

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

Art. 1 – Oggetto

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio universitario, regolata dall'art. 4 del D.M. 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”.

La presente Carta mira, altresì, a consentire la costante assicurazione dei requisiti per l'accreditamento dei corsi di studio (CdS) prevalentemente e integralmente a distanza previsti dall'art. 4 del D.M. 6 dicembre 2024, n. 1835 (Linee guida per l'offerta formativa a distanza).

Pertanto, il CdS riconosce e rispetta i diritti degli studenti alla base della Carta dei Servizi:

- diritto ad una didattica di elevata qualità con docenti di alto profilo, metodiche didattiche efficaci, materiali didattici aggiornati e certificati, infrastrutture tecnologiche avanzate;
- diritto ad essere informato in modo puntuale, completo ed aggiornato su tutto ciò che riguarda le attività del CdS e la didattica in particolare;
- diritto all'accesso e all'utilizzo dei materiali didattici sulla piattaforma didattica 24 ore su 24;
- diritto ad utilizzare i servizi amministrativi negli orari stabiliti dall'Ateneo;
- diritto ad essere assistito nel proprio percorso didattico dai docenti e dai tutor secondo le modalità e gli orari stabiliti;
- diritto al supporto tecnologico fornito dall'assistenza tecnica;
- diritto a presentare reclami e suggerimenti sugli eventuali disservizi;
- diritto alla riservatezza e alla tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

Art. 2 – Uguaglianza dei diritti degli utenti

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.

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. 3. – Qualità dei servizi offerti

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. 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:

- informare gli utenti sulle caratteristiche dei servizi offerti e sulla loro accessibilità;

- favorire la partecipazione degli utenti alle prestazioni dei servizi forniti;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
- 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 può essere consultata online nello Spazio AQ del CdS:

<https://unisannio.it/it/sito-dipartimentale/dipartimento-demmm/spazio-aq-scienze-amministrazione-digitale>

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.

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 a 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.

Art. 4 – Sedi e Cyber Room

Il CdS ha la sede legale presso l'Università degli Studi del Sannio in Benevento.

La sede didattica del CdS è dotata di apposite Cyber Room per l'erogazione della didattica a distanza.

La sede didattica assicura:

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

Ciascuna Cyber Room è allestita con quanto necessario per l'erogazione delle lezioni in modalità telematica.

L'allestimento dispone la dotazione delle seguenti apparecchiature:

- n. 1 PC All In One;
- n. 1 Camera PTZ 4K a parete con funzione di auto tracking e voice tracking con array di 6 microfoni omnidirezionali;
- n. 2 proiettori led con lente fresnel a illuminazione omogenea;
- n. 1 microfono a collo di cigno flessibile da 45 cm con capsula cardioide;
- n. 1 stazione di controllo per lo streaming e il broadcast per migliorare lo streaming;
- n. 1 tavoletta grafica per l'ausilio al docente.

Art. 5 – Esami di profitto

Le verifiche dell'apprendimento si svolgono in presenza presso le aule del polo didattico del Dipartimento di Diritto, Economia, Management e Metodi quantitativi, cui afferisce il CdS. Qualsiasi tipo di comunicazione relativa a tali verifiche è tempestivamente fornita attraverso i canali istituzionali.

Le verifiche possono svolgersi in forma orale e/o scritta. Entrambe le tipologie valorizzano le diverse attività svolte dallo studente in rete. Le date prestabilite delle sessioni d'esame sono opportunamente riportate sul sito del Dipartimento. Le sessioni di esame sono indicate nel calendario didattico approvato dal Consiglio di Dipartimento e pubblicato sul sito dipartimentale.

Si applicano, in quanto compatibili, le disposizioni del Regolamento degli Studenti di Ateneo.

Art. 6 – Sistema Cisco WebEx e metodologia didattica

L'Ateneo adotta il sistema WebEx della Cisco per l'erogazione e la fruizione delle lezioni online, le quali si svolgono in modalità sincrona. 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, nonché 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.).

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 nel 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 valutazione e autovalutazione per sondare lo stato di apprendimento.

Ogni studente partecipa alle attività della classe virtuale ed è seguito dal docente titolare dell'insegnamento e dai tutor.

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 dai docenti e dai tutor. Gli studenti che fanno parte dello stesso gruppo (classe virtuale) possono collaborare allo sviluppo di progetti comuni - project work che poi illustrano e discutono nel medesimo ambiente -, discutere nei forum sui contenuti didattici, supportarsi reciprocamente nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo degli elaborati.

Le attività didattiche si svolgono mediante l'uso di metodi didattici erogativi e interattivi.

Le linee guida per l'erogazione della didattica online sono pubblicate nello Spazio AQ del CdS:

<https://unisannio.it/it/sito-dipartimentale/dipartimento-demmm/spazio-aq-scienze-amministrazione-digitale>

Sono 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 esercitazioni e verifiche online in itinere su ciascuna materia.

Art. 7 – Piattaforma HANDY UNISANNIO

L'Ateneo si avvale di una piattaforma e-learning in grado di soddisfare tutti i requisiti previsti dalla vigente normativa in materia e di assicurare il *single sign on*.

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'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.

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 da 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.

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.

Art. 8 – Materiali didattici

Il materiale didattico erogato e i servizi offerti sono certificati da un'apposita commissione composta da docenti universitari e periodicamente aggiornati, in coerenza con il sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo.

I materiali didattici forniti per ciascuna lezione sono:

- 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;
- videotestimonianze di esperti e decision maker che intervengono per approfondire, operativamente, determinati temi affrontati nel corso delle lezioni;
- 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:

- aula virtuale per la gestione delle attività formative sincrone (in diretta);
- forum;
- chat e videochat;
- mailbox;
- archivi dinamici;
- bacheca annunci;
- agenda online;
- altre tipologie di servizi telematici di supporto alla didattica.

Art. 9 – Tutor

In generale, le modalità di tutoraggio si realizzano principalmente in quattro forme:

- orientamento/consulenza;
- monitoraggio generale della classe;
- monitoraggio dei progressi di apprendimento individuali;
- 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.

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.

Il CdS prevede tre tipologie di tutor, come di seguito specificate:

- **TUTOR DI CORSO DI STUDIO:** è previsto un tutor di CdS che interagisce con lo studente o con il gruppo di studenti sugli aspetti organizzativi e pratici in relazione all'attività di studio e al sostenimento degli esami di profitto. Coordinandosi con il Presidente del Corso di Studio e confrontandosi con docenti, tutor disciplinari e supporto amministrativo-didattico, interviene proattivamente per la soluzione di eventuali criticità; mantiene un contatto costante con gli studenti avvalendosi degli strumenti di comunicazione offerti dalla piattaforma e-learning e degli altri servizi di Ateneo, assicurando feedback tempestivi. Il tutor orienta gli studenti durante il percorso formativo; monitora la didattica online (erogativa / interattiva / autoapprendimento) e lo sviluppo dell'interazione tra docenti, tutor e studenti, nonché le attività svolte dagli studenti; collabora con docenti e tutor per l'organizzazione delle attività, con il supporto specialistico del tutor tecnologico.
- **TUTOR DISCIPLINARI:** sono previsti due tutor disciplinari che, coordinandosi con il Presidente del Corso di Studio e con i docenti delle materie coinvolte, interagiscono con gli studenti attraverso gli strumenti di comunicazione previsti dalla piattaforma e-learning e dagli altri servizi di Ateneo, sollecitando e monitorando lo svolgimento delle attività di didattica erogativa e interattiva. I tutor disciplinari collaborano con il docente nell'erogazione della didattica interattiva; approfondiscono, attraverso webinar, i programmi didattici e specifiche tematiche; monitorano la realizzazione degli elaborati affidati dal docente e la partecipazione alle web conference; assicurano una pronta risposta in caso di necessità di chiarimenti o di contatto con il docente per specifiche esigenze relative alle materie oggetto di studio; supportano gli studenti in caso di difficoltà di apprendimento; creano gruppi di studio per la preparazione agli esami di profitto; curano la predisposizione, congiuntamente al docente, delle opportune misure compensative nel caso di cali della motivazione o di ritardi/problemi nell'apprendimento.
- **TUTOR TECNOLOGICI:** svolgono funzioni di supporto e monitoraggio tecnico sulla piattaforma e-learning e sulle attività didattiche ivi erogate, coordinandosi con il Settore Sistemi IT dell'Ateneo. I tutor promuovono la familiarizzazione degli studenti con l'ambiente tecnologico della piattaforma e-learning, fornendo adeguata assistenza tecnica, sia a studenti che a docenti, anche mediante webinar, FAQ, forum e tutorial; collaborano con i tutor di Corso di Studio e disciplinari nell'esercizio delle loro funzioni; monitorano le attività svolte sulla piattaforma e-learning, garantendone la tracciabilità e il salvataggio; assicurano a docenti e studenti feedback tempestivi alle richieste di propria competenza.

Art. 10 – Servizi digitali per gli studenti

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. Il futuro studente può registrarsi al portale dei servizi online creando un nuovo account oppure tramite SPID.

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 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).

L'Ateneo assegna una casella di posta elettronica istituzionale ai propri studenti e studentesse. Il servizio, accessibile al link 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).

L'Ateneo offre, altresì:

- 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.

La guida ai principali servizi digitali per gli studenti è pubblicata al seguente link:

https://unisannio.it/sites/default/files/2024-05/Servizi_digitali.pdf

Art. 11 – Diritti degli studenti-utenti

In merito ai servizi offerti, 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 nelle linee guida fornite agli studenti.

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, 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

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. 12 – Diritto allo studio e studenti diversamente abili

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 di legge vigenti in materia, che promuovono l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, stabilendo 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 alla 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.

Con riferimento alla accessibilità dei contenuti da parte di studenti con varie forme di disabilità, la piattaforma tecnologica utilizzata dall'Ateneo integra i prodotti Cisco Webex e Moodle (con opportuni connettori), in particolare:

- Webex supporta lo schema di contrasto elevato del sistema operativo Windows e supporta la funzionalità di zoom del sistema operativo. Inoltre, supporta la compatibilità con l'ultima versione del lettore schermo Freedom Scientific JAWS: tutti i tasti di scelta rapida per l'app desktop Meetings funzionano con utilità di lettura per lo schermo;
- è possibile utilizzare i tasti di scelta rapida per spostarsi nelle finestre delle riunioni Webex e per utilizzare più rapidamente le funzionalità del sistema;
- per quanto riguarda Moodle e, in particolare l'istanza handy.unisannio.it, Moodle LMS 4.0 ha raggiunto la parziale conformità all'accessibilità WCAG 2.1 Livello AA. Inoltre, per migliorare l'accessibilità dei contenuti didattici immessi direttamente dai docenti, a questi verrà rilasciato un vademecum per editare tali contenuti in modalità completamente accessibile.

Art. 13 – Monitoraggio e aggiornamento

La Carta dei Servizi viene regolarmente rivista e aggiornata 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.

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.

Art. 14 – Tutela dei dati personali

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

Art. 15 - Reclami

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
- per posta elettronica al Garante degli studenti: garantestudenti@unisannio.it

A fronte di ogni reclamo scritto il CdS 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.

Art. 16 – Diritto di informazione

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

- struttura organizzativa dell'Ateneo: <https://unisannio.it/it/content/organigramma>
- sedi e strutture del Dipartimento: <https://unisannio.it/it/sito-dipartimentale/dipartimento-demmi/sedi>
- organizzazione del Dipartimento:

<https://unisannio.it/it/sito-dipartimentale/dipartimento-demmm/organizzazione>

➤ offerta formativa e piani di studio:

<https://unisannio.it/it/sito-dipartimentale/dipartimento-demmm/corsi-di-studio>

➤ informazioni generali del CdS (requisiti di ammissione, descrizione, profili e sbocchi occupazionali):

<https://unisannio.it/it/sito-dipartimentale/dipartimento-demmm/corso-di-laurea-scienze-amministrazione-digitale>

➤ modalità di pagamento di tasse e contributi:

<https://www.unisannio.it/it/studente/studente-iscritto/tasse-di-iscrizione>

➤ modalità di accesso ai servizi online: <https://unisannio.esse3.cineca.it/>