



PER ASPERA AD ASTRA

**Documento descrittivo delle procedure e modalità di pubblicizzazione, organizzazione e gestione del servizio di individuazione e validazione delle competenze, indicante fra l'altro le modalità di garanzia della tracciabilità delle attività svolte e del trattamento dei dati sensibili degli utenti dei servizi erogati, nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali**

**PREMESSA**

La società occidentale sta vivendo un momento di profonda trasformazione, **Università Popolare LUCE** intende dare risposte alle nuove esigenze formative poste dalla "società della conoscenza", con un'offerta didattica incentrata sulla massima attenzione per i bisogni formativi dello studente e caratterizzata per la costante ricerca della qualità della formazione.

**Università Popolare LUCE** individua come primaria, tra le sue attività istituzionali, la formazione dello studente attraverso la didattica online scientificamente garantita dall'ampio volume di studi e ricerche sviluppate dai propri docenti sull'intero ventaglio di discipline impartite.

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.

**Università Popolare LUCE** riconosce quindi i diritti che sono alla base della Carta dei servizi:

1. 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.
2. Diritto ad essere valutato (e non semplicemente selezionato), secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori.
3. Diritto alla comunicazione ed all'informazione.
4. Diritto ad una valutazione formativa.
5. 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.
6. Diritto all'accesso ed all'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale.

7. 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 struttura, con il compito di rappresentare l'interfaccia specifica dei bisogni espressi dagli studenti. Diritto alla verifica ed al controllo della qualità dei servizi.
8. Diritto alla tutela dei dati personali, secondo la vigente normativa.

## **1. LA PIATTAFORMA DIDATTICA E-CERTIFICA**

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio, 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". **Università Popolare LUCE** 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.

**La Carta dei Servizi di Università Popolare "LUCE" riconosce e si richiama a quanto contenuto nella Convenzione dell'Onu per le disabilità, ai 10 PRINCIPI UNAI (United Nation Academic Impact) e alla Convenzione di Lisbona, oltre alle normative europee e nazionali previste per garantire il rispetto del "Contratto con lo studente"**

Su queste basi è stata impostata dal nostro servizio informatico una **PIATTAFORMA PER LA DIDATTICA A DISTANZA fruibile dal portale E-CERTIFICA ([www.e-certifica.it](http://www.e-certifica.it))**

L'emergenza da Coronavirus ci ha obbligati a fare i conti con uno stile di vita del tutto nuovo, che comprende un differente svolgimento delle lezioni scolastiche.

La piattaforma E-Certifica

### **COME FUNZIONA E-CERTIFICA E PERCHÉ È AFFIDABILE?**

Proviamo a capire qualcosa in più sulla **PIATTAFORMA PER LA DIDATTICA A DISTANZA E-CERTIFICA, come funziona** e in che modo permette ad adulti, bambini e ragazzi di continuare a imparare con semplicità ed efficacia.

C'è grande interesse sull'argomento, perché la DAD è ormai diventata una routine per alunni e insegnanti in periodo di pandemia. Ecco quindi una breve guida, con cui cercheremo di rispondere alle domande più frequenti sulla didattica a distanza di **Università Popolare LUCE**.



PER ASPERA AD ASTRA

### **Cos'è la didattica a distanza**

In seguito alla pandemia da Covid-19, si è reso necessario adottare forme di insegnamento che **evitassero l'assembramento** nelle aule scolastiche e nei centri di formazione e, allo stesso tempo, permettessero agli studenti di non rimanere indietro con il programma.

La soluzione è stata trovata con la didattica a distanza obbligatoria. Il Governo l'ha introdotta per la prima volta durante il lockdown con il Decreto Ufficiale dell'8 marzo 2020, ma la DAD era una realtà già nota a diversi istituti scolastici in Italia e all'estero.

Il principio di base della didattica a distanza è facilmente comprensibile: prevede infatti lo svolgimento delle **lezioni senza la presenza fisica di alunni e insegnanti** nello stesso luogo.

Le attività di apprendimento non si svolgono in maniera statica, attraverso il semplice scambio di materiale didattico da studiare. Al contrario, la DAD è un metodo di studio basato sull'interazione diretta tra docente e alunni.

### **Come funziona la didattica a distanza**

L'insegnamento a distanza si svolge tramite l'utilizzo delle nuove tecnologie audiovisive, con il supporto di apparecchi multimediali, quali computer o tablet. L'Università Popolare Luce ha aggiunto nella sua piattaforma anche un sistema per far assistere docenti e studenti alle Lezioni dal proprio Smartphone, come se fosse una normale videochiamata. Facile per tutti da utilizzare, indipendentemente dalle proprie competenze informatiche.

**Attraverso delle piattaforme dedicate**, gli insegnanti lavorano in vere e proprie aule virtuali, in cui interagire in diretta streaming con videocamera, microfono o chat integrata. A discrezione dei professori, questo metodo offre anche il vantaggio di poter registrare le lezioni per renderle fruibili in ogni momento.

Un'ottima occasione per recuperare i passaggi persi o riascoltare un concetto non capito chiaramente la prima volta. L'abilità dei professori in DAD sta nel trovare un sistema che permetta di mantenere alta l'attenzione degli studenti e garantire, al contempo, la stessa qualità di apprendimento.

Con E-CERTIFICA ci si avvale di diverse tipologie di strumenti didattici. Oltre alle **videoconferenze** in diretta, si utilizzano video, podcast e mappe concettuali per stimolare la curiosità degli alunni.



PER ASPERA AD ASTRA

Le lezioni in DAD avvengono su specifiche piattaforme online, tutte finalizzate all'apprendimento da remoto. Ogni istituto sceglie quella che preferisce e fornisce ai genitori le indicazioni per il suo utilizzo. Ecco **quelle consigliate dal Ministero dell'Istruzione**.

### #1 Google Classroom

È forse la piattaforma più utilizzata per la DAD nel nostro Paese e rientra nell'ampio pacchetto di strumenti digitali offerti da Google. Grazie a Classroom, gli insegnanti possono correggere virtualmente i compiti e assegnare i voti, proprio come farebbero normalmente in classe.

È possibile inoltre caricare materiali didattici, fare videoconferenze e interagire con gli alunni. Vi si accede con un **indirizzo di posta elettronica Gmail** in modo semplice ed è disponibile in versione mobile sia per iOS che per Android.

### #2 Microsoft Teams

Microsoft Teams è uno strumento professionale utilizzato anche da molte aziende per gestire lo smart working. Anche in questo caso, si possono creare classi virtuali con le quali interagire e condividere informazioni.

Gli istituti che scelgono Microsoft Teams come piattaforma per la DAD devono creare un **account scolastico** di Office 365. Dovranno poi attendere l'attivazione del servizio da parte del gestore e successivamente aggiungere professori e alunni, a cui arriverà un invito di partecipazione via email.

### #3 We School

Anche We School simula online l'esperienza delle lezioni scolastiche in presenza. Per utilizzare questa piattaforma, basta solo **registrarsi in modo gratuito** sul sito WeSchool con i propri dati personali. Come per Microsoft Teams, quando l'insegnante attiva la classe virtuale, gli studenti vengono informati attraverso la posta elettronica.

### #4 E-CERTIFICA

Per il Ministero della Pubblica Istruzione è un utile strumento di didattica interattiva e sicura per la formazione non formale, informale e per le certificazioni di competenze. La piattaforma sfrutta le tecnologie tipiche della formazione in modo coordinato con le tecnologie audio video di GO-TO (un tempo Go to meeting) per consentire agli studenti iscritti di poter accedere al proprio corso in maniera semplice e sicura, usando una tecnologia non invasiva anche dal punto di vista della memoria.



PER ASPERA AD ASTRA

## **La didattica a distanza per gli studenti con DSA e lo sportello didattico per gli studenti speciali**

Con l'introduzione della DAD, il tema dell'istruzione degli studenti con DSA si è acceso in modo particolare. È infatti necessario assicurarsi che anche gli studenti con difficoltà di apprendimento riescano a **vivere serenamente l'esperienza scolastica e formativa** e non rimangano indietro con lo studio.

Bambini e ragazzi con DSA impiegano grande sforzo ed energie per rimanere al passo con i loro compagni di classe, perché la loro mente si affatica con più facilità e non riescono a mantenere la concentrazione per molto tempo.

Questa condizione impone uno sforzo in più da parte di insegnanti e familiari, che devono offrire loro il massimo supporto. In particolar modo con l'introduzione della didattica a distanza. Per fortuna, un buon metodo di studio veicolato da un **tutor DSA può essere di grande aiuto**.

Il tutor conosce tutte le tecniche necessarie per facilitare l'apprendimento a distanza degli studenti con difficoltà. Con il giusto supporto, lo studio diventa meno faticoso e il senso di frustrazione dello studente diminuisce.

L'Università Popolare LUCE **ha realizzato un'ulteriore strumento didattico** per permettere **A TUTTI, NESSUNO ESCLUSO**, di poter ottenere una **CERTIFICAZIONE E VALIDAZIONE DELLE COMPETENZE**: lo **"SPORTELLLO DIDATTICO PER PERSONE SPECIALI"**

<https://www.youtube.com/watch?v=9rV0pykmTY0>

### **Come funziona?**

La piattaforma E-certifica è stata ideata e realizzata in modo da garantire sia la qualità didattica, sia la possibilità di poter consentire agli organi di controllo (Ministero, Regione e autorità giuridiche) di poter verificare **la tracciabilità delle attività svolte e del trattamento dei dati sensibili degli utenti dei servizi erogati, nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali**.

Innanzitutto tutti gli utenti vengono iscritti dall'ufficio informatico dell'Università e ricevono comunicazione per attivare la propria iscrizione provvedendo, come primo atto, a cambiare la prima password d'accesso. I dati sensibili non sono visibili ad altri utenti.



PER ASPERA AD ASTRA

Tutte le lezioni video registrate vengono conservate in archivio per 3 anni. Le dispense, i test iniziali, intermedi e finali restano invece in piattaforma anche se nascosti agli utenti, prima e dopo la fine del corso.

Non appena lo studente si collega parte il timer di controllo della presenza e del tempo effettivo di studio. Dopo 5 minuti, se lo studente non segue attivamente la lezione il timer blocca il tempo. Al termine del corso, prima dell'esame, la segreteria stampa il report di presenza e il registro di tempo effettivo di partecipazione.

In piattaforma, a differenza di quanto avviene nelle principali piattaforme Moodle si possono allegare i file di diverse estensioni: PDF, WORD, POWERPOINT, PNG, EXCEL, MP4, AVI.

Le video lezioni, i seminari, le Lectio Magistralis, possono essere utilizzate attivamente e contemporaneamente fino a 250 persone. Per questo motivo la nostra piattaforma è stata ritenuta idonea per la realizzazione dei MOOC delle Nazioni Unite Academic Impact e dell'European Association for Education of Adults (EAEA)

La piattaforma, infine, è stata ideata e costruita per poter consentire ad altri enti formativi di poter richiedere uno spazio dedicato e autonomo, in tutta sicurezza, utilizzando le stesse caratteristiche di quelle della piattaforma principale. Il servizio prevede l'assistenza del nostro ufficio informatico per tutta la durata del contratto.

## **2. DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI**

Gli studenti hanno diritto ad una formazione di qualità e all'accesso ai servizi dell'**Università Popolare "LUCE"**, alla partecipazione alle attività culturali e scientifiche promosse ed in coerenza con le norme e prassi vigenti.

Gli studenti hanno il dovere di partecipare, nei termini disciplinati dal Regolamento didattico, alle attività formative predisposte dalle strutture che organizzano il Corso di Studio al quale sono iscritti, di sottoporsi alle prove che danno luogo al conseguimento dei crediti formativi e alle certificazioni delle competenze.

Gli studenti hanno diritto di libera aggregazione, anche funzionale alla partecipazione alle elezioni nei diversi organi, e alla gestione di spazi comuni.

**Università Popolare LUCE** persegue una politica per gli studenti rivolta a favorirne la mobilità internazionale, a valorizzarne le capacità, a premiarne il merito e l'impegno, a rimuovere gli ostacoli perché gli studenti possano conseguire una preparazione di qualità e nei tempi previsti dagli ordinamenti didattici. La politica in favore degli studenti si concretizza attivando modalità didattiche opportune, ivi compresi il tutorato e la didattica telematica.



PER ASPERA AD ASTRA

### 3. UGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

Nell'erogazione dei propri servizi **Università Popolare LUCE** 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.

### 4. IMPARZIALITÀ

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

### 5. CONTINUITÀ

**Università Popolare LUCE** 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 **Università Popolare LUCE** 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.



PER ASPERA AD ASTRA

## 6. PARTECIPAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta distribuzione dei servizi **Università Popolare LUCE** 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.

## 7. QUALITÀ DEI SERVIZI E TRASPARENZA

La qualità dei servizi erogati è valutabile rispetto a differenti dimensioni, di cui si elencano qui di seguito quelle individuate come prioritarie dall'**Università Popolare LUCE**:

- accessibilità, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti i soggetti potenzialmente interessati;
- tempestività, intesa come misura del tempo intercorrente tra la richiesta del servizio e l'effettiva erogazione dello stesso;
- trasparenza, intesa come misura della semplicità per i soggetti interessati di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio richiesto;
- coinvolgimento dei soggetti interessati, intesa come capacità del servizio di rispondere ai bisogni di condivisione nella definizione degli standard di qualità, dalla capacità di analisi delle risposte alle indagini sulla soddisfazione degli utenti in termini di correlazione tra la valutazione delle singole attività e la soddisfazione complessiva. Ciò anche al fine di identificare gli elementi di maggior interesse per gli utenti, di cui tener conto nelle successive elaborazioni della Carta;
- modalità di comunicazione, intesa come capacità di fornire informazioni relative agli standard della qualità dei servizi, dei risultati raggiunti e delle azioni di miglioramento intraprese successivamente, rese disponibili nell'ambito sul sito web istituzionale ovvero nell'area dedicata alla Carta dei Servizi.

## 8. EFFICIENZA ED EFFICACIA



PER ASPERA AD ASTRA

**Università Popolare LUCE** 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 Popolare "LUCE"** ha la finalità di:

1. informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità;
2. assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti;
3. tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
4. 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 disponibile anche sul sito Internet all'indirizzo: <http://www.istitutopegaso.it/>

In caso di mancato rispetto da parte della **UNIVERSITÀ POPOLARE LUCE** dei principi e delle caratteristiche indicate nella Carta dei Servizi, gli utenti possono produrre reclamo e richiesta di indennizzo inoltrando istanza al Direttore.

## 9. 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 dell' **Università Popolare "LUCE"** 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.



PER ASPERA AD ASTRA

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 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 la Didattica Erogativa e Didattica Interattiva.

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:

1. guida/consulenza;
2. monitoraggio dell'andamento complessivo della classe;
3. monitoraggio dei percorsi di apprendimento individuali;
4. 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 o attraverso il servizio di web conference

La piattaforma dell' **Università Popolare "LUCE"** prevede, a tal proposito, l'utilizzo di:

1. 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;
2. 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 risponderci a vicenda;
3. 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:

1. strumenti ed attività interattive 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;
2. strumenti ed attività interattive 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.



PER ASPERA AD ASTRA

Le attività interattive sono pubblicizzate dal corpo docente con congruo anticipo, sia attraverso il sito, sia attraverso la mailing list degli iscritti ai Corsi di Studio.

Questi strumenti permettono agli studenti di:

1. sviluppare attività di approfondimento condividendo e confrontando i propri elaborati con quelli degli altri studenti;
2. comunicare tra loro e/o con il corpo docente (tutor e docenti), scambiando tra loro informazioni, spiegazioni, correzioni, chiarimenti, etc.;
3. seguire una spiegazione integrativa;
4. chiarire punti critici;
5. porre domande e ricevere le relative risposte in tempo reale dialogando simultaneamente con il resto della classe;
6. 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).

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.

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:

1. test (a risposte chiuse, a risposta aperta, a scelta multipla, etc.);
2. esercizi;
3. simulazioni;
4. elaborati di tipo progettuale.

## **10. MATERIALI DIDATTICI**

I materiali didattici forniti sono basati sui criteri e standard definiti nel DM del 17 Aprile 2003 e certificati dalla Commissione Didattica composta da docenti universitari così come individuato dall'Art. 16 del Regolamento Didattico.

I materiali didattici forniti per ciascuna lezione sono:

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

Tutti i materiali didattici sono fruibili attraverso la piattaforma come Learning Objects metadati e pacchettizzati secondo gli standard internazionali AICC, IMS e SCORM.

Inoltre, la piattaforma e-learning 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. navigatore delle ontologie disciplinari;
9. altre tipologie di materiali didattici.

## **16. 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, e trovano riscontro nel Regolamento didattico.



## PER ASPERA AD ASTRA

L'Ateneo ha progettato e garantisce adeguate modalità del single sign on, con particolare attenzione:

- ✓ al rapporto tra didattica e-learning e servizi amministrativi;
- ✓ all'integrazione tra l'LMS scelto, le altre risorse informative e i servizi offerti (come orientamento, stage, job placement).

**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 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 orientamento**, per permettere all'utente che consulta il sito Internet 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** per consentire allo studente di gestire la propria carriera formativa. 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.

### **17. REGOLE DEI SERVIZI, DIRITTI DELLO STUDENTE E CUSTOMER SATISFACTION**

La presente Carta dei servizi (ai sensi e per effetto del DM 17 aprile 2003) stabilisce quali regole normano l'erogazione/fruizione del servizio formativo, quali sono i diritti dello studente e in che modo si monitora il livello di soddisfazione dell'utenza.



## PER ASPERA AD ASTRA

In particolare, relativamente alle regole dei servizi:

- garantisce l'uguaglianza di trattamento;
- garantisce la funzionalità delle piattaforme tecnologiche 24 ore su 24;
- assicura un servizio di help desk entro 24 ore lavorative dalla richiesta;
- assicura il servizio di tutoraggio di materia con tempo di risposta non superiore a 48 ore;
- rispetta gli standard di qualità e servizio dettati in materia di e-learning
- rispetta i termini e le modalità di erogazione del servizio contenuti nel contratto con lo studente, nel materiale informativo, nel Regolamento didattico e nella Guida alla Piattaforma.

Per quanto concerne i diritti dello studente, l' **Università Popolare "LUCE"** riconosce in generale tutti i diritti di fruizione di un servizio di formazione conformemente alle indicazioni contenute nel contratto con lo studente. In particolare, lo studente ha diritto a:

- qualità degli insegnamenti e dei materiali didattici;
- uguaglianza di trattamento;
- oggettività del sistema di valutazione;
- rapidità nella risoluzione dei problemi;
- disponibilità di tutoraggio;
- tutela dei dati e delle informazioni personali;
- funzionalità degli apparati tecnologici utilizzati.

Il diritto principale dello studente, la qualità dell'insegnamento, è garantito mediante la valutazione dei seguenti aspetti:

- qualità dell'erogazione dell'intervento formativo, della fruibilità dei servizi e dei supporti formativi;
- continuità e regolarità del processo di erogazione dei servizi;
- chiarezza e correttezza della comunicazione e dell'informazione;
- funzionamento delle soluzioni tecnologiche;
- grado partecipazione attiva dell'utenza al funzionamento del processo formativo;
- grado di soddisfazione dell'utenza.

### **18. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

La carta dei servizi è periodicamente sottoposta a revisione per contemplare l'evoluzione dei servizi e recepire i suggerimenti o le modifiche proposte dagli utenti, attraverso segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del loro livello di soddisfazione. La direzione amministrativa, in collaborazione con il direttore dell' **Università Popolare "LUCE"** , si impegna a un costante monitoraggio e alla pubblicizzazione dei risultati delle valutazioni, basate su indagini dirette e sull'applicazione di indicatori, riferiti a standard riconosciuti, che descrivono la quantità e la qualità dei servizi erogati, al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.



PER ASPERA AD ASTRA

### **19. PREVENZIONE COVID E DISTANZIAMENTO SOCIALE**

Visti i DPCM relativi alle azioni di prevenzione e recependo i regolamenti del Ministero della Pubblica Istruzione e della Regione Puglia realizzati per la frequenza delle aule, in piena sicurezza, da parte di personale docente e studenti, **UNIVERSITÀ POPOLARE LUCE** ha attivato un regolamento per disciplinare ingresso, un piano per la sicurezza che consenta un adeguato distanziamento sociale e un controllo a mezzo test serilogico per ciascun alunno prima dell'inizio di ciascun periodo di tirocinio.

### **20. TUTELA DEI DATI PERSONALI**

L' **Università Popolare "LUCE"** garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

### **21. DIRITTO DI INFORMAZIONE**

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

1. chi siamo;
2. cosa facciamo;
3. sedi;
4. struttura ed organizzazione;
5. offerta formativa;
6. tecnologie;
7. contratto;
8. modalità di rescissione del contratto;
9. modalità di pagamento delle tasse e contributi;
10. modalità di accesso ai servizi;
11. modalità e metodologia didattica.
12. servizi per l'orientamento in uscita.

Foggia 9 Luglio 2021

(Timbro e firma)