

## **CARTA DEI SERVIZI**

DEL CORSO DI LAUREA IN SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE  
DELL' UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DEL SANNIO

1. La Carta dei Servizi per il Diritto allo studio universitario
2. Uguaglianza dei diritti degli utenti
3. Imparzialità
4. Continuità e Partecipazione
5. Efficienza ed efficacia
6. Qualità dei servizi e trasparenza
7. Le sedi
8. Sessioni d'esame
9. Titoli accademici
10. Piani di studio
11. Tecnologie, Metodologia didattica e descrizione dei servizi formativi
12. Materiali didattici
13. Erogazione e fruizione dei corsi
14. I servizi
15. Regole dei servizi, diritti dello studente e customer Satisfaction
16. Indicatori e standard di qualità
17. Procedure per l'erogazione dei servizi
18. Valutazione dei servizi da parte dell'utente
19. Tutela dei dati personali
20. Caratteristiche della piattaforma
21. Supporto agli studenti diversamente abili
22. Contratto formativo
23. Modulo di reclamo
24. Diritto di informazione

## **Art. 1.**

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".

Il Corso di Studio (CdS) 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.

Pertanto, il CdS 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 del CdS 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.

## **Art. 2.**

Nell'erogazione dei propri servizi il CdS stabilisce procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche, area geografica d'utenza.

Garantisce la parità di trattamento, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti, a parità di condizioni del servizio prestato. Inoltre, si impegna nell'attuazione di iniziative volte a garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

## **Art. 3.**

Il CdS, nell'erogare i propri servizi e le attività di valutazione ispira i suoi comportamenti a criteri di obiettività, giustizia, imparzialità ed equità.

## **Art. 4.**

Il CdS assicura la continuità e la regolarità dei propri servizi in modo costante e senza interruzioni. Nei casi in cui si verificano la sospensione delle attività didattiche e il malfunzionamento dell'infrastruttura tecnologica, il CdS si impegna a fornire prontamente comunicazione dell'interruzione agli utenti e ad effettuare il ripristino dei servizi, riducendo al minimo i tempi di interruzione. Al fine di promuovere la partecipazione, il CdS garantisce la massima semplificazione delle procedure e fornisce un'informazione completa e trasparente.

## **Art. 5.**

Il CdS si impegna a perseguire l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee a tale scopo. In questa prospettiva, la Carta dei Servizi del CdS ha lo scopo di:

1. Informare gli utenti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulla loro accessibilità.
2. Favorire la partecipazione degli utenti alle prestazioni dei servizi forniti.
3. Tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi.
4. Valutare il grado di soddisfazione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi include l'indicazione delle caratteristiche e degli indicatori di qualità dei servizi offerti, descrive i criteri per verificare e migliorare la qualità dei servizi e individua gli strumenti per tutelare gli utenti.

La Carta dei Servizi è disponibile presso tutte le sedi del CdS e può essere consultata anche sul sito Internet all'indirizzo: [inserire l'indirizzo del sito web].

In caso di violazione dei principi e delle caratteristiche descritte nella Carta dei Servizi da parte del CdS gli utenti hanno il diritto di presentare un reclamo o una richiesta di indennizzo rivolta al Magnifico Rettore.

## **Art. 6.**

La qualità dei servizi offerti può essere valutata considerando:

- **Accessibilità:** si intende la capacità di garantire l'accesso ai servizi offerti a tutti i potenziali utenti interessati.
- **Tempestività:** si intende il tempo trascorso tra la richiesta del servizio e la sua effettiva erogazione.
- **Trasparenza:** si intende la facilità con cui i soggetti interessati possono reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per beneficiare al meglio del servizio richiesto.
- **Coinvolgimento dei soggetti interessati:** si intende la capacità del servizio di rispondere ai bisogni di condivisione nella definizione degli standard di qualità, analizzando le risposte provenienti dalle indagini sulla soddisfazione degli utenti. Questo processo aiuta a correlare la valutazione delle singole attività con la soddisfazione complessiva degli utenti e identificare gli elementi di maggiore interesse per loro, tenendo conto di tali informazioni per migliorare la Carta dei Servizi in future revisioni.
- **Modalità di comunicazione:** si intende la capacità di fornire informazioni sugli standard di qualità dei servizi, sui risultati raggiunti e sulle azioni di miglioramento intraprese successivamente. Tali informazioni sono rese disponibili sul sito web istituzionale o in un'apposita sezione dedicata alla Carta dei Servizi.

La valutazione della qualità dei servizi tiene conto di queste dimensioni per garantire un'esperienza soddisfacente e trasparente per gli utenti.

## **Art. 7.**

Il CdS ha la sede legale in Benevento. Sono attivi, inoltre, poli didattici remoti ossia Learning Center contenenti l'attrezzatura e le strumentazioni necessarie per la fruizione della didattica online.

Ogni sede è attrezzata con laboratori in grado di garantire:

1. l'utilizzo delle applicazioni software didattiche;
2. l'utilizzo della strumentazione per attività didattiche sperimentali;
3. l'accesso ai servizi di rete dell'ateneo;
4. l'accesso ai servizi Internet.

#### **Art 8.**

L'esame si tiene in modo frontale, presso le aule della sede DEMM. 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 in maniera istantanea nel libretto on line dello studente. Le modalità, a discrezione del docente, possono essere in forma orale e/o scritta. Le date prestabilite delle sessioni d'esame sono opportunamente riportate sul sito di ateneo e comunicate ufficialmente tramite e-mail dai tutor. L'ateneo assegna una casella di posta elettronica istituzionale ai propri studenti e studentesse.

Gli esami sono programmati, in linea di massima, nelle seguenti sessioni, con un numero di almeno 2 appelli nella sessione invernale (periodo da gennaio a febbraio), almeno 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.

#### **Art. 9.**

Il CdS rilascia titoli accademici, di cui all'articolo 3, del DM 22 ottobre 2004, n. 270, ovvero Laurea triennale.

Il titolo accademico rilasciato è legalmente parificato a quello delle Università statali tradizionali ai sensi del Decreto Ministeriale 17 aprile 2003.

Corso di Laurea triennale in Scienze dell'amministrazione digitale L-16.

#### **Art. 10.**

L'ateneo adotta il sistema WebEx della Cisco per l'erogazione e la fruizione delle lezioni. Quando un docente organizza una lezione, il sistema invia a ciascuno studente interessato alla lezione una mail, alla casella di posta istituzionale, con la data e l'ora della lezione, il link ad una pagina web.

La piattaforma consente attività asincrone (studio delle lezioni, test di autovalutazione, partecipazione a forum, etc.) e attività sincrone (videoconferenze, seminari in diretta, etc.).

#### **Art. 11.**

La metodologia didattica implementata implica l'utilizzo di oggetti di apprendimento (unità di contenuto didattico), in cui convergono diversi strumenti pedagogici (materiali e servizi), che interagiscono sinergicamente sul percorso formativo e di apprendimento dello studente.



Lo studente, infatti, dispone di:

- lezioni in video;
- presentazioni (arricchite da testi, tabelle, immagini, grafici, ecc.) commentate in audio dal docente;
- materiale di supporto scritto, con riferimenti bibliografici, note, ecc.;
- esercitazioni di autovalutazione per valutare il proprio stato di apprendimento. Ogni studente partecipa alle attività della classe virtuale ed è seguito dal responsabile della disciplina che si occupa dell'insegnamento.

L'obiettivo di stimolare gli studenti lungo tutto il percorso didattico, creando un contesto sociale di apprendimento, viene raggiunto anche attraverso l'organizzazione degli studenti in gruppi di lavoro gestiti da tutor esperti dei contenuti e formati agli aspetti tecnico-comunicativi dell'insegnamento online, che verificano il progresso dell'apprendimento degli studenti nelle classi virtuali, tramite l'uso di metodi didattici erogativi e interattivi.

Gli studenti che fanno parte dello stesso gruppo (classe virtuale) collaborano allo sviluppo di progetti comuni, discutono nei forum sui contenuti didattici, si supportano reciprocamente nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo degli elaborati.

Le modalità di tutoraggio si realizzano principalmente in quattro forme:

1. orientamento/consulenza;
2. monitoraggio generale della classe;
3. monitoraggio dei progressi di apprendimento individuali;
4. coordinamento del gruppo di studenti.

L'attività di orientamento/consulenza avviene attraverso la creazione di spazi virtuali interattivi uno a molti o, nel caso di richieste di chiarimento personalizzate, tramite e-mail o tramite servizi di videoconferenza.

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

- strumenti e attività interattive che consentono la comunicazione e lo svolgimento di varie attività attraverso l'uso di e-mail, forum, bacheche, FAQ e lo studio dei materiali didattici forniti;
- strumenti e attività interattive che richiedono l'uso simultaneo di strumenti di comunicazione secondo una pianificazione didattica/temporale elaborata da docenti e tutor.

Le attività interattive sono pubblicizzate con adeguato preavviso dal corpo docente, sia tramite la piattaforma stessa, sia tramite la mailing list degli iscritti al Corso di Studio.

Questi strumenti consentono 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 svolgere i test in un tempo limitato) oppure asincroni (lo studente dovrà svolgerli in un certo lasso di tempo);
- con la realizzazione di interrogazioni virtuali;
- attraverso esercitazioni online, con scambio di file (audio, video, immagini, testi, etc.) tra studente e tutor.

#### **Art. 12.**

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. 16 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 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.

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

1. aula virtuale per gestione di eventi sincroni (in diretta);
2. forum;
3. chat e videochat;
4. mailbox;
5. archivi dinamici;
6. bacheca annunci;
7. agenda online;
8. altre tipologie di materiali didattici.

### **Art. 13.**

La fruizione dei corsi avviene attraverso la piattaforma di e-learning dell'Ateneo. Le modalità di erogazione sono progettate per:

- sostenere la motivazione degli studenti lungo l'intero percorso didattico, creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
- offrire una pianificazione adeguata alle esigenze degli studenti.

A questo scopo, la piattaforma consente la gestione di attività di erogazione (come lo studio delle lezioni, i test di autovalutazione, la partecipazione ai forum) e di attività interattive (come l'aula virtuale, le videoconferenze, i seminari in diretta, eventuali sessioni di revisione in diretta con il docente o i tutor).

L'Ateneo garantisce il Single sign-on, un sistema di controllo degli accessi che permette all'utente di effettuare un'unica autenticazione valida per accedere a più sistemi software o risorse informatiche a cui ha il permesso di accedere. L'accesso ai servizi digitali di ateneo avviene con le credenziali rilasciate a ciascuno studente al momento della registrazione come utente dell'Università degli Studi del Sannio mediante il link [unisannio.esse3.cineca.it](http://unisannio.esse3.cineca.it). Il futuro studente può registrarsi al portale dei servizi online creando un nuovo account oppure tramite SPID

### **Art. 14.**

I requisiti e le caratteristiche dei servizi soddisfano gli standard tecnologici definiti nell'allegato tecnico del DM 17 aprile 2003, sono approvati dal Senato Accademico e sono conformi al Regolamento didattico dell'Ateneo.

L'Ateneo ha progettato e garantisce adeguate modalità di accesso singolo (single sign-on), con particolare attenzione:

- alla relazione tra la didattica e-learning e i servizi amministrativi;
- all'integrazione tra la piattaforma di apprendimento (LMS) scelta, le altre risorse informative e i servizi offerti dall'Ateneo (come orientamento, stage, inserimento lavorativo).

I servizi formativi includono l'accesso ai materiali didattici online; il monitoraggio del percorso di apprendimento dello studente da parte dei tutor, dei docenti e dello stesso studente; la somministrazione di test di verifica e autovalutazione; l'organizzazione di un supporto per la pianificazione temporale dell'impegno degli studenti; la gestione delle attività collaborative in aula virtuale mediante strumenti sia sincroni che asincroni, per permettere agli studenti di apprendere in modo autonomo. A ciascuno studente è garantito l'accesso ai contenuti e alle attività del proprio corso per almeno 3 anni. La partecipazione alle attività formative e di valutazione viene registrata e tracciata.

La piattaforma consente agli studenti di accedere in tempo reale a ogni comunicazione o informazione utile per una corretta gestione della propria carriera universitaria, sia dal punto di vista amministrativo che formativo, e per esercitare il proprio diritto di informazione e comunicazione. L'ateneo assegna una casella di posta elettronica istituzionale ai propri studenti e studentesse. Il servizio, accessibile al link [webmail.studenti.unisannio.it](http://webmail.studenti.unisannio.it), costituisce il canale

ufficiale per la comunicazione tra l'ateneo e gli studenti come, ad esempio, per i servizi di notifica dell'avvenuta prenotazione agli esami e della registrazione in carriera degli esami di profitto.

L'ateneo rende disponibile ai propri studenti Office 365, consentendo l'installazione su un massimo di 5 dispositivi personali di tutti i prodotti della suite Microsoft Office quali Access, Excel, OneDrive con un 1 TB di spazio, OneNote, Outlook, PowerPoint, Publisher, Word e altro. Il servizio comprende anche l'installazione della suite su dispositivi mobile. Inoltre, è possibile installare licenze Windows 10/11.

L'Università del Sannio ha stipulato il contratto campus Total Academic Headcount (TAH) con il fornitore The MathWorks, per l'utilizzo dei principali software utilizzati in Ateneo nei laboratori, per attività didattica e nei dipartimenti per attività di ricerca non commerciale (MATLAB, Simulink e toolbox). I software sono resi disponibili per usi didattici a tutti gli studenti dell'ateneo. È possibile installare il software su pc personali (fino ad un massimo di quattro).

I servizi di tutoraggio, per assistere gli studenti durante le diverse fasi del percorso accademico, prestando particolare attenzione nel superare eventuali difficoltà che possono sorgere durante la formazione. Tra i principali servizi offerti vi sono l'orientamento nel primo semestre di attività, il supporto nell'apprendimento dei contenuti, l'assistenza nella creazione del piano di studi personalizzato, il coordinamento dei tirocini professionalizzanti, l'accompagnamento nelle attività di laboratorio virtuale e durante le valutazioni intermedie, la preparazione per gli esami e la prova finale. I servizi amministrativi sono integrati nella piattaforma di apprendimento dell'Ateneo.

Servizi di Biblioteca Intelligente (SBI), per consentire agli studenti di trovare facilmente e immediatamente risorse e contenuti formativi, adeguatamente organizzati e descritti in base a specifici argomenti di studio. Questi materiali sono progettati per rendere efficace e mirata la preparazione per le diverse prove programmate, come l'autovalutazione e le valutazioni intermedie. I servizi sono accessibili tramite la piattaforma dell'Ateneo. Gli studenti possono accedere alle risorse bibliotecarie sottoscritte dall'ateneo in licenza d'uso (banche dati, periodici, e-book etc.) mediante il proprio dispositivo collegato alla rete di ateneo con opportuno Proxy.

Servizi di orientamento, per fornire informazioni precise agli utenti che consultano il sito web dell'Ateneo, aiutandoli a prendere decisioni equilibrate e a orientarsi verso corsi di studio che meglio si adattano alle loro capacità effettive. Il servizio soddisfa anche le richieste informative degli utenti non registrati. Gli orientamenti in ingresso, durante il percorso e in uscita sono integrati nella piattaforma di apprendimento dell'Ateneo.

Servizio di segreteria amministrativa completamente online, per consentire agli studenti di gestire la propria carriera universitaria a distanza. La segreteria è divisa in due aree: amministrativa e didattica. L'area amministrativa favorisce lo scambio di comunicazioni e il diritto di ottenere e consultare le certificazioni relative alla carriera dello studente. L'area didattica, invece, facilita il dialogo tra il personale docente e non docente per garantire il diritto alla formazione degli studenti. I servizi amministrativi sono integrati nella piattaforma di apprendimento dell'Ateneo.

Servizi di Ricerca, appositamente organizzati per i laureandi al fine di supportare la preparazione delle tesi di laurea, e per gli studenti di altri corsi per promuovere azioni di ricerca in specifici ambiti, come indicato nel Regolamento didattico dell'Ateneo.

Servizi di Supporto Logistico, attraverso la stipula di apposite convenzioni tra l'Università, hotel e/o ristoranti nelle vicinanze della sede, al fine di ottimizzare l'organizzazione del soggiorno degli studenti durante le attività che richiedono la presenza fisica, come le sessioni d'esame o i workshop. Tutte le informazioni logistiche sono disponibili in tempo reale sul sito web dell'Ateneo.

#### **Art. 15.**

Il presente documento dei servizi (in conformità al Decreto Ministeriale del 17 aprile 2003) stabilisce le norme che regolano la fornitura e l'utilizzo dei servizi formativi, i diritti degli studenti e il monitoraggio del livello di soddisfazione degli utenti da parte del CdS.

In merito alle norme dei servizi, il CdS si impegna a:

- garantire l'uguaglianza di trattamento;
- assicurare il corretto funzionamento delle piattaforme tecnologiche del CdS 24 ore su 24;
- fornire un servizio di assistenza entro 24 ore lavorative dalla richiesta;
- garantire il servizio di tutoraggio con un tempo di risposta non superiore a 48 ore;
- rispettare gli standard di qualità e servizio nel campo dell'e-learning;
- rispettare i termini e le modalità di erogazione del servizio come stabiliti nel contratto con lo studente, nei materiali informativi dell'Ateneo, nel Regolamento didattico dell'Ateneo e nella Guida alla Piattaforma.

Per quanto riguarda i diritti degli studenti, il CdS riconosce in generale tutti i diritti di fruizione di un servizio di formazione a distanza conformemente a quanto stabilito nel contratto con lo studente. In particolare, lo studente ha il diritto a:

- qualità dell'insegnamento e dei materiali didattici;
- uguaglianza di trattamento;
- obiettività del sistema di valutazione;
- risoluzione rapida dei problemi;
- disponibilità di tutoraggio;
- protezione dei dati e delle informazioni personali;
- funzionalità degli strumenti tecnologici utilizzati.

Il diritto principale degli studenti, ovvero la qualità dell'insegnamento, è garantito attraverso la valutazione dei seguenti aspetti:

- qualità della fornitura dell'intervento formativo, dell'accessibilità dei servizi e dei materiali didattici;
- continuità e regolarità del processo di fornitura dei servizi;
- chiarezza e correttezza della comunicazione e delle informazioni;
- funzionalità delle soluzioni tecnologiche;
- grado di partecipazione attiva degli studenti al processo formativo;
- livello di soddisfazione degli studenti.

Il CdS considera fondamentale la partecipazione degli studenti nelle istituzioni dell'Assicurazione della Qualità. Infatti, le normative prevedono che gli studenti contribuiscano alle decisioni

riguardanti la gestione del Corso di Studio, segnalino eventuali anomalie e propongano soluzioni e miglioramenti non solo in termini di qualità e quantità dei servizi specifici, ma anche attraverso il loro contributo nella definizione di procedure razionali e innovative per il trasferimento delle conoscenze.

#### **Art. 16.**

La Carta dei servizi viene regolarmente rivista per tenere conto dell'evoluzione dei servizi e per incorporare suggerimenti o modifiche proposte dagli utenti, sia attraverso segnalazioni dirette sia tramite periodiche valutazioni del livello di soddisfazione. La direzione amministrativa, in collaborazione con il Presidio di Qualità dell'Ateneo, si impegna a monitorare costantemente e a divulgare i risultati delle valutazioni, basandosi su indagini dirette e sull'utilizzo di indicatori riconosciuti che descrivono la quantità e la qualità dei servizi offerti. Ciò viene fatto per garantire una maggiore rispondenza alle aspettative degli utenti e un costante miglioramento del loro grado di apprezzamento.

#### **Art. 17.**

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

1. garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche del CdS 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
2. assicurando un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;
3. garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione online.

#### **Art. 18.**

Il CdS garantisce la qualità dei servizi offerti secondo le linee Guida ANVUR. Si impegna inoltre a misurare costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati saranno esposti sul sito di Ateneo.

#### **Art. 19.**

Il CdS garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

#### **Art. 20.**

La piattaforma e-learning di Ateneo soddisfa tutti i requisiti previsti dal D.M. del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico e garantisce il single sign on secondo quanto indicato nel precedente Art. 14.

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.

Handy UNISANNIO è la piattaforma e-learning di ateneo basata sullo standard Moodle. Gli studenti e le studentesse dell'Università del Sannio possono accedere al servizio dal link [handy.unisannio.it](http://handy.unisannio.it)

Su Handy UNISANNIO è possibile consultare i contenuti dei corsi (slide, documenti, video, etc) oltre ad animare forum, blog, chat, wiki. Dalla piattaforma si ha accesso anche a compiti,

questionari e valutazioni. La piattaforma è anche integrata con il sistema Webex, cosa che consente ai docenti di programmare le proprie lezioni online direttamente dal Handy.

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 ....
- capacità di tracciamento dell'erogazione dei contenuti didattici a scopo didattico e certificativo...
- capacità di tracciamento in tempo reale della fruizione del corso a distanza in termini di erogazione ed utilizzo di tutti i contenuti, 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 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.

#### **Art. 21.**

Il CdS, nel pieno rispetto del diritto di accesso allo studio, assicura ai diversamente abili la possibilità di fruire dei servizi formativi erogati. Ciò avviene conformemente alle disposizioni contenute nella Legge n°4 del 9 Gennaio 2004, che promuove l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, e al Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, che stabilisce i requisiti tecnici e i livelli di accessibilità degli strumenti informatici.

La formazione a distanza, grazie al suo modello formativo particolare (senza obblighi di presenza fisica, supporto didattico in formato elettronico, assistenza da parte di docenti e tutor tramite telefono/fax/e-mail, possibilità di gestire tutte le pratiche amministrative a distanza e di sostenere le prove di verifica in remoto), rappresenta un'opportunità di grande importanza per gli studenti diversamente abili. Grazie all'assenza di vincoli spaziali e temporali e alla possibilità di utilizzare le nuove tecnologie per accedere ai servizi didattici, si crea un contesto favorevole per la loro partecipazione.

Nell'erogare i servizi, il Corso di Studio dedica particolare attenzione a garantire un facile accesso agli studenti diversamente abili. Inoltre, fornisce un servizio per individuare e acquisire strumenti

informatici (hardware e software) che facilitano l'uso del computer da parte degli studenti con diverse abilità. Lo scopo è potenziare la comunicazione in situazioni di difficoltà verbale, visiva e motoria. In quest'ambito, il CdS si conforma alle linee guida del World Wide Web Consortium (W3C) e alla loro adozione in Italia, considerando anche le attività svolte dall'Autorità e dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri in qualità di membri del W3C nel contesto legislativo italiano.

#### **Art. 22.**

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, il CdS si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio.

Il foro di competenza esclusiva è quello di Benevento.

#### **Art. 23.**

Lo studente esercita il diritto di reclamare per disservizi o inadempienze inviando al Garante di Ateneo l'apposito modulo disponibile sul sito. Qualora l'Utente intenda presentare un reclamo potrà inviarlo:

- per posta ordinaria al Magnifico Rettore – P.zza Guerrazzi, n. 1 – 82100 - Benevento;
- per posta elettronica all'indirizzo: [rettore@unisannio.it](mailto:rettore@unisannio.it)
- per posta elettronica al Garante degli studenti: [garantestudenti@unisannio.it](mailto:garantestudenti@unisannio.it)

A fronte di ogni reclamo scritto il CdS si impegna:

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

#### **Art. 24.**

Attraverso il proprio portale, il CdS si impegna a fornire all'utente le seguenti informazioni generali:

- Struttura organizzativa dell'Ateneo <https://www.unisannio.it/it/studente/futuro-studente;>
- Sedi e strutture <https://www.demmunisannio.it/index.php/dipartimento/sedi-e-strutture;>
- Organizzazione <https://www.demmunisannio.it/index.php/dipartimento/organizzazione;>
- Offerta formativa e piani di studio <https://www.demmunisannio.it/index.php/didattica/37-categoria-di-menu/1591-sad-unisannio-116;>
- Didattica <https://www.demmunisannio.it/index.php/didattica/37-categoria-di-menu/1591-sad-unisannio-116;>
- Informazioni generali del CdS <https://www.unisannio.it/it/didattica/corsi-di-studio/laurea/laurea-scienze-amministrazione-digitale;>
- Requisiti di ammissione <https://www.unisannio.it/it/didattica/corsi-di-studio/laurea/laurea-scienze-amministrazione-digitale;>



- Descrizione del CdS <https://www.unisannio.it/it/didattica/corsi-di-studio/laurea/laurea-scienze-amministrazione-digitale>;
- Profili e sbocchi occupazionali <https://www.unisannio.it/it/didattica/corsi-di-studio/laurea/laurea-scienze-amministrazione-digitale>;
- Piano di studio \_\_\_\_\_;
- contratto e modalità di rescissione del contratto \_\_\_\_\_;
- modalità di pagamento delle tasse e contributi <https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/tasse-di-iscrizione>;
- modalità di accesso ai servizi <https://unisannio.esse3.cineca.it/Root.do>;
- servizi per l'orientamento in uscita <https://www.unisannio.it/it/servizi/orientamento/uscita>.