



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA.....	3
LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO.....	4
UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	4
IMPARZIALITÀ	4
CONTINUITÀ.....	4
PARTECIPAZIONE	5
EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	5
L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ	6
LE SEDI.....	7
TITOLI ACCADEMICI.....	7
PIANI DI STUDIO	8
METODOLOGIA DIDATTICA	9
EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI.....	13
MATERIALI DIDATTICI.....	14
I SERVIZI.....	15
PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	16
VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE.....	17
CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA	17
STANDARD TECNOLOGICI.....	19
SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI.....	20
CONTRATTO FORMATIVO.....	20
MODULO RECLAMO.....	21
DIRITTO DI INFORMAZIONE	21

PREMESSA

La società occidentale sta vivendo un momento di profonda trasformazione, l'Università Telematica "Pegaso" intende dare risposte alle nuove esigenze formative poste dalla "società della conoscenza".

Le attività che si vanno a proporre intendono assumere come aspetto centrale il concetto di "qualità della formazione universitaria".

L'Università Telematica "Pegaso" individua come primaria, tra le sue attività istituzionali, la formazione dello studente attraverso la didattica *online* e la ricerca di base e disciplinare di eccellenza.

L'Università Telematica "Pegaso" individua come primaria, tra i suoi compiti istituzionali, la formazione dello studente attraverso la didattica e la ricerca.

In questa prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è il depositario di diritti fondamentali in qualità di utente di un servizio che si articola nelle diverse funzioni didattiche e amministrative.

L'Università riconosce quindi i diritti che sono alla base della seguente Carta dei servizi:

- Diritto ad una didattica che valorizzi l'intelligenza come sviluppo di una originale capacità di elaborazione personale e sostenuta dall'interazione attiva con i docenti.
- Diritto ad essere valutato (e non semplicemente selezionato), secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori.
- Diritto alla comunicazione ed all'informazione.
- Diritto ad una valutazione formativa.
- Diritto ad essere seguito ed accompagnato nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza (ricevimento), secondo le modalità effettivamente previste nell'attività formativa.
- Diritto all'accesso ed all'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale.
- Diritto alla qualità ed all'efficienza dei servizi disponibili articolati in relazione alle esigenze degli utenti.
- Diritto a segnalare eventuali disservizi in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili, e anche attraverso l'Istituzione della figura di un Garante di Ateneo, nominato dal Rettore con il compito di rappresentare l'interfaccia specifica dei bisogni espressi dagli studenti.
- Diritto alla verifica ed al controllo della qualità dei servizi.

- Diritto alla tutela dei dati personali secondo la vigente normativa.

LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio universitario, regolata dall'articolo 4 del DM 17 aprile 2003 (GU n. 98 del 29-4-2003), definisce i doveri e gli obblighi nei confronti dello studente ed è parte integrante del "Contratto con lo Studente".

L'Università Telematica "Pegaso" si impegna a fornire ai propri utenti un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università stabilisce procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Attua iniziative per garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

IMPARZIALITÀ

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università ispira i suoi comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'Università si impegna ad erogare agli utenti tutti i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà.

L'interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente ad interruzioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico; a manutenzioni richieste dal corretto funzionamento degli impianti e della qualità dell'erogazione; da cause di forza maggiore in genere.

In questi casi l'Università s'impegna a dare tempestiva informazione dell'interruzione del servizio all'utenza e a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

Allo studente, comunque, è garantito il funzionamento di soluzioni tecnologiche alternative per evitare interruzioni di servizio causate dal sistema di rete e di sicurezza degli impianti tecnologici.

PARTECIPAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta distribuzione dei servizi l'Università garantisce in ogni modo la possibilità della partecipazione degli studenti alle varie prestazioni offerte.

La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono disciplinati dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni.

In qualunque momento, gli studenti potranno formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

In tale prospettiva, la Carta dei Servizi dell'Università "Pegaso" 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;
- verificare il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi contiene l'indicazione delle caratteristiche e degli indicatori di qualità dei servizi offerti; descrive i criteri di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti; individua gli strumenti di tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi è in distribuzione presso tutte le sedi dell'Università ed è disponibile anche sul sito Internet all'indirizzo: <http://www.unipegaso.it>

In caso di mancato rispetto da parte della Università dei principi e delle caratteristiche indicate nella Carta dei Servizi, gli utenti possono produrre reclamo e richiesta di indennizzo inoltrando istanza al Magnifico Rettore.

L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ

- Rettore
- Senato Accademico

Articolazione didattica

- Preside della Facoltà
- Consiglio di Facoltà
- Presidente Corso di Laurea
- Consiglio di Corso di Laurea
- Commissione Didattico Scientifica

Articolazione scientifica

- Direttore del Dipartimento
- Consiglio di Dipartimento

Strutture didattico scientifiche

- Laboratori
- Biblioteca
- Musei

Articolazione amministrativa

- Presidente del C.d.A
- Consiglio di Amministrazione

- Direttore Generale
- Nucleo di valutazione
- Rip. I Affari Generali e istituzionali
- Rip. II Segreterie studenti
- Rip. III Servizi di Coordinamento Didattico e delle Strutture Scientifico Didattiche
- Rip. IV Ragioneria, Personale e Sviluppo Risorse Umane
- Rip. V Ricerca Scientifica e Relazioni Internazionali
- Rip. VI Affari Legali e Pari Opportunità
- Rip. VII Applicazioni e Tecnologie Informatiche

LE SEDI

L'Università Telematica "Pegaso" ha la sede centrale a Napoli. Saranno attivi, inoltre, Poli Didattici Remoti (*Learning Center*).

Il *Learning Center* è una struttura, polifunzionale ed accessibile, attrezzata con le strumentazioni necessarie per la fruizione della didattica *online*.

Ogni sede è attrezzata con laboratori in grado di garantire

- l'utilizzo delle applicazioni software didattiche;
- l'utilizzo della strumentazione per attività didattiche sperimentali;
- l'accesso ai servizi di rete dell'Università Telematica;
- l'accesso ai servizi Internet.

Sul sito di Ateneo è pubblicata una lista aggiornata dei *Learning Center* presenti sul territorio.

TITOLI ACCADEMICI

L'Università Telematica "Pegaso" rilascia titoli accademici, di cui all'articolo 3, del DM 22 ottobre 2004, n. 270, ovvero Laurea, Laurea Magistrale, Diploma di specializzazione, Dottorato di ricerca; rilascia altresì titoli di Master di primo e di secondo livello, corsi di aggiornamento professionale e di perfezionamento.

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

PIANI DI STUDIO

I corsi di studio sono erogati a distanza e si caratterizzano in ragione del corso di studi, ai sensi e per effetto dell'art. 3 del DM 270/04.

I piani di studio vengono disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo e nei regolamenti e ordinamenti didattici previsti dal DM 270/04 e perseguono obiettivi, attraverso specifiche attività formative, di cui all'art. 10 e in coerenza con la classe a cui si riferiscono, art. 4 del decreto medesimo.

I singoli corsi o parti di essi, opportunamente codificati e quantificati in Credito Formativo Universitario, possono essere riprogettati in ragione della spendibilità delle competenze che sviluppano ed essere reinseriti in piani di studio predeterminati e realizzati ad hoc, anche, in convenzione con enti pubblici e privati (ai sensi del comma 7, art. 5, DM 270/04), per favorire l'erogazione di corsi di formazione continua, per adulti e per percorsi professionalizzanti, quali ad esempio IFTS, corsi professionali, etc.

I moduli didattici dei corsi di Laurea proposti concernono:

- 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.

Per elaborare il proprio piano di studio personalizzato, secondo la disciplina scelta, lo studente sarà assistito da un *tutor*, con l'ausilio del quale stilerà un "*Learning Agreement*" per identificare gli obiettivi didattici, i piani di studio, etc.

Ai sensi e per gli effetti della lettera d) del comma 1, art. 4, del decreto ministeriale 17 aprile 2003, l'Università Telematica "Pegaso" garantisce la massima flessibilità di fruizione dei corsi ponendo in essere le attività conseguenti al Regolamento d'Ateneo.

Agli studenti è garantito, conseguentemente alla valutazione del profitto, il massimo del credito formativo indicato per ciascun anno accademico, nei regolamenti e ordinamenti didattici, nonché la possibilità di diluirlo anche in un periodo di tempo successivo e non limitato.

METODOLOGIA DIDATTICA

La metodologia didattica fonda i suoi principi su criteri e standard definiti dall'art. 4 del D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico.

Sul sito di Ateneo è possibile scaricare le linee guida della Metodologia Didattica adottata.

La metodologia didattica posta in essere prevede l'utilizzo di *learning objects* (unità di contenuto didattico), in cui convergono molteplici strumenti didattici (materiali e servizi), che agiscono in modo sinergico sul percorso di formazione ed apprendimento dello studente.

Lo studente, infatti, dispone:

- del testo scritto della lezione, con riferimenti bibliografici, note, etc.;
- delle diapositive (arricchite da testi, tabelle, immagini, grafici, etc.) commentate in audio dal docente;
- dei filmati delle lezioni, disponibili in modalità sincrona e/o asincrona;
- delle esercitazioni di autovalutazione per la verifica dello stato di apprendimento.

Ciascuno studente partecipa alle attività della classe virtuale, e viene seguito dal titolare della disciplina che è responsabile della didattica.

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 di 25 persone gestiti da *tutor* esperti dei contenuti e formati agli aspetti tecnico-comunicativi della didattica *online*, che verificano la progressione dell'apprendimento degli studenti nelle classi virtuali, attraverso modalità asincrone (mail, bacheche, forum, FAQ) o sincrone (colloqui in *real time* attraverso *chat* e videoconferenza, incontri *online* nell'aula virtuale, simulazioni programmate a scadenze prefissate).

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 della classe;
- monitoraggio dei percorsi di apprendimento individuali;
- coordinamento del gruppo di studenti.

L'attività di guida/consulenza è svolta attraverso la creazione di spazi virtuali interattivi uno a molti sincroni ed asincroni (forum, *web conference*, sessioni live, etc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via *e-mail*.

La piattaforma di Ateneo prevede, a tal proposito, l'utilizzo di:

- un sistema di FAQ (*Frequently Asked Questions*), ovvero un archivio pubblico delle domande più frequenti che gli studenti possono consultare prima di inviare le proprie richieste;
- forum, all'interno dei quali i *tutor* individuano i temi più significativi del corso e aprono periodicamente temi di discussione, invitano gli studenti a segnalare eventuali problemi e li sollecitano a risponderli a vicenda;
- incontri virtuali, attraverso strumenti di interazione sincrona, durante i quali gli studenti possono porgere i loro quesiti ai *tutor*.

Sono inoltre previste forme di apprendimento collaborativo *online*, insieme con altri studenti, *tutor* e docenti utilizzando:

- strumenti ed attività asincroni che permettono di comunicare e di svolgere varie attività attraverso l'uso di *e-mail*, dei *forum*, delle bacheche, delle FAQ e lo studio dei materiali didattici forniti;
- strumenti ed attività sincroni che richiedono l'utilizzo simultaneo degli strumenti di comunicazione secondo una pianificazione didattica/temporale elaborata da docenti e tutor, sono strumenti sincroni le sessioni live erogate in *chat* e *videochat*, durante le quali gli studenti, divisi per classi, si collegano a un orario prestabilito, utilizzando un sistema che integra una chat testuale (a richiesta anche audio/video) con una lavagna virtuale, sistemi per la condivisione di file, *test* in tempo reale, etc.

Le attività sincrone sono pubblicizzate dal corpo docente con congruo anticipo, sia attraverso il sito di Ateneo, sia attraverso la *mailing list* degli iscritti ai corsi di Laurea.

Questi strumenti permettono agli studenti di:

- sviluppare attività di approfondimento condividendo e confrontando i propri elaborati con quelli degli altri studenti;
- comunicare tra loro e/o con il corpo docente (*tutor* e docenti), scambiando tra loro informazioni, spiegazioni, correzioni, chiarimenti, etc.;
- seguire una spiegazione integrativa;

- chiarire punti critici;
- porre domande e ricevere le relative risposte in tempo reale dialogando simultaneamente con il resto della classe;
- effettuare prove di verifica *online* in itinere e finali su ciascuna materia.

Le attività di monitoraggio del gruppo da parte dei *tutor* hanno l'obiettivo di verificare periodicamente l'avanzamento complessivo del gruppo stesso, onde consentire eventuali adattamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari *live* di approfondimento).

Tali attività possono essere realizzate:

- con lo sviluppo di *test online* periodici. I *test* potranno essere sincroni (cioè richiedere allo studente di collegarsi *online* ad orari stabiliti e di svolgerli in un tempo limitato) oppure asincroni (lo studente dovrà svolgerli in un certo lasso di tempo);
- con la realizzazione di interrogazioni virtuali, sia asincrone (attraverso forum, nei quali il *tutor* potrà porre quesiti specifici, per poi verificare la reazione da parte degli studenti), sia sincrone;
- attraverso esercitazioni *online*, con scambio di file (audio, video, immagini, testi, etc.) tra studente e *tutor*.

L'Ateneo consente a tutti gli studenti di programmare il proprio impegno e di individuare fin dall'inizio del corso date e tempi di svolgimento previsti.

Tale supporto sarà fornito dal docente servendosi di uno strumento di agenda *online* che consenta di gestire:

- studio personale: indicazione su base settimanale o bisettimanale dei contenuti che lo studente deve apprendere, per seguire correttamente il ritmo di studio previsto per il corso, anche in considerazione delle sue esigenze personali;
- elaborati e valutazioni in itinere: indicazione dei contenuti degli elaborati e delle prove di valutazione che lo studente dovrà sviluppare, delle conoscenze necessarie per svolgerli, dei tempi e delle modalità previste per lo svolgimento;
- attività sincrone: indicazione di date e orari previsti per le attività sincrone, segnalazione degli obiettivi di ciascuna attività e delle fasi preparatorie;
- eventuale partecipazione ad attività di laboratorio: organizzazione dei materiali propedeutici, scambio file, definizione delle attività di laboratorio (modalità *online* e *online* + *workshop*), etc.

Durante lo svolgimento del corso, lo studente elabora le prove di verifica delle conoscenze acquisite, che verranno trasmesse al docente per la correzione e la valutazione.

Prove in itinere sono erogate periodicamente sia in modalità sincrona (durante le sessioni *live*), sia in modalità asincrona. Nell'ambito di ogni corso, gli studenti sono sottoposti a una prova in itinere per ciascuna materia allo scopo di monitorare costantemente l'apprendimento.

Le prove in itinere sono obbligatorie per tutti ma non determinano l'ammissione dello studente alla fase finale di verifica mediante l'esame frontale.

I risultati di tutte le prove vengono tracciati ed archiviati costituendo così lo "storico" di ogni singolo studente che costituisce il suo personale portfolio. Le prove possono essere costituite da:

- *test* (a risposte chiuse, a risposta aperta, a scelta multipla, etc.);
- esercizi;
- simulazioni;
- elaborati di tipo progettuale.

Il materiale relativo alla prova viene caricato *online* e registrato nel *report* storico di ogni singolo studente. Tale materiale deve essere "consegnato" entro il termine stabilito dal docente.

L'Ateneo, al fine di rendere fattibile la verifica e la certificazione degli esiti formativi, utilizza le seguenti attività di identificazione e di monitoraggio del percorso di apprendimento:

- il tracciamento automatico delle attività formative da parte del sistema, il *reporting* dei dati tracciati e l'accessibilità ai dati sia del docente sia dello studente;
- il monitoraggio didattico e tecnico ed il *feedback* continuo da parte dei *tutor* (riguardante il 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 per l'autovalutazione (ad es. *test multiple choice*, vero/falso, sequenza di domande con diversadifficoltà, simulazioni, mappe concettuali, elaborati, progetti di gruppo, etc.);

- esame finale di profitto in presenza presso la sede Universitaria, nel corso del quale si terrà conto e si valorizzerà il lavoro svolto in rete (attività svolte a distanza, quantità e qualità delle interazioni *online*, etc.).

I corsi *online* erogati dall'Ateneo possono anche prevedere attività di laboratorio specifiche per i diversi settori disciplinari.

Tali attività possono essere svolte interamente *online* o attraverso *workshop una tantum*, organizzati presso la Sede dell'Ateneo o presso i *Learning Center* (Poli Didattici Remoti).

Le modalità organizzative degli eventuali laboratori sono definite da ciascun corso di Laurea.

L'ammissione all'esame finale che segue lo svolgimento delle prove di verifica in itinere non implica il sicuro superamento di esso: l'"autenticità" delle prove in itinere dovrà, infatti, essere confermata durante l'esame in presenza.

Alle date prestabilite delle sessioni d'esame, opportunamente pubblicizzate attraverso il sito di Ateneo e la mailing list degli iscritti ai corsi, i candidati potranno sostenere tutti gli esami previsti per l'anno accademico al quale sono iscritti.

L'Università garantisce un servizio di supporto logistico agli studenti mediante la stipula di apposite convenzioni con strutture alberghiere nei pressi della sede, al fine di facilitare l'organizzazione del soggiorno degli studenti durante le sessioni d'esame.

In un anno accademico sono previste tre sessioni di esami, durante le quali di norma le prove di verifica finale sono concentrate in cinque giorni consecutivi.

La verifica di profitto finale è sostenuta in modo frontale ed è affidata alla Commissione nominata dal Rettore e presieduta dal docente titolare della disciplina.

I criteri adottati per la valutazione sono determinati da:

- i risultati di un certo numero di prove intermedie (*test online* di verifica delle conoscenze, sviluppo di elaborati, eventuali attività di laboratorio, etc.);
- la qualità della partecipazione alle attività *online* (frequenza e qualità degli interventi monitorabili attraverso la piattaforma);
- i risultati della prova finale in presenza presso le strutture universitarie.

Chi è ammesso alla fase finale ma non supera l'esame finale ha la possibilità di ripresentarsi agli appelli successivi.

EROGAZIONE E FRUIZIONE DEI CORSI

I corsi sono erogati a distanza attraverso la rete internet.

La fruizione dei corsi avviene attraverso la piattaforma *e-learning* di Ateneo.

Le modalità di erogazione sono progettate in modo tale da:

- supportare la motivazione degli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
- proporre una schedulazione adeguata alle caratteristiche degli studenti.

A tal proposito la piattaforma consente la gestione di attività asincrone (studio delle lezioni, *test* di autovalutazione, partecipazione a forum, etc.) e attività sincrone (aula virtuale, videoconferenze, seminari in diretta, eventuali revisioni in diretta con il docente o i *tutor*, etc).

MATERIALI DIDATTICI

I materiali didattici forniti sono basati sui criteri e standard definiti nel DM del 17 Aprile 2003 e certificati dalla Commissione Didattica di Ateneo composta da docenti universitari così come individuato dall'Art. 18 del Regolamento Didattico di Ateneo.

I materiali didattici forniti per ciascuna lezione sono:

- testo scritto esaustivo di ciascuna lezione;
- diapositive della lezione, arricchite da immagini, grafici, riassunti, tabelle e commentate in maniera sincrona con l'audio del docente;
- videolezioni *on-demand* del docente, arricchite da slide, *tutorial*, riferimenti bibliografici e note;
- simulazioni guidate di esercitazioni;
- *test* di autovalutazione;
- fonti documentarie e bibliografiche;
- eventuali ulteriori materiali di approfondimento.

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.

- Inoltre, la piattaforma *e-learning* di Ateneo mette a disposizione:
- aula virtuale per gestione di eventi sincroni (in diretta);
- forum;
- *chat* e *videochat*;

- *mailbox*;
- archivi dinamici;
- bacheca annunci;
- agenda *online*;
- navigatore delle ontologie disciplinari;
- altre tipologie di materiali didattici.

I SERVIZI

I requisiti e le caratteristiche dei servizi vengono di seguito sintetizzati. Essi corrispondono agli standard tecnologici previsti dall'allegato tecnico del DM 17 aprile 2003, sono certificati dalla Commissione Didattica di Ateneo, e trovano riscontro nel Regolamento didattico d'Ateneo.

- **Servizi formativi**, includono la fruizione dei materiali didattici *online* (*Learning Objects*) organizzati e metadati secondo gli standard internazionali AICC, IMS e SCORM; il monitoraggio del percorso di apprendimento dello studente da parte dei *tutor*, dei docenti e dello studente stesso, l'erogazione di *test* di verifica e di autovalutazione, l'organizzazione di un supporto alla programmazione temporale dell'impegno degli studenti, la gestione delle attività collaborative in aula virtuale attraverso strumenti in modalità sincrona ed in modalità asincrona per consentire allo studente un apprendimento in piena autonomia gestionale.
- **Servizi informativi**, per consentire allo studente, attraverso gli strumenti ICT il reperimento, in tempo reale, di ogni comunicazione/informazione utile per una corretta gestione della propria carriera universitaria sia da un punto di vista amministrativo sia formativo, nonché per l'esercizio del proprio diritto d'informazione e di comunicazione.
- **Servizi di tutoring**, per assistere lo studente nelle varie fasi della sua carriera, con particolare attenzione al superamento delle criticità che possono sopraggiungere durante il percorso formativo; tra i servizi principali si segnalano l'avviamento al percorso formativo nei primi sei mesi di attività, il sostegno all'apprendimento dei contenuti, il supporto alla stesura del piano di studi personalizzato, il coordinamento delle attività di tirocinio professionalizzante, l'assistenza alle attività formative in laboratorio virtuale e durante le verifiche intermedie, la preparazione all'esame di profitto e alla prova finale.
- **Servizi di Biblioteca Intelligente (SBI)**, per garantire allo studente il facile e immediato reperimento di oggetti e contenuti formativi,

opportunamente ordinati e metadati in funzione di specifici argomenti oggetto di studio, approfondimento e soprattutto organizzati per rendere efficace e mirata la preparazione ai diversi momenti di verifica programmati (autovalutazione, valutazione intermedia), tutto ciò in rete con o senza servizio di moderazione.

- **Servizi di orientamento**, per permettere all'utente che consulta il sito Internet di Ateneo di ricevere informazioni puntuali per operare scelte equilibrate e per prendere decisioni in grado di orientarlo verso corsi di studi più aderenti alle potenzialità effettivamente possedute. Il servizio soddisfa, altresì, le richieste informative degli utenti non codificati.
- **Servizio di segreteria amministrativa**, totalmente *online*, per consentire allo studente di gestire a distanza la propria carriera universitaria. La segreteria è suddivisa in due aree: area amministrativa e area didattica. La prima favorisce lo scambio comunicativo e l'esercizio del diritto al riconoscimento e reperimento delle certificazioni attestanti la carriera dello studente. La seconda, invece, è destinata a sostenere lo scambio comunicativo tra personale docente e non docente a garanzia del diritto alla formazione dello studente.
- **Servizi di Ricerca**, appositamente organizzati per i Laureandi a sostegno di prove finali e tesi di Laurea, per gli studenti degli altri corsi a sostegno di azioni su specifici ambiti di ricerca, di cui al Titolo II del Regolamento didattico d'Ateneo.
- **Servizi di Supporto Logistico**, attraverso la stipula di apposite convenzioni tra l'Università e hotel e/o ristoranti nei pressi della sede al fine di ottimizzare l'organizzazione del soggiorno degli studenti in occasione delle attività che richiedono la presenza (sedute d'esame, *workshop* etc). Tutte le informazioni di carattere logistico sono disponibili in tempo reale *online* sul sito di Ateneo.

PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

- garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche dell'Università 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- assicurando un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;
- garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione *online*.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE

L'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli indicatori della *Certificazione del Sistema Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001:2000*.

L'Università si impegna a misurare costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati saranno esposti sul sito di Ateneo.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

L'Ateneo garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA

La piattaforma e-learning di Ateneo soddisfa tutti i requisiti previsti dal D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico.

L'architettura tecnologica di sistema e di rete, progettata secondo criteri di massima flessibilità e scalabilità, garantisce elevate *performance* di accesso e fruizione dei servizi da parte di più utenti contemporanei.

In particolare sono garantiti:

- un numero massimo di 5000 utenti contemporanei;
- un numero medio di 1500 utenti contemporanei;
- tempi di risposta ottimizzati da sistemi QoS (*Quality of Service*).

Il sistema inoltre presenta le seguenti caratteristiche:

- sistema di accesso ed identificazione univoca, con assegnazione dei permessi sul sistema in base al proprio profilo utente (docenti, *tutor*, studenti etc.);
- sistema di gestione e modifica dei dati personali;
- aula virtuale per la gestione di eventi sincroni (*chat*, *videochat*) utilizzabile sia per il tutoraggio delle lezioni sia per la fruizione di conferenze, incontri e seminari;
- erogazione di servizi di comunicazione asincrona, quali forum, *mailbox*, bacheca annunci, FAQ e agenda *online*;

- erogazione di contenuti didattici sotto forma di *Learning Objects* in formato XML (*eXtensible Markup Language*) secondo lo standard internazionale ADL SCORM 1.2;
- capacità di tracciamento dell'erogazione dei contenuti didattici a scopo didattico e certificativo, con granularità fino al livello di *Learning Objects*, secondo lo standard internazionale ADL SCORM 1.2;
- sistema WEB ad alta interattività di erogazione dei corsi e dei servizi, per la trasmissione di contenuti semanticamente avanzati;
- capacità di tracciamento in tempo reale della fruizione del corso a distanza in termini di erogazione ed utilizzo di tutti i contenuti fino a livello di *Learning Objects*, sia per il sostegno al modello didattico scelto, che per quanto riguarda la salvaguardia del diritto d'autore del materiale didattico;
- aggregazione e sequenzializzazione di contenuti didattici, anche a livello di granularità elevata, adattiva e personalizzabile in tempo reale;
- capacità di erogare e tracciare punti specifici di verifica dell'apprendimento, con registrazione, fino al superamento dell'esame, di tutti i punti di verifica caratterizzanti il percorso formativo erogato;
- capacità di tracciare tutti i tempi di erogazione con granularità elevata, a livello di unità didattiche atomiche (SCO, *Shearable Content Object*);
- capacità di archiviazione storica dei risultati finali, valutabili nel processo di assegnazione dei crediti universitari;
- capacità di effettuare *reporting* dei dati tracciati sia verso il docente/*tutor* sia verso lo studente nel rispetto della legge sulla privacy e in modo da consentire l'autocertificazione esplicita dei tempi e processi di erogazione dei contenuti di formazione e verifica;
- capacità di *authoring* con indicizzazione dei contenuti, aggregazione a granularità variabile, regole di adattività espresse in forma esplicita ed interoperabili tra sistemi di vari fornitori;
- capacità di archiviazione *online* con la possibilità di autenticazione di accesso e protocolli standard di condivisione dei metadata (SOAP XML);
- possibilità di pubblicare profili applicativi specializzati per singolo corso, ateneo o consorzio di atenei, secondo le specifiche internazionali IMS *Global Learning Consortium*;
- possibilità di effettuare le attività amministrative *online* (iscrizione al corso, prenotazione esami, etc.);
- accessibilità anche a particolari categorie di utenti (come ad esempio diversamente abili) attraverso interfaccia grafica progettata in

ottemperanza alle linee guida WCAG 1.0 del *World Wide Web Consortium* (W3C).

Una descrizione dettagliata delle caratteristiche tecniche della piattaforma e dei requisiti minimi richiesti è disponibile sul sito di Ateneo.

STANDARD TECNOLOGICI

L'Ateneo garantisce la conformità della piattaforma ai seguenti standard internazionali:

- **AICC**, *Aviation Industry CBT Committee*, è un *open forum* di docenti professionisti con l'obiettivo comune di stabilire le linee guida relative alla tecnologia usata per l'apprendimento interattivo, *online* e *offline*. Ulteriori informazioni sono disponibili presso <http://www.aicc.org>.
- **IMS** è un consorzio di istituzioni e aziende che operano nel settore della formazione e insieme sviluppano e promuovono specifiche riguardo all'apprendimento *online* per facilitare l'interscambio di informazioni tra *Learning Management System* eterogenei. Si possono trovare ulteriori informazioni nel sito di IMS, <http://www.imsproject.com>.
- **IMS QTI** (*Question and Test Interoperability*) per la creazione di *test* e valutazioni. È possibile creare delle Raccolte di *Test* contenenti varie domande in forma di vero/falso, scelte singole o multiple, riempimento di campi testuali, con possibilità di formattazione dei testi in HTML. I *test* o i sondaggi possono raccogliere le domande prelevandole in modo statico o dinamico (casuale) dalle Raccolte di *Test*, ed è possibile definire per essi varie caratteristiche: limiti di tempo, punteggi e soglie di superamento, numero massimo di tentativi. L'applicazione supporta inoltre l'erogazione di *test* per la certificazione su prodotti o servizi, consentendo ad esempio la ripresa del *test* in caso di abbandono forzato da parte del candidato o la possibilità di aumentare dinamicamente il tempo restante per il completamento del *test* in casi eccezionali.
- **SCORM** (*Sharable Content Object Reference Model*) definisce delle specifiche che hanno lo scopo di incorporare in un unico standard il lavoro di AICC, IMS e IEEE. È un marchio registrato da ADL (*Advanced Distributed Network* - <http://www.adlnet.com>).
- **WCAG** (*Web Content Accessibility Guidelines*). Le linee guida per l'accessibilità dei contenuti Web spiegano come realizzare contenuti per il Web di modo che siano accessibili a persone affette da disabilità. Le linee guida sono rivolte agli sviluppatori di contenuti per il Web (autori di pagine Web e persone che si occupano del *design* di siti Web), nonché agli sviluppatori di strumenti di *authoring*. Il fine primario delle linee guida è quello di promuovere l'accessibilità. Nondimeno la loro applicazione consente di rendere disponibili i contenuti Web a tutti gli

utenti, indipendentemente dal tipo di strumento di navigazione utilizzato (ad esempio *browser* grafici, *browser* vocali, cellulari, navigatori per automobile etc.) o da limitazioni cui ci si trovi costretti (ad es. un ambiente rumoroso, sovra o sotto-illuminato, o circostanze che impongano di non utilizzare le mani etc.). Nel seguire le linee guida si aiutano inoltre le persone a reperire più velocemente informazioni nel Web mentre non si dissuadono i *content manager* dall'usare immagini, filmati, etc., indicando inoltre le modalità per un corretto uso dei contenuti multimediali, onde renderli accessibili ad una più vasta utenza.

SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

La formazione a distanza, per la particolarità del modello formativo (assenza di obblighi di presenza in sede, supporti didattici in formato elettronico, supporto da parte dei docenti e dei *tutor* attraverso telefono/fax/*e-mail*, possibilità di espletare tutte le pratiche burocratiche a distanza, possibilità di sostenere le prove di verifica in itinere in remoto) offre un'opportunità di estrema rilevanza per gli studenti diversamente abili, proprio per l'assenza di vincoli spaziali e temporali e per la possibilità di fare ricorso all'utilizzo delle nuove tecnologie per la fruizione dei servizi didattici.

Nell'erogare i propri servizi, l'Università Telematica "Pegaso" dedica particolare attenzione a garantire facilità di accesso da parte degli studenti diversamente abili.

Offre, inoltre, un servizio di individuazione ed acquisizione degli ausili informatici (*hardware* e *software*) che agevolano lo studente diversamente abile nell'uso del computer, allo scopo di potenziare la comunicazione, in situazioni di difficoltà verbale, visiva e grafo-motorio. In questa ambito, l'Università segue le linee guida del *World Wide Web Consortium* (W3C) e la loro adozione in Italia, con riferimento, nello specifico del quadro legislativo italiano, all'attività dell'Autorità e della Presidenza del Consiglio dei Ministri (membro del W3C).

CONTRATTO FORMATIVO

L'iscrizione all'Università Telematica "Pegaso" prevede la stipula di un apposito Contratto con lo studente per l'adesione ai servizi erogati.

Il contratto ha una durata di un anno e la validità si riferisce all'Anno Formativo (AF), ovvero Accademico.

Le attività formative hanno inizio a partire dal 1 ottobre e terminano il 30 settembre dell'anno successivo.

La Carta dei servizi e il Regolamento didattico d'ateneo sono parte integrante del contratto e possono essere consultati sul sito di Ateneo.

Per contratto lo studente può ricorrere nei casi di:

- disservizio, con un reclamo e con una richiesta di indennizzo;
- inadempienza, con il recesso del contratto stesso.

L'Università Telematica "Pegaso" si riserva la Facoltà di sospendere l'erogazione del servizio in caso di inadempienza contrattuale dello studente.

Il foro di competenza esclusiva è quello di Napoli.

MODULO RECLAMO

Lo studente esercita il diritto di reclamare per disservizi o inadempienze inviando al Garante di Ateneo l'apposito modulo, debitamente redatto, disponibile sul sito.

Qualora l'Utente intende presentare un reclamo potrà inviarlo:

- per posta Al Magnifico Rettore dell'Università Telematica Pegaso, via Filippo Palizzi 2, 80100 Napoli;
- per posta elettronica all'indirizzo reclami@unipegaso.it

A fronte di ogni reclamo scritto l'Università si impegna:

- a riferire il risultato degli accertamenti entro i termini previsti dalla normativa vigente;
- ove necessario, ad indicare i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

DIRITTO DI INFORMAZIONE

Attraverso il proprio portale, l'Università "Pegaso" si impegna a fornire all'utente le seguenti informazioni generali:

- chi siamo;
- cosa facciamo;
- sedi;
- struttura ed organizzazione;
- offerta formativa;
- tecnologie;
- contratto;

- modalità di rescissione del contratto;
- modalità di pagamento delle tasse e contributi;
- modalità di accesso ai servizi;
- modalità e metodologia didattica.