

## *Carta dei Servizi*

*Approvato dal Senato Accademico con Delibera del 5 maggio 2021*

## Università Telematica Leonardo da Vinci

### **Carta dei servizi**

(ai sensi e per gli effetti dell'art.4 del D.M. 17 Aprile 2003)

#### **1. Istituzione e sede**

L'Università Telematica "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 perfezionamento 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 degli Studi "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara e dell'omonima Fondazione, avente sede legale e operativa in Torrevecchia Teatina (Ch), piazza San Rocco n. 2.

Il portale istituzionale è [www.unidav.it](http://www.unidav.it)

#### **2. Diritti dello Studente**

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

- a) diritto ad una didattica di qualità con docenti di alto profilo, metodiche didattiche efficaci e infrastrutture tecnologiche avanzate;
- b) diritto ad essere informato in modo puntuale, completo ed aggiornato su tutto ciò che riguarda le attività dell'Università e la didattica in particolare;
- c) diritto all'accesso e all'utilizzo dei materiali didattici sulla piattaforma didattica 24 ore su 24;
- d) diritto ad utilizzare i servizi amministrativi negli orari stabiliti dall'Ateneo;
- e) diritto ad essere assistito nel proprio percorso didattico dai docenti e dai tutor secondo le modalità e gli orari stabiliti;
- f) diritto al supporto tecnologico fornito dall'assistenza tecnica;
- g) diritto a presentare reclami e suggerimenti sugli eventuali disservizi;
- h) diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia;
- i) diritto di richiedere, entro sessanta giorni dalla data di immatricolazione e non avendo svolto alcuna attività, la restituzione della quota di rata versata destinata ai contributi.

### 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.

**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 fonda sui 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. Descrizione dei servizi

Nel perseguire il raggiungimento degli obiettivi formativi intesi come l'insieme di conoscenze, abilità e competenze, in termini di risultati di apprendimento attesi, che caratterizzano il profilo culturale e professionale di un corso di studio (al punto 8 delle norme generali del Regolamento didattico di Ateneo), i servizi erogati dall'Ateneo telematico sono i seguenti:

- **Formazione:** L'offerta formativa dell'Ateneo telematico è costituita da corsi di laurea, master di primo e secondo livello, corsi di perfezionamento, corsi di formazione universitaria attivati a seguito di partecipazione a bandi pubblici, corsi singoli per l'acquisizione di crediti formativi universitari, percorso 24 cfu, disponibili 24 ore su 24 sulla piattaforma didattica.
- **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.
- **Help desk:** il servizio rilascia informazioni e chiarimenti per via telefonica o per e-mail ([info@unidav.it](mailto:info@unidav.it));
- **Segreteria studenti:** fornisce informazioni agli utenti per via telefonica o per e-mail ([segreteria@unidav.it](mailto:segreteria@unidav.it)) sulla modalità di iscrizione, immatricolazione, pagamenti e riconoscimento crediti, nonché sui vari percorsi di studio. Rilascia documenti come attestati di frequenza, certificati d'iscrizione, certificati di laurea, etc.
- **Segreteria master:** fornisce sia telefonicamente che per mail ([master@unidav.it](mailto:master@unidav.it)) informazioni agli utenti sulla modalità di iscrizione, immatricolazione e pagamenti; rilascia certificati di immatricolazione e attestati finali.
- **Ufficio tirocini:** fornisce informazioni circa la durata, le modalità, i moduli di progetto e gli enti convenzionati. Predispone e fornisce la documentazione e il libretto del tirocinio.
- **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 sul sito di Ateneo.

## **5. Supporto agli studenti diversamente abili**

Nel promuovere l'inclusività della propria offerta formativa, l'Ateneo la affida a piattaforme tecnologiche (LMS) aderenti agli standard internazionali di accessibilità e riferibili al WC3.

Gli studenti ipovedenti possono effettuare il test al computer mediante appositi strumenti di magnificazione del testo.

Gli studenti con difficoltà motorie possono richiedere una modalità d'esame diversa da concordare previamente con il tutor ed il docente. In casi eccezionali l'esame può essere svolto a distanza mediante l'utilizzo di appositi ausili informatici e coinvolgendo un tutor specializzato.

## **6. 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.

Per i corsi di laurea l'Ateneo adotta, altresì, 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.

## **7. Erogazione e fruizione dei corsi**

I corsi sono erogati a distanza attraverso la rete internet.

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

I corsi sono erogati a distanza attraverso la rete internet e in forma blended (on-line e in presenza).

Lo studente che si iscrive ad un corso di laurea 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.

Lo studente che si iscrive ad un master o corso di perfezionamento inizierà la fruizione annuale dei 60 CFU, in base alla tipologia del Master/Corso 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.

## **8. I materiali didattici forniti**

I materiali didattici forniti per ciascuna lezione sono:

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

La piattaforma e-learning di Ateneo mette, altresì, a disposizione:

- aula virtuale per gestione di eventi sincroni (in diretta);
- forum;
- chat;
- mail box;
- altre tipologie di materiali didattici.

Per i corsi erogati in convenzione con altri enti di formazione, come indicati all'interno dei bandi, la piattaforma didattica utilizzata potrebbe essere dell'ente convenzionato. In tali casi i materiali didattici a disposizione dell'utente saranno messi a disposizione dall'ente a seguito di verifica e validazione da parte dell'Università telematica Leonardo da Vinci.

## 9. Modalità di esame

L'esame si tiene in modo frontale, prevalentemente, presso le aule dell'Ateneo a Torrevecchia Teatina (CH) ma possono essere svolti anche presso le sedi dell'Università "G. d'Annunzio" di Chieti-Pescara. In emergenza Covid, sono state predisposte sessioni di esame telematiche. Qualunque comunicazione inerente è tempestivamente fornita attraverso i canali istituzionali.

Possono sostenere gli esami di profitto **ESCLUSIVAMENTE** gli studenti con posizione amministrativa **COMPLETA**.

Gli esami vengono registrati nel libretto on line dello studente entro 60 gg lavorativi dalla consegna dei relativi verbali presso la Segreteria Studenti. Le modalità, a discrezione del docente, possono essere in forma orale e/o scritta. Le date prestabilite delle sessioni d'esame sono opportunamente pubblicizzate attraverso il sito di ateneo, la mailing list degli iscritti ai corsi e comunicate ufficialmente tramite e-mail dai tutor.

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:

- a. Economia e management dei servizi sanitari: dicembre-gennaio, marzo-aprile, luglio-settembre;
- b. Formazione alle professioni educative: dicembre-gennaio, aprile, luglio-settembre;
- c. Scienze Psicologiche: dicembre-gennaio, marzo-maggio, luglio-settembre;
- d. Giurisprudenza: minimo 2 appelli nella sessione invernale (periodo da gennaio a febbraio); minimo 3 appelli nella sessione estiva (periodo da giugno a luglio); un appello nella sessione autunnale (settembre).

Se lo studente non supera l'esame deve attendere il primo appello utile per sostenere di nuovo la prova, salvo diversa disposizione del docente e previa comunicazione del tutor.

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. È prevista, nel caso in cui ci siano utenti che non possono sostenere l'esame nella data fissata, una data di recupero.

## 10. Tasse e contributi

Gli studenti che si iscrivono ai corsi di laurea sono tenuti a versare una tassa annuale pari a € 2.200 così ripartita:

- Tassa di iscrizione: € 1.000
- 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; 1.100 alla quale va aggiunta la tassa regionale per il diritto allo studio (L. 549/95, art.3, comma 21) pari a € 140. 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 € 1.100, 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 bandi presenti sul sito.

## 11. 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:

- del testo scritto della lezione;
- delle diapositive (arricchite da testi immagini, grafici, ecc.) commentate in audio dal docente;
- 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.

## **12. 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, con 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.).

### ***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:

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

L'attività di tutoring è svolta principalmente in modalità individuale e personalizzata via e-mail e in modalità collettiva attraverso la creazione di spazi virtuali di interattività sincrone ed asincrone (forum, web-conference, chat, ecc.).

## **13. Caratteristiche delle piattaforme e-learning**

Unidav eroga la sua offerta formativa attraverso due LMS: Ilias e Moodle.

Le principali funzionalità della piattaforma didattica Open Learning Center basata sull'applicazione open source "ILIAS" sono:

- Personal desktop per ogni utente con informazioni sugli ultimi corsi visitati, sul catalogo dei corsi disponibili, nuove mail o annunci nei forum;
- Ambiente di studio8 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;
- Eventi e piani di studio per i corsi.

L'ambiente Moodle 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, AICC compliance exAPI;
- 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 metadata 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, SOAP e LDAP.

## **14. L'organizzazione dell'Università**

### ***Gli organi d'Ateneo***

Sono Organi dell'Ateneo:

- Il Presidente del Consiglio di Amministrazione;
- il Rettore;
- il Senato Accademico;
- il Consiglio di Amministrazione;
- i Consigli di Facoltà;
- i Consigli di Corsi di Studio;

- il Direttore Generale;
- Il Collegio dei Revisori;
- Il Nucleo di Valutazione

## **15. Il contratto con lo studente**

Il Contratto ha una durata pari alla durata legale del corso di studi sottoscritto. Prima della sottoscrizione del Contratto, lo studente è tenuto a prendere visione del Regolamento Didattico d'Ateneo.

In caso di inadempienza contrattuale, l'Università Telematica Leonardo da Vinci si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio.

Il foro di competenza esclusiva è quello di Chieti.