



**Corso di Laurea in Scienze della Comunicazione dell'Università di Cagliari**

**Carta dei servizi per lo Studente**

**Art. 1**

***Principi generali e finalità***

1. La Carta dei Servizi per lo Studente è regolata dal D.M. del 17 aprile 2003 e definisce i Servizi che l'Università si impegna ad erogare allo Studente e costituisce parte integrante del Contratto con lo Studente.
2. La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti che usufruiscono dei servizi del corso di laurea e ha validità annuale.
3. La presente Carta è sempre disponibile prima dell'inizio delle attività presso la sede dell'Università e sul portale dedicato.
4. Finalità della presente Carta è garantire allo Studente un regolare ed efficace "accesso" ai servizi del corso di laurea, indicando le soluzioni tecnologiche ed organizzative che saranno adottate nell'ottica di un costante mantenimento dei livelli di qualità.
5. In particolare la Carta dei Servizi individua gli standard ed i livelli di servizi offerti per poter garantire:
  - a. qualità e completezza dell'informazione e della formazione;
  - b. personalizzazione del percorso formativo ;
  - c. sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata finalizzata a favorire l'interazione degli studenti con la docenza e degli studenti tra loro (standards tecnologici);
  - d. flessibilità di fruizione di materiali (testi, immagini, animazioni, audio, video) senza criticità di software o connettività;
  - e. forme diversificate di assistenza e tutoraggio;
  - f. fonti documentarie e bibliografiche;
  - g. tutela dei dati personali ;
  - h. accesso facilitato ai portatori di handicap;
  - i. Verifica periodica della soddisfazione degli utenti;
  - j. Accesso alle attività amministrative on-line (iscrizione al corso, prenotazioni esami, etc.).





**Art. 2**

***Diritto di Informazione***

1. Il corso di laurea in Scienze della comunicazione dell'Università di Cagliari fornirà e renderà pubbliche sul proprio sito e nella piattaforma didattica tutte le informazioni utili ad orientare gli studenti.

**Livello di servizio**

Il servizio sarà erogato garantendo la funzionalità del sito 24 ore/giorno , aggiornando in tempi strettamente tecnici i contenuti ed assicurando un help desk di 2° livello.

**Art. 3**

***Regole dei servizi***

1. Il corso di studi in Scienze della comunicazione si impegna ad erogare i servizi di seguito indicati garantendo:
  - a. la funzionalità della piattaforma tecnologica 24 ore su 24
  - b. i livelli di servizio
  - c. un help desk
  - d. certificazione dei servizi stessi da parte di una Commissione di Docenti universitari, riunita nel Consiglio di corso di studi.
2. Nel caso in cui il servizio tecnico alla base della didattica on-line debba essere momentaneamente sospeso per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, sarà cura dell'Università darne tempestiva comunicazione a tutti gli interessati.
3. Eventuali suggerimenti e reclami per disservizi saranno diffusi tempestivamente a cura dello staff tecnico e della segreteria della Facoltà di Studi Umanistici.

**Art. 4**

***Contratto con lo Studente***

1. L'iscrizione all'Università di Cagliari prevede la stipula di un apposito Contratto con lo Studente che determina obblighi e doveri dello Studente e dell'Università e che rappresenta atto obbligatorio ai fini del perfezionamento dell'iscrizione.





**Art. 5  
L'offerta formativa**

1. Il corso di laurea in Scienze della comunicazione fa parte integrante dell'offerta formativa dell'Università di Cagliari.
2. Le materie di insegnamento, gli obiettivi formativi, il profilo in uscita, il piano di studi sono visibili pertanto sul portale dell'Università di Cagliari che gestisce le procedure di immatricolazione online e tracciamento della carriera degli studenti.
3. Le informazioni di cui al punto 2 sono anche riportate nel sito del corso di laurea ([www.com.unica.it](http://www.com.unica.it)) in cui vengono definite altresì le conoscenze richieste per l'accesso, le caratteristiche della prova finale e gli sbocchi occupazionali previsti.
4. Le conoscenze richieste e/o utili affinché lo studente possa conseguire il titolo nei tempi previsti sono indicate e liberamente fruibili nell'area 'Anno zero' del sito [open.com.unica.it](http://open.com.unica.it), dove è possibile compilare una simulazione del test d'accesso.
5. Le informazioni relative all'orientamento degli studenti sono visibili nel sito [open.com.unica.it](http://open.com.unica.it) e saranno aggiornate e rese coerenti con le informazioni fornite nel sito dell'ateneo di Cagliari alla voce Occupazione e orientamento.
6. La modalità di erogazione del corso è definita "teledidattica".

**Livello di servizio**

Il contratto contempla le modalità di risoluzione del rapporto contrattuale su richiesta dello Studente garantendo, allo studente stesso, il completamento del proprio ciclo formativo.

**Art. 6  
La metodologia didattica**

1. Il percorso degli studi avrà una forte valenza interdisciplinare ed utilizzerà una didattica volta a sviluppare capacità di problem solving e di lavoro di gruppo. Le modalità di erogazione della didattica sono state progettate in modo tale da supportare la motivazione degli studenti tutto il percorso didattico così come specificato nelle modalità di studio (art.8 della presente carta dei servizi).
2. L'offerta formativa del corso di studi mira allo sviluppo della formazione di professionisti nel campo della comunicazione multimediale, ipermediale, via web e legata ai media





tradizionali e nuovi. Il corso di laurea crea figure professionali già sufficientemente specifiche da poter entrare in ambiti lavorativi diversificati: editoria; comunicazione sociale, pubblica e politica; comunicazione di massa e industria culturale; comunicazione d'impresa; formazione e consulenza professionale; attività connesse ai nuovi media. Il profilo professionale è caratterizzato dal possesso di competenze e abilità specificamente orientate all'uso dei più aggiornati e tecnologicamente avanzati strumenti della comunicazione. In tal senso, le figure professionali in uscita possono identificarsi in: esperti nel campo del desktop publishing, della comunicazione pubblicitaria, della produzione di sussidi multimediali, della realizzazione di audiovisivi, sia in riferimento alla sceneggiatura che alla elaborazione dei materiali. In particolare, in riferimento alla preparazione specificamente maturata nel campo delle tecnologie informatiche, le competenze acquisite dai laureati possono trovare un idoneo campo di impiego nell'ambito della predisposizione di contenuti e servizi per il web. Uno sbocco ulteriore concerne l'ingresso in percorsi formativi più avanzati quali master o lauree magistrali.

3. Sono previsti sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata, finalizzati a favorire l'interazione degli studenti con la docenza e degli studenti tra loro grazie a forme diversificate di assistenza personalizzata e di tutoraggio. Gli studenti potranno usufruire periodicamente di aggiornamenti in merito ai contenuti delle materie di insegnamento, risorse di rete, materiali di approfondimento e fonti documentarie e bibliografiche.
4. L'erogazione dei processi di formazione sarà condotta attraverso un sistema integrato di tipo *blended*, nel quale gli Studenti fruiranno dei contenuti on line e interagiranno sia sui contenuti che sulle attività mediante gli strumenti di community e di collaborazione sincrona: forum, chat, aula virtuale. Gli incontri in presenza verranno video-ripresi e messi a disposizione sulla piattaforma web entro 5 giorni lavorativi.
5. La verifica e la certificazione degli esiti formativi sarà assicurata attraverso un sistema di tracciamento automatico delle attività formative e un monitoraggio didattico e tecnico che prevede verifiche in itinere, anche per l'autovalutazione.

**Livello di servizio**

Il regolamento didattico del Corso di Laurea in Scienze della comunicazione contiene nel dettaglio l'elenco degli insegnamenti di base, caratterizzanti e affini o integrative, con l'indicazione dei settori scientifico-disciplinari di riferimento, nonché delle altre attività formative ed il numero di crediti ad esse corrispondenti.

L'ordinamento didattico dei corsi sarà verificato annualmente, secondo le normative





ministeriali, ed eventualmente aggiornato tenendo conto degli sviluppi del mercato nazionale ed internazionale di riferimento, dell'innovazione tecnologica, degli sbocchi occupazionali, anche con la collaborazione delle strutture socio-economiche operanti sul territorio.

Le materie di insegnamento saranno erogate a distanza via Internet, attraverso la gestione di una piattaforma tecnologica integrata i cui standard sono definiti all'art. 9 della presente carta dei servizi. La qualità del tutoraggio on line sarà garantita dalla presenza di esperti di contenuti e della gestione tecnica comunicativa didattica on line come indicato all'art.11 della presente carta dei servizi (tutoraggio).

Gli studenti avranno la possibilità di fruire di materiali (testi, immagini, animazioni, audio e video) in modo flessibile senza criticità di software o di connettività.

**Art. 7**  
***Il piano di studio***

1. Lo studente segue un percorso di studio definito e lineare e ha il diritto a definire autonomamente attività formative universitarie per un ammontare totale di 12 CFU, o attraverso l'offerta di insegnamenti liberi e progetti proposti dallo stesso corso di studi in Scienze della comunicazione, o in qualunque corso di laurea (anche in presenza) offerto dall'Università di Cagliari, purché coerente con gli obiettivi formativi previsti.
2. Il Corso di Laurea in Scienze della comunicazione ha l'obiettivo di assicurare allo studente un'adeguata padronanza di metodi e contenuti scientifici generali, nonché l'acquisizione di specifiche competenze professionali.
3. Per conseguire la laurea lo studente deve aver acquisito 180 crediti, comprensivi di quelli relativi alla conoscenza obbligatoria di due lingue dell'Unione Europea oltre l'italiano.
4. Per essere ammessi al corso di laurea occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo.
5. È prevista una articolazione delle attività formative suddivise in:
  - attività di base
  - attività caratterizzanti
  - affini o integrative
  - scelte autonomamente dallo studente
  - relative alla preparazione della prova finale per il conseguimento del titolo di studio
  - volte ad acquisire conoscenze linguistiche, informatiche, relazionali utili per l'inserimento nel mondo del lavoro





6. Nel piano di studi in particolare sono presenti discipline caratterizzanti, legate al contesto produttivo, culturale e sociologico dell'industria culturale e della comunicazione. Le suddette attività appartengono a seguenti ambiti disciplinari:
- logico-matematico
  - giornalistico
  - cultura scientifica e tecnologica
  - sociologica
  - formazione interdisciplinare

7. Il piano di studi è reperibile al link:

<http://com.unica.it/pianodistudi>

**Livello di servizio**

Il piano di studi del Corso di laurea in Scienze della comunicazione ha una durata di 3 anni e appartiene alla Classe delle lauree in Scienze della comunicazione (L 20). Il curriculum prevede 9 insegnamenti annuali, 13 semestrali (di cui 3 a scelta dello studente e un laboratorio), cui si aggiungono le attività formative individuali e il periodo di tirocinio.

Il manager didattico supporterà lo studente nella programmazione del suo piano di studio.

**Art. 8**

***La modalità di studio***

1. Le modalità di erogazione del processo formativo saranno progettate in modo tale da:
- supportare gli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo;
  - proporre una programmazione adeguata alle caratteristiche degli studenti
  - coinvolgere gli studenti in lavori di natura progettuale
  - favorire l'interscambio e la collaborazione tra gli studenti e con docenti e tutors.

A tal fine gli studenti saranno seguiti da Tutor esperti dei contenuti e coinvolti in progetti in cui è privilegiato il lavoro di gruppo e l'interscambio di conoscenze. Gli studenti potranno avvalersi per l'interazione all'interno del proprio e degli altri gruppi dei forum e delle aule





virtuali: discuteranno in tal modo dei contenuti didattici e si supporteranno a vicenda nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo degli elaborati.

2. Il manager didattico e i tutors offriranno un supporto allo studente per la programmazione temporale del proprio impegno per individuare sin dall'inizio del corso date e tempi di svolgimento previsti. Tale supporto potrà essere individuato in un'agenda on-line del gruppo, con la possibilità di personalizzazione, che consentirà di gestire:
  - studio personale: indicazione dei contenuti che lo studente deve apprendere per seguire correttamente il ritmo di studio previsto dal corso o definito in base alle sue esigenze.;
  - elaborati e valutazione in itinere: indicazione dei contenuti degli elaborati e delle prove di valutazione che lo studente sarà chiamato a sviluppare, delle conoscenze necessarie per svolgerli, dei tempi e delle modalità previste per lo svolgimento;
  - attività sincrone: indicazione di date e orari previsti per le attività sincrone, segnalazione degli obiettivi di ciascuna attività e delle fasi preparatorie.
3. L'esame finale di profitto sarà sostenuto in presenza, presso le sedi dell'Università, e sarà svolto da parte di professori universitari e ricercatori secondo quanto disciplinato dal Regolamento Didattico d'Ateneo.

### **Art. 9 Standards tecnologici**

1. L'accesso alle piattaforme di erogazione della formazione on line avviene mediante una procedura di identificazione ed accoglienza univoca.  
In particolare lo studente accederà ad un sistema integrato per la fruizione di attività sincrone e asincrone composto da:
  - portale di accesso ai servizi;
  - piattaforma di erogazione dei contenuti on line (LMS);
  - piattaforma di aula virtuale.
2. La piattaforma LMS utilizzata è interamente basata su specifiche standard internazionali e prevede in particolare:
  - l'utilizzo di un database per l'archiviazione dei contenuti e dei dati anagrafici basato su standard SQL;
  - l'indicizzazione (metadata) e l'impacchettamento dei contenuti basati su standard IMS;
  - il tracciamento dei dati di fruizione (stati e tempi di fruizione, punteggio dei test di valutazione) a scopo certificativo e di verifica del percorso formativo degli studenti. Il





tracciamento e l'archiviazione dei dati di fruizione avverrà in tempo reale secondo standard AICC, Scorm 1.2/1.3, ADL.

3. Per ciascun utente saranno archiviati, nel rispetto della legge sulla privacy, i seguenti dati anagrafici: nome, secondo nome, cognome, sesso, data di nascita, luogo di nascita, codice fiscale, numero di matricola, indirizzo e-mail, indirizzo, fermo posta, località, Cap, paese, lingua.

**Livello di servizio**

L'architettura tecnologica, di sistema e di rete permetterà adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti parametri:

la piattaforma LMS, nella versione attuale, è in grado di supportare un numero di utenti registrati pari a 10000, di cui:

- circa 250 utenti contemporanei in condizioni di carico medio (utenti collegati simultaneamente alla piattaforma e che svolgono varie attività: fruizione dei corsi, forum, ..);
- non meno di 100 utenti contemporanei in condizioni di picco (utenti che simultaneamente fanno richieste onerose al server, ad esempio: video in streaming) con tempi di risposta pari a circa 5 secondi;
- la piattaforma di aule virtuali pone il vincolo tecnologico in termini di utenti contemporanei di 100 utenti e gode di tempi di risposta paragonabili al real time.

La particolare infrastruttura di rete utilizzata per l'Università on line assicura prestazioni ottimali, per connessioni tradizionali (da ADSL 2 mega per connessioni fisse, HSDPA per connessioni mobile), fino ad un massimo di

- circa 250 utenti contemporanei in condizioni di carico medio
- circa 100 utenti contemporanei in condizioni di picco

Per la fruizione ottimale delle attività formative lo studente necessita di una connessione ad Internet a larga banda (connessione ADSL o equivalente).

Il livello medio garantito, in termini di disponibilità del servizio, è di almeno 98% su base annua per quanto riguarda l'erogazione regolare dei servizi tramite la piattaforma didattica principale. Si raggiunge il 100% di disponibilità del servizio grazie all'impiego di una ulteriore piattaforma sostitutiva, sincronizzata giornalmente con la principale, situata su un server dedicato differente dal primo. Sono già disponibili ulteriori nomi di dominio, e indirizzamenti alternativi d'emergenza, in caso di problemi legati ai server che gestiscono i servizi di DNS non di diretta competenza del corso di laurea.







**Art. 10**  
***Materiale didattico***

Sarà compito dei docenti titolari delle materie curare il materiale didattico erogato dall'Università in linea con quanto delineato dalla metodologia didattica.

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

Ai fini della qualità e della completezza dell'informazione e della formazione il corso di laurea metterà a disposizione dello studente aggiornamenti ai materiali on-line, materiale di approfondimento, indicazioni dei testi in programma, etc.

L'utilizzo di contenuti didattici standard (AICC, Scorm 1.2/1.3, ADL) interoperabili e modulari garantirà la personalizzazione dei percorsi formativi rispetto alle esigenze degli utenti e agli insegnamenti previsti.

**Livello di servizio**

Tutto il materiale didattico, gli aggiornamenti e quant'altro sarà ritenuto valido nell'ambito del corso erogato, sarà certificato dal Consiglio di corso di laurea o da apposita commissione di Docenti universitari.





**Art. 11  
Il tutoraggio**

1. Il tutoraggio sarà esercitato da esperti dei contenuti, formati appositamente agli aspetti di gestione tecnico-comunicativi della didattica on-line.
2. L'attività del Tutor 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, session live, etc.)o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati , via e-mail.
  - monitoraggio dell'andamento complessivo della classe – verifica periodica dell'avanzamento del gruppo per consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento).
  - Sviluppo e somministrazione di test on line periodici e/o esercitazioni che potranno essere sincroni ( lo studente dovrà collegarsi on-line ad una ora stabilita e svolgerli in tempo reale) o asincroni ( lo studente potrà svolgerli in piena autonomia e consegnarli entro la scadenza prefissata)

**Livello di servizio**

Il tutoraggio utilizzerà strumenti di interazione quali forum, web conference, faq, chat, e-mail, social network.

**Art. 12  
Servizi per gli Studenti portatori di handicap**

1. Il sistema utilizzato garantirà l'accesso all'Università anche a particolari categorie di utenti (come i diversamente abili) secondo le raccomandazioni della Commissione





Interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli.

**Livello di servizio**

La realizzazione dell'interfaccia web dell'università on line seguirà le direttive per l'utilizzo del computer da parte degli utenti diversamente abili.

**Art. 13**

***Valutazione dei servizi***

1. L'Università garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli standard indicati dal Nucleo di Valutazione dell'ateneo, sulla base delle direttive ministeriali, e dal Centro per la Qualità dell'Ateneo sulla base di parametri analoghi al Sistema Qualità Aziendale.
2. L'Università si impegna a monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza attraverso le procedure online d'Ateneo: i risultati ottenuti saranno riportati sul portale dedicato all'Università.

**Livello di servizio**

I risultati del livello di soddisfazione dell'utenza saranno aggiornati almeno annualmente.

