

→ CARTA DEI SERVIZI

PER LO STUDENTE

La Mente non è un vaso da riempire,
ma un fuoco da accendere

PLATONE





ART . 1 Istituzione e sedi

PAGINA 03



ART . 2 Titoli e Finalità

PAGINA 03



ART . 3 Le regole dei servizi e diritti dello studente

PAGINA 04



ART . 4 Descrizione dei servizi e degli standard tecnologici

PAGINA 06

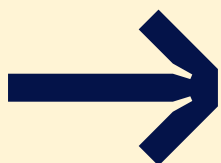


ART . 5 Modalità di erogazione dei servizi e metodologie didattiche

PAGINA 08

Benvenuto nella nostra Carta dei Servizi di
Scuola BioQuantica

ARTICOLI





ART . 6 Il materiale didattico

PAGINA 10



ART . 7 La valutazione degli esami di profitto e dei servizi didattici

PAGINA 10



ART . 8 I piani di studio

PAGINA 11



ART . 9 Organizzazione funzionale

PAGINA 12



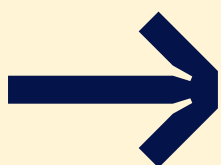
ART . 10 Prestazioni a studenti diversamente abili e DSA

PAGINA 12



ART . 11 Il contratto con lo studente

PAGINA 13



Benvenuto nella nostra Carta dei Servizi di
Scuola BioQuantica

ARTICOLI

ARTICOLO 1

ISTITUZIONE E SEDI

La Scuola di Alta Formazione Professionale è istituita ai sensi della delibera n della Scuola di BioQuantica Applicata. La sede legale e operativa è in Firenze (FI), Via Delle Cento Stelle n. 30.

ARTICOLO 2

TITOLI E FINALITÀ

La Scuola di Alta Formazione Professionale rilascia i seguenti titoli di formazione professionale:

- a) *Master in Scienze Quantistiche e della Salute di Primo livello per Quantum Trainer*
- b) *Master in Scienze Quantistiche e della Salute di Secondo livello per Quantum Trainer*

Le finalità istituzionali della Scuola di Alta Formazione Professionale sono quelle di cui all'articolo 2, dello Statuto della Scuola di BioQuantica Applicata.

La Scuola di Alta Formazione Professionale riconosce agli studenti il diritto allo studio e s'impegna a fornire loro, per la durata dell'iscrizione, prestazioni di qualità nel pieno rispetto dei principi fondamentali, nell'ambito della propria programmazione didattica e scientifica per l'offerta formativa disponibile e per i servizi, le attività, e modalità erogative a essa connesse e nel pieno rispetto delle indicazioni contenute nel Regolamento didattico della scuola e nella presente Carta di Servizi.

La Scuola di Alta Formazione Professionale utilizza prevalentemente, per i servizi formativi e informativi, strumenti a distanza e s'impegna a garantirne la loro fruibilità in rete, rendendoli lo strumento più efficace per raggiungere i propri fini istituzionali e con essi il conseguimento del successo formativo dei propri studenti.

Allo studente, comunque, è garantita la fruizione online di una dettagliata Guida Tecnica costantemente aggiornata, per consentire un ottimale uso degli strumenti ICT.

Tutto quanto espresso in questa Carta dei Servizi codifica le prestazioni erogabili esclusivamente a distanza, a eccezione degli esami di profitto e dell'esame finale in programma per ciascun corso di studi attivato che possono essere svolti in presenza.

ARTICOLO 3

LE REGOLE DEI SERVIZI E DIRITTI DELLO STUDENTE

Le regole fondamentali dei servizi, che la Scuola di Alta Formazione Professionale si è data per garantire agli studenti, con l'uguaglianza di trattamento, l'esercizio dei propri diritti, trovano riscontro in questa Carta dei Servizi, nel regolamento didattico della scuola e nella descrizione della piattaforma tecnologica, reperibili nel portale istituzionale www.scuolabioquantica.it

La realizzazione della qualità dei servizi avviene attraverso criteri di efficacia ed efficienza, e sono misurabili per una giusta valutazione delle proprie prestazioni, attraverso i seguenti indicatori:

- a) qualità dell'erogazione dell'intervento formativo, della fruibilità dei servizi e dei supporti formativi;
- b) chiarezza e correttezza della comunicazione e dell'informazione;
- c) livello di garanzia del diritto allo studio, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche valutate con criteri di giustizia, imparzialità, obiettività e razionalità;
- d) continuità e regolarità del processo di erogazione dei servizi;
- e) funzionamento delle soluzioni tecnologiche alternative per evitare interruzioni di servizio causate dal sistema di rete e di sicurezza degli impianti tecnologici;
- f) grado di coinvolgimento e partecipazione attiva dell'utenza al miglioramento della qualità del servizio;
- g) grado di soddisfazione dell'utenza.

Lo studente iscritto alla Scuola di Alta Formazione Professionale ha il diritto di:

- A) ricevere prestazioni di qualità;
- B) ricevere sistema di valutazione improntato a canoni di uguaglianza trasparenza e razionalità;
- C) ricevere informazioni chiare; tempestive anche attraverso la tutoria;
- D) di accedere al sistema telematico e alle piattaforme erogative della scuola;
- E) veder tutelati i propri dati e informazioni personali.

Per tutte le inadempienze percepite dallo studente, dalla Scuola di Alta Formazione Professionale è istituito l'Ufficio per la Tutela dei Diritti dello **Studente** presso lo sportello del consumatore utente della scuola di BioQuantica Applicata cui lo studente può presentare istanza scritta (a mano, a mezzo posta, via e-mail o telematicamente attraverso compilazione del form disponibile online su portale e in forma cartacea presso l'Ufficio per la Tutela dei Diritti del consumatore utente) per richiedere l'intervento dell'Autorità Garante degli Studenti.

L'A.G.S. (Autorità Garante degli Studenti):

- 1) opera al fine di garantire la tutela e l'effettività dei diritti degli studenti;
- 2) avanza proposte ed esprime pareri sulle questioni che riguardano l'attuazione dei diritti degli studenti.

Non sono ammesse le istanze anonime; l'istanza dovrà inoltre contenere gli elementi, anche documentali, a sostegno della medesima.

La scuola e l'Autorità Garante degli Studenti garantiscono, nell'ambito delle proprie attività, la riservatezza dell'istante e il segreto d'ufficio riguardo alle informazioni acquisite nell'esercizio delle proprie funzioni.

L'Autorità Garante degli Studenti, al fine di garantire l'imparzialità e la trasparenza delle attività della scuola, dopo aver valutato la richiesta pervenuta, può chiedere, verbalmente o per iscritto, chiarimenti agli altri uffici e organi della scuola; in particolare, senza limiti di segreto d'ufficio o di altra natura, al Garante è riconosciuto il diritto di prendere visione e conoscenza di tutti gli atti e documenti amministrativi, di chiederne e ottenerne il rilascio di copie, e di avere tutte le informazioni a esse connesse.

Inoltre, qualora l'Autorità Garante degli Studenti abbia evidenza di inadempienze, disfunzioni, omissioni, ritardi nell'espletamento di azioni amministrative riguardanti gli studenti e per le quali si rinvergono responsabilità da parte degli organi della scuola, informa e investe della questione il Presidente e il Direttore Didattico, ovvero gli altri organi previsti dai regolamenti della scuola, per gli atti di propria competenza.

Entro sessanta giorni dalla richiesta dello studente, l'Autorità Garante degli Studenti informa gli interessati dell'esito del proprio accertamento e degli eventuali provvedimenti assunti dalla Scuola di Alta Formazione Professionale.

Almeno una volta l'anno l'Autorità Garante degli Studenti invia al Direttore Didattico e al Presidente del Consiglio di Amministrazione una relazione di sintesi sull'attività svolta nell'anno accademico precedente.

All'A.G.S. è interdetto ogni intervento su fatti per i quali sia stata investita l'autorità giudiziaria amministrativa, civile o penale.

Lo studente, mediante procedura dedicata sul portale istituzionale, ha anche la facoltà di inviare al Garante dei propri suggerimenti, non necessariamente correlati a particolari disfunzioni, ma orientati al miglioramento di uno o più processi/servizi/attività dell'Ateneo.

ARTICOLO 4

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DEGLI STANDARD TECNOLOGICI

a) **Servizi formativi**, includono le attività in aula virtuale erogati in modalità sincrona (incontri live con docenti e tutor, in gruppi di discussione di max venti utenti per attività sul Portale Istituzionale) e in modalità asincrona per consentire allo studente un apprendimento in piena autonomia gestionale (Portale, piattaforma e-learning, altri canali istituzionali).

b) **Servizi Informativi**, per consentire allo studente, attraverso gli strumenti IT il reperimento, in tempo reale, di ogni comunicazione/informazione utile per una corretta gestione della propria carriera universitaria sia da un punto di vista amministrativo sia formativo, nonché per l'esercizio del proprio diritto d'informazione e di comunicazione.

c) **Servizi di tutoring**, per assistere lo studente nelle varie fasi della sua carriera, con particolare attenzione al superamento delle criticità che possono sopraggiungere durante il percorso formativo. Tra i servizi principali si segnalano: l'avviamento al percorso formativo nei primi sei mesi di attività, il sostegno contenutistico per le discipline considerate complesse, la consultazione alla stesura del piano di studi personalizzato, il coordinamento delle attività di tirocinio professionalizzante, l'assistenza alle attività formative in laboratorio virtuale e durante le verifiche intermedie, nonché la preparazione all'esame di profitto e alla prova finale.

d) **Servizi di Vidioteca Multimediale**, per garantire allo studente il facile e immediato reperimento di oggetti e contenuti formativi, opportunamente ordinati e metadati in funzione di specifici argomenti oggetto di studio, approfondimento e soprattutto organizzati per rendere efficace e mirata la preparazione ai diversi momenti di verifica programmati (autovalutazione, valutazione intermedia), tutto ciò in rete con o senza servizio di moderazione.

e) **Servizi di orientamento**, per permettere all'utente di ricevere le informazioni necessarie per operare scelte equilibrate e per prendere decisioni in grado di orientarlo verso corsi più aderenti alle potenzialità effettivamente possedute. Tale servizio soddisfa anche le richieste informative degli utenti non codificati.

f) **Servizio di segreteria amministrativa**, totalmente online, per consentire allo studente di gestire a distanza la propria carriera formativa. La segreteria è suddivisa in due aree: area amministrativa e area didattica. La prima favorisce lo scambio comunicativo e l'esercizio del diritto al riconoscimento e reperimento delle certificazioni attestanti la carriera dello studente. La seconda, invece, è destinata a sostenere lo scambio comunicativo tra personale docente e non docente a garanzia del diritto alla formazione dello studente.

Lo studente ha diritto a fruire dei servizi e della didattica online senza criticità di software o di connettività. I requisiti minimi per poter accedere alle lezioni online, fruire di tutti i servizi del Virtual Learning Environment (d'ora in poi VLE) e per sostenere online le eventuali prove scritte degli esami di profitto.

La struttura esistente è oggetto di misurazione oggettiva delle performance con strumenti e metodologie standard di mercato e potrà subire variazioni o comunque migliorie anche in relazione all'effettivo numero di utenti afferenti al sistema. La scuola comunicherà tempestivamente tali variazioni a tutti gli studenti sia mediante comunicazione pubblicata nell'area riservata del portale che mediante comunicazione di tipo push tramite app ufficiale.

ARTICOLO 5

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI E METODOLOGIE DIDATTICHE

L'accesso degli utenti a tutti i servizi della scuola (didattica, amministrazione, videoteca, placement, ecc.) è consentito mediante un'identificazione unica (Sistema Single Sign-On mediante tecnologia Shibboleth), che garantisce un'integrazione omogenea e altamente usabile dell'intera struttura tecnologica, nonché il rispetto dei più elevati standard internazionali.

L'erogazione dei servizi formativi online avviene 24 ore su 24 per tutte le attività formative fruibili in modalità asincrona e sincrona, in tempi e modalità programmate per gli eventi live.

Ogni evento live è moderato da docenti o da tutor, i quali abilitano gli accessi ai loro corsisti, fino a un massimo di 200 partecipanti.

L'evento è comunque garantito alla totalità dei corsisti iscritti al corso di riferimento dell'evento stesso.

La metodologia didattica fonda i suoi principi, su criteri standard e trova ampio e puntuale riscontro nelle soluzioni tecnologiche adottate dalla scuola. Le modalità di apprendimento consentono:

- a) lo studio assistito attraverso eventi live, moderati da docenti e tutor;
- b) lo studio collaborativo tramite attività erogate in modalità sincrona e asincrona, con moderazione anche automatizzata e remota dei moderatori;
- c) lo studio partecipativo mediante il coinvolgimento autonomo dello studente nei diversi eventi live e situazioni remote;
- d) lo studio autonomo, completamente autogestito dallo studente, non mediato ma costantemente monitorato.

I principali spazi virtuali disponibili, che garantiscono requisiti fondamentali di fruibilità, connettività, interattività, interoperabilità e tracciabilità sono:

- A) l'**Aula tradizionale**, per seminari e full immersion tenuti dai docenti o dai tutor disciplinari, finalizzate all'apprendimento e all'approfondimento in presenza dello studente;

B) l'**Aula virtuale (webinar)**, con modalità di fruizione sincrona su piattaforma interattiva e interoperabile, per partecipare a lezioni live tenute dai docenti e a corsi intensivi tenuti da docenti di ambito disciplinare via rete Internet finalizzata all'apprendimento collaborativo, partecipativo e assistito dello studente;

C) la **piattaforma e-learning**, con modalità di fruizione asincrona per consultare la mediateca delle lezioni e bibliografie di riferimento, per svolgere esercitazioni, test di verifica a supporto delle aule virtuali, e comunque finalizzata all'apprendimento autonomo e autogestito dallo studente;

D) il **portale web**, con modalità di fruizione asincrona per la gestione della comunicazione e per lo scambio informativo e con modalità di fruizione sincrona per sviluppare attività di approfondimento, per svolgere esercitazioni di gruppo, per condividere progetti, programmi e temi di discussione, tutto ciò con l'ausilio attento di moderatori e animatori.

Tutte le attività appena esposte vengono metadattate per permettere al personale docente e non docente autorizzato, di rilevare informazioni e report utili per monitorare l'andamento didattico generale del singolo utente, dei docenti e dei tutor. Il sistema di tracciabilità dà facoltà allo studente di monitorare la propria carriera e di autovalutare il suo impegno.

Allo scopo di garantire alti standard qualitativi, ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi, la scuola si avvale della figura dei tutor disciplinari, che svolgono attività didattica nelle classi virtuali mediante l'uso della piattaforma scolastica, favorendo il corretto svolgimento e monitoraggio delle attività didattiche a distanza effettuate dagli studenti e contribuendo al miglioramento continuo della qualità degli insegnamenti, del servizio offerto agli studenti e del loro apprendimento.

Il tutor disciplinare agevola l'interazione didattica e in generale la comunicazione tra i docenti e gli studenti e supporta il corpo docente contribuendo alla predisposizione e allo svolgimento delle attività didattiche integrative.

Lo studente che intende sostenere l'esame di profitto per un insegnamento è tenuto, prima di effettuare la prenotazione all'esame, a compilare il relativo questionario di valutazione. L'invio del questionario è condizione obbligatoria per la prenotazione all'esame. La scuola garantisce che i dati saranno utilizzati in forma anonima.

ARTICOLO 6

IL MATERIALE DIDATTICO

Il materiale didattico che la scuola fornisce per ciascuna lezione può essere in formato testo, immagine, animazione, audio, video, ecc.

La scuola seleziona e/o redige o comunque predispone secondo parametri di autorevolezza, completezza e qualità, curandone altresì l'aggiornamento, i materiali di studio e di approfondimento resi disponibili online.

Detti materiali sono convalidati mediante le modalità e gli strumenti creati dalla Commissione Didattica Permanente.

Le linee di progettazione didattica dei singoli insegnamenti sono dettagliate nel Regolamento Didattico la scuola, mentre i relativi criteri di qualità e di trasparenza sono riportati, per ogni disciplina, nella relativa "Scheda Corso".

Le Schede dei Corsi sono reperibili sia nell'Area riservata dello Studente che nell'area pubblica del Portale la scuola (cfr. Guida alla visualizzazione delle Schede Corso).

ARTICOLO 7

LA VALUTAZIONE DEGLI ESAMI DI PROFITTO E DEI SERVIZI DIDATTICI

La valutazione ai fini del superamento dell'esame di profitto non è necessariamente circoscritta allo svolgimento della sola prova finale, ma può tener conto anche degli obiettivi formativi raggiunti dall'allievo a seguito dei risultati conseguiti nelle prove intermedie depositate all'interno della sezione preposta nell'area riservata del portale dello studente, nonché della costanza nell'effettiva partecipazione alle attività online, innanzitutto la fruizione documentata delle lezioni online.

L'esame finale di profitto della singola disciplina è svolto esclusivamente online presso le sedi la scuola, secondo le modalità indicate nel Regolamento Didattico vigente.

I risultati complessivi e il livello qualitativo delle attività svolte dalla scuola,

nonché il livello di soddisfazione dell'utenza, sono equiparati agli Standard di periodica comparazione tra il Nucleo di Valutazione della scuola e i dati ufficiali prodotti dal Sistema AVA (Autovalutazione - Valutazione periodica - Accredimento) dell'ANVUR <https://www.anvur.it/attivita/ava>.

Ai fini dell'autovalutazione, della valutazione e dell'accreditamento della Scuola, sono stati istituiti i seguenti organi:

a) il **Presidio di Qualità d'Istituto**, che supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di Assicurazione della Qualità della Scuola, propone strumenti e supporta i Corsi di Studio; organizza e verifica il continuo aggiornamento delle informazioni contenute nelle SUA-Cds (Schede uniche annuali dei corsi di studio); assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti;

b) il **Gruppo di Riesame**, la cui attività è coordinata dai Docenti responsabili dei diversi Corsi di Studio e tiene sotto controllo la validità della progettazione didattica e la permanenza delle risorse, attraverso la redazione annuale di un Rapporto di Riesame;

c) la **Commissione Paritetica Docenti-Studenti**, che esprime le proprie valutazioni e formula proposte migliorative per ciascun CdS, producendo una relazione annuale che è trasmessa al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione interna;

d) un **Gruppo di Assicurazione della Qualità** per ciascun Corso Professionalizzante o di Rilascio dei Crediti Formativi, che redige una Scheda Unica Annuale del Corso di Studi (SUA-CdS), contenente obiettivi della formazione, indicazioni in merito all'esperienza dello studente, risultati della formazione, organizzazione del Corso di Studi.

ARTICOLO 8

I PIANI DI STUDIO

I piani di studio sono erogati totalmente o parzialmente a distanza e si caratterizzano in ragione del corso di studi; I piani di studio sono disciplinati nel Regolamento Didattico della scuola.

I singoli corsi o frazionamento di essi, opportunamente codificati e quantificati in Crediti Formativi Didattici, possono essere progettati in ragione della spendibilità delle competenze che sviluppano ed essere reinseriti in piani di studio predeterminati e realizzati ad hoc, anche, in convenzione con enti pubblici e privati per favorire l'erogazione di corsi di formazione continua, per adulti e per percorsi professionalizzanti.

ARTICOLO 9

ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE

L'organizzazione funzionale della scuola è definita dall'ordinamento della "Scuola di Alta Formazione Professionale". Gli organi di governo sono: il Direttore del Comitato Tecnico Didattico e il Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto IBA.

La gestione operativa delle attività della scuola è supervisionata dal Direttore Didattico e si articola nelle seguenti unità operative:

- a) struttura amministrativa;
- b) struttura del personale;
- c) struttura di produzione video e grafica;
- d) struttura tecnologica informatica;
- e) biblioteca multimediale;
- f) struttura servizi didattici;
- g) segreteria e servizi generali.

Gli organi di controllo sono:

A) il **Nucleo di Valutazione**, attraverso il quale la Scuola misura il livello di soddisfazione dei propri utenti e il livello di qualità fornito dal personale docente e non docente, nonché la valutazione del grado di efficacia della tecnologia utilizzata;

B) La **Commissione Didattica Permanente**, Composta da un massimo di undici docenti di ruolo e presieduta dal Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto IBA.

ARTICOLO 10

PRESTAZIONI A STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI E DSA

Le prestazioni a utenti diversamente abili e DSA sono garantite dagli standard WC3 e dalle verifiche periodiche pubblicate nell'area dedicata del Portale istituzionale.

Per specifiche esigenze legate alla tipologia di disabilità e/o al disturbo specifico dell'apprendimento, al momento dell'iscrizione vengono, di volta in volta, stabiliti i requisiti tecnologici da rendere disponibili per facilitare

l'apprendimento (ad esempio erogazione dei L.O. accessibili da specifica piattaforma accessibile, cfr. sezione dedicata nella Guida Tecnica dello Studente, reperibile nell'Area Riservata dello studente), per l'accesso ai servizi telematici, nonché le misure dispensative e/o compensative per il sostenimento degli esami di profitto.

ARTICOLO 11

IL CONTRATTO CON LO STUDENTE

Il Contratto ha una durata pari alla durata legale del singolo Corso Professionalizzante. Prima della sottoscrizione del Contratto, lo studente è tenuto a prendere visione del Regolamento Didattico della scuola.

Il contratto può essere integrato di speciali prestazioni rivolte a specifici target di utenza diversamente abile, non disponibili negli standard tecnologici già previsti nel VLE ai sensi della normativa vigente in materia.

Per contratto, lo studente, che sia in regola con i pagamenti relativi alla propria posizione amministrativa, compreso il versamento dei previsti diritti di segreteria, può recedere dall'immatricolazione, e quindi interrompere il rapporto con la Scuola, inviando, nel periodo d'inizio fino a tre mesi successivi, specifica istanza di Rinuncia agli Studi, ovvero richiesta di Trasferimento ad altra realtà formativa, indirizzata al Presidente della scuola.

La Scuola di Alta Formazione Professionale si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio in caso di inadempienza contrattuale dello studente. Il foro di competenza esclusiva è quello di Firenze.

Approvata dalla CTO del 16 dicembre 2020



 **055 29 11 99**

 **SEGRETERIA@ISTITUTODIBIOQUANTICA.IT**

 **VIA DELLE CENTO STELLE 30
FIRENZE 50137**

