



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI CAGLIARI**



CARTA DEI SERVIZI

CORSO DI LAUREA TRIENNALE IN SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE

approvata dal Consiglio del Corso di Studio nella seduta del 23 gennaio 2025



Sommario

Art. 1 Principi generali e finalità	3
Art. 2 Trasparenza e Informazione	3
Art. 3 La metodologia didattica	5
Art. 4 Ambiente di apprendimento –infrastruttura e standard tecnologici	8
Art. 5 Materiale didattico	11
Art. 6 Supporto tecnico.....	12
Art. 7 Tutoraggio e management didattico	12
Art. 8 Formazione dei docenti e dei tutor e incontri di coordinamento.....	15
Art. 9 Monitoraggio e valutazione dei servizi	15



Art. 1 Principi generali e finalità

1. La Carta dei Servizi definisce gli standard di qualità dei servizi offerti nell'ambito del corso di laurea triennale in Scienze della Comunicazione erogato in modalità prevalentemente a distanza.
2. Finalità della presente Carta è individuare gli standard e i livelli di qualità dei servizi offerti dal Corso di Studio (CdS) al fine di garantirne un regolare ed efficace accesso alle studentesse e agli studenti.
3. Il CdS si impegna a fornire ai propri utenti un servizio di qualità ispirato ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici e nel rispetto dei criteri per l'Assicurazione della Qualità dei processi formativi universitari, in conformità a quanto previsto dalla normativa di riferimento e in un'ottica di miglioramento continuo (https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_30.page).
4. Per quel che concerne i servizi amministrativi e i servizi generali offerti dall'Ateneo di Cagliari ai propri studenti si rimanda a quanto contenuto nella Carta dei servizi di Ateneo consultabile al seguente link: [unica.it - Carta dei servizi e standard di qualità](https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_30.page).
5. La presente Carta viene approvata dal Consiglio del Corso di Studi e dal Dipartimento di riferimento e viene resa disponibile prima dell'avvio delle attività ed è consultabile nel sito web del CdS nella sezione "Corso" (https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_1.page). Viene aggiornata periodicamente laddove intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione del Corso di Studio.

Art. 2 Trasparenza e Informazione

1. Il modello organizzativo del Corso di Studio e le principali regole di funzionamento, nonché gli obiettivi formativi e le caratteristiche del profilo in uscita, definiti nella SUA CdS, sono riportati e dettagliati nel Regolamento didattico del CdS deliberato annualmente dal Consiglio del Corso di Studio, di norma entro il mese di luglio dell'anno accademico precedente. Una volta definitivamente approvato, prima dell'avvio delle immatricolazioni, viene pubblicato nel sito web del CdS al seguente link: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_4.page
2. Attraverso il sito web del CdS vengono, inoltre, fornite informazioni e documenti utili a orientare gli studenti in fase di accesso e durante il percorso formativo, in particolare:



- Informazioni sulle modalità di accesso:
https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_iscrivarsi.page
- Piano di studi: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_3.page
- Programmi degli insegnamenti:
<https://unica.coursecatalogue.cineca.it/corsi/2024/10544/insegnamenti>
- Calendario delle lezioni e degli esami di profitto ([Agenda Web](#) | [Università degli Studi di Cagliari \(easystaff.it\)](#)) consultabili anche attraverso la App dedicata UnicaEASY)
- Calendario della prova finale: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_24.page
- Contatti dei docenti e del personale tecnico e amministrativo a supporto del CdS:
Docenti: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_14.page
Corso di laurea in Scienze della Comunicazione: infocom@unica.it
Centro EFIS: helpdesk.efis@unica.it
Segreteria - Facoltà di Studi Umanistici: prestudium@unica.it
Segreteria Studenti - Facoltà di Studi Umanistici: segrstud_cds_scform@amm.unica.it

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



Art. 3 La metodologia didattica

Il Corso di Laurea triennale in Scienze della Comunicazione si propone di offrire una formazione teorica e pratica sulla comunicazione. Gli studenti e le studentesse dovranno sviluppare la capacità di analizzare in modo critico i metodi e i linguaggi utilizzati nei contesti interpersonali, mediali e sociali, acquisendo gli strumenti necessari per progettare forme di comunicazione consapevoli ed efficaci.

In risposta alla crescente necessità di specializzazione anche in ambiti tradizionalmente trasversali, come la scrittura, e considerando l'offerta formativa magistrale dell'Università di Cagliari, il percorso prevede due curricula distinti: uno focalizzato sull'ambito artistico-multimediale, linguistico e letterario-filosofico, e l'altro incentrato sulla comunicazione della scienza e sulla comunicazione pubblica e d'impresa. Entrambi i curricula prevedono insegnamenti comuni che riguardano aree come la statistica sociale, il marketing, la psicologia sociale, i modelli teorici della comunicazione, la logica e la teoria dell'argomentazione, e le lingue inglese e spagnola.

Obiettivi del Percorso Comune:

- Acquisire una consapevolezza culturale e critica approfondita sui processi comunicativi;
- Sviluppare abilità di argomentazione logica e retorica per produrre messaggi efficaci, incisivi e ben formulati;
- Promuovere un uso competente e critico delle tecnologie comunicative attuali;
- Stimolare la padronanza teorico-pratica delle diverse modalità di costruzione del significato, con una comprensione adeguata dei processi di interazione tra emittenti, codici, strumenti e utenti.

Inoltre, l'approccio didattico include esperienze pratiche attraverso laboratori specifici e l'opportunità di svolgere tirocini presso istituzioni pubbliche (come Regioni, Comuni, Province), Università (inclusa quella di Cagliari), Centri di ricerca e aziende (testate giornalistiche, agenzie pubblicitarie, ecc.).



Obiettivi del Curriculum A – Linguaggi e comunicazione artistica:

Questo curriculum si propone di formare professionisti con competenze nelle aree delle arti, dei media e degli immaginari. Gli studenti e le studentesse apprenderanno a integrare teoria e pratica in ambito comunicativo, trattando la scrittura, il suono, le immagini statiche e in movimento. L'obiettivo è formare un profilo professionale versatile, adatto a operare nella produzione di contenuti multimediali e nella creazione di testi. Particolare attenzione è rivolta alla comunicazione visiva, cruciale nel contesto contemporaneo della digitalizzazione (siti web, social network, digital storytelling, ecc.). Le competenze acquisite permetteranno agli studenti di elaborare e diffondere contenuti in modo efficace, rispondendo alle esigenze di una comunicazione transmediale sempre più diffusa.

Obiettivi del Curriculum B - Comunicazione scientifica e delle Organizzazioni pubbliche e private:

Questo curriculum ha l'obiettivo di formare specialisti nella comunicazione scientifica e nella gestione e divulgazione dei dati. Gli studenti e le studentesse acquisiranno una solida base teorica in epistemologia, storia e filosofia della scienza, applicate alla comunicazione. Gli insegnamenti saranno focalizzati su temi emergenti in ambito sociale e lavorativo, con particolare attenzione alle necessità delle istituzioni pubbliche. Le discipline principali comprendono epistemologia, teoria della computazione, metodologia della ricerca sociale e comunicazione pubblica.

Un aspetto importante di entrambi i curricula è la condivisione del **tema della comunicazione della salute e dell'ambiente**. Questo risponde alla crescente necessità di competenze in grado di supportare azioni per la sostenibilità, un ambito in cui la comunicazione svolge un ruolo cruciale. Gli studenti apprenderanno a diffondere contenuti in modo efficace e a sviluppare una critica costruttiva, fondamentale per prevenire e contrastare la diffusione di informazioni false o inaccurate.

Metodologia didattica:

Il Corso di laurea in Scienze della Comunicazione adotta una modalità didattica innovativa, combinando incontri in presenza e attività online attraverso l'e-learning. Durante l'anno, sono previste lezioni frontali in aula, attività laboratoriali e seminari in presenza, **alternando didattica erogativa (DE) e didattica interattiva (DI)**, come riportato ogni anno accademico nella **sezione "Percorso formativo"** (https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_22.page). Per didattica erogativa



(DE) si intendono le attività di didattica frontale, come le lezioni in aula, le lezioni online attraverso la piattaforma Teams e le lezioni videoregistrate; per didattica interattiva (DI) si intendono tutte le esercitazioni o tutti gli approfondimenti didattici svolti in ambienti di discussione e collaborazione (es. forum e chat), attività progettuali o di produzione di un artefatto (es. tramite assegnazione di compiti), questionari e test in itinere anche online. Tutte queste attività didattiche si svolgono sia nell'**ambiente virtuale (riservato) della Piattaforma EFIS (Moodle)**, sia nelle **aule della Facoltà di Studi Umanistici dell'Università degli Studi di Cagliari**, di cui il Corso fa parte.

Sin dalla sua attivazione nel 2006, il Corso di Studio ha mirato a offrire un programma formativo ampio e multidisciplinare, che spazia dagli insegnamenti filosofico-letterari a quelli sociologico-comunicativi e informatico-tecnologici. L'approccio didattico in e-learning ha consentito di focalizzarsi maggiormente sullo sviluppo delle competenze trasversali, distinguendosi così dai corsi di studio tradizionali. Il Corso di Studio propone inoltre dei **cicli di seminari** su temi inerenti diversi ambiti della comunicazione, che permettono agli studenti e alle studentesse di acquisire ulteriori crediti formativi "liberi", cfu a scelta di tipologia D.

Nella Piattaforma EFIS, il corso di laurea promuove l'interazione didattica e il processo comunicativo attraverso diversi strumenti, con l'obiettivo di favorire un senso di appartenenza alla comunità di apprendimento virtuale. All'interno della piattaforma didattica è presente uno spazio dedicato, chiamato "Area generale", che include un forum di notizie unidirezionale e un forum "Bacheca", dove anche gli studenti possono avviare discussioni su temi di interesse. L'interazione è principalmente gestita dal/la tutor di monitoraggio e orientamento del Corso di Studio, dal/la Coordinatore/ricer del corso e, occasionalmente, dal corpo docente.

Per ciascun insegnamento e laboratorio, ogni docente dispone di una pagina web all'interno della Piattaforma EFIS e di un/a tutor che segue, facilita e monitora l'andamento didattico degli studenti e delle studentesse iscritti/e al singolo insegnamento. A questo scopo, sono messi a disposizione dalla Piattaforma EFIS una serie di strumenti utili quali forum, chat, risorse multimediali, compiti, sondaggi e registrazioni di tutte le lezioni tramite la piattaforma Teams.

Per quanto riguarda il **tirocinio** (300 ore), il CdS dispone di una vasta serie di Convenzioni con enti pubblici e privati, disponibili al seguente indirizzo: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_23.page



Per quanto riguarda la **mobilità internazionale**, il CdS dispone di almeno una quarantina di borse di studio Erasmus per ogni anno accademico, con destinazioni in Europa, per il sostenimento di esami, per la ricerca finalizzata alla tesi di laurea o per il tirocinio all'estero. Per ulteriori dettagli, consultare il sito del CdS all'indirizzo: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_29.page

Per quanto riguarda la **prova finale**, il Corso di Studio ha uno specifico regolamento disponibile all'interno dell'area "prova finale" della Piattaforma EFIS e nel sito web al seguente indirizzo: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_24.page

Il CdS pubblica, inoltre, la propria **Matrice di Tuning** (o matrice delle corrispondenze), che consente di verificare la coerenza tra i risultati di apprendimento previsti (espressi attraverso i Descrittori di Dublino) e le Attività Formative (come insegnamenti, tirocini, laboratori, ecc.) che definiscono e caratterizzano il Corso di Studi. Si rimanda alla Matrice di Tuning del CdS e al Regolamento didattico per ulteriori dettagli: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35_4.page

Art. 4 Ambiente di apprendimento – infrastruttura e standard tecnologici

L'erogazione delle attività didattiche del Corso di Studio avviene attraverso un sistema integrato che garantisce agli studenti la fruizione di attività sincrone e asincrone, composto da:

- una piattaforma didattica per l'erogazione online di contenuti multimediali e per l'interazione didattica (**LCMS**), ovvero la Piattaforma EFIS (Moodle);
- una piattaforma di **aula virtuale** per l'erogazione in live streaming delle attività didattiche e l'interazione didattica, tramite Piattaforma Microsoft Teams.

PIATTAFORMA DIDATTICA (LCMS)

La piattaforma didattica utilizzata è **Moodle**, personalizzata per le specificità del Corso di Studio e accessibile dal seguente link: <https://elearning.efis.unica.it>.

È interamente basata su specifici standard internazionali e prevede in particolare:

- l'utilizzo di un database per l'archiviazione dei contenuti e dei dati anagrafici degli utenti basato su standard SQL;
- il tracciamento e l'archiviazione dei dati di fruizione (stati e tempi di fruizione, punteggio dei test di valutazione, etc.), che avviene in tempo reale secondo standard AICC, Scorm 1.2., a scopo certificativo e di verifica del percorso formativo degli studenti.



È organizzata in:

- **aree generali** che consentono di condividere contenuti e materiali e di veicolare comunicazioni che riguardano trasversalmente il Corso di Studio;
- **aree specifiche** dedicate ai singoli insegnamenti, articolate per anno accademico di erogazione e per anno di corso. Gli studenti sono abilitati all'accesso alle pagine degli insegnamenti sulla base della propria coorte di appartenenza; l'accesso a tutti i materiali viene garantito almeno fino al conseguimento del titolo finale.

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

PIATTAFORMA DI AULA VIRTUALE (MICROSOFT TEAMS)

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

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

Modalità di accesso

Per la fruizione ottimale delle attività formative erogate attraverso il LMCS e Microsoft Teams è necessaria una connessione a Internet a banda larga.

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

L'accesso avviene mediante una procedura di identificazione univoca: docenti, tutor, studenti si autenticano con le credenziali istituzionali assegnate per poter utilizzare i servizi online dell'Ateneo. L'accesso per gli studenti viene attivato a seguito della immatricolazione al Corso di Studio e viene garantito almeno fino al conseguimento del titolo finale.

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



Accessibilità per studenti con disabilità, con disturbi specifici di apprendimento (DSA) e con bisogni educativi speciali (BES)

La piattaforma LCMS è predisposta per produrre e pubblicare contenuti accessibili. È, inoltre, integrabile con applicazioni specifiche rivolte a studenti e studentesse con disabilità, con disturbi specifici di apprendimento (DSA) e con bisogni educativi speciali (BES), al fine di garantire a tutte le categorie di utenti la completa fruizione dei contenuti proposti.

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

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

Livelli di servizio	
Performance di accesso e di fruizione delle infrastrutture tecnologiche	L'architettura tecnologica di sistema e di rete permette adeguate performance di accesso e di fruizione, in considerazione dei seguenti elementi: <u>Piattaforma didattica (LCMS)</u> L'infrastruttura in cui è collocata la piattaforma didattica LCMS è costituita da più server dedicati, ampliabile in termini di risorse e prestazioni e, quindi, adattabile a crescenti esigenze in termini di utenze e servizi. <u>Aula Virtuale</u> La piattaforma di aula virtuale consente il collegamento fino a 1000 utenti concorrenti e gode di tempi di risposta paragonabili al <i>real time</i> . Le piattaforme tecnologiche sono fruibili 7/7 giorni, 24/24 ore; eventuali interruzioni per interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria vengono programmati in modo da non impattare sul regolare svolgimento delle attività e ne viene data opportuna comunicazione agli utenti interessati.



Art. 5 Materiale didattico

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

Il materiale può comprendere:

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

Tutti i materiali sono fruibili attraverso la piattaforma Moodle nella pagina dell'insegnamento di riferimento.

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

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

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

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



Art. 6 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per l'erogazione del corso è fornito dal Centro [EFIS - Centro di servizio per l'e-learning e l'innovazione tecnologica nella didattica](#), centro servizi di Ateneo istituito nel 2018 con la finalità di promuovere, produrre, erogare e gestire servizi di e-learning e di innovazione didattica.

Il Centro svolge principalmente le seguenti tipologie di attività:

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

Il servizio di helpdesk è raggiungibile all'indirizzo e-mail helpdesk.efis@unica.it costantemente presidiato.

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

Art. 7 Tutoraggio e management didattico

Il servizio di tutoraggio è organizzato secondo quanto previsto dalla normativa per i Corsi di Studio erogati in modalità prevalentemente a distanza. In particolare:

Il servizio di **tutoraggio tecnico** viene garantito, come descritto al precedente articolo 6, dal Centro EFIS presso cui operano 6 unità di personale con profilo tecnico-informatico con contratto di lavoro a tempo indeterminato.



I **tutor disciplinari** vengono selezionati e contrattualizzati annualmente dalla Facoltà di Studi Umanistici sulla base del fabbisogno approvato dal Consiglio del Corso di Studio e nel rispetto delle procedure previste dal **Regolamento di Ateneo per il conferimento di incarichi di insegnamento e tutorato**. I tutor sono in possesso di competenze e titoli coerenti con i SSD degli insegnamenti a cui vengono assegnati. Viene garantito almeno un tutor disciplinare per ciascun insegnamento o per gruppi di insegnamenti di aree disciplinari affini. Numero e ore di tutoraggio vengono parametrize in relazione alla tipologia di insegnamento e alla numerosità di iscritte/i.

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

- guida/consulenza – supporto allo studente per migliorare la comprensione dei contenuti. Tale attività potrà essere svolta attraverso creazione di spazi virtuali di interattività, uno a molti, asincroni e sincroni (forum, web conference, chat, etc.) o, in caso di richieste di chiarimenti personalizzati, via e-mail;
- monitoraggio dell'andamento complessivo della classe – verifica periodica dell'avanzamento del gruppo per consentire eventuali aggiustamenti in corso d'opera (messa in rete di materiale complementare, seminari live di approfondimento);
- sviluppo e somministrazione di test online periodici e/o esercitazioni che potranno essere sincroni (lo studente dovrà collegarsi online a un'ora stabilita e svolgerli in tempo reale, in aula o tramite piattaforma Teams) o asincroni (lo studente potrà svolgerli in piena autonomia e/o consegnarli entro la scadenza prefissata, tramite piattaforma EFIS, seguendo in ogni caso le consegne del/la docente).

A supporto del CdS opera, inoltre, un/a **tutor generale di Corso di studio**, con i seguenti compiti di orientamento e monitoraggio e supporto alla gestione complessiva del CdS.

- collaborazione all'organizzazione, sia in presenza che a distanza, di attività ed eventi di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita a favore degli studenti e delle studentesse del corso di laurea prevalentemente a distanza in Scienze della comunicazione;
- supporto alle attività di comunicazione (gestione del sito e dei social, aggiornamento delle pagine informative e di orientamento della piattaforma didattica del corso di studio);
- supporto all'organizzazione, gestione e monitoraggio delle attività di tirocinio previste nell'ambito del corso di studio;



- supporto al/la Coordinatore/Coordinatrice del CdS, ai docenti e ai/le tutor disciplinari nell'organizzazione delle attività didattiche con particolare riferimento a quelle svolte attraverso la piattaforma e-learning del CdS;
- animazione della piattaforma e-learning e moderazione delle discussioni attivate all'interno dei forum;
- affiancamento alle studentesse e agli studenti del CdS durante il percorso formativo al fine di fornire informazioni e chiarimenti in merito alla organizzazione della didattica e dei servizi;
- monitoraggio della didattica online e delle diverse forme di interazione didattica all'interno della piattaforma di e-learning;
- raccolta ed elaborazione di dati e informazioni utili al monitoraggio dell'andamento delle attività del corso di studio e alla definizione di possibili azioni di miglioramento;
- gestione dell'indirizzo generale del CdS (infocom@unica.it) e reperibile tramite i seguenti contatti: https://web.unica.it/unica/it/crs_30_35.page (Sezione "Contatti").

Nell'ambito del tutorato di orientamento di Ateneo il CdS si avvale, inoltre, della collaborazione di un/a **tutor di orientamento**, reperibile all'indirizzo orientamento.studium@unica.it, che opera a supporto dei Corsi di studi afferenti alla Facoltà di Studi Umanistici svolgendo le seguenti attività:

- fornisce ai futuri studenti gli strumenti e i servizi per scegliere in maniera consapevole il percorso formativo più adatto alle proprie esigenze;
- agli studenti già iscritti, agevola il cammino già intrapreso indirizzandoli verso scelte più coerenti col proprio percorso formativo e supportandoli nella risoluzione di eventuali problematiche che ostacolano il corretto svolgimento del percorso accademico;
- ai Laureati offre supporto ai fini della prosecuzione in un percorso di livello superiore a quello già concluso.

Il supporto tecnico per la predisposizione dell'ordinamento didattico e dell'offerta formativa del CdS, per la pianificazione e gestione delle attività didattiche e per la gestione dei processi connessi con le procedure di accreditamento e il sistema di assicurazione qualità del CdS sono garantiti dal **manager didattico** del CdS (https://web.unica.it/unica/page/it/raga_simona) che opera in raccordo con gli uffici centrali della Direzione per la Didattica e l'Orientamento cui competono funzioni di coordinamento e supervisione.



Livelli di servizio	
Tempistiche di selezione dei tutor disciplinari esterni	Contrattualizzazione entro l'avvio delle attività didattiche del semestre di riferimento
Numerosità tutor disciplinari	Almeno un/a tutor disciplinare per ciascun insegnamento o per gruppi di insegnamenti di area disciplinare affine
Canali di reperibilità del/la tutor di Corso di Studio e del/la tutor di orientamento	Tutor di Corso di Studio: infocom@unica.it ; Tutor di orientamento: orientamento.studium@unica.it

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

A inizio anno accademico vengono organizzati dal Centro EFIS e dal CdS in Scienze della Comunicazione incontri individuali o di gruppo, rivolti in particolare alle nuove e ai nuovi docenti e tutor, al fine di fornire indicazioni utili al corretto utilizzo delle piattaforme e delle diverse risorse disponibili al loro interno.

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

Gli incontri di coordinamento per i docenti del CdS vengono organizzati con cadenza mensile attraverso la piattaforma Teams, con un calendario stabilito all'inizio dell'anno accademico in relazione alle esigenze del CdS e delle attività di autovalutazione e miglioramento richieste dal PQA.

Livelli di servizio	
Periodicità incontri di coordinamento con i/le docenti	Semestrale (e in caso di necessità)
Periodicità incontri di coordinamento con i/le tutor	Semestrale (e in caso di necessità)
Periodicità incontri per la formazione sull'uso della piattaforma per docenti e tutor	Semestrale (ad inizio semestre)

Art. 9 Monitoraggio e valutazione dei servizi

Il CdS si avvale dei questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività formative, sui servizi e sulle prove d'esame predisposti dal PQA (Presidio della Qualità di



Ateneo). A partire dal 1° dicembre 2024, sono disponibili in piattaforma anche due questionari relativi alla valutazione del percorso di tirocinio, uno indirizzato agli studenti e alle studentesse che hanno concluso il percorso di tirocinio e uno agli enti pubblici e alle aziende. Il CdS raccoglie, analizza e discute i dati di tutti i questionari in specifici Consigli di CdS e nelle riunioni della CAV in ottica di un miglioramento continuo.

Il CdS gestisce reclami ed eventuali criticità segnalate da studentesse e studenti attraverso l'indirizzo infocom@unica.it, gestito dal/la tutor di orientamento e monitoraggio del CdS. In ogni Consiglio di CdS è presente un punto all'odg intitolato "Richieste degli studenti" in cui i/le rappresentanti possono esporre le eventuali criticità e dunque avanzare richieste e proposte di risoluzione.

Livelli di servizio	
Periodicità analisi questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti	semestrale
Periodicità analisi questionari per i laureati	annuale
Periodicità analisi questionari tirocini	annuale