

Carta dei Servizi

Università Telematica "Leonardo da Vinci"

Anno Accademico 2023/2024

Emanata con D.R. 74/2023

Sommario

Sommario

Parte I. Principi generali	3
Art. 1. Finalità	3
Art. 2. Principi ispiratori	3
Art. 3. Diritto di accesso alle attività didattiche	4
Art. 4. Trasparenza e qualità dei servizi	4
Art. 5. Efficacia ed efficienza	5
Parte II. Offerta formativa e didattica	6
Art. 6. Manifesto degli studi	6
Art. 7. Piani di studio dei Corsi di Laurea, Laurea Magistrale a Ciclo Unico e Laurea Magistrale	6
Art. 8. Crediti Formativi Universitari	6
Art. 9. Conseguimento dei titoli di studio	7
Art. 10. Metodologia didattica	7
Art. 11. Materiali didattici	7
Art. 12. Tutorato	8
Art. 13. Prove di profitto	8
Art. 14. Sedi d'esame	8
Parte III. Tecnologia e qualità dei servizi	10
Art. 15. Regole dei servizi, diritti dello studente e soddisfazione dell'utenza	10
Art. 16. Caratteristiche delle piattaforme e-learning	11
Art. 17. Supporto a studenti diversamente abili	11
Art. 18. Contratto con lo studente	12
Art. 19. Posta istituzionale	12
Art. 20. Reclami e suggerimenti	12
Parte IV. Disposizioni finali	13

Parte I. Principi generali

Art. 1. Finalità

L'Università Telematica degli Studi "Leonardo da Vinci", di seguito Ateneo o Università o UNIDAV, istituisce e attiva Corsi di Studio a distanza utilizzando tecnologie informatiche e telematiche in conformità alle prescrizioni tecniche del Decreto Ministeriale 17 Aprile 2003. Al termine dei Corsi di Studio a distanza l'Università rilascia i titoli accademici di cui all'art. 3 del decreto 22 ottobre 2004, n. 270 (G.U. n. 98 del 29-04-2003) e successive modificazioni (Laurea, Laurea magistrale, Laurea Magistrale a Ciclo Unico e Dottorato di ricerca).

L'Ateneo, inoltre, istituisce e attiva a distanza master di I e II livello, corsi di perfezionamento e corsi di alta formazione.

L'Ateneo può attivare i corsi di preparazione, di perfezionamento e aggiornamento professionale al termine dei quali rilascia specifico attestato.

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

L'UNIDAV adotta annualmente la presente Carta dei Servizi, la quale definisce i servizi offerti ai propri utenti. La Carta dei Servizi è resa disponibile prima dell'inizio delle attività presso la sede dell'Università e sul sito web di Ateneo.

Art. 2. Principi ispiratori

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 la 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, efficacia, 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 e 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.

Art. 3. Diritto di accesso alle attività didattiche

L'Ateneo garantisce l'accesso ai servizi erogati a tutti gli studenti iscritti. Nello specifico l'Università garantisce agli studenti la fruizione del materiale e delle attività didattiche, l'accessibilità ai servizi amministrativi, la tempestività delle risposte dei docenti, degli e-Tutor e del personale tecnico-amministrativo.

Viene assicurata, altresì, l'accessibilità del LMS (Learning Management System) e dei contenuti didattici per le diverse abilità, al fine di rimuovere le barriere informatiche che ostacolano l'accesso degli studenti con diverse abilità alle tecnologie per l'apprendimento.

Art. 4. Trasparenza e qualità dei servizi

La qualità dei servizi erogati dall'Ateneo è valutabile rispetto a numerose dimensioni, tra cui:

- *accessibilità*: la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti i soggetti potenzialmente interessati;
- *tempestività*: il tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione dello stesso;
- *trasparenza*: la misura della semplicità per i soggetti interessati di reperire, acquisire e comprendere le informazioni funzionali alla migliore fruizione del servizio richiesto;
- *coinvolgimento dei soggetti interessati*: la capacità del servizio di rispondere ai bisogni di condivisione nella definizione degli standard di qualità;
- *modalità di comunicazione*: la capacità di fornire informazioni relative agli standard della qualità dei servizi, dei risultati raggiunti e delle azioni di miglioramento intraprese successivamente, disponibili sul sito web di Ateneo.

L'Ateneo, in generale, si impegna a perseguire la qualità dei servizi offerti secondo le Linee Guida ANVUR.

La Carta dei Servizi è periodicamente aggiornata, coerentemente con l'evoluzione dei servizi e con l'obiettivo di accogliere le proposte di modifica e/o miglioramento degli studenti.

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità dei servizi erogati viene valutato con cadenza annuale mediante distribuzione di questionari. 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.

Art. 5. Efficacia ed efficienza

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

Pertanto la Carta dei Servizi ha la finalità di:

- informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità;
- assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi.

Parte II. Offerta formativa e didattica

Art. 6. Manifesto degli studi

L'Ateneo pubblica annualmente il Manifesto degli studi, disponibile sul sito web di Ateneo.

Art. 7. Piani di studio dei Corsi di Laurea, Laurea Magistrale a Ciclo Unico e Laurea Magistrale

L'Università Telematica "Leonardo da Vinci" ha chiesto e ottenuto l'accreditamento per i seguenti Corsi di Laurea:

- Scienze dell'Educazione e della Formazione (Corso di Laurea Triennale, L-19);
- Giurisprudenza (Corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico, LMG-01);
- Scienze dell'Economia (Corso di Laurea Magistrale, LM-56).

Sul sito Internet di Ateneo sono disponibili informazioni sulla Didattica ai seguenti indirizzi, dai quali sono consultabili anche i piani di studio di ciascun corso:

Corso di Laurea	Link
Scienze dell'Educazione e della Formazione (Corso di Laurea Triennale, L-19)	https://www.unidav.it/index.php/corsi-di-laurea/scienze-delleducazione-e-della-formazione/
Giurisprudenza (Corso di Laurea Magistrale a Ciclo Unico, LMG-01)	https://www.unidav.it/index.php/corsi-di-laurea/giurisprudenza/
Scienze dell'Economia (Corso di Laurea Magistrale, LM-56)	https://www.unidav.it/index.php/corsi-di-laurea/scienze-delleconomia/

Art. 8. Crediti Formativi Universitari

Ogni Credito Formativo Universitario (CFU) è stimato in 25 ore di attività.

La didattica online viene distinta in erogativa (DE) e interattiva (DI). DE+DI del singolo insegnamento (a esclusione dei laboratori), dal punto di vista dell'impegno orario, corrispondono a 6 ore per CFU, così suddivise:

- 4 ore di DE per ciascun CFU (2 ore di videolezioni + 2 ore di riascolto);
- 2 ore di DI per ciascun CFU.

Alla DE e alla DI si aggiungono 19 ore di attività in autoapprendimento (A) per ciascun CFU.

Art. 9. Conseguimento dei titoli di studio

Per il conseguimento della Laurea triennale lo studente deve acquisire 180 CFU, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria di una lingua dell'Unione Europea oltre l'italiano e dell'Informatica. Per conseguire la Laurea magistrale lo studente deve aver acquisito 120 crediti, oltre i 180 crediti già acquisiti per il conseguimento della Laurea. Per il conseguimento della Laurea Magistrale a ciclo unico, lo studente deve aver acquisito 300 crediti.

Art. 10. Metodologia didattica

L'Università Telematica "Leonardo da Vinci" promuove una didattica centrata sul protagonismo degli studenti nei processi di apprendimento grazie all'incentivazione dell'interazione e delle pratiche collaborative.

La metodologia didattica adottata prevede che, per ciascun insegnamento, lo studente possa disporre di:

- videolezioni asincrone, arricchite da slide e da eventuali dispense predisposte dal docente;
- e-Tivities orientate a una maggiore usabilità interattiva, in ottica cooperativa e collaborativa, da parte degli studenti;
- test di autovalutazione per la verifica dell'apprendimento;
- esercitazioni d'esame.

Gli insegnamenti, inoltre, possono prevedere web conference di approfondimento interattivo, da effettuarsi alla presenza online degli studenti che scelgono di partecipare e che restano a disposizione nell'aula virtuale dell'insegnamento per gli altri studenti che ne vorranno successivamente fruire.

Art. 11. Materiali didattici

Per ciascuna videolezione sono forniti i seguenti materiali didattici:

- slide della lezione commentate in modalità sincrona dal docente ed eventuali dispense;
- test di autovalutazione;
- esercitazioni d'esame;
- eventuali ulteriori materiali di approfondimento.

Ciascun insegnamento, inoltre, prevede:

- spazio virtuale di incontro per il ricevimento degli studenti da parte dei docenti e degli e-Tutor e per lo svolgimento delle web conference, che restano registrate a disposizione degli studenti;
- forum di orientamento, comprensivo di un'area "Avvisi";
- forum didattico.

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

- chat;

- sistema di messaggistica.

Art. 12. Tutorato

Le attività di tutorato sono svolte da:

- *e-Tutor disciplinari*: svolgono la loro attività nelle classi virtuali;
- *e-Tutor di corsi di studio*: hanno funzioni di orientamento e monitoraggio;
- *e-Tutor tecnici*: hanno funzione di supporto tecnico (introduzione e familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico, registrazione degli accessi, salvataggio, conservazione materiali, assistenza tecnica in itinere).

Art. 13. Prove di profitto

Alle sessioni d'esame, le cui date sono pubblicate sul sito di Ateneo, i candidati possono prenotarsi fino a un massimo di tre prove di profitto.

Le prove sono scritte e si svolgono sia presso le sedi centrali dell'Ateneo, sia presso le sedi convenzionate, nei tempi e nei modi stabiliti dagli organi centrali dell'Ateneo. Per ciascuna prova è previsto un tempo di svolgimento massimo di 60 minuti.

Gli appelli d'esame sono suddivisi in turni a seconda della numerosità dei prenotati.

Entro 7 giorni dallo svolgimento della prova lo studente riceve l'esito dell'esame via e-mail. Su richiesta del docente e/o dello studente, entro 3 giorni dalla ricezione dell'esito, può svolgersi una prova orale a completamento dell'esame, alla quale possono essere ammessi solo ed esclusivamente gli studenti che abbiano ottenuto almeno 18/30 allo scritto. Il colloquio orale può determinare anche un esito negativo dell'esame.

Le integrazioni d'esame, necessarie per compensare i CFU mancanti relativi a un determinato insegnamento, possono svolgersi anche mediante una prova orale da tenersi interamente a distanza. Le integrazioni si svolgono sul programma e/o sui materiali indicati dal docente titolare dell'insegnamento, preventivamente contattato dallo studente con il supporto dell'e-Tutor disciplinare.

Art. 14. Sedi d'esame

La sede centrale d'esame dell'Ateneo si trova in Piazza San Rocco n° 2 a Torvecchia Teatina (Ch). Altre sedi di Ateneo ove è possibile svolgere esami sono quella di Palazzetto dei Veneziani, in Largo Teatro Vecchio a Chieti, e Fira Station, presso la stazione ferroviaria di Pescara Centrale.

Le sedi esterne sono state individuate nelle seguenti città italiane:

- Nord Italia:
 - Bologna;
 - Milano;
 - Venezia;
- Centro Italia:

- Roma;
- Sud Italia e Isole:
 - Agrigento;
 - Bari;
 - Cosenza;
 - Napoli;
 - Palermo.

Ulteriori sedi esterne possono essere individuate successivamente, sulla base dell'andamento delle iscrizioni all'Ateneo. L'Ateneo, inoltre, si rende disponibile a valutare la possibilità di svolgere esami in ulteriori sedi qualora lo richiedessero un numero congruo di studenti.

Nelle sedi esterne è garantito almeno un appello per ogni anno accademico.

Parte III. Tecnologia e qualità dei servizi

Art. 15. Regole dei servizi, diritti dello studente e soddisfazione dell'utenza

La Carta dei Servizi (ai sensi e per effetto del D.M. 17 aprile 2003) stabilisce le seguenti regole per l'erogazione e la fruizione del servizio formativo:

- è garantita l'uguaglianza di trattamento;
- è garantita la continua funzionalità e accessibilità delle piattaforme tecnologiche;
- è assicurato un servizio di helpdesk fruibile telefonicamente (al numero 333 243 2799) o via e-mail (info@unidav.it);
- è garantito un contatto diretto e tempestivo con la Segreteria Studenti (segreteria@unidav.it), per informazioni relative a modalità di iscrizione, immatricolazione, pagamenti e richiesta di riconoscimento crediti e per il rilascio di certificati;
- è garantito un contatto diretto e tempestivo con la Segreteria Master (master@unidav.it), per informazioni relative alla modalità di iscrizione, immatricolazione e pagamenti; per il rilascio di certificati di immatricolazione e attestati finali;
- è garantito un servizio di tutoraggio per l'intera durata del percorso formativo, a partire dal momento dell'immatricolazione: ciascuno studente potrà interfacciarsi con un e-Tutor di corso di studio e con un e-Tutor disciplinare, che offriranno indicazioni e suggerimenti, garantendo la propria disponibilità per chiarimenti e supporto. L'e-Tutor può essere contattato per telefono ed e-mail secondo le modalità e gli orari stabiliti;
- è garantito il rispetto degli standard di qualità e servizio dettati in materia di e-learning;
- è garantito il rispetto dei termini e delle modalità di erogazione del servizio contenuti nel contratto con lo studente, nel Regolamento didattico d'Ateneo e nelle Linee guida sulla Didattica di Ateneo.

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, metodologie didattiche innovative 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 24 ore 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;

- 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.

L'Ateneo, infine, garantisce la partecipazione degli studenti alle decisioni inerenti la gestione dei Corsi di studio, attraverso la segnalazione di criticità e la proposta di interventi migliorativi, in linea con quanto previsto dalla normativa e dalle Linee Guida ANVUR.

Art. 16. Caratteristiche delle piattaforme e-learning

Unidav eroga la sua offerta formativa attraverso una LMS Moodle. 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 per gli studenti e 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.

Art. 17. Supporto a 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 tutor e docenti interessati. In casi eccezionali l'esame può essere svolto a distanza mediante l'utilizzo di appositi ausili informatici e coinvolgendo un tutor specializzato.

Art. 18. Contratto con lo studente

L'iscrizione all'Università Telematica "Leonardo da Vinci" prevede la stipula di un Contratto con lo studente con cui si aderisce all'erogazione dei servizi secondo le regole e le modalità sopra descritte.

La durata del contratto è pari alla durata legale del corso di laurea o degli anni legali residui nel caso d'iscrizione ad anno successivo al primo (1°) a seguito di trasferimento e/o riconoscimento delle conoscenze ed abilità professionali ai sensi dell'art. 5, comma 7 del Decreto 22 ottobre 2004, n. 270.

L'anno accademico ha inizio il 1° agosto e termina il 31 luglio dell'anno successivo.

La Carta dei Servizi e il Regolamento Didattico di Ateneo sono parte integrante del contratto e possono essere consultati sul sito di Ateneo.

L'Università Telematica "Leonardo da Vinci" si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei servizi in caso di inadempienza contrattuale dello studente.

Art. 19. Posta istituzionale

Successivamente all'immatricolazione, UNIDAV fornisce ai suoi studenti una casella di posta elettronica istituzionale con dominio studenti.unidav.it.

Le comunicazioni tra l'Università e gli studenti avverranno in via preferenziale tramite l'indirizzo istituzionale, che è strettamente personale e deve essere utilizzato nel rispetto delle leggi.

Art. 20. Reclami e suggerimenti

Per segnalare eventuali disservizi o inadempienze oppure per inviare suggerimenti, proposte di miglioramento o manifestare il proprio grado di soddisfazione o insoddisfazione relativamente ai servizi erogati, l'Ateneo dispone di un modulo online, raggiungibile cliccando sulla casella "Aiutaci a migliorare" nella pagina d'entrata del sito <https://www.unidav.it/>.

L'Ateneo si impegna ad agire tempestivamente per risolvere eventuali criticità segnalate e opportunamente comprovate.

Parte IV. Disposizioni finali

Per qualsiasi aspetto non disciplinato nella presente Carta dei Servizi e/o per controversie, si applica la normativa vigente.