



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**



HR EXCELLENCE IN RESEARCH

**CARTA DEI SERVIZI
DEI CORSI DI STUDIO PREVALENTEMENTE E INTEGRALMENTE A
DISTANZA**

(Allegato al Regolamento didattico di Ateneo)



Sommario

Art. 1 Principi generali e finalità	3
Art. 2 Trasparenza e Informazione	3
Art. 3 La metodologia didattica	4
Art. 4 Ambiente di apprendimento –infrastruttura e standard tecnologici	5
Art. 5 Materiale didattico	8
Art. 6 Supporto tecnico	9
Art. 7 Tutoraggio e management didattico	10
Art. 8 Formazione dei docenti e dei tutor e incontri di coordinamento	12
Art. 9 Monitoraggio e valutazione dei servizi	12



Art. 1 Principi generali e finalità

1. La Carta dei Servizi definisce gli standard di qualità dei servizi offerti nell'ambito dei corsi di studio (CdS) erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza, nel rispetto di quanto previsto dal D.M. 1835 del 06/12/2024 e relativi allegati.
2. Finalità della presente Carta è garantire alle studentesse e gli studenti iscritti ai corsi di studio erogati in modalità prevalentemente o integralmente a distanza un regolare ed efficace accesso ai servizi offerti indicando le soluzioni tecnologiche ed organizzative che saranno adottate nell'ottica di un costante mantenimento dei livelli di qualità.
3. L'Ateneo si impegna a fornire ai propri studenti un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici e nel rispetto dei criteri per l'Assicurazione della Qualità dei processi formativi universitari, in conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento e in un'ottica di miglioramento continuo [Qualità e miglioramento | Università degli Studi di Cagliari](#).
4. Per quel che concerne i servizi amministrativi e i servizi generali offerti dall'Ateneo di Cagliari ai propri studenti si rimanda a quanto contenuto nella Carta dei servizi di Ateneo consultabile al seguente link: [unica.it - Carta dei servizi e standard di qualità](#)
5. I contenuti della presente Carta vengono recepiti nella Carta dei servizi del corso di studio, approvata dal Consiglio di Corso e dal Dipartimento di riferimento. La Carta dei servizi del CdS viene resa disponibile prima dell'avvio delle attività nel sito web del Corso di Studio. Viene aggiornata periodicamente laddove intervengano modifiche sostanziali nell'organizzazione del Corso di Studio.

Art. 2 Trasparenza e Informazione

1. Il modello organizzativo di ciascun corso di studio e le principali regole di funzionamento sono riportati e dettagliati nel Regolamento didattico del CdS consultabile nel sito web del CdS [Corsi | Università degli Studi di Cagliari](#).
2. Attraverso il sito web del CdS vengono, inoltre, fornite informazioni e documenti utili a orientare gli studenti in fase di accesso e durante il percorso formativo, in particolare:
 - Informazioni sulle modalità di accesso;
 - Piano di studi e Programmi degli insegnamenti, disponibili anche accedendo al Course Catalogue di Ateneo [Course Catalogue](#);



- Calendario delle lezioni erogate, degli esami di profitto e delle prove finali;
- Contatti dei docenti e del personale tecnico e amministrativo che opera a supporto del Cds.

Livelli di servizio	
Approvazione Regolamento didattico	Di norma entro il mese di luglio dell'anno accademico precedente
Pubblicazione calendario lezioni 1° semestre	Entro il 20 luglio dell'anno accademico precedente
Pubblicazione calendario lezioni 2° semestre	Entro il 20 gennaio dell'anno accademico di riferimento
Pubblicazione calendario annuale esami di profitto	Entro il 15 settembre dell'anno accademico precedente
Fruibilità del sito web	Funzionalità del sito 24 ore/giorno con aggiornamento dei contenuti in tempi strettamente tecnici

Art. 3 La metodologia didattica

1. Ciascun Cds viene erogato prevalentemente o integralmente a distanza nel rispetto del numero minimo e massimo di CFU previsto dal DM 1835/2024 e richiamato nell'art. 5 bis del Regolamento didattico di Ateneo.
2. Le attività formative erogate a distanza vengono organizzate con l'obiettivo di valorizzare la **multimedialità**, l'**interattività umana** con i docenti/tutor e gli altri studenti nonché l'**interattività con i materiali** e l'**adattività** in modo tale da:
 - supportare la motivazione degli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
 - proporre una programmazione adeguata alle caratteristiche degli studenti e in grado di coinvolgerli attivamente nel percorso didattico.
3. L'erogazione dei processi di formazione viene condotta attraverso un sistema integrato nel quale gli studenti fruiscono dei contenuti online e interagiscono sia sui contenuti che sulle attività mediante gli strumenti di community e di collaborazione sincrona (forum, chat, aula virtuale) disponibili negli ambienti di apprendimento descritti nel successivo art. 4.
4. Per ogni insegnamento erogato a distanza, la didattica deve essere articolata in didattica erogativa (DE) e didattica interattiva (DI).



La **didattica erogativa a distanza (DE)** consiste nella presentazione-illustrazione di contenuti da parte del docente e può essere erogata sottoforma di registrazioni audio-video, lezioni in web conference, courseware prestrutturati o varianti assimilabili, utilizzando gli ambienti e sistemi telematici descritti nel successivo art. 4. Almeno il 20% del monte ore deve essere svolto in modalità sincrona.

La **didattica interattiva a distanza (DI)** consiste nel complesso degli interventi didattici integrativi alla didattica erogativa rivolti da parte del docente/tutor all'intera classe o a un suo sottogruppo, quali: dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive presenti in faqs, mailing list o web forum; e-tivity ovvero esercitazioni individuali o collettive (problemi, report, studio di casi, simulazioni, etc) svolte a distanza dagli studenti sotto la conduzione del docente/tutor.

Agli studenti viene garantito, anche attraverso i tutor di cui al successivo art. 7 un adeguato supporto per la programmazione temporale del proprio impegno al fine di individuare sin dall'inizio del corso date e tempi di svolgimento previsti.

Viene assicurato il monitoraggio del livello di apprendimento degli studenti, sia attraverso il tracciamento del percorso che attraverso momenti di valutazione e autovalutazione.

Art. 4 Ambiente di apprendimento –infrastruttura e standard tecnologici

1. L'erogazione delle attività didattiche del Corso di Studio avviene attraverso un sistema integrato che garantisce agli studenti la fruizione di attività sincrone e asincrone, composto da:
 - una piattaforma tecnologica per l'erogazione e la gestione dei contenuti didattici e per l'interazione didattica (**Learning content managemet system - LCMS**);
 - una piattaforma di **aula virtuale** per l'erogazione in live streaming delle attività didattiche e l'interazione didattica.
2. La piattaforma didattica (LCMS) utilizzata è interamente basata su specifici standard internazionali e prevede in particolare:
 - l'utilizzo di un database per l'archiviazione dei contenuti e dei dati anagrafici degli utenti basato su standard SQL;
 - il tracciamento e l'archiviazione dei dati di fruizione (stati e tempi di fruizione, punteggio dei test di valutazione, etc), che avviene in tempo reale secondo standard AICC, Scorm 1.2., a scopo certificativo e di verifica del percorso formativo degli studenti.Viene personalizzata per le specificità del Corso di Studio ed è articolata in:
 - **aree generali** che consentono di condividere contenuti e materiali e di veicolare comunicazioni



che riguardano trasversalmente il Corso di Studio;

- **aree specifiche** dedicate ai singoli insegnamenti, articolate per anno accademico di erogazione e per anno di corso. Gli studenti sono abilitati all'accesso agli insegnamenti sulla base della propria coorte di appartenenza.

All'interno di ciascuna area sono disponibili diversi strumenti/risorse per la condivisione di contenuti didattici e l'interazione tra studenti e docenti/tutor (forum, wiki, questionari, database etc).

Il LMCS utilizzato consente di assegnare metadata personalizzati agli utenti, ai corsi e ad altre risorse presenti nella piattaforma facilitando la loro gestione, ricerca e condivisione.

3. Le aule virtuali vengono configurate all'interno di uno specifico ambiente dedicato al Corso di Studio, articolato in sotto-aree personalizzate in funzione delle specificità del CdS. Consentono principalmente l'interazione sincrona in modalità audio-video e attraverso la chat. In secondo luogo, permettono la condivisione di materiali didattici, l'assegnazione di compiti ed esercitazioni e lo scambio di informazioni relative al percorso didattico.

La piattaforma di aula virtuale garantisce il tracciamento e l'archiviazione dei dati di fruizione (stati e tempi di presenza alle attività svolte in aula virtuale) che avviene in tempo reale, a scopo certificativo e di verifica del percorso formativo delle studentesse e degli studenti.

4. Modalità di accesso: Per la fruizione ottimale delle attività formative erogate attraverso il LMCS e la piattaforma di aula virtuale è necessaria una connessione a Internet a banda larga.

Entrambe le piattaforme sono accessibili da computer desktop tramite browser web e applicativo e da dispositivi mobili attraverso la app dedicata o da browser web.

L'accesso avviene mediante una procedura di identificazione univoca: docenti, tutor, studenti si autenticano con le credenziali istituzionali assegnate per poter utilizzare i servizi online dell'Ateneo.

L'accesso per gli studenti viene attivato a seguito della immatricolazione al Corso di Studio e viene garantito almeno fino al conseguimento del titolo finale.

Tutti gli accessi ai sistemi web-based avvengono tramite protocolli sicuri (HTTPS) e crittografati (SSL). Tutti i dati vengono archiviati su sistemi di Ateneo e trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

5. Accessibilità per studenti con disabilità, con disturbi specifici di apprendimento (DSA) e con bisogni educativi speciali (BES): La piattaforma LCMS è predisposta per produrre e pubblicare contenuti accessibili. È, inoltre, integrabile con applicazioni specifiche adottate da studenti con



disabilità, con disturbi specifici di apprendimento (DSA) e con bisogni educativi speciali (BES), al fine di garantire a tutte le categorie di utenti la completa fruizione dei contenuti proposti.

La piattaforma di aula virtuale dispone di alcuni strumenti specifici per garantire la partecipazione attiva a tutte le categorie di utenti, a titolo esemplificativo si segnala la trascrizione dell'audio delle lezioni e la lettura immersiva dei testi delle chat.

In stretto raccordo con il SIA (Servizio per l'Inclusione e l'Apprendimento di Ateneo) vengono, inoltre, individuate soluzioni per garantire agli studenti seguiti dal Servizio la fruibilità agevole delle attività e dei contenuti didattici erogati attraverso le piattaforme dedicate alla didattica online.

Livelli di servizio	
Performance di accesso e di fruizione delle infrastrutture tecnologiche	<p>L'architettura tecnologica di sistema e di rete permette adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti elementi:</p> <p><u>Piattaforma didattica (LCMS)</u></p> <p>L'infrastruttura in cui è collocata la piattaforma didattica LCMS è costituita da più server dedicati, ampliabile in termini di risorse e prestazioni e, quindi, adattabile a crescenti esigenze in termini di utenze e servizi.</p> <p><u>Aula Virtuale</u></p> <p>La piattaforma di aula virtuale consente il collegamento fino a 1000 utenti concorrenti e gode di tempi di risposta paragonabili al <i>real time</i>.</p> <p>Le piattaforme tecnologiche sono fruibili 7/7 giorni, 24/24 ore; eventuali interruzioni per interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria vengono programmati in modo da non impattare sul regolare svolgimento delle attività e ne viene data opportuna comunicazione agli utenti interessati.</p>
Certificazione	I servizi offerti vengono certificati da una commissione nominata dal CdS, composta da minimo 3 docenti. La commissione può essere coadiuvata da un esperto tecnico designato dal Centro EFIS, le cui funzioni sono descritte nel successivo articolo 6



Art. 5 Materiale didattico

1. I docenti predispongono il materiale didattico in relazione agli obiettivi formativi dell’insegnamento di cui sono titolari e coerentemente con la metodologia didattica propria del Corso di Studio e curano l’aggiornamento periodico dei contenuti.

Il materiale può comprendere, in funzione delle specificità di ciascun insegnamento:

- slides e dispense di approfondimento;
- contenuti multimediali, quali:
 - videoriprese post-prodotte e ottimizzate di lezioni tenute dai docenti del corso;
 - pacchetti multimediali, conformi al modello SCORM, contenenti testi, video, audio, approfondimenti, test di autovalutazione;
 - verifiche in itinere, anche per l’autovalutazione; esercitazioni/assegnazioni compiti
 - contenuti di approfondimento, inclusi eventuali tutorials e simulazioni.

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

2. Tutti i materiali sono fruibili attraverso la piattaforma didattica (LCMS) nella pagina dell’insegnamento di riferimento.

Le registrazioni delle attività formative erogate online in live streaming e di quelle svolte in presenza vengono messe a disposizione in piattaforma entro max 5 giorni lavorativi dalla data di svolgimento.

3. Il supporto e la consulenza tecnica per la predisposizione dei contenuti multimediali vengono garantite dal Centro di servizio di Ateneo per l’e-learning e l’innovazione tecnologica nella didattica (Centro EFIS), le cui funzioni sono descritte nel successivo articolo 6.

4. Il salvataggio e la conservazione dei dati e dei materiali sono garantiti dall’infrastruttura informatica di Ateneo nell’ambito della quale sono collocate le macchine virtuali che ospitano la piattaforma didattica di erogazione. Tutte le macchine virtuali sono incardinate in un sistema centralizzato che garantisce un backup temporizzato regolare dei sistemi assicurandone la conservazione e l’eventuale ripristino.

Livelli di servizio	
Tempistiche di fruizione del materiale didattico	Per almeno 3 anni dall’anno di erogazione dell’insegnamento



Certificazione	I materiali didattici vengono certificati da una commissione nominata dal CdS, composta da minimo 3 docenti. La commissione può essere coadiuvata da un esperto tecnico designato dal Centro EFIS, le cui funzioni sono descritte nel successivo articolo 6
----------------	---

Art. 6 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per l'erogazione del corso è fornito dal [Centro EFIS](#) (Centro di servizio per l'e-learning e l'innovazione tecnologica nella didattica), centro servizi di Ateneo istituito con la finalità di promuovere, produrre, erogare e gestire servizi di e-learning e di innovazione didattica.

Il Centro svolge principalmente le seguenti tipologie di attività:

- cura **la gestione tecnica delle piattaforme** utilizzate per la didattica a distanza dei corsi di studio;
- eroga **servizi di live streaming, videoriprese, registrazioni, post-produzioni e relative pubblicazioni on line** di attività formative ed altri eventi didattici realizzati nell'ambito del CdS;
- garantisce **supporto e consulenza tecnica ai docenti e ai tutor disciplinari** ai fini dell'utilizzo delle infrastrutture tecnologiche adottate dal CdS per la didattica a distanza;
- fornisce **assistenza tecnica a studenti e studentesse** per l'accesso alle piattaforme utilizzate per la didattica a distanza e la corretta fruizione dei contenuti didattici e delle attività formative erogate.

Livelli di servizio	
Reperibilità oraria del servizio helpdesk	<p>Il servizio è attivo dal lunedì al giovedì dalle 9.00 alle 18.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 14.00</p> <p>Il servizio è reperibile per eventi straordinari su richiesta anche in giorni e fasce orarie diverse da quelle indicate</p>



Art. 7 Tutoraggio e management didattico

1. Il servizio di tutoraggio è organizzato secondo quanto previsto dalla normativa per i corsi di studio erogati in modalità prevalentemente e integralmente a distanza.
2. Il servizio di **tutoraggio tecnico** viene garantito, come descritto al precedente articolo 6, dal Centro EFIS.
3. I **tutor disciplinari, quando non individuati tra il personale strutturato**, vengono selezionati e contrattualizzati dalla Facoltà di riferimento sulla base del fabbisogno approvato dalla medesima Facoltà su proposta del Consiglio del Corso di Studio e nel rispetto delle procedure previste dal **Regolamento di Ateneo per il conferimento di incarichi di insegnamento e tutorato**.

I tutor sono in possesso di competenze e titoli coerenti con i SSD degli insegnamenti a cui vengono assegnati.

Viene garantito almeno un tutor disciplinare per ciascun insegnamento o per gruppi di insegnamenti di aree disciplinari affini, dando priorità alle materie di base e a quelle che hanno una componente pratica. I contatti del tutor sono disponibili in piattaforma didattica nella pagina di ciascun insegnamento.

Numero e ore di tutoraggio vengono parametrize in relazione alla tipologia di insegnamento e alla numerosità di iscritte/i.

L'attività del Tutor disciplinare si svolge prevalentemente in tre forme:

- guida/consulenza – supporto allo studente per migliorare la comprensione dei contenuti. Tale attività potrà essere svolta attraverso creazione di spazi virtuali di interattività, uno a molti, asincroni e sincroni (forum, web conference, chat, etc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail;
 - monitoraggio dell'andamento complessivo della classe – verifica periodica dell'avanzamento del gruppo, anche attraverso lo sviluppo e somministrazione in modalità sincrona o asincrona di test ed esercitazioni, per consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento);
 - coordinamento del gruppo di studenti.
4. A supporto del CdS può essere previsto, inoltre, un **tutor generale di corso di studio**, con compiti di orientamento e monitoraggio e supporto alla gestione complessiva del CdS.
 5. Nell'ambito del tutorato di orientamento di Ateneo ogni CdS si avvale, inoltre, della collaborazione di un **tutor di orientamento** che opera a supporto dei diversi corsi di studio afferenti alla Facoltà di riferimento svolgendo le seguenti attività:



- fornisce ai futuri studenti gli strumenti e i servizi per scegliere in maniera consapevole il percorso formativo più adatto alle proprie esigenze;
 - agli studenti già iscritti, agevola il cammino già intrapreso indirizzandoli verso scelte più coerenti col proprio percorso formativo e supportandoli nella risoluzione di eventuali problematiche che ostacolano il corretto svolgimento del percorso accademico;
 - fornisce supporto ai fini della prosecuzione in un percorso di livello superiore a quello già concluso.
6. Il supporto per la predisposizione dell'ordinamento didattico e dell'offerta formativa di ciascun CdS, per la pianificazione e gestione delle attività didattiche e per la gestione dei processi connessi con le procedure di accreditamento e il sistema di assicurazione qualità del CdS sono garantiti dal **manager didattico** del Corso di Studio che opera in raccordo con gli uffici centrali della Direzione per la Didattica e l'Orientamento cui competono funzioni di coordinamento e supervisione.

Livelli di servizio	
Tempistiche di selezione dei tutor disciplinari esterni	Contrattualizzazione entro l'avvio delle attività didattiche del semestre di riferimento
Numerosità tutor disciplinari	Almeno un tutor disciplinare per ciascun insegnamento o per gruppi di insegnamenti di area disciplinare affine dando priorità alle materie di base e a quelle che hanno una componente pratica
Canali di reperibilità dei tutor disciplinari del tutor di corso di studio	I tutor disciplinari possono essere contattati: <ol style="list-style-type: none">1. A distanza attraverso apposite app di videochiamata2. Attraverso i canali di contatto disponibili nella piattaforma didattica del corso di studio3. Inviando una e-mail alla casella di posta elettronica dedicata
Tempistiche e canali di reperibilità dei tutor di orientamento	I tutor possono essere contattati: <ol style="list-style-type: none">1. A distanza attraverso apposite app di videochiamata2. Inviando una e-mail alla casella di posta elettronica dedicata;



	<ol style="list-style-type: none">3. Telefonicamente al recapito dell'ufficio, in giorni e orari prestabiliti come indicati sul sito web4. Recandosi di persona presso gli uffici dell'Ateneo, in giorni e orari prestabiliti come indicati sul sito web <p>unica.it - Carta dei servizi e standard di qualità</p>
--	---

Art. 8 Formazione dei docenti e dei tutor e incontri di coordinamento

Periodicamente vengono organizzati, anche in collaborazione con il Centro EFIS, incontri individuali o di gruppo, rivolti in particolare alle nuove e ai nuovi docenti e tutor, al fine di fornire indicazioni utili al corretto utilizzo delle piattaforme e delle diverse risorse disponibili al loro interno.

Vengono, inoltre, messi a disposizione video-tutorial e brevi guide illustrative sui principali strumenti utilizzati per l'erogazione delle attività formative a supporto di docenti, tutor e staff di gestione dei CdS. I materiali sono consultabili nella piattaforma didattica del CdS e periodicamente aggiornati.

Livelli di servizio	
Periodicità incontri di coordinamento	A inizio anno accademico e in itinere

Art. 9 Monitoraggio e valutazione dei servizi

Attraverso appositi questionari vengono raccolte le opinioni degli studenti e delle studentesse in merito all'organizzazione del corso di studio, ai servizi di segreterie studenti, ai servizi online e delle biblioteche al fine di acquisire elementi utili a migliorarne il livello di qualità.

Livelli di servizio	
Periodicità analisi <i>customer satisfaction</i>	Semestrale