



PER ASPERA AD ASTRA

CARTA DEI SERVIZI

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 seguente 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.



PER ASPERA AD ASTRA

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 CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO

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"

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



PER ASPERA AD ASTRA

concretizza attivando modalità didattiche opportune, ivi compresi il tutorato e la didattica telematica.

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.

6. PARTECIPAZIONE



PER ASPERA AD ASTRA

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.



PER ASPERA AD ASTRA

8. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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. LA SEDE

Università Popolare "LUCE" ha la sede centrale a FOGGIA, in via Matteotti numero 111. Sono attivi, inoltre, Poli Didattici Remoti (Learning Center).

Il Learning Center è una struttura, polifunzionale ed accessibile, attrezzata con le strumentazioni necessarie per la fruizione della didattica online.

la sede è attrezzata con laboratori in grado di garantire:

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



PER ASPERA AD ASTRA

10. 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.

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



PER ASPERA AD ASTRA

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.

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



PER ASPERA AD ASTRA

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.

11. 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

PER ASPERA AD ASTRA

- 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.

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



PER ASPERA AD ASTRA

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.

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



PER ASPERA AD ASTRA

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 QUALITA'

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.

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 serologico 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.



PER ASPERA AD ASTRA

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.