



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PARMA

FACOLTÀ DI INGEGNERIA

Carta dei Servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza

1. PRESENTAZIONE	2
2. POLITICA E OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	3
3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	4
4. DIRITTI E DOVERI DEGLI STUDENTI	4
5. ORGANIZZAZIONE	5
6. ISCRIZIONE AI MODULI DIDATTICI	7
7. ESERCITAZIONI	7
8. TUTORAGGIO	8
9. SERVIZI DI SUPPORTO	8
10. RECLAMI	10
11. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	10
12. CONTATTI	11
13. DOCUMENTAZIONE E RIFERIMENTI	12
14. REDAZIONE, PUBBLICAZIONE, REVISIONE E VALIDITÀ	13

1. Presentazione

L'Università degli Studi di Parma ha attivato a partire dal 1992 Corsi di Studio in Ingegneria con didattica a distanza costituendosi come Polo Tecnologico afferente al Consorzio Nettuno: in tale modalità, lo studente iscritto usufruiva di una serie di servizi di supporto al percorso formativo che, con l'utilizzo di tecnologie informatiche e multimediali, alternava attività formative in presenza (esercitazioni e valutazione) con attività formative a distanza (lezioni su canale televisivo, materiali on-line), in un contesto di *blended e-learning*.

Oggi, con l'avvento delle università telematiche e con i requisiti normativi posti dall'entrata in vigore del nuovo ordinamento universitario (D.M. 270/04), l'attenzione dell'Ateneo verso le opportunità dell'insegnamento a distanza deve necessariamente individuare modalità di realizzazione differenti: a partire dall'a.a. 2009/2010 non verranno ammesse nuove immatricolazioni ai Corsi di Studio in Ingegneria con didattica a distanza, che saranno erogati ad esaurimento secondo l'ordinamento attuale (D.M. 509/99). Tuttavia, il Regolamento didattico di Ateneo assicura la possibilità per gli studenti già iscritti di concludere gli studi e di conseguire il relativo titolo (art. 8 - comma 4).

La Facoltà di Ingegneria intende quindi garantire agli studenti già iscritti un supporto adeguato per agevolare il compimento del percorso formativo avviato, a partire dalle loro specificità ed esigenze (in primo luogo l'impossibilità di fruizione di una didattica erogata completamente in presenza) oppure, in alternativa, per agevolare la mobilità con riconoscimento dei crediti fino a quel momento acquisiti.

La "Carta dei Servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza", che sostituisce la "Guida ai servizi" (Polo Tecnologico Nettuno) e integra le rispettive carte delle strutture certificate ISO9001:2008 (Segreteria Studenti, Segreteria di Presidenza e CEDI) pubblicate on-line, è un progetto in divenire che ha come obiettivo principale quello di favorire un dialogo costruttivo tra le diverse parti interessate (studenti, docenti, tutori, personale tecnico-amministrativo) per la definizione condivisa di diritti e doveri degli "studenti teledidattici" al fine di rendere più efficace il tempo dedicato allo studio.

Nella consapevolezza che la situazione attuale dell'Università italiana ha ovvie ed ampie ripercussioni anche sull'erogazione dei Corsi di Studio con didattica a distanza dell'Università di Parma, è convinzione della Facoltà di Ingegneria che lo sviluppo di servizi didattici complementari alla didattica frontale abbia ricadute positive anche sui corsi di studio tradizionali e possa contribuire ad assolvere ad una funzione più generale di *lifelong learning* accessibile a diverse tipologie di studenti, compito che sempre di più dovrebbe rientrare, nelle linee ministeriali e secondo la *European Universities Association*, nella *mission* delle università pubbliche europee.

2. Politica e obiettivi per la qualità

La Facoltà di Ingegneria, tenuto conto delle finalità istituzionali dell'Ateneo sancite nello Statuto, in particolare all'art. 3 "Didattica", all'art. 4 "Diritto allo studio" e all'art. 5 "Diritto e dovere di informazione", ispira l'erogazione dei servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza ai seguenti principi:

- iniziative che favoriscano l'apprendimento a distanza e permanente (*lifelong learning*), a complemento della didattica frontale, sono strategiche per la Facoltà e per l'Ateneo;
- gli studenti iscritti ai Corsi di Studio con didattica a distanza devono poter usufruire di servizi analoghi e/o alternativi a quelli erogati agli studenti tradizionali;
- attenzione alle peculiarità degli studenti iscritti ai Corsi di Studio con didattica a distanza (tipicamente studenti-lavoratori con disponibilità di tempo limitata) nella definizione di piani di studio, propedeuticità e suddivisione tra le tipologie di studio (lezioni in presenza, studio individuale, esami di profitto, ecc.) corrispondenti a crediti formativi;
- consapevolezza del diritto delle parti interessate ad essere ascoltate e a rendicontare loro le attività svolte (*accountability*);
- attenzione alla qualità dei servizi.

L'obiettivo principale che si intende perseguire è quindi di

permettere al maggior numero di studenti iscritti ai Corsi di Studio con didattica a distanza di terminare il percorso formativo in un tempo adeguato.

Questo permetterà anche di

sperimentare modalità organizzative-gestionali e servizi di supporto alla didattica che siano migliorativi e/o complementari a quelli impiegati per i Corsi di Studio tradizionali (in presenza).

La politica che la Facoltà di Ingegneria intende seguire per raggiungere tali obiettivi è pertanto quella di favorire modalità organizzative e innovazione tecnologica per ottimizzare il tempo di studio degli studenti, attraverso:

- sinergia dei sistemi di gestione per la qualità delle strutture coinvolte nell'erogazione dei servizi di supporto alla didattica di Ingegneria (Servizio Segreteria Studenti, Segreteria di Presidenza, CEDI), attualmente certificate secondo lo standard UNI EN ISO9001:2008;
- coinvolgimento delle parti interessate secondo principi di rilevanza (conoscenza dei temi rilevanti per le parti interessate), completezza (impatto delle attività e qualità percepita), rispondenza (adeguatezza degli standard di erogazione), per definire l'adeguatezza degli standard di servizio;

- trasparenza, pubblicità e tempestività delle informazioni, avvalendosi delle tecnologie informatiche di comunicazione e di realizzazione di ambienti collaborativi in rete tra studenti, studenti e docenti/tutor, studenti teledidattici e studenti tradizionali, studenti e personale tecnico-amministrativo;
- sviluppo di servizi on-line e pubblicazione di materiali didattici multimediali accessibili in rete.

3. Normativa di riferimento

Lo **Statuto** dell'Università degli Studi di Parma è il principale documento normativo di Ateneo e definisce principi ed attività istituzionali.

Il **Regolamento generale** dell'Università degli Studi di Parma contiene le norme di attuazione dello Statuto e tutte le norme relative all'organizzazione dell'Ateneo.

Il **Regolamento didattico di Ateneo** disciplina l'Ordinamento dei Corsi di Studio e delle eventuali altre attività formative.

Il **Regolamento didattico di Facoltà** stabilisce i criteri e l'articolazione dell'offerta formativa e le modalità di erogazione della didattica dei Corsi di Studio in Ingegneria.

Le strutture tecnico-amministrative che erogano servizi di supporto alla didattica della Facoltà di Ingegneria applicano la norma **UNI EN ISO9001:2008**.

Le modalità di coinvolgimento delle parti interessate si ispirano ai requisiti di *stakeholder engagement* dello standard **AA1000**.

4. Diritti e doveri degli studenti

Gli studenti dei Corsi di Studio con didattica a distanza hanno diritto a:

- essere coinvolti ed informati delle scelte organizzative e gestionali relative ai servizi di supporto alla didattica;
- avere informazioni tempestive ed aggiornate in merito all'erogazione della didattica e dei servizi di supporto alla didattica;
- fruire di tutte le attività di sostegno allo studio previste dalla Facoltà (in particolare tutoraggio e ricevimento);
- disporre di adeguati materiali didattici complementari a quelli utilizzati negli insegnamenti tradizionali;
- sporgere reclamo, nel caso si ritenga che non siano stati rispettati gli standard di erogazione dichiarati;

- valutare l'erogazione della didattica e dei servizi di supporto alla didattica;
- valutare ed esprimere proposte relative agli standard di erogazione dichiarati.

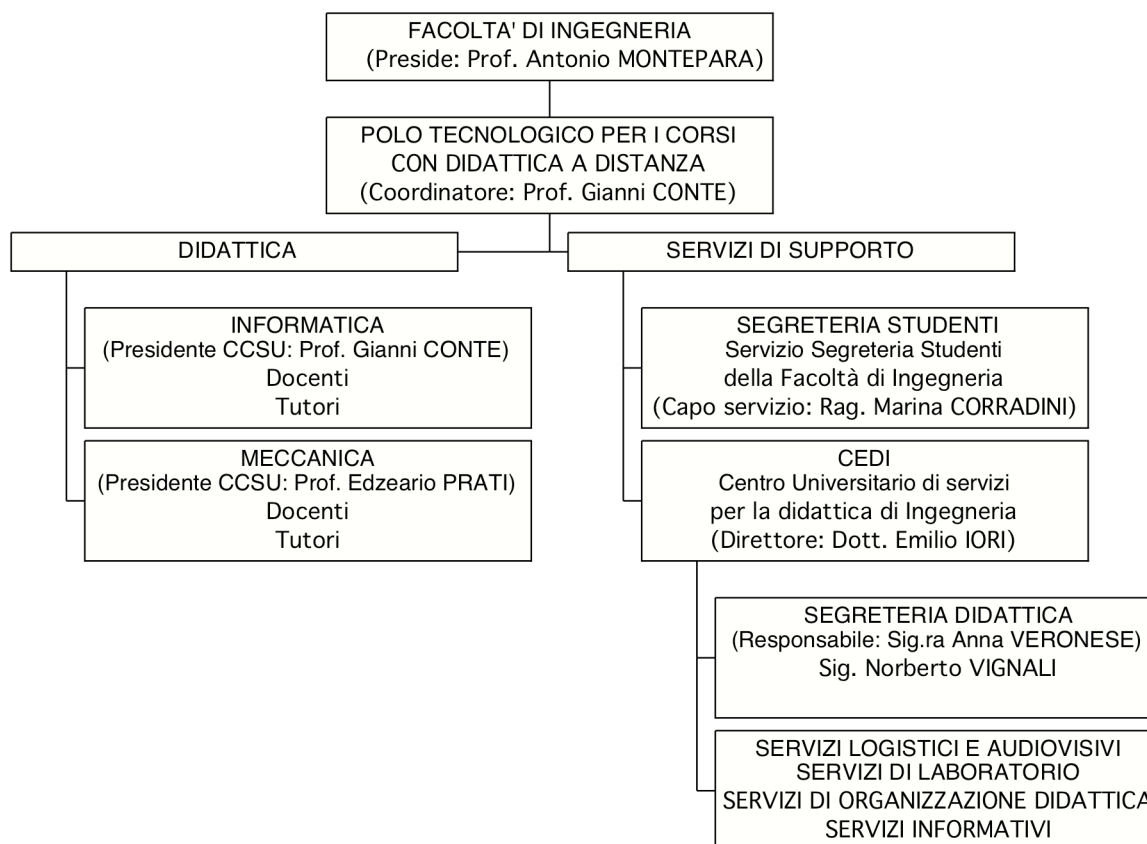
Gli studenti dei Corsi di Studio con didattica a distanza hanno il dovere di:

- attenersi alle disposizioni amministrative ed alle scadenze descritte nel Manifesto degli Studi e pubblicate on-line;
- utilizzare le modalità di comunicazione fornite dalla Facoltà (casella di posta ufficiale, mailing list);
- comunicare la partecipazione alle esercitazioni.

Il mancato rispetto delle indicazioni sopracitate può precludere il proseguimento della carriera e/o il diritto di usufruire dei servizi di supporto.

5. Organizzazione

L'erogazione dei servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza si avvale delle stesse funzioni e competenze impiegate per l'erogazione degli analoghi servizi ai Corsi di Studio con didattica frontale, in particolare:



Il Preside:

- ha la vigilanza sulle attività didattiche che fanno capo alla Facoltà (art. 22 dello Statuto).

Il Presidente di Consiglio di Corso di Studio:

- coordina la progettazione didattica dei corsi di studio, ivi compresa la definizione dei requisiti di carriera degli studenti (art. 7 del Regolamento didattico di Ateneo);

Il Coordinatore del Polo Tecnologico:

- predispone l'elenco dei Tutori raccogliendo le indicazioni dei Docenti;
- predispone il calendario delle esercitazioni;
- redige annualmente la relazione sulle attività svolte dal Polo Tecnologico.

Il Docente:

- assolve ai compiti didattici (lezioni, esami, ricevimento studenti) secondo quanto sancito dallo Statuto e dal Regolamento didattico di Facoltà.

Il Tutore:

- svolge cicli di esercitazioni secondo il calendario predisposto dal Coordinatore del Polo Tecnologico (tali attività non sono sostitutive delle lezioni, ma piuttosto una loro integrazione attraverso esercizi, risposte a quesiti degli studenti, attività pratiche, verifiche parziali);
- assiste gli studenti nel percorso di apprendimento;
- fornisce i materiali didattici (dispense, esercitazioni, testi di verifiche);
- collabora con il Docente nel predisporre il calendario degli appelli e le relative verifiche.

Il Direttore CEDI:

- coordina l'erogazione dei servizi di supporto alla didattica;
- verifica il rispetto della "Carta dei Servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza";
- predispone un questionario sulla qualità dei servizi;
- coordina l'attività di gestione dei reclami.

La "Segreteria didattica" (coadiuvata dagli altri servizi CEDI):

- prenota aule e laboratori per le esercitazioni in presenza;
- gestisce sito web e mailing list del Polo Tecnologico;
- gestisce l'accesso alla videoteca;
- gestisce la pubblicazione on-line di materiali didattici;
- svolge attività di front-office;
- gestisce le pratiche amministrative del Polo Tecnologico;

La "Segreteria studenti":

- gestisce le pratiche amministrative relative alla carriera (iscrizione, verbalizzazione degli esami, esame di laurea);

6. Iscrizione ai moduli didattici

Le modalità di iscrizione ai moduli didattici e di ammissione agli esami di profitto sono descritte nel Manifesto degli Studi della Facoltà di Ingegneria e pubblicate on-line sul sito del Polo Tecnologico.

Non sono attivati moduli didattici relativi all'ordinamento degli studi D.M. 270/04.

A decorrere dall'a.a. 2009/2010, per consentire una corretta e puntuale programmazione del calendario delle esercitazioni, il termine per l'acquisto dei moduli didattici è il 31 dicembre di ogni anno.

Gli studenti sono tenuti a trasmettere via fax alla Segreteria didattica (CEDI) la ricevuta bancaria dell'acquisto.

Per gli studenti iscritti è possibile, in aggiunta agli appelli ufficiali, fissare appelli straordinari in qualsiasi giorno dell'anno.

7. Esercitazioni

Il Polo Tecnologico attiva esercitazioni per i moduli didattici previsti nel piano di studio, con un numero minimo di 3 studenti che ne abbiano effettuato l'acquisto o il riacquisto entro l'a.a. 2010/2011.

Per le esercitazioni che non soddisfano tali requisiti e per i moduli didattici che saranno acquistati a partire dall'a.a. 2011/2012 sono predisposte, in accordo con gli studenti, specifiche attività di tutoraggio (vedi §5. *Tutoraggio*).

Il calendario delle esercitazioni viene programmato secondo i seguenti criteri:

- Ore di esercitazione per modulo didattico pari al doppio del valore espresso in CFU (nei giorni di sabato)
- Assenza di sovrapposizioni in base agli acquisti effettuati dai singoli studenti
- Periodo di svolgimento coincidente con i periodi didattici

Standard di erogazione:

Pubblicazione del calendario delle esercitazioni per i Corsi di Studio con didattica a distanza (IND-ER.PRG3.1): entro 30 gg. a decorrere dalla data di scadenza per l'acquisto dei moduli didattici

Conferma dello svolgimento dell'esercitazione del sabato: il giovedì

Comunicazione di variazione della data di esercitazione: 15 giorni prima

Qualità della programmazione (CFU erogati secondo i requisiti/CFU erogati): da definire in prima applicazione (valore atteso: 80%)

8. Tutoraggio

Per ciascun modulo di insegnamento obbligatorio del piano di studi ufficiale che soddisfa i requisiti descritti nel §4. *Esercitazioni* viene nominato un Tutore. In alcuni casi è possibile che ci sia più di un Tutore per un modulo, oppure più moduli con lo stesso Tutore. Inoltre, è possibile che il compito di Tutore venga svolto dallo stesso Docente ufficiale dell'insegnamento.

Il Tutore è tenuto a rispettare il calendario delle esercitazioni e a comunicare preventivamente eventuali modifiche del calendario o degli orari di ricevimento. Queste vanno concordate con il Coordinatore del Polo Tecnologico e sono ammissibili solo nel rispetto degli standard di erogazione.

Il Tutore è tenuto a compilare un registro dell'attività svolta durante le esercitazioni.

Il Tutore mette a disposizione del Polo Tecnologico le dispense, gli esercizi e i testi di verifiche e di esami da lui proposti, per la pubblicazione on-line.

Per l'assistenza didattica ai moduli di cui non sono attivate esercitazioni poichè non in possesso dei requisiti descritti al §4. *Esercitazioni*, gli studenti possono rivolgersi ai Docenti titolari dell'insegnamento e/o al Coordinatore del Polo Tecnologico per concordare opportune attività di sostegno (ad esempio: attività in streaming, forum, ricevimento studenti in orari specifici, esercitazioni specifiche, ecc.).

Standard di erogazione:

Tempo di risposta a quesiti inoltrati via e-mail: 2 giorni lavorativi

Tutoraggio equivalente: tempo uguale al doppio del valore del modulo didattico, espresso in CFU

9. Servizi di supporto

Segreteria studenti e pratiche amministrative relative alla carriera

Ogni studente iscritto ai Corsi di Studio con didattica a distanza accede ai servizi relativi alla propria carriera (iscrizione, verbalizzazione esami, certificati, ecc.) secondo standard e metodologie descritte nella "Carta dei Servizi della Segreteria studenti".

Segreteria didattica

I servizi di segreteria didattica sono disponibili dal lunedì al venerdì dalle ore 10 alle ore 13 e, su appuntamento, il sabato.

Comunicazioni

Ogni studente iscritto ai Corsi di Studio con didattica a distanza dispone di una propria casella di posta elettronica di Ateneo (nome.cognome@studenti.unipr.it) alla quale vengono indirizzate tutte le comunicazioni ufficiali del Polo Tecnologico.

L'indirizzo della casella di posta elettronica di Ateneo e la relativa password comunicata all'atto d'iscrizione costituiscono le credenziali di accesso al portale di Ateneo.

Ogni studente iscritto ai Corsi di Studio con didattica a distanza è iscritto d'ufficio alla mailing list del Polo Tecnologico.

All'inizio dell'anno accademico il Coordinatore del Polo Tecnologico convoca un incontro in presenza per il riesame delle attività e dei risultati raggiunti.

Gli studenti che hanno acquistato il medesimo modulo didattico vengono posti in rete tra loro mediante comunicazione individuale.

Materiali didattici

L'accesso alla videoteca è disponibile dal lunedì al giovedì (8-13; 14-17) ed il venerdì (8-13); il prestito di materiale didattico audiovisivo avviene anche il sabato, su appuntamento.

Sono programmate registrazioni e/o webinar di esercitazioni, secondo un apposito calendario.

Dispense e materiali didattici di Tutori e Docenti sono pubblicati on-line in apposita area riservata agli studenti iscritti ai Corsi con didattica a distanza.

Standard di erogazione:

Disponibilità dei servizi di segreteria (IND-A2): 80%

Disponibilità dei servizi on-line (IND-SI2): 99%

Tempo di risposta a richieste di informazioni inoltrate via e-mail (IND-ER.PRG3.4): 2 giorni lavorativi

Numero di messaggi inoltrati alla mailing list: 1 alla settimana

Moduli didattici con materiali on-line: 100%

10. Reclami

La Facoltà di Ingegneria si avvale delle procedure di gestione reclami delle strutture certificate (Segreteria di Presidenza, Servizio Segreteria Studenti e CEDI).

I reclami vanno inoltrati via e-mail all'indirizzo direzione@cedi.unipr.it e le modalità di trattamento sono descritte in apposito documento pubblicato on-line (vedi §13 *Documentazione utile*).

Standard di erogazione:

Tempo di risposta al reclamo: 2 gg. lavorativi

Risposta al reclamo: 100% dei reclami inoltrati

11. Valutazione del servizio

Il Coordinatore del Polo Tecnologico provvede con frequenza annuale ad effettuare la rilevazione della soddisfazione delle parti interessate, in particolare gli studenti, e a rendicontarne i risultati.

L'efficacia dei servizi di supporto erogati può essere valutata anche attraverso i dati relativi alle carriere di studio: in prima approssimazione, la maggior parte degli studenti dovrebbe riuscire a superare un numero minimo di 20 CFU/anno.

Standard di erogazione:

Frequenza di rilevazione della soddisfazione degli studenti: 1 volta all'anno

Percentuale di soddisfazione degli studenti: da definire in prima applicazione (valore atteso: 80%)

Percentuale di studenti che superano 20 CFU/anno: da definire in prima applicazione (valore atteso: 80%)

12. Contatti

	TEL.	PERSONALE	E-MAIL
PRESIDE DELLA FACOLTÀ DI INGEGNERIA	3661	Prof. Antonio MONTEPARA	presidenza.ingegneria@unipr.it
PRESIDENTE CONSIGLIO DI CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA INFORMATICA	5727	Prof. Gianni CONTE	gianni.conte@unipr.it
PRESIDENTE CONSIGLIO DI CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA MECCANICA	5715	Prof. Edzeario PRATI	edzeario.prati@unipr.it
COORDINATORE POLO TECNOLOGICO	5727	Prof. Gianni CONTE	gianni.conte@unipr.it
DIRETTORE CEDI	5776	Dott. Emilio IORI	direzione@cedi.unipr.it
SEGRETERIA DIDATTICA	5780	Sig.ra Anna VERONESE	segreteria.nettuno@cedi.unipr.it
	5787	Sig. Norberto VIGNALI	
SEGRETERIA STUDENTI	5112	Dott. Davide AIMI	seging@unipr.it
	5114	Sig.ra Simona BEROCCHI	
	5022	Rag. Marina CORRADINI	
	5113	Rag. Cristiana GANDINI	
	5111	Dott. Emilio TAVERNA	
SEGRETERIA DI PRESIDENZA	3661	Rag. Michele BERTANI	presidenza.ingegneria@unipr.it
	3662	Dott.ssa Elena RONCAI	
	3663	Sig.ra Vilma MAMBRIANI	

13. Documentazione e riferimenti

Statuto dell'Università degli Studi di Parma	www.unipr.it/statreg/statuto/statuto.pdf
Regolamento generale dell'Università degli Studi di Parma	www.unipr.it/statreg/regolamenti/RegolamentoGen.pdf
Regolamento didattico di Ateneo	www.unipr.it/statreg/regolamenti/RegDidattico.pdf
Regolamento didattico della Facoltà di Ingegneria	ingegneria.unipr.it/2004/regolamenti/RegDidFacolta.pdf
Organi di coordinamento della didattica della Facoltà di Ingegneria	www.unipr.it/facolta/ingegneria/organi_coordinamento_didattica_0809.pdf
Carta dei Servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza	nettuno.cedi.unipr.it/doc/Carta_servizi.pdf
Carta dei servizi del CEDI a.a. 08/09	www.cedi.unipr.it/sgq/Carta2008.pdf
Carta dei servizi della Segreteria Studenti	ingegneria.unipr.it/segreteria/Carta_dei_servizi.pdf
Materiali didattici on-line	www.corsi.unipr.it nettuno.cedi.unipr.it/reserved
Iscrizione agli esami	iscrizionet.unipr.it
Mailing list del Polo Tecnologico	listserv.unipr.it/mailman/listinfo/nettuno
P-ER.PRG3.pdf (documento di processo "Organizzazione della didattica a distanza")	www.cedi.unipr.it/sgq/Processi/P-ER.PRG3.pdf
P-CN2.pdf (documento di processo "Gestione Non Conformità")	www.cedi.unipr.it/sgq/Processi/P-CN2.pdf
D-MOD29.pdf (acquisto moduli)	www.cedi.unipr.it/sgq/D-MOD/D-MOD29.pdf

14. Redazione, pubblicazione, revisione e validità

La "Carta dei Servizi di supporto ai Corsi di Studio con didattica a distanza" è stata redatta a partire dal mese di aprile 2009 con il contributo di studenti, docenti, tutori e personale tecnico amministrativo: Davide Arduini, Yuri Bertelè, Sandro Chierici, Jarno Dragoni, Gianni Ghirigato, Ludovico Giannini, Giorgio Martuzzi, Stefano Mongardi, Matteo Morselli, Claudio Pitzalis, Maurizio Prazzoli, Claudio Quaranta, Massimo Romano, Silvio Zaniboni, Eduardo Calabrese, Gianni Conte, Gianluigi Gianlupi, Michele Bertani, Cristiana Gandini, Emilio Iori, Norberto Vignali.

La "Carta dei Servizi" è stata approvata dal Consiglio CEDI nella seduta del 6 giugno 2009 e dal Consiglio di Facoltà nella seduta del 10 settembre 2009 e pubblicata on-line all'indirizzo del Polo Tecnologico.

La "Carta dei Servizi" viene riesaminata dalle parti interessate con frequenza annuale. In caso di variazioni significative viene sottoposta all'approvazione del Consiglio di Facoltà e del Consiglio CEDI.