporto tecnico:

- 8,6

- **Call Center (help desk):** il servizio rilascia informazioni e chiarimenti per via telefonica o per e-mail (info@unidav.it) vedi *Area Contatti*;

Fattore di qualità: disponibilità del servizio

Standard di qualità: tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00

- **Segreteria studenti:** Fornisce informazioni per via telefonica o per e-mail (segreteria@unidav.it) agli utenti sulla modalità di iscrizione, immatricolazione, pagamenti e riconoscimento crediti, nonché sui vari corsi di laurea e rilascio documentazione come gli attestati di frequenza, certificati d'iscrizione, certificati di laurea, fogli di congedo, vedi *Area Contatti*;

Fattore di qualità: disponibilità del servizio


Standard di qualità: servizio telefonico disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì (dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14.00 alle 18.00), ricevimento il giovedì dalle 14:00 alle 17:00 previo appuntamento telefonico

Fattore di qualità: professionalità adeguata

Standard di qualità: Percentuale di studenti dei Corsi di Laurea soddisfatto in relazione alla segreteria studenti 94%

Fattore di qualità: tempi rilascio documentazione

Rilascio documentazioni entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 5 di 11

- **Segreteria master:** fornisce sia telefonicamente che per mail (master@unidav.it) informazioni agli utenti sulla modalità di iscrizione, immatricolazione e pagamenti; rilascia certificati di immatricolazione e attestati finali.  
Fattore di qualità: disponibilità del servizio  
servizio telefonico disponibile tre giorni a settimana dalle 14:00 alle 18:00  
Fattore di qualità: tempi rilascio documentazione  
Rilascio documentazioni entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;  
Standard di qualità: Punteggio medio della soddisfazione utenti dei Master per la segreteria master 8,2
- **Ufficio tirocini:** fornisce informazioni circa la durata, le modalità, i moduli di progetto e gli enti convenzionati. Predisporre e fornisce la documentazione e il libretto del tirocinio.  
Fattore di qualità: disponibilità del servizio  
servizio telefonico disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 13:00  
Rilascio documentazioni: entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
- **Ufficio Borse di studio:** fornisce sia telefonicamente che per mail (diamoglicredito@unidav.it) informazioni agli utenti sulle modalità di accesso alle borse di studio attive.  
Fattore di qualità: disponibilità del servizio  
servizio telefonico disponibile tre giorni a settimana dalle 14:00 alle 18:00
- **Riconoscimento crediti:** lo studente che intende chiedere il riconoscimento di esami, attività formative o altre attività, anche professionali se affini al corso di laurea d'interesse, deve inoltrare una richiesta di riconoscimento crediti, e/o abbreviazione, esclusivamente compilando il modulo riconoscimento CFU, disponibile nell'Area *informativa*. La richiesta va inviata esclusivamente on-line. Questa richiesta va effettuata prima dell'immatricolazione nell'Area *informativa*  
Fattore di qualità: tempi di risposta  
Standard di qualità:  
tempo medio 10 giorni lavorativi dalla richiesta.


## 6. CONTRATTO CON LO STUDENTE

L'università e lo studente cooperano per il raggiungimento degli obiettivi formativi previsti; attraverso l'apposito modulo, disponibile nell'Area *Informativa*, alla voce *Regolamenti*, viene stipulato tale contratto alla luce dei rispettivi obblighi.

## 7. SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

L'ateneo ha previsto l'istituzione di un Delegato del Rettore per la disabilità in grado di assicurare le caratteristiche di usabilità e accessibilità dell'offerta formativa, fornire il supporto tecnico necessario e monitorare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di garanzia del diritto all'istruzione universitaria.

## 8. MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 6 di 11

L'Università Telematica considera indispensabile la gestione dei reclami e dei suggerimenti sollevati dai propri studenti in quanto attraverso le loro considerazioni può conseguire il miglioramento continuo dei servizi erogati. L'utente può inoltrare un reclamo accedendo alla sezione **Suggerimenti e reclami** sul sito internet, nell'*Area Contatti*, mediante compilazione dell'apposito modulo o mediante inoltro di apposita email/comunicazione. Il resp. qualità risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato lo stesso.

## 9. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati viene valutato con cadenza annuale mediante distribuzione di questionari che vertono su aspetti organizzativi, didattici e amministrativi del servizio. Inoltre vengono valutate le informazioni relative ad eventuali reclami e non conformità emerse durante l'erogazione dei servizi.

Inoltre l'Ateneo per i corsi di laurea adotta un sistema di valutazione interna della gestione amministrativa, delle attività didattiche e di ricerca e degli interventi di sostegno al diritto allo studio. Le funzioni di valutazione sono svolte dal Nucleo di Valutazione Interno composto da un numero di membri determinato entro i limiti e secondo i criteri stabiliti dalle norme vigenti.

L'Ateneo assicura al Nucleo di Valutazione Interno l'autonomia operativa, nonché il diritto di accesso ai dati e alle informazioni necessarie e la pubblicità e la diffusione degli atti nel rispetto della normativa e tutela della privacy.

Le risultanze dei controlli sono registrate in appositi Report inviati al Miur.

## 10. EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI

I corsi sono erogati a distanza attraverso la rete internet.

La fruizione dei corsi avviene in qualsiasi momento attraverso la piattaforma e-learning di Ateneo. La piattaforma consente attività asincrone (studio delle lezioni, test di autovalutazione, partecipazione a forum, etc.) e attività sincrone (videoconferenze, seminari in diretta, etc.).


## 11. I MATERIALI DIDATTICI FORNITI

I materiali didattici forniti per ciascuna lezione sono:

- testo scritto esaustivo di ciascuna lezione;
- diapositive della lezione, arricchite da immagini, grafici, riassunti, tabelle, ecc.;
- commenti audio del docente sincronizzati per ogni diapositiva;
- test di autovalutazione;
- eventuali materiali di approfondimento;
- fonti documentarie e bibliografiche;
- altro materiale.

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

- aula virtuale per gestione di eventi sincroni (in diretta);
- forum;
- chat;
- mail box;

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
 unidav.it OGGI, L'UNIVERSITA' DI DOMANI	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 7 di 11

- altre tipologie di materiali didattici.

## 12. MODALITÀ DI ESAME

L'esame si tiene in modo frontale presso le aule dell'Ateneo a Torrevecchia Teatina (Ch). Le modalità, a discrezione del docente, possono essere in forma orale e/o scritta. Alle date prestabilite delle sessioni d'esame, opportunamente pubblicizzate attraverso il sito di ateneo e la mailing list degli iscritti ai corsi.

Per i corsi di laurea gli esami sono programmati, in linea di massima, nelle seguenti sessioni, con un numero di almeno 2 appelli per sessione:

- 1 dicembre - 15 gennaio.
- 1 - 30 aprile.
- 16 - 30 luglio, 1 - 14 settembre.

Lo studente che si iscrive potrà iniziare, entro un massimo di cinque giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione richiesta, la fruizione annuale dei 60 CFU. Lo studente sarà invitato a seguire il proprio piano di studio concordato, attraverso il tutor, con il Presidente del corso di laurea.

Per i master, viene effettuato un unico esame al termine dello stesso. Il proponente del master stabilisce la data dell'esame tenendo in considerazione le esigenze della commissione e ne dà comunicazione ai tutor che provvedono ad informare gli studenti a mezzo email. E' prevista nel caso in cui ci siano utenti che non possono sostenere l'esame nella data fissata, una data di recupero.

Lo studente che si iscrive inizierà la fruizione annuale dei 60 CFU, in base alla tipologia del Master a cui si è iscritto. Lo studente che si è iscritto ad un Master a "ciclo continuo" potrà iniziare a seguire i contenuti didattici subito dopo aver perfezionato la sua immatricolazione. Lo studente iscritto ad un Master con le data di inizio/fine vincolate, potrà iniziare a seguire i corsi a partire dalla data di avvio del Master.

## 13. TASSE E CONTRIBUTI


Gli studenti che si iscrivono ai corsi di laurea sono tenuti a versare una tassa annuale pari a € 2.000 così ripartita:

- Tassa di iscrizione: € 800
- Quota contributi per l'acquisizione di 60 CFU: € 1.200

Il pagamento della tassa annuale è suddiviso in due rate semestrali:

- 1) La prima rata, per ogni anno, è di euro; 1.000 alla quale va aggiunta la tassa regionale per il diritto allo studio (L. 549/95, art.3, comma 21) pari a € 77,47. La tassa regionale dovrà essere versata dagli studenti universitari sul conto corrente bancario intestato all'Azienda D.S.U. di Chieti come indicato nelle "Modalità di pagamento".
- 2) La seconda rata, per ogni anno, è di € 1.000, da versare con cadenza semestrale, a partire dalla data di immatricolazione.

Gli studenti che si iscrivono ai master (primo e secondo livello) devono fare riferimento per le tasse ai singoli bandi presenti sul sito.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
 unidav.it OGGI, L'UNIVERSITÀ DI DOMANI	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 8 di 11

## 14. METODOLOGIA DIDATTICA

### **Modalità didattiche**

La metodologia didattica posta in essere consiste nel concentrare su un unico learning object (unità di contenuto didattico) una pluralità di strumenti didattici che agiscono in modo sinergico sul percorso di apprendimento dello studente.

Lo studente, infatti, dispone:

- a. del testo scritto della lezione;
- b. delle diapositive (arricchite da testi immagini, grafici, ecc.) commentate in audio dal docente;
- c. dei test di autovalutazione, per verificare il suo stato di apprendimento.

### **Modalità di interazione**

Onde contenere il rischio dell'effetto isolamento, con conseguente caduta della progressione di apprendimento, l'Ateneo s'impegna a favorire l'interazione ai diversi livelli:

- studente/studente (fra i colleghi di classe virtuale),
- studente/tutor (principale livello di interazione),
- studente/docente (interazione privilegiata).

### **Strumenti di interazione**


Gli strumenti didattici utili a favorire l'interazione sono:

- mail box,
- forum,
- sistema FAQ,
- chat,
- verifica on-line delle conoscenze,
- eventi sincroni interattivi,
- accessibilità ai tracciamenti delle attività formative e agli esiti dei test di autovalutazione.

## 15 MODALITÀ DI VERIFICA DEL PERCORSO DI APPRENDIMENTO E MONITORAGGIO

L'Ateneo utilizza le seguenti attività di identificazione e di verifica del percorso di apprendimento:

- la tracciabilità delle attività formative da parte del sistema, il reporting sui dati tracciati;
- il monitoraggio didattico e tecnico ed il feedback continuo da parte dei tutor (a 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;
- la verifica delle conoscenze di tipo formativo in itinere, sia quella sottoposta a valutazione da parte del docente, sia quella in autovalutazione (p. es. test multiple choice, vero/falso, sequenza di domande con diversa difficoltà, simulazioni, mappe concettuali, elaborati, progetti di gruppo, etc.);
- esame finale di profitto in presenza, nel corso del quale si terrà conto e si valorizzerà il lavoro svolto in rete (attività svolte a distanza, quantità e qualità delle interazioni on line, ecc.).

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 9 di 11

### **Modalità di tutoring**

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 e formati sugli aspetti tecnico-comunicativi della didattica on-line.

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:

- a. guida/consulenza;
- b. monitoraggio dell'andamento complessivo;
- c. monitoraggio dei percorsi di apprendimento individuali;
- d. coordinamento del gruppo di studenti.

L'attività di tutoring è svolta attraverso la creazione di spazi virtuali di interattività sincroni ed asincroni (forum, web-conference, chat, ecc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail.


## **16 CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA**

### **Caratteristiche tecniche**

La piattaforma Open Learning Center è basata sull'applicazione "ILIAS", framework realizzato sullo stack tecnologico basato su standard di mercato, quali:

- Web server Apache;
- Single Sign On server (Applicazione Php);
- RDBMS MySql vers. 5.x ([www.mysql.com](http://www.mysql.com));
- Script Language Php vers. 5.x.;

Didattica/Gestione del flusso di insegnamento	E' possibile creare "Percorsi di apprendimento": l'accesso ad un corso infatti è condizionato alla esecuzione e quindi completamento, di un altro corso, di un esercizio o di un test. L'operazione di ammissione nei primi due casi non è automatica: è l'insegnante (o tutor) che deve valutare il lavoro fatto ed eventualmente abilitare lo studente alla prosecuzione dei suoi studi, nel secondo caso si, al superamento del test lo studente viene automaticamente ammesso al corso successivo.
Test e valutazione	Sono disponibili 7 diverse tipologie di domande: a scelta multipla e risposta singola, a scelta multipla e risposta multipla, con risposta da associare, con risposte da completare, con risposte da ordinare, con immagine a mappa e con Applet java. E' possibile inoltre creare raccolte di domande in modo da facilitare il riuso in futuro o in più di un test, e verificare i risultati ed il livello raggiunto dalla classe.
Supporto Multimediale/Strumenti per autori	All'interno della piattaforma è possibile creare nuovi contenuti o importarne di esistenti: sono supportati i formati SCORM/AICC, HTML (che può essere il singolo file o un intero sito contenuto in un file compresso) ed il formato XML. L'esportazione è possibile per i corsi realizzati all'interno della piattaforma e può essere effettuata sia nel formato nativo sia nel formato SCORM. Una funzionalità particolarmente richiesta è la possibilità di categorizzare i contenuti tramite l'uso di Metadata, cosa che è molto utile nella organizzazione logica dei contenuti e nella possibilità di ottimizzare i meccanismi di ricerca.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' - UNI EN ISO 9001: 2008			CDS
	<b>CARTA DEI SERVIZI UNIDAV</b>	Rev. 3 del 28.10.11	Pag. 10 di 11

Controllo dei corsi	I corsi possono essere mantenuti online per un periodo di tempo definito e sarà possibile scegliere per ognuno di essi il tipo di iscrizione, che può essere: libera, soggetta all'approvazione dell'insegnante o condizionata dai risultati. I risultati degli utenti possono essere mostrati in formato tabellare ed esportati in formato Excel.
Comunicazioni	Per quanto riguarda la modalità sincrona è disponibile solamente lo strumento della chat. Per la modalità asincrona sono supportate mail interne ed i forum.
Aspetto generale del sistema	La piattaforma impiega i fogli di stile ed è completamente personalizzabile. Gli amministratori possono inoltre creare nuovi stili. La pagina di login inoltre viene personalizzata.
Gestione dei permessi	La gestione dei permessi permette di definire Ruoli globali (su tutto il sistema) e Ruoli locali (per i singoli ambienti) ai quali assegnare poi gli utenti. I ruoli consentono di definire i diritti su tutti gli oggetti disponibili nel sistema, questo permette all'amministratore di definire nuovi soggetti, in base alle necessità, con la massima libertà.

### **Standard tecnologici**

Si tratta di una applicazione web-based di learning management, che consente agli utenti di creare, editare e pubblicare materiali di studio e lezioni attraverso un web browser.

Il sistema costituisce un tool di lavoro e comunicazione cooperativa.

L'architettura del software è pienamente modulare e object oriented, in modo da essere facilmente personalizzata ed implementata a richiesta.

L'applicazione utilizza il concetto di Oggetto di apprendimento, caratterizzato da specifiche proprietà, autorizzazioni, accessi, metadati. I LO (Learning Object) sono comunque articolati ed integrati attraverso strutture di contenuto, quali ad esempio i contesti di apprendimento e le cartelle.

L'applicazione presenta le seguenti funzionalità:

- Personal desktop per ogni utente con informazioni sugli ultimi corsi visitati, sul catalogo dei corsi disponibili, nuove mail o annunci nei forum;
- Ambiente di studio con annotazioni personali, test, glossari, funzione di stampa, ambiente di ricerca e di download;
- SCORM 2004 and AICC compliance;
- Course management system;
- Sistema di e-mail interno, forum e chat;
- Gestione di gruppi a livello di sistema e locale per il lavoro collaborativo con organizzazione di specifici eventi e risorse didattiche;
- Ambiente integrato di authoring (Editor) per la creazione di corsi e contenuti HTML;
- Supporto ai metadati per ogni Learning Object;
- Help sensibile al contesto sia per gli studenti che per gli Autori;
- Interfaccia utente e di amministrazione del sistema;
- Layout scalabili ed accessibili;
- Eventi e piani di studio per i corsi;
- Test di tipo numerico, text subset e test per utenti anonimi, utili come prerequisito per l'accesso ai corsi;
- Supporto all'autenticazione tramite CAS e SOAP;

## 17. L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ

### *Gli organi d'Ateneo*

Sono Organi dell'Ateneo:

- il Rettore;
- il Comitato tecnico organizzatore (CTO) ;
- I Presidenti del corso di laurea;
- I Proponenti dei master;
- Il Collegio dei Revisori;
- Il Nucleo di Valutazione
- Responsabile della Qualità.

