

Carta dei Servizi per lo Studente

Art. 1

Principi generali e finalità

1. La Carta dei Servizi per lo Studente è regolata dal D.M. del 17 aprile 2003 e definisce i Servizi che l'Università si impegna ad erogare allo Studente e costituisce parte integrante del Contratto con lo Studente.
2. La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi dell'Università ed ha validità annuale.
3. La presente Carta è sempre disponibile prima dell'inizio delle attività presso la sede dell'Università e sul portale dedicato.
4. Finalità della presente Carta è garantire allo Studente un regolare ed efficace "accesso" all'Università, indicando le soluzioni tecnologiche ed organizzative che saranno adottate nell'ottica di un costante mantenimento dei livelli di qualità.
5. In particolare la Carta dei Servizi individua gli standard ed i livelli di servizi offerti per poter garantire:
 - a. qualità e completezza dell'informazione e della formazione;
 - b. personalizzazione del percorso formativo ;
 - c. sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata finalizzata a favorire l'interazione degli studenti con la docenza e degli studenti tra loro (standards tecnologici);
 - d. flessibilità di fruizione di materiali (testi, immagini, animazioni, audio, video) senza criticità di software o connettività;
 - e. forme diversificate di assistenza e tutoraggio;
 - f. fonti documentarie e bibliografiche;
 - g. tutela dei dati personali ;
 - h. accesso facilitato ai portatori di handicap;
 - i. Verifica periodica della soddisfazione degli utenti;
 - j. Accesso alle attività amministrative on-line (iscrizione al corso, prenotazioni esami, etc.).

Art. 2

Diritto di Informazione

1. L'Università fornirà e renderà pubbliche sul proprio sito e presso la sede della stessa Università tutte le informazioni utili ad orientare gli studenti.
In particolare:
 - Informazioni generali sull'Università
 - Informazioni sulla struttura e sulle attività
 - Organizzazione di Ateneo
 - Offerta formativa
 - Metodologia didattica
 - Piani di Studio
 - Metodologia di Tutoraggio

- Tecnologia
- Carta dei Servizi per lo Studente
- Contratto con lo Studente
- Modulo di reclamo
- Valutazione da parte degli utenti
- Modalità di accesso ai servizi segretariali

Livello di servizio

Il servizio sarà erogato garantendo la funzionalità del sito 24 ore/giorno , aggiornando in tempi strettamente tecnici i contenuti ed assicurando un help desk di 2° livello.

Art. 3 ***Regole dei servizi***

1. L'Università si impegna ad erogare i servizi di seguito indicati garantendo:
 - a. la funzionalità della piattaforma tecnologica 24 ore su 24;
 - b. i livelli di servizio indicati per ciascun servizio
 - c. un help desk
 - d. certificazione dei servizi stessi da parte di una Commissione di Docenti universitari.
2. Nel caso in cui il servizio tecnico alla base della didattica on-line debba essere momentaneamente sospeso per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, sarà cura dell'Università darne tempestiva comunicazione a tutti gli interessati.
3. La Segreteria sarà disponibile per eventuali suggerimenti e reclami per disservizi.

Art. 4 ***Contratto con lo Studente***

1. L'iscrizione all'Università prevede la stipula di un apposito Contratto con lo Studente che determina obblighi e doveri dello Studente e dell'Università e che rappresenta atto obbligatorio ai fini del perfezionamento dell'iscrizione.

Livello di servizio

Il contratto contempla le modalità di risoluzione del rapporto contrattuale su richiesta dello Studente garantendo, allo studente stesso, il completamento del proprio ciclo formativo

Art. 5 ***L'offerta formativa***

1. L'offerta formativa sarà visibile sul sito dell'Università e, per ogni corso di studi, indicherà le materie d'insegnamento, i corsi , le esercitazioni ed i laboratori.
2. Riporterà altresì le conoscenze richieste per l'accesso, le caratteristiche della prova finale e gli sbocchi occupazionali previsti.

3. La formazione dell'Università si avvarrà di un sistema integrato nel quale gli Studenti fruiranno dei contenuti on line e interagiranno sia sui contenuti che sulle attività mediante gli strumenti di community e di collaborazione sincrona: forum, chat, aula virtuale.
4. L'offerta formativa dell'Università Telematica mira allo sviluppo della formazione di professionisti nel campo della gestione economica e della organizzazione aziendale, con un forte orientamento al mercato. I Corsi di Laurea e di Laurea Specialistica offrono uno studio organico dell'insieme delle metodologie e delle tecniche economico-gestionali dell'industria audiovisiva a livello europeo.
La figura di riferimento è quella del *product/project manager* che raccorda aspetti creativi e tecnici alle esigenze di mercato, cercando di dare ad ognuno di questi fattori la giusta valorizzazione.
La figura professionale in uscita corrisponde a quella di manager esperti della comunicazione audiovisiva e quadri direttivi polivalenti in grado di integrare le diverse competenze tecnico-gestionali intorno alla realizzazione di programmi e prodotti audiovisivi e di applicarle utilizzando i vari media disponibili. Nei curricula si associano le componenti essenziali della gestione e dello sviluppo delle imprese operanti nel settore audiovisivo, ad insegnamenti di base in campo economico, aziendale e giuridico.

Livello di servizio

I regolamenti didattici del Corso di Laurea in Economia e Management dell'Audiovisivo e del Corso di Laurea Specialistica in Produzione e Distribuzione Audiovisiva contengono nel dettaglio l'elenco degli insegnamenti di base, caratterizzanti e affini o integrative, con l'indicazione dei settori scientifico-disciplinari di riferimento, nonché delle altre attività formative ed il numero di crediti ad esse corrispondenti.

L'ordinamento didattico dei corsi sarà annualmente verificato ed eventualmente aggiornato tenendo conto degli sviluppi del mercato nazionale ed internazionale di riferimento, dell'innovazione tecnologica, degli sbocchi occupazionali, anche con la collaborazione delle strutture socio-economiche operanti sul territorio.

Art. 6

La metodologia didattica

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

2. La verifica e la certificazione degli esiti formativi sarà assicurata attraverso un sistema di tracciamento automatico delle attività formative e un monitoraggio didattico e tecnico che prevede verifiche in itinere, anche per l'autovalutazione.

Livello di servizio

Le materie di insegnamento saranno erogate a distanza via Internet, attraverso la gestione di una piattaforma tecnologica integrata i cui standard sono definiti all'art. 9 della presente carta dei servizi. La qualità del tutoraggio on line sarà garantita dalla presenza di esperti di contenuti e della gestione tecnica comunicativa didattica on line come indicato all'art.11 della presente carta dei servizi (tutoraggio).

Gli studenti avranno la possibilità di fruire di materiali (testi, immagini, animazioni, audio e video) in modo flessibile senza criticità di software o di connettività.

Art. 7 ***Il piano di studio***

1. Lo studente ha diritto a definire i propri piani di studio secondo i percorsi formativi previsti dai Corsi di Laurea in Economia e Management dell'Audiovisivo e di Laurea specialistica in Produzione e Distribuzione Audiovisiva.
2. Il Corso di Laurea in Economia e Management dell'Audiovisivo (CLEMA) ha l'obiettivo di assicurare allo studente un'adeguata padronanza di metodi e contenuti scientifici generali, nonché l'acquisizione di specifiche competenze professionali.
3. Per conseguire la laurea lo studente deve aver acquisito 180 crediti, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria di due lingue dell'Unione Europea oltre l'italiano.
4. Per essere ammessi al corso di laurea occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo.
5. E' prevista una articolazione delle attività formative suddivise in:
 - attività di base
 - attività caratterizzanti
 - affini o integrative
 - scelte autonomamente dallo studente
 - relative alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo di studio
 - volte ad acquisire conoscenze linguistiche, informatiche, relazionali utili per l'inserimento nel mondo del lavoro
6. Nel piano di studi in particolare sono presenti discipline caratterizzanti, legate al contesto produttivo, culturale e sociologico dell'industria audio-visiva, nonché l'applicazione a singoli casi aziendali degli elementi di teoria appresi.
Le suddette attività appartengono a seguenti ambiti disciplinari:
 - economico
 - aziendale
 - statistico-matematico
 - giuridico

- cultura scientifica, tecnologica e giuridica
 - formazione interdisciplinare
7. Il Corso di Laurea Specialistica in Produzione e Distribuzione Audiovisiva ha l'obiettivo di fornire allo studente una formazione di livello avanzato per l'esercizio di attività di elevata qualificazione nello specifico ambito dell'audiovisivo. Il curriculum prevede la medesima articolazione in attività formative e ambiti disciplinari del Corso di Laurea triennale di base.
8. Per conseguire la laurea specialistica lo studente deve aver acquisito 300 crediti, ivi compresi quelli già acquisiti dallo studente e riconosciuti validi per il relativo corso di laurea specialistica. Il curriculum del Corso di Laurea Specialistica prevede modalità di accertamento delle abilità informatiche e la partecipazione a tirocini formativi presso organizzazioni e aziende pubbliche e private operanti nei settori dell'ambiente audiovisivo e culturale.
9. Per essere ammessi al corso di laurea specialistica occorre essere in possesso della laurea, ovvero di un altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo. La LS è elettivamente rivolta ai titolari di una laurea triennale della classe 17, "Scienze dell'economia e della gestione aziendale". I crediti formativi universitari relativi alla Laurea triennale in Economia e Management dell'Audiovisivo sono integralmente riconosciuti per il presente corso di laurea specialistico. Possibile iscrizione anche per i laureati in Scienze economiche (classe 28)

Livello di servizio

Il piano di studi del CLEMA ha una durata di 3 anni e appartiene alla Classe delle lauree in Scienze dell'Economia e della Gestione Aziendale (n.17). Il curriculum prevede 24 insegnamenti semestrali cui si aggiungono le attività formative individuali, per lo sviluppo di abilità informatiche e per la conoscenza delle lingue.

Il piano di studi del Corso di Laurea Specialistica in Produzione e Distribuzione Audiovisiva ha una durata di 2 anni e appartiene alla Classe delle Lauree Specialistiche in Scienze Economiche per l'Ambiente e la Cultura (83/S). Il curriculum prevede 14 insegnamenti semestrali, cui si affiancano le attività individuali, per lo sviluppo di abilità informatiche specialistiche e per la conoscenza tecnica della lingua Inglese.

Un Tutor supporterà lo studente nella programmazione del suo piano di studio

Il tempo riservato allo studio personale o ad altre attività formative di tipo individuale è pari a circa il 20% dell'impegno orario complessivo.

Art. 8

La modalità di studio

1. Le modalità di erogazione del processo formativo saranno progettate in modo tale da:
 - supportare gli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
 - proporre una schedulazione adeguata alle caratteristiche degli studenti.A tal fine gli studenti saranno riuniti in **gruppi** seguiti da Tutor esperti dei contenuti : gli studenti dello stesso gruppo collaboreranno allo sviluppo dei progetti

- di gruppo, discuteranno nei Forum i contenuti didattici, si supporteranno a vicenda nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo degli elaborati.
2. Sarà offerto un supporto allo studente per la programmazione temporale del proprio impegno per individuare sin dall'inizio del corso date e tempi di svolgimento previsti.
Tale supporto potrà essere individuato in un'agenda on-line del gruppo, con la possibilità di personalizzazione, che consentirà 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 dal corso o definito in base alle sue esigenze.;
 - elaborati e valutazione in itinere: indicazione dei contenuti degli elaborati e delle prove di valutazione che lo studente sarà chiamato a 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.
 3. L'esame finale di profitto sarà sostenuto in presenza, presso le sedi dell'Università, e sarà svolto da parte di professori universitari e ricercatori secondo quanto disciplinato dal Regolamento Didattico d'Ateneo.

Art. 9 ***Standards tecnologici***

1. L'accesso alle piattaforme di erogazione della formazione on line avviene mediante una procedura di identificazione ed accoglienza univoca e sicura (utilizzo del protocollo HTTPS).
In particolare lo studente accederà ad un sistema integrato per la fruizione di attività sincrone e asincrone composto da:
 - portale di accesso ai servizi;
 - piattaforma di erogazione dei contenuti on line (LMS);
 - piattaforma di aula virtuale.
2. La piattaforma LMS utilizzata è interamente basata su specifiche standard internazionali e prevede in particolare:
 - l'utilizzo di un database per l'archiviazione dei contenuti e dei dati anagrafici basato su standard XML;
 - l'indicizzazione (metadata) e l'impacchettamento dei contenuti basati su standard IMS;
 - il tracciamento dei dati di fruizione (stati e tempi di fruizione, punteggio dei test di valutazione) a scopo certificativo e di verifica del percorso formativo degli studenti. Il tracciamento e l'archiviazione dei dati di fruizione avverrà in tempo reale secondo standard AICC, Scorm 1.2/1.3, ADL.
3. Per ciascun utente saranno archiviati, nel rispetto della legge sulla privacy, i seguenti dati anagrafici: nome, secondo nome, cognome, sesso, data di nascita, indirizzo e-mail, indirizzo, fermo posta, località, Cap, paese, lingua.

Livello di servizio

L'architettura tecnologica, di sistema e di rete permetterà adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti parametri:

- la piattaforma LMS, nella versione attuale, è in grado di supportare un numero di utenti registrati pari a 10.000, di cui:
 - circa 250 utenti contemporanei in condizioni di carico medio (utenti collegati simultaneamente alla piattaforma e che svolgono varie attività: fruizione dei corsi, forum, ..);
 - non meno di 100 utenti contemporanei in condizioni di picco (utenti che simultaneamente fanno richieste al server) con tempi di risposta pari a circa 15 secondi;
- la piattaforma di aule virtuali non pone vincoli tecnologici in termini di utenti contemporanei e di tempi di risposta: supporta, infatti, fino a 1000 utenti contemporanei per singola sessione di aula virtuale.

La particolare infrastruttura di rete utilizzata per l'Università on line assicura prestazioni ottimali, per connessioni tradizionali (ADSL, ad esempio), fino ad un massimo di

- circa 100 utenti contemporanei in condizioni di carico medio
- circa 40 utenti contemporanei in condizioni di picco

E' stato comunque previsto, per ragioni di efficacia didattica, che ad ogni sessione di aula virtuale possano partecipare non più di venti utenti.

Per la fruizione ottimale delle attività formative lo studente necessita di una connessione ad Internet a larga banda (connessione ADSL o equivalente).

Il livello medio garantito, in termini di disponibilità del servizio, è di almeno 97% su base annua.

Art. 10 ***Materiale didattico***

Sarà compito dei docenti titolari delle materie curare il materiale didattico erogato dall'Università in linea con quanto delineato dalla metodologia didattica.

Sarà cura dei docenti fornire, a corredo del materiale didattico, le fonti documentarie e bibliografiche.

Ai fini della qualità e della completezza dell'informazione e della formazione l'Università metterà a disposizione dello studente aggiornamenti ai materiali on-line, materiale di approfondimento etc.

L'utilizzo di contenuti didattici standard (AICC, Scorm 1.2/1.3, ADL) interoperabili e modulari garantirà la personalizzazione dei percorsi formativi rispetto alle esigenze degli utenti e agli insegnamenti previsti.

Livello di servizio

Tutto il materiale didattico, gli aggiornamenti e quant'altro sarà ritenuto valido nell'ambito del corso erogato, sarà certificato da apposita commissione di Docenti universitari.

Art. 11
Il tutoraggio

1. Il tutoraggio sarà esercitato da esperti dei contenuti formati appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica on-line.
2. L'attività del Tutor si svolge prevalentemente in tre forme :
 - guida/consulenza – supporto allo studente per migliorare la comprensione dei contenuti. Tale attività potrà essere svolta attraverso creazione di spazi virtuali di interattività, uno a molti, asincroni e sincroni (forum, web conference, session live, etc.)o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati , via e-mail.
 - monitoraggio dell'andamento complessivo della classe – verifica periodica dell'avanzamento del gruppo per consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento). Si realizzerà con sviluppo di test on line periodici che potranno essere sincroni (lo studente dovrà collegarsi on-line ad una ora stabilita e svolgerli in tempo reale) o asincroni (lo studente potrà svolgerli in piena autonomia e consegnarli entro la scadenza prefissata)
 - coordinamento del gruppo di studenti

Livello di servizio

Il tutoraggio utilizzerà strumenti di interazione quali Forum, web conference, Faq, chat, e-mail ed il tutor si rivolgerà ad un numero massimo di 20 studenti.

Art. 12
Servizi per gli Studenti portatori di handicap

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

Livello di servizio

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

Art. 13
Valutazione dei servizi

1. L'Università garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli standard indicati dal Sistema Qualità Aziendale.

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

Livello di servizio

I risultati del livello di soddisfazione dell'utenza saranno aggiornati almeno semestralmente