



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

CARTA DEI SERVIZI

(ai sensi e per gli effetti dell'art.4 del D.M. 17 Aprile 2003)

1 - PREMESSA

L'Università degli Studi Guglielmo Marconi individua come primaria, tra i suoi compiti istituzionali, la formazione dello studente attraverso la didattica e la ricerca. In tale prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è il depositario di diritti fondamentali in qualità di cittadino e di utente di un servizio che si articola nelle diverse funzioni didattiche e amministrative.

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

- diritto ad una didattica che valorizzi l'intelligenza (e non solo la memoria), una originale capacità di elaborazione personale e l'interazione attiva con i docenti;
- diritto ad essere valutato (e non semplicemente selezionato), secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori;
- diritto alla comunicazione ed all'informazione;
- diritto ad essere seguito ed accompagnato nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza (ricevimento), secondo le modalità effettivamente previste nell'attività formativa;
- diritto all'accesso ed all'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale;
- diritto alla qualità ed all'efficienza dei servizi disponibili articolati in relazione alle esigenze degli utenti;
- diritto a segnalare eventuali anomalie dei servizi in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili, e anche attraverso l'istituzione di uno specifico Ufficio con il compito di rappresentare l'interfaccia specifica dei bisogni espressi dagli studenti;
- diritto alla verifica ed al controllo della qualità dei servizi;
- diritto alla tutela dei dati personali secondo la vigente normativa

2 - LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio universitario, regolata dall'articolo 4 del DM 17 aprile 2003, definisce i doveri e gli obblighi nei confronti dello studente. L'Università degli Studi Guglielmo Marconi 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:





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

1. Uguaglianza dei diritti degli utenti

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università stabilisce procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Attua iniziative per garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

2. Imparzialità

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

3. Continuità

L'università si impegna ad erogare agli utenti tutti i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà. L'interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente ad interruzioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico; a manutenzioni richieste dal corretto funzionamento degli impianti e della qualità dell'erogazione; da cause di forza maggiore in genere. In questi casi l'università s'impegna a dare tempestiva informazione dell'interruzione del servizio all'utenza e a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

4. Partecipazione

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

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

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

5. Efficienza ed efficacia

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

In tale prospettiva, la Carta dei Servizi dell'Università Guglielmo Marconi ha la finalità di:

- informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità;
- assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
- verificare il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti che fruiscono dei servizi dell'Università e garantisce che il materiale didattico ed i servizi offerti siano certificati da un'apposita commissione composta da docenti universitari.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

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.

Il periodo di validità della Carta dei Servizi è annuale; essa è in distribuzione presso tutte le sedi dell'Università ed è disponibile anche sul sito Internet all'indirizzo: www.unimarconi.it

3 - LE SEDI

L'Università degli Studi Guglielmo Marconi ha la sua sede centrale a Roma.

Sono attivi inoltre Poli Didattici Remoti (Learning Center) e Laboratori di ricerca. Il Learning Center è una struttura completa delle diverse strumentazioni necessarie per la fruizione della didattica on line, che offre agli studenti ogni possibile supporto all'apprendimento. I Centri sono polifunzionali e accessibili, destinati a creare un'efficace sinergia tra la sede centrale ed i poli didattici decentrati.

4 - I SERVIZI

I servizi dell'Università sono i seguenti:

- Servizi formativi
- Servizi informativi
- Servizi di tutoring
- Servizi di documentazione
- Servizi di orientamento
- Servizi di tirocini formativi
- Servizi di segreteria amministrativa

5 - PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

- garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche dell'Università 24 ore su 24;
- assicurando un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;
- garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione on line;
- garantendo l'accesso ai Supporti Didattici scaricabili dalla piattaforma (dispense, esercitazioni, simulazioni e test di autoverifica dell'apprendimento) e multimediali (DVD con le lezioni del docente) anche attraverso l'invio, al domicilio degli studenti che ne facciano richiesta, di tutti i supporti didattici indispensabili per la preparazione delle prove d'esame, fatta eccezione per i libri di testo.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

6 - VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE

L'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli indicatori della Certificazione del Sistema Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001:2008.

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

7 - PIANI DI STUDIO

I piani di studio contengono, le attività formative di base, quelle caratterizzanti, le integrative e quelle affini (oltre alle attività formative distinte fra quelle a scelta dello studente, seconda lingua straniera, tirocinio, stage, laboratorio, ecc.).

I piani di studio vengono disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo, nei regolamenti e ordinamenti didattici, previsti dal D.M. 270/2004, e perseguono obiettivi, attraverso specifiche attività formative, di cui all'art. 10 del citato decreto ed in coerenza con la classe a cui si riferiscono. I piani di studio si caratterizzano in ragione del corso di studi, ai sensi e per effetto dell'art. 3 del DM 270/2004, ad essi corrispondenti: corso di laurea, corso di laurea magistrale, corso di specializzazione, corsi di perfezionamento scientifico, corsi di alta formazione. I singoli corsi o frazionamento di essi, sono codificati e quantificati in Credito Formativo Universitario al fine di garantire la certificazione delle competenze e la loro spendibilità sul mercato del lavoro e/o per la prosecuzione degli studi.

8 - MODALITÀ DI STUDIO

L'offerta didattica dell'Ateneo si basa su un sistema integrato di formazione a distanza, nel quale i diversi soggetti interessati interagiscono in vario modo in relazione alle attività e ai contenuti scientifici e culturali. Ciascuno studente partecipa alle attività della classe virtuale, e viene seguito dal titolare della disciplina che è responsabile della didattica. Gruppi di 25 studenti sono seguiti dal tutor della disciplina. Le principali attività proposte alla classe sono:

1. Studio individuale, basato su:

- A. materiali on line: erogati attraverso la piattaforma web, propongono i contenuti di ciascun insegnamento in versione multimediale. Tali materiali sono composti di courseware e risorse specifiche progettate e realizzate dai docenti (filmati, videolezioni, slide, presentazioni dinamiche, simulazioni, esercitazioni, ecc.);
- B. materiali off line: bibliografia indicata dal docente nel programma del Corso (libri di testo e letture consigliate).

Ovvero





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

- A. didattica a distanza di tipo tradizionale: erogata attraverso l'invio al domicilio degli studenti che ne facciano richiesta, dei Supporti didattici (materiali a stampa, esercitazioni, simulazioni e test di verifica dell'apprendimento, DVD con le lezioni del docente);
- B. materiali off line: bibliografia indicata dal docente nel programma del Corso (libri di testo e letture consigliate).

2. Forme di apprendimento collaborativo online, insieme con altri studenti, tutor e docenti utilizzando:

- A. strumenti ed attività asincroni: permettono di comunicare e di svolgere varie attività attraverso l'uso dell'e-mail, delle bacheche, delle FAQ e lo studio dei materiali didattici forniti (CD Rom, videolezioni, testi, filmati, ecc.). Sono chiamate così perché non richiedono l'utilizzo simultaneo da parte di docenti e studenti dello stesso strumento, ma ognuno lo utilizza in tempi diversi. Permettono agli studenti di:
 - sviluppare attività di approfondimento, condividendo e confrontando i propri elaborati con quelli degli altri studenti;
 - comunicare tra loro e/o con il corpo docente (tutor e docenti), scambiando tra loro informazioni, spiegazioni, correzioni, chiarimenti, eccetera;
- B. strumenti ed attività sincroni: le attività sincrone richiedono l'utilizzo simultaneo degli strumenti di comunicazione secondo una pianificazione didattica/temporale elaborata da docenti e tutor, sono strumenti sincroni le sessioni live, durante le quali gli studenti, divisi per classi, si collegano a un orario prestabilito, utilizzando un sistema testuale con una lavagna virtuale, e sistemi per la condivisione di file, test in tempo reale, ecc.

Grazie alle sessioni live gli studenti possono:

- seguire una spiegazione integrativa;
- chiarire punti critici;
- porre domande e ricevere le relative risposte in tempo reale dialogando simultaneamente con il resto della classe.

3. PROVE DI VERIFICA ONLINE IN ITINERE E FINALI SU CIASCUNA MATERIA:

- A. prove in itinere: sono erogate periodicamente sia in modalità sincrona (durante le sessioni live), sia in modalità asincrona. Nell'ambito di ogni courseware, 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 e determinano l'ammissione dello studente alla fase finale di verifica mediante l'esame frontale. I risultati di tutte le prove vengono tracciati ed archiviati costituendo così lo "storico" di ogni singolo studente che costituisce il suo personale portfolio. Le prove possono essere costituite da:
 - test (a risposte chiuse, a risposta aperta, a scelta multipla, ecc);





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

- esercizi;
- simulazioni;
- elaborati di tipo progettuale.

B. Il materiale relativo alla prova viene caricato online e registrato nel report storico di ogni singolo studente. Tale materiale deve essere “consegnato” entro il termine stabilito dal docente. Generalmente si prevede di mettere a disposizione alcuni giorni.

L’ammissione all’esame finale grazie al superamento delle prove di verifica in itinere non implica il sicuro superamento di esso: l’“autenticità” delle prove in itinere dovrà, infatti, essere confermata durante l’esame in presenza;

prova di verifica finale:

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

I criteri adottati per la valutazione sono equivalenti a quelli adottati per il corso in presenza.

A giudizio del docente l’esito finale potrà tener conto anche delle votazioni conseguite nelle varie prove in itinere sostenute. Chi è ammesso alla fase finale ma non supera la verifica ha la possibilità di ripresentarsi agli appelli successivi.

9 - METODOLOGIA DIDATTICA

La metodologia didattica si basa sui principi, criteri e standard definiti nell’Allegato Tecnico del DM del 17 Aprile 2003.

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

10 - STANDARD TECNOLOGICI

La formazione on line progettata ed adottata dalla Università degli Studi Guglielmo Marconi, risponde agli standard tecnologici del DM 17 Aprile 2003.

L’infrastruttura tecnologica garantisce adeguate performance di accesso, di fruizione e di preparazione agli utenti. I materiali didattici on line sono metadati, cioè caratterizzati dall’essere flessibili, facilmente aggiornabili, personalizzabili ed interoperabili. Ciò facilita l’apprendimento basato su competenze ed il tracciamento dei dati del singolo studente. Il sistema e-learning permette l’archiviazione ed il tracciamento dei dati relativi all’apprendimento (tempi di fruizione e risultati degli assessment) per ogni singolo studente, al fine di certificarne e monitorarne il percorso formativo.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

11 - CONTRATTO FORMATIVO

L'iscrizione all'Università degli Studi Guglielmo Marconi prevede la stipula di un apposito Contratto con lo studente per l'adesione ai servizi erogati.

12 - RECLAMI

Lo studente esercita il diritto di reclamare per i servizi insufficienti offerti dall'Ateneo inviando all'Ufficio Reclami apposita segnalazione tramite posta elettronica.

13 - SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

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

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

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

14 - DIRITTO DI INFORMAZIONE

Attraverso il proprio portale, l'Università degli Studi Guglielmo Marconi si impegna a fornire all'utente le seguenti informazioni generali:

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





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

- modalità di accesso ai servizi;
- modalità e metodologia didattica.



Via Plinio 44 - 00193 Roma
Tel. +39 06 377251 Fax: +39 06 37725212
www.unimarconi.it / www.marconistudios.it
info@unimarconi.it
Codice Fiscale e Partita IVA: 07154361005

ISO 9001/2008