



**università di ferrara**  
DA SEICENTO ANNI GUARDIAMO AVANTI.



**CORSI DI STUDIO A DISTANZA – A.A. 2009/2010**

**Carta dei Servizi**

## INDICE

Introduzione.....	pag. 3
Principi fondamentali .....	pag. 4
Offerta formativa dei corsi a distanza .....	pag. 5
Informazioni sulle Segreterie studenti.....	pag. 7
Informazioni sull'organizzazione dei corsi.....	pag. 8
Attività in presenza.....	pag. 9
Modalità di erogazione e fruizione della didattica.....	pag. 10
Caratteristiche dell'erogazione didattica.....	pag. 14
Metodologie comunicative.....	pag. 16
Tutoraggio.....	pag. 18
FAQ – Domande più frequenti.....	pag. 22
Reclami.....	pag. 25
Normativa di riferimento.....	pag. 26

## INTRODUZIONE

Egregio studente, signore e signori,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei servizi" dei corsi dell'Università di Ferrara che adottano modalità a distanza e che integrano le metodologie dell'insegnamento con le tecnologie dell'ICT (Information *and* Communication Technology).

Si tratta di uno strumento che Le permetterà di conoscere nel dettaglio tutto ciò che concerne l'offerta formativa con modalità didattica a distanza: dalla struttura organizzativa ai servizi a disposizione degli studenti, dagli obiettivi che l'Ateneo si è prefissato, agli strumenti di controllo che vengono adottati per garantire la migliore qualità nell'erogazione del servizio.

La carta dei servizi non rappresenta solo un documento conoscitivo, ma anche un mezzo per consentirLe di poter scegliere in tranquillità il nostro Ateneo per soddisfare a una domanda di formazione delocalizzata, di tipologia non tradizionale, frequentando un corso di laurea o di laurea specialistica/magistrale, oppure corsi di formazione o postlaurea. Questi percorsi sono pensati per coloro che, per motivi di lavoro o personali, non hanno la possibilità di frequentare le lezioni universitarie in presenza.

La invitiamo a leggere attentamente le pagine che seguono ed eventualmente inviarci suggerimenti e consigli nonché a presentare istanze che ci impegniamo ad ascoltare e soddisfare al meglio.

In conclusione, l'obiettivo che ci siamo posti con la presente Carta dei servizi è coinvolgere direttamente chi è interessato alla formazione a distanza di "conoscere" per poter scegliere con consapevolezza.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Università degli Studi di Ferrara si richiama ai contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", al rispetto dei quali si sente vincolata.

In particolare si richiamano i seguenti principi:

- **eguaglianza**, da intendersi come parità di trattamento e parità di condizioni di fruizione per tutti gli studenti universitari, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- **imparzialità**, ossia l'obbligo morale per gli operatori che erogano il servizio di tenere un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale nei confronti dello studente-utente;
- **continuità**, ossia erogazione del servizio a tutti gli studenti in modo regolare e senza interruzione alcuna. Nei casi di funzionamento irregolare o di inevitabili interruzioni dei servizi, l'Università degli Studi di Ferrara adotterà tutte le misure volte a contenere eventuali disagi agli studenti, nel rispetto delle normative vigenti;
- **partecipazione**, ossia l'impegno dell'Università degli Studi di Ferrara a favorire e assicurare la partecipazione dello studente all'erogazione del servizio al fine di ottenere:
  - l'accesso a informazioni complete e aggiornate come prevedono le normative appositamente emanate;
  - la possibilità di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi ma anche di presentare segnalazioni e reclami;
  - la raccolta e lo studio delle valutazioni e delle segnalazioni degli utenti sulla qualità dei servizi;
- **efficienza ed efficacia**, consistente nell'impegno dell'Università degli Studi di Ferrara a garantire corrispondenza fra servizio erogato e i bisogni espressi, tendendo al raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dagli utenti.

## OFFERTA FORMATIVA DEI CORSI A DISTANZA

L'offerta dell'Ateneo di Ferrara per l'anno accademico 2008/2009 risulta la seguente:

<p style="text-align: center;"><b>Corsi di laurea</b></p> <p>al termine dei quali viene conferito il titolo di dottore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#"><u>Tecnologo della comunicazione audiovisiva e multimediale</u></a> - Facoltà di Lettere e Filosofia</li> <li>• <a href="#"><u>Operatore del turismo culturale</u></a> – Facoltà di Lettere e Filosofia</li> <li>• <a href="#"><u>Scienze dei beni culturali e ambientali</u></a> – Facoltà di Scienze MM. FF. NN.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Corsi di laurea specialistica</b></p> <p>al termine dei quali viene conferito il titolo di dottore magistrale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#"><u>Progettazione e gestione degli eventi e dei percorsi culturali</u></a> – Facoltà di Lettere e Filosofia</li> <li>• <a href="#"><u>Filosofia</u></a> - Facoltà di Lettere e Filosofia</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Corsi di Formazione</b></p> <p>al termine dei quali viene conferito l'attestato di formazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#"><u>Fondamenti di pedagogia e didattica per l'insegnamento</u></a></li> <li>• <a href="#"><u>Maltrattamento e abuso sessuale sui minori: prevenzione e intervento</u></a></li> <li>• <a href="#"><u>Scienza dell'educazione e società</u></a></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Corsi di Perfezionamento</b></p> <p>al termine dei quali viene conferito l'attestato di perfezionamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#"><u>Teoria e tecniche di integrazione scolastica degli alunni con diversabilità</u></a></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Corsi di Master</b></p> <p>al termine dei quali viene conferito il Master di primo livello</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#"><u>Aspetti didattici e tecnologici della valutazione dell'apprendimento</u></a></li> </ul>

E' possibile consultare all'indirizzo web [www.unife.it/studenti/offerta-formativa/formazione-a-distanza](http://www.unife.it/studenti/offerta-formativa/formazione-a-distanza) l'elenco completo delle possibilità formative offerte dell'Università degli Studi di Ferrara.



## INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEI CORSI

L'Università degli Studi di Ferrara, per tutti i corsi a distanza, ha stipulato una convenzione con il Comune di Argenta secondo cui il Comune s'impegna a mettere a disposizione il sistema di e-learning per l'erogazione del servizio, insieme a spazi e personale per le attività di tutorato e per la gestione complessiva delle attività.

A tal fine il Comune di Argenta, in partnership con il Consorzio OMNIACOM, provvede a erogare per i corsi a distanza dell'Università di Ferrara i seguenti servizi:

- locali adibiti a laboratori tecnologici in presenza presso il "Polo universitario per l'istruzione a distanza" di Argenta, ex Convento di Cappuccini;
- tutorato metodologico e help desk presso la sede del Consorzio OMNIACOM, via Circonvallazione n. 21/a, Argenta;
- fornitura di supporti didattici (libri, dispense, CD, DVD, learning object, ecc.);
- servizi tecnologici per la didattica a distanza (piattaforma e-learning, web TV, sistema di web hosting);
- promozione e marketing.

Per ulteriori informazioni consultare il sito: [www.comune.argenta.fe.it/servizi/omniacom.aspx](http://www.comune.argenta.fe.it/servizi/omniacom.aspx)

Per acquisire il diritto di fruizione dei servizi didattici necessari al corso di studio stesso, **gli immatricolati al primo anno e gli iscritti al secondo e terzo anno dei corsi di studio**, oltre alle **tasse e i contributi versati all'Università per l'iscrizione al proprio anno di corso**, devono corrispondere un **contributo** aggiuntivo al [Comune di Argenta](http://www.comune.argenta.fe.it) tramite il Consorzio Omniacom.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero di telefono **0532 80050 (Help desk)** o consultare il seguente sito web [www.consoziomniacom.org](http://www.consoziomniacom.org)

Strumento essenziale per poter frequentare un corso a distanza è un personal computer e una linea di connessione veloce a Internet (ADSL).

Per fruire efficacemente del corso lo studente deve quindi:






- saper utilizzare, anche a livello di base, il computer;
- saper utilizzare un programma standard di videoscrittura;
- saper utilizzare la posta elettronica;
- saper navigare sul web connettendosi ai siti che gli verranno indicati.

## ATTIVITA' IN PRESENZA

Alcune attività didattiche sono tenute con modalità didattica in presenza; i singoli Manifesti degli studi indicheranno nel dettaglio quali e dove vengono effettuate.

Il Comune di Argenta e il Consorzio Omnicom mettono a disposizione i locali della sede del Polo universitario per l'istruzione a distanza di Argenta per lo svolgimento di tali attività.

### COME ARRIVARE

 <b>In Auto</b>	<p>Argenta si trova sulla SS.16 Adriatica, fra Ravenna e Ferrara.                      Provenendo da Ferrara (autostrada A13, BO-PD) si esce a Ferrara Sud e si imbecca la SS.16 in direzione Ravenna.                      Da Bologna (tangenziale) uscita n.11 per Castenaso-Ravenna, poi deviazione per Budrio-Molinella.                      Dall'A14 (BO-RN), uscita Imola, poi Conselice-Lavezzola.</p>
 <b>In Treno</b>	<p>Linea Ferrara-Ravenna-Rimini (stazione di Argenta, via Circonvallazione).                      Per informazioni: Bar Stazione, tel. 0532-318313)                      Vedi gli orari all'indirizzo <a href="http://www.trenitalia.com/home/it/index.html">http://www.trenitalia.com/home/it/index.html</a>                      Linea Portomaggiore-Bologna (stazione di Consandolo, km 6 da Argenta).                      Vedi gli orari all'indirizzo <a href="http://www.fer-online.it/tratte.php">http://www.fer-online.it/tratte.php</a>.</p>
 <b>In Autobus</b>	<p>Linea Acft Ferrara-Voghiera-Portomaggiore-Bando-Longastrino                      Linea Acft Ferrara-S.Nicol-Molinella-Argenta-Anita                      Vedi il sito del gestore: <a href="http://www.acft.it/">http://www.acft.it/</a>                      Linea Atc Bologna-Budrio-S.Antonio-Argenta (linea 257)                      Linea Atc Bologna-S.Antonio-Conselice-Longastrino (linea 256)                      Vedi il sito del gestore: <a href="http://www.atc.bo.it">http://www.atc.bo.it</a>                      Linea Atm Filo-Longastrino-Ravenna                      Vedi il sito del gestore: <a href="http://www.racine.ra.it/atm/">http://www.racine.ra.it/atm/</a></p>
 <b>In Taxibus</b>	<p>È un servizio di collegamento fra Argenta e tutte le frazioni del comune.                      Il servizio si effettua dal lunedì al sabato. Sul Taxibus sono validi i biglietti Acft, come gli abbonamenti settimanali e mensili, purché muniti dell'apposito TICKET (acquistabile solo a bordo) che ne estende la validità ai servizi Taxibus.                      Anche il biglietto di corsa semplice si può acquistare a bordo, ma a prezzo maggiorato.</p>
 <b>In Aereo</b>	<p>Bologna: Aeroporto "G. Marconi" a km. 45 - Tel. 051.6479615                      Forlì: Aeroporto "L. Ridolfi" a km. 73 - Tel. 0543.474990/474921                      Rimini: Aeroporto Internazionale Rimini - San Marino - "Federico Fellini" a km. 75 - Tel. 0541.715711                      Venezia: Aeroporto "M. Polo" a km. 144 - Tel. 041.2606111</p>

### DOVE MANGIARE

**Mensa universitaria**

### DOVE DORMIRE

**[Ostello della Cooperativa La Pieve](http://www.alberghi.info/argenta.htm)**  
[www.alberghi.info/argenta.htm](http://www.alberghi.info/argenta.htm)

La presente **Carta dei servizi** riguarda i corsi organizzati con modalità didattica a distanza dall'Università degli Studi di Ferrara. E' stata redatta in conformità a quanto previsto dai Decreti Ministeriali 17 aprile 2003 e 15 aprile 2005.

## MODALITA' DI EROGAZIONE E FRUIZIONE DELLA DIDATTICA

### Metodologia didattica

La metodologia didattica utilizzata è basata su un modello misto di utilizzo combinato di aula tradizionale e fruizione online guidato e monitorato a distanza (*blended learning*) o in taluni casi totalmente a distanza (*e-learning*), che consente di supportare gli studenti lungo tutto il percorso didattico creando un contesto sociale di apprendimento collaborativo.

### Formazione integrata

Gli studenti usufruiscono di un modello formativo che in taluni casi integra la modalità a distanza con momenti di incontro (seminari, laboratori) in "full immersion", di durata variabile dalla mezza giornata alla settimana.

La formazione integrata consente di ottimizzare l'uso del tempo, limitando e concentrando i momenti formativi in cui è necessaria la presenza e supportando, con le metodologie della distanza, l'attività di apprendimento e verifica.

### FAD sincrona e asincrona

La formazione a distanza (FAD) è una metodologia originale che non intende divenire un surrogato della formazione tradizionale in presenza, ma integra al meglio tutte le risorse messe a disposizione dalle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, per questa ragione:

- propone attività principalmente "asincrone" basate su servizi di LMS (*learning management system*) per:
  - accedere ai contenuti;
  - effettuare le prove di autoverifica;
  - dialogare a distanza tra studenti, tutor e docenti.

La FAD asincrona infatti offre un modello flessibile che ogni studente può agevolmente adattare alle proprie esigenze.

- propone servizi di aula virtuale sincrona e web TV nei casi in cui si voglia facilitare la partecipazione ad attività in presenza che non tutti gli studenti, molti lavoratori, potrebbero seguire.

## Sistema LMS

Nell'ambito dei Corsi di laurea, Corsi di Laurea specialistica/magistrale, Master Universitari e Corsi di Formazione e Perfezionamento dell'Università degli Studi di Ferrara, le attività didattiche gestite in modalità a distanza utilizzano una piattaforma tecnologica di tipo **LMS, un vero e proprio "Campus Virtuale"**.

All'interno di questo ambiente gli studenti ritrovano una struttura suddivisa per aule virtuali in base ai corsi ed agli insegnamenti, possono svolgere, assistiti dal corpo docente e dai tutor di riferimento, le attività didattiche previste dal corso di studio.

Il Campus Virtuale, sviluppato e gestito in collaborazione con il Consorzio Omnicom, è accessibile unicamente da studenti, tutor e docenti, attraverso un modulo di identificazione.

All'utente connesso si presenta un "atrio" virtuale contenente i link ai documenti di ambito organizzativo (questionario iniziale, forum generale, news, informazioni di carattere generale) e pagine alle aule virtuali dei singoli insegnamenti; queste contengono tutti i servizi necessari per l'attività didattica: forum di discussione, biblioteche di documenti, erogatori di courseware, chat, conferenze, webTV nonché i servizi per la gestione organizzativa, il monitoraggio delle attività e l'organizzazione degli esami.

## Interazione asincrona e sincrona

Il modello di Formazione a Distanza (FAD) applicato dall'Università degli Studi di Ferrara, e implementato nel sistema di e-learning, è caratterizzato da una integrazione di modelli comunicativi basati:

- sui processi di comunicazione guidati nei forum da docenti e tutor per favorire un rapporto di apprendimento collaborativo;
- dalla attivazione di percorsi di studio in autoistruzione monitorati e liberi, che consentono allo studente di avere sempre un quadro di autocontrollo dell'attività e al tutor di monitorare lo stato di avanzamento complessivo;
- dalla realizzazione e aggiornamento di courseware che integrano i supporti didattici tradizionali (libri di testo, CD-ROM, ecc.) permettendo di focalizzare il punto di vista del docente come verrebbe espresso nelle lezioni in presenza;
- un sistema di test di autovalutazione tesi ad aiutare lo studente a comprendere meglio il proprio grado di preparazione nel corso dello studio di ogni singola disciplina, ma anche a docenti e tutor di avere un quadro statistico generale delle difficoltà incontrate e del corretto funzionamento delle diverse strategie didattiche adottate.

## Azioni della Formazione a distanza (FAD)

- La FAD è caratterizzata da quattro possibili tipi di azioni:
1. trasmissione dei contenuti predisposti dal docente (che si configura come esperto di contenuto);
  2. verifica e autoverifica dell'apprendimento attraverso l'uso di strumenti interattivi in rete;
  3. dialogo tra studenti, tutor e docenti;

4. accesso a un archivio strutturato di materiali informativi di approfondimento.

## Erogazione contenuti

L'erogazione dei contenuti si fonda sulla distribuzione di unità didattiche (cartacee e di rete) aventi funzione di guida all'esplorazione del contesto cognitivo dei rispettivi insegnamenti.

Tale distribuzione viene integrata dalla presenza, nelle pagine dei singoli insegnamenti, di approfondimenti organizzati in forma di pagine web, di link a pagine e siti relativi agli argomenti trattati, di supporti contenutistici interattivi quali ipertesti o ipermedia, e di riferimenti bibliografici ponderati.

L'accesso al Campus Virtuale è regolato tramite l'immissione di codice identificativo utente e password personali. In caso di difficoltà si consiglia di contattare il numero telefonico 0532-800050 (*Help desk*) o consultare il sito web [www.omniacom.org](http://www.omniacom.org).

Altri supporti di contenuto, in particolare i testi bibliografici di riferimento, sono indicati nella pagina specifica di ogni insegnamento, all'interno della parte riservata agli studenti.

## Verifica e autoverifica

Le prove di verifica sono costruite sugli elementi fondamentali delle unità didattiche e della bibliografia consigliata.

Gli studenti possono visualizzare le prove in rete e compilarle direttamente on line, così da ricevere in tempo reale i messaggi individualizzati per i test formativi.

Tali messaggi contengono le conferme alle risposte esatte, con ulteriori chiarimenti e precisazioni, e gli approfondimenti sulle tematiche oggetto delle domande alle quali non si è risposto correttamente.

In questo modo lo studente può verificare autonomamente il procedere del proprio apprendimento.

Gli strumenti di verifica e autoverifica dell'apprendimento, predisposti per ogni insegnamento dal docente, possono essere:

1. test chiusi (scelta della risposta);
2. test aperti (scrittura della risposta);
3. prove a messaggi compensativi (con commento della risposta);
4. altri tipi di esercizi.

Questi strumenti si trovano negli ambienti dedicati di ogni aula virtuale o all'interno dei percorsi di studio personalizzati.

## Dialogo

Il dialogo tra studenti, tutor e docenti si svolge attraverso strumenti differenziati:

1. l'incontro previo appuntamento, il contatto telefonico e l'e-mail (tra tutor e studente o tra docente e studente), per risolvere problemi individuali;
2. il forum generale, presente nell'area dedicata specifica di ogni corso, all'interno della parte riservata agli studenti, per affrontare problematiche di carattere organizzativo, e quindi d'interesse collettivo;
3. i forum relativi ai singoli insegnamenti, presenti nell'aula virtuale di ogni insegnamento per affrontare argomenti relativi ai contenuti didattici.

E'utile saper indirizzare correttamente le comunicazioni, evitando di porre quesiti di contenuto nel forum generale e quesiti organizzativi nei forum degli insegnamenti.

## CARATTERISTICHE DELL'EROGAZIONE DIDATTICA

### Quattro elementi essenziali

La gestione dell'e-learning si fonda, sotto il profilo operativo, su quattro elementi essenziali:

1. l'utilizzo di servizi di e-learning su LMS: il Campus Virtuale;
2. l'utilizzo di docenti/esperti di contenuto in diversi ruoli;
3. l'utilizzo di figure professionali specifiche per la didattica in rete (tutor);
4. la progettazione e produzione di materiale didattico.

### 1 – Il Campus Virtuale

Il Campus Virtuale è un sistema online che integra molte modalità informative e comunicative e si avvale dell'attività di progettisti didattici, virtual tutor, sistemisti, sviluppatori software e redattori di documenti multimediali digitali, è in grado di gestire:

1. gli aspetti organizzativi dei corsi;
2. la trasmissione dei contenuti in formato digitale;
3. la collaborazione e l'interazione tra tutte le figure operative (coordinatori, esperti di contenuto, tutor, studenti);
4. la valutazione e l'autovalutazione dell'apprendimento attraverso prove di verifica e un completo sistema di monitoraggio.

L'architettura tecnologica, di sistema e di rete, garantisce adeguate performance di accesso e di fruizione dei servizi da parte di più utenti contemporanei, secondo tempi di risposta immediati, nonché l'accesso a categorie deboli di utenti, ad es. diversamente abili.

### 2 – Attori della didattica

Gli aspetti contenutistici sono affidati a:

1. direttori e presidenti dei corsi sono i responsabili della realizzazione dell'offerta formativa;
2. docenti, responsabili della definizione degli ambiti cognitivi, della produzione di unità didattiche e della produzione e/o indicazione degli strumenti (testi stampati, supporti audiovisivi, documenti digitali) necessari all'apprendimento dei contenuti, responsabili anche della valutazione dell'apprendimento;
3. progettisti didattici e tutor che supportano i docenti nella fase di trasposizione online dei

processi e dei contenuti.

### 3 - Tutorato

Le figure professionali specifiche per la didattica in rete, sono:

1. tutor metodologici, incaricati di seguire l'attività degli studenti durante l'intero periodo corsuale, supportandoli sia sotto il profilo organizzativo sia nello sviluppo del percorso didattico;
2. tutor di contenuto, specialisti dei diversi ambiti di conoscenza che caratterizzano i corsi, e incaricati di interagire con gli studenti nella fase di approccio e metabolizzazione dei contenuti afferenti al loro insegnamento.

### 4 - Materiale didattico

Il materiale didattico derivante dalla collaborazione tra esperti di contenuto, esperti di tecnologie della comunicazione ed esperti di didattica, è composto di:

1. strumenti di guida all'esplorazione e all'apprendimento degli ambiti cognitivi (unità didattiche);
2. strumenti di trasmissione dei contenuti (*Learning objects*);
3. strumenti di verifica dell'apprendimento (test a messaggi compensativi).

### **Bando, manifesto e informazioni**

L'Università di Ferrara gestisce sul proprio portale d'Ateneo una pagina web a libero accesso della Formazione a distanza, dove sono reperibili tutte le informazioni riguardanti le iscrizioni, i manifesti, i bandi, le tasse.

### **Accesso alla piattaforma**

L'accesso al Campus Virtuale per l'area riservata agli utenti (studenti, tutor, docenti) è gestita dal Consorzio Omnicom sul cui sito ([www.consorziomnicom.org](http://www.consorziomnicom.org)) è possibile effettuare una visita guidata a un ambiente dimostrativo.

Il link di accesso al Campus Virtuale è presente anche sul sito del proprio corso di studio.

L'accesso all'area riservata del Campus Virtuale è possibile tramite il riconoscimento delle proprie credenziali personali rilasciate dal consorzio Omnicom.

L'accesso è consentito solo a seguito della regolarizzazione della propria posizione amministrativa.

Per le modalità di collegamento e i servizi offerti dal Campus Virtuale è possibile prelevare e consultare la "Guida allievo" dalla home page stessa del Campus.

### **Il ruolo del docente**

Il docente è l'esperto dei contenuti del proprio insegnamento o modulo disciplinare. Egli cura la programmazione e l'organizzazione dell'attività formativa stabilita ed è il coordinatore scientifico di ogni attività integrativa prevista.

Il docente sostituisce le lezioni tradizionali predisponendo, per il proprio insegnamento, un'unità didattica integrata da learning object fruibili nelle aule del Campus Virtuale, talora accompagnata da videocassette o CD-Rom, che prevede la strutturazione di contenuti relativi alle principali tematiche disciplinari.

I learning object sotto forma di videotutoriali, tutoriali, esercitazioni e test di diversa natura, vengono predisposti dal docente con il supporto del tutor e organizzati in percorsi di studio auto-gestibili dallo studente. Il percorso di studio o piano delle attività didattiche (PAD) può integrare anche qualsiasi altro materiale o attività: discussione nei forum, studio e consultazione di

documenti in biblioteca, fruizione di learning object, ecc.

L'unità didattica, che viene fornita all'inizio di ogni percorso di studio in formato elettronico o cartaceo, è corredata da esercizi applicativi per consolidare l'apprendimento, da una bibliografia ragionata per approfondire le tematiche trattate, da un glossario esplicativo dei termini più tecnici, nonché da prove di verifica formativa.

Il docente è altresì responsabile dell'espletamento degli esami di profitto.

### Il tutor

Il **tutor** ha il compito di ricostruire, anche a distanza, i processi di interazione con lo studente avviando un processo di facilitazione allo studio che non faccia della condizione di distacco fisico una criticità dalla modalità didattica a distanza.

Il sostegno offerto dal tutor ha una connotazione duplice e circolare: da un lato ha lo scopo di far superare le difficoltà di ordine cognitivo, dall'altro, combattendo la percezione di inadeguatezza di fronte al compito di apprendimento, ha una ricaduta di potenziamento sulla motivazione dello studente.

Poiché la didattica a distanza si rivolge per sua natura a un numero di studenti molto più vasto che non la didattica in presenza, è opportuno qui distinguere almeno due tipi diversi di tutorato: il tutorato esperto o di contenuto e il tutorato metodologico.

La prima è una funzione squisitamente accademica che può essere ricoperta dal docente dell'insegnamento o da un suo collaboratore, la seconda è una funzione trasversale che viene in genere affidata a metodologi, non necessariamente esperti dei contenuti disciplinari.

Il tutor ha quindi il compito di assistere gli studenti attraverso contatti telefonici, comunicazioni via fax, incontri diretti e, soprattutto, attraverso la rete informatica (e-mail e forum), allo scopo sia di fornire informazioni circa le attività da svolgere, sia di offrire aiuto nel percorso di apprendimento.

In base all'attività prevalentemente svolta s'individuano due diverse specializzazioni: il tutor di contenuto e il tutor di sistema.

Il tutor è costantemente a disposizione dello studente attraverso la rete telefonica, telematica e anche direttamente in sede, per fornire informazioni dettagliate circa le attività da svolgere e offrire aiuto nel percorso di apprendimento.

Nelle pagine web, dedicate a ciascun corso, il tutor inserisce regolarmente contributi, interventi, risponde ai quesiti posti dagli studenti nel forum generale così da consentire una comunicazione costante tra le figure coinvolte nel processo formativo.

Il tutor, inoltre, collabora con i singoli docenti per aggiornare i forum di contenuto, partecipa al dibattito in rete inserendo contributi per l'approfondimento delle tematiche disciplinari, ampliando pertanto l'offerta didattica.

## Il tutor di contenuto

**Il tutor di contenuto** è un esperto di una disciplina o di un'area disciplinare che collabora con i docenti titolari degli insegnamenti dell'area stessa.

Egli ha il compito di seguire lo studente nel suo percorso di studio di quella disciplina formativo e di agevolare la comprensione dei contenuti dei singoli insegnamenti. A ogni insegnamento o area disciplinare corrispondono così più tutor di contenuto.

Il tutor di contenuto è costantemente a disposizione degli studenti per il periodo di erogazione del corso disciplinare; il suo ruolo comprende la funzione di guida, consulenza e sostegno nello studio per facilitare l'apprendimento e l'approfondimento dei contenuti oggetto degli insegnamenti previsti dal piano degli studi.

Tale attività è svolta in particolare attraverso la creazione di spazi virtuali interattivi asincroni, come i forum, in cui sono individuati gli argomenti più significativi di ogni disciplina.

Il forum può presentare molte modalità e funzioni comunicative: dalla semplice colloquialità del contatto fatico che abitui lo studente a riconoscere il forum stesso come il centro di gravità della comunità di apprendimento, al supporto allo studio dato attraverso la focalizzazione di taluni aspetti disciplinari che sopperiscano in parte alla lezione in aula, alla consulenza svolta in attività di ricerca ed elaborati.

Le domande poste dagli studenti nel forum sono fruibili in ogni momento da tutti gli iscritti mediante la semplice visualizzazione dell'archivio storico dei contributi inseriti per ogni area tematica e per ogni tipo di forum attivato.

Il tutor inserisce altresì contributi per l'approfondimento degli argomenti oggetto della disciplina che possono costituire ulteriori momenti di apprendimento nonché occasioni di confronto tra gli studenti.

Il tutor di contenuto, con la supervisione dell'esperto disciplinare, si occupa di tutte le attività inerenti la valutazione, sia intermedia che finale, collaborando all'elaborazione sia delle prove di verifica formativa in rete sia delle prove d'esame, se strutturate in forma scritta.

L'interazione tra il tutor e lo studente avviene inoltre attraverso altri canali di comunicazione (posta interna, comunicazioni con il tutor nel dossier personale, la posta elettronica, le telefonate e gli incontri in presenza qualora richiesti dagli studenti).

## Il tutor metodologico

Il tutor metodologico è incaricato di seguire l'attività degli studenti nell'intero percorso universitario, supporta doli sia sotto il profilo organizzativo sia nello sviluppo del percorso

didattico.

Il tutor opera già nelle fasi di orientamento per rispondere a ogni quesito che permetta al candidato studente di capire se il corso al quale vorrebbe iscriversi è proprio quello che risponde ai propri interessi.

A immatricolazione effettuata, il tutor assiste lo studente nella modalità per l'accesso al Campus Virtuale, avviando percorsi guidati che consentano allo studente di accedere a tutte le risorse e strumenti disponibili: partecipando ai forum, entrando in contatto con i colleghi che operano a distanza anche tramite chat e sessioni orientative in videoconferenza, seguendo percorsi pianificati che facciano comprendere le potenzialità di supporto allo studio e di auto-monitoraggio offerti dal Campus Virtuale stesso.

Fra i diversi strumenti lo studente potrà così riconoscere quelli destinati alla comunità di apprendimento, quelli più strettamente di contenuto e di studio, nonché la gestione delle iscrizioni agli esami, verifiche di ammissione, pubblicazione di voti, ecc.

Un secondo aspetto importante dell'attività del tutor metodologico è la collaborazione con i docenti nel processo di progettazione e produzione dei learning object e dei materiali didattici in generale che consentano di poter avviare ogni insegnamento nei tempi stabiliti, con i piani didattici implementati e i materiali didattici prodotti.

Il tutor collabora inoltre alla strutturazione delle pagine web raccogliendo il materiale didattico e tutte le informazioni generali relative al corso, inserendole quindi in rete dove tutti gli utenti possono facilmente consultarle.

Il tutor metodologico effettua un monitoraggio costante sull'andamento individuale e complessivo degli studenti attraverso il sofisticato sistema del TIS (training information system) che consente di avere in tempo reale un quadro accurato della partecipazione. Inoltre quando necessario questo monitoraggio viene integrato con incontri in presenza, telefonici e attraverso la rete web, con la finalità di ridurre la dispersione universitaria e agevolare la conclusione del percorso accademico nei tempi previsti.

Il monitoraggio didattico avviene attraverso un feedback continuo sulla frequenza e sul numero degli esami sostenuti con esito positivo, sulla quantità e qualità delle interazioni, sul rispetto delle scadenze didattiche e di consegna degli elaborati previsti dagli insegnamenti.

Attraverso il Forum generale il tutor risponde ai quesiti di carattere organizzativo e didattico come, ad esempio, richieste di informazioni sulle date degli esami, sulla reperibilità dei testi integrativi previsti nelle bibliografie di approfondimento, sull'organizzazione di laboratori e seminari, sulla sede presso cui recarsi per svolgere tali attività, e altro ancora.

Il tutor si pone inoltre come interfaccia nel rapporto docente–studente al fine di garantire il superamento di eventuali difficoltà d'interazione e risolvere i problemi emersi sia di ordine organizzativo che didattico.

Nell'ambito dei corsi di studio che prevedono stage da svolgere in aziende pubbliche e private, associazioni ed enti di diversa natura, il compito del tutor consiste nell'individuazione delle aziende ospitanti, nel contatto con lo studente per comprendere quale percorso di stage desidera intraprendere in relazione alle sue aspirazioni, nell'inserimento in azienda e nel monitoraggio continuo dell'attività. Una sezione importante del Campus virtuale è il sistema di help desk che viene gestito con un apposito strumento in grado di rilevare ogni errore di sistema o malfunzionamento notificandolo in automatico e in tempo reale ai tecnici che operano per la gestione del sistema. Il sistema di help-desk può anche essere attivato dallo studente tramite l'inserimento di richieste di informazioni o comunicazioni di problemi (organizzativi, didattici, amministrativi) nell'apposita sezione esterna, operabile prima dell'accesso al Campus Virtuale.

I tutor metodologici dei corsi sono inoltre a disposizione degli studenti anche su appuntamento presso la sede universitaria di Ferrara.

Le stesse comunicazioni possono essere inviate anche tramite email all'indirizzo [helpdesk@consorzioomniacom.org](mailto:helpdesk@consorzioomniacom.org) o via telefono all'Help Desk che opera tutti i giorni feriali al numero 0532.800050.

## FAQ – DOMANDE PIU' FREQUENTI

### **1. In cosa consiste la formazione a distanza?**

Un corso di studi con modalità didattica a distanza si basa sull'uso della rete internet che rappresenta l'aspetto centrale ed innovativo del modello didattico a distanza utilizzato.

In rete vengono inseriti i materiali di studio, appositamente realizzati dai docenti del corso che hanno il compito di sostituire le lezioni in presenza fornendo le nozioni di base degli insegnamenti del piano di studi. Ogni studente quindi ha a disposizione un ambiente erogatore di informazioni a cui può accedere mediante un identificativo e una password personali.

<http://it.wikipedia.org/wiki/Elearning>

### **2. Che tipo di rapporto si instaura con i docenti dei corsi di studio a distanza?**

Da un punto di vista metodologico viene sviluppato il concetto di "classe virtuale", un ambiente della piattaforma di e-learning in cui i docenti e i discenti si incontrano unicamente on line utilizzando diversi strumenti sincroni e asincroni: invio di materiali multimediali, forum di discussione, chat, videoconferenze, percorsi automatizzati di autovalutazione e verifica.

Il docente assume quindi la funzione di facilitatore dei processi di apprendimento.

### **3. In che modo è possibile reperire il materiale didattico?**

I materiali didattici sono fruibili dagli studenti in qualsiasi momento, pertanto ogni allievo potrà organizzare il proprio piano di lavoro sulla base dei propri impegni professionali e personali. La struttura didattica competente può tuttavia definire programmi didattici differenti al fine di agevolare il percorso formativo degli studenti.

### **4. I materiali didattici prevedono un costo aggiuntivo?**

Per l'anno accademico 2007/2008 gli immatricolati al primo anno e gli iscritti al secondo anno dei corsi di laurea e laurea specialistica, oltre ai contributi universitari devono versare un contributo all'Istituzione per i servizi universitari del Comune di Argenta per acquisire il diritto di fruizione del materiale didattico necessario al corso di studio stesso.

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero di telefono 0532 800050 (Help desk) o consultare il sito web <http://www.consorziomniacom.org/>.

### **5. Quali corsi di studio con modalità didattica a distanza sono offerti dall'Università di Ferrara?**

L'offerta consiste nei seguenti corsi di laurea e laurea specialistica, oltre a corsi di formazione, perfezionamento e master.

*Corsi di laurea:*

- Operatore del turismo culturale;
- Scienze dei beni culturali e ambientali;
- Tecnologo della comunicazione audiovisiva e multimediale.

*Corsi di laurea specialistica:*

- Progettazione e gestione dei percorsi e degli eventi culturali;
- Filosofia.

#### **6. I corsi di studio a distanza sono a numero programmato?**

I corsi non sono di norma ad accesso limitato.

#### **7. Quali strumenti è necessario possedere per potersi iscrivere ad un corso di studio a distanza?**

Strumento essenziale per poter frequentare un corso a distanza è un personal computer e una linea di connessione veloce ad Internet (ADSL).

Per essere ammesso lo studente deve:

- saper utilizzare, anche a livello di base, il computer;
- saper utilizzare un programma standard di videoscrittura;
- saper utilizzare la posta elettronica;
- conoscere il funzionamento della rete Internet.

#### **8. Sono previste forme di aiuto per coloro che non possiedono le competenze di base richieste per la frequenza dei corsi a distanza?**

Il Consiglio di corso di studi organizza, di regola durante il primo periodo didattico, corsi di base per colmare lacune nella formazione iniziale per gli studenti che dichiareranno di non essere in possesso delle competenze informatiche di base.

#### **9. Come ci si iscrive ad un corso di studio a distanza?**

Per potersi iscrivere a un corso a distanza presso l'Università degli Studi di Ferrara si deve utilizzare la procedura "on-line" attivata dall'Ateneo, come per tutti i corsi erogati dall'Università di Ferrara. Ciò è possibile utilizzando un qualsiasi personal computer collegato ad Internet, seguendo la modalità indicata sul sito <http://studiare.unife.it>. È indispensabile inoltre avere installato sul pc in uso il programma Acrobat Reader, altrimenti scaricabile in maniera gratuita dal sito [www.adobe.it](http://www.adobe.it)

#### **10. Sono previste figure di supporto per seguire le attività didattiche?**

Le attività didattiche si svolgono con l'utilizzo di internet e della piattaforma e-learning. All'interno di questo ambiente gli studenti possono inoltre svolgere, assistiti dal corpo docente e dai tutor di riferimento, le attività didattiche previste dal corso di studio.

#### **11. Chi è il tutor?**

Parte integrante del progetto didattico è la figura del tutor, che ha il compito di interrompere la condizione di distacco fisico creata dalla distanza. Il tutor ha il compito di seguire gli studenti nel loro percorso formativo attraverso la presenza continua nell'aula virtuale, ma anche contatti telefonici, comunicazioni via mail e incontri diretti allo scopo di offrire aiuto nel percorso di apprendimento.

## **12. Sono previste altre forme di supporto agli studenti?**

I quesiti che gli studenti pongono ai docenti e ai tutor e le risposte di questi ultimi vengono raccolti in un forum che li rende disponibili a ogni studente e in ogni momento attraverso la semplice visualizzazione dell'archivio storico dei contributi inseriti per ogni argomento e per ciascuna delle discipline previste dal piano degli studi del corso. Inoltre per fornire ogni informazione sulle attività da svolgere è attivo un *Help Desk* raggiungibile per telefono allo 0532.800050 o via mail a [helpdesk@consorzioomniacom.org](mailto:helpdesk@consorzioomniacom.org)

## **13. Come si preparano gli esami di profitto?**

Lo studente preparerà gli esami con il contributo di video lezioni, unità testuali, test formativi, forum e libri di testo, nonché con il supporto costante del tutor che lo accompagnerà fino al conseguimento della laurea.

## **14. Dove si svolgono gli esami?**

Gli esami si svolgono presso l'Università di Ferrara e presso il Polo Tecnologico e Didattico " *P. Magri - M. Mondadori*" con sede ad Argenta (FE). Per maggiori informazioni consultare il sito dei corsi di laurea.

## **15. L'Università di Ferrara si avvale di collaborazioni esterne?**

L'Università degli Studi di Ferrara, per tutti i corsi a distanza, ha stipulato una convenzione con il Comune di Argenta secondo cui il Comune si impegna a mettere a disposizione la piattaforma per l'erogazione del servizio, insieme a spazi e personale per le attività di tutorato e per la gestione complessiva delle attività.

## **16. Dove si svolgono le attività in presenza, laboratori e seminari?**

Tali attività si svolgono presso il Polo Tecnologico e Didattico " *P. Magri - M. Mondadori*" con sede ad Argenta (FE).

### **Gestione dei reclami**

L'Ateneo di Ferrara mette a disposizione degli studenti dell'Ateneo di Ferrara, che hanno riscontrato eventuali disfunzioni e carenze burocratiche nel loro rapporto con gli Uffici dell'Ateneo e intendono richiedere risposte e spiegazioni, un Servizio Reclami.

Qualora l'utente intenda presentare un reclamo occorre:

- inviare una e-mail all'indirizzo: [reclami.studenti@unife.it](mailto:reclami.studenti@unife.it);
- telefonare dalle ore 11 alle ore 13 delle giornate di Martedì e Giovedì al numero telefonico 0532 293253 o al numero di cellulare 329-3198617;
- rivolgersi personalmente presso l'Unità Supporto Segreteria di Facoltà di Via Savonarola 9, nelle giornate di Lunedì e Venerdì dalle ore 12 alle ore 13.

Il Servizio prenderà in carico la richiesta e la inoltrerà alle strutture interessate che provvederanno a rispondere in tempi celeri al problema riscontrato.

### **Commissione di garanzia**

La Commissione interviene a tutela di qualunque studente che si ritenga leso nei propri diritti e interessi da disfunzioni, carenze, comportamenti insufficienti di uffici e/o docenti.

E' possibile rivolgersi alla Commissione per:

- presentare reclami in merito a problemi riguardanti l'organizzazione didattica e di informazione non corretta;
- segnalare impegni non rispettati dai docenti in merito al calendario degli esami, all'orario delle lezioni, al ricevimento;
- segnalare comportamenti inadeguati di uffici o singole persone.

E' assicurata a tutti gli studenti la massima riservatezza.

La commissione di garanzia funziona sulla base dell'apposito [Regolamento](#).

Per il triennio 2007-2010 è composta dai seguenti [membri](#).

### **Statuto e regolamenti**

Lo Statuto e i regolamenti tramite i quali è disciplinato l'uso dei servizi finalizzati all'attuazione dell'erogazione della formazione a distanza, sono i seguenti:

- [Statuto della Scuola e-learning dell'Università degli Studi di Ferrara](#);
- Accordo di programma tra Comune di Argenta e Università degli Studi di Ferrara (11 ottobre 2005);
- Convenzione tra Comune di Argenta e Consorzio OMNIACOM (14 dicembre 2005), per lo sviluppo di servizi avanzati di formazione a distanza, formazione in servizio permanente, editoria e produzione audiovisiva.

### **Validità della Carta**

La presente Carta dei servizi è adottata a partire dall'anno accademico 2008/2009.

Il testo completo è scaricabile dal portale d'Ateneo dell'Università di Ferrara alla pagina della [Formazione a distanza](#) e verrà aggiornata con cadenza annuale.