UNICUSANO
Università degli Studi Niccolò Cusano - Telematica Roma

C A R T A D E I S E R V I Z I

VIA DON CARLO GNOCCHI, 3 – 00166 ROMA
TEL. 06.45678350 – FAX 06.45678379 – www.unicusano.it - info@unicusano.it
P.IVA 09073721004

I N D I C E

CARTA DEI SERVIZI 3

1 PREMESSA 3

2 LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO 4

3 L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ 6

3.1 ARTICOLAZIONE DIDATTICO-SCIENTIFICA 6

3.2 ARTICOLAZIONE SCIENTIFICO-DIDATTICA 6

3.3 ARTICOLAZIONE AMMINISTRATIVA 6

4 LE SEDI 7

5 I SERVIZI 7

6 PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI 7

7 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE 7

8 PIANI DI STUDIO 8

9 MODALITÀ DI STUDIO 8

10 METODOLOGIA DIDATTICA 10

11 STANDARD TECNOLOGICI 10

12 CONTRATTO FORMATIVO 10

13 MODULO RECLAMO 10

14 SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI 11

15 DIRITTO DI INFORMAZIONE 11

CARTA DEI SERVIZI

1 PREMESSA

L'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma – UNICUSANO individua come primaria, tra i suoi compiti istituzionali, la formazione dello studente attraverso la didattica e la ricerca. In tale prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è il depositario di diritti fondamentali in qualità di cittadino e di utente di un servizio che si articola nelle diverse funzioni didattiche e amministrative. L'Università riconosce quindi i diritti che sono alla base della seguente Carta dei servizi:

- Diritto ad una didattica che valorizzi l'intelligenza (e non solo la memoria), una originale capacità di elaborazione personale e l'interazione attiva con i docenti.
- Diritto ad essere valutato (e non semplicemente selezionato), secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori.
- Diritto alla comunicazione ed all'informazione.
- Diritto ad essere seguito ed accompagnato nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza (ricevimento), secondo le modalità effettivamente previste nell'attività formativa.
- Diritto all'accesso ed all'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale.
- Diritto alla qualità ed all'efficienza dei servizi disponibili articolati in relazione alle esigenze degli utenti.
- Diritto a segnalare l'eventuale disservizio in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili, e anche attraverso l'Istituzione della figura di un Garante di Ateneo, nominato dal Rettore con il compito di rappresentare l'interfaccia specifica dei bisogni espressi dagli studenti.
- Diritto alla verifica ed al controllo della qualità dei servizi.
- Diritto alla tutela dei dati personali secondo la vigente normativa.

2 LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio universitario, regolata dall'articolo 4 del DM 17 aprile 2003 (GU n.98 del 29-4-2003), definisce i doveri e gli obblighi nei confronti dello studente.
L'Università degli Studi Niccolò Cusano Telematica Roma si impegna a fornire ai propri utenti un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza dei diritti degli utenti

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università stabilisce procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Attua iniziative per garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili.

Imparzialità

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università ispira i suoi comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'università si impegna ad erogare agli utenti tutti i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà. L'interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente ad interruzioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico; a manutenzioni richieste dal corretto funzionamento degli impianti e della qualità dell'erogazione; da cause di forza maggiore in genere. In questi casi l'università si impegna a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta distribuzione dei servizi, l'Università garantisce in ogni modo la possibilità della partecipazione degli studenti alle varie prestazioni offerte.
La partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi sono disciplinati dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni ed integrazioni.
In qualunque momento, gli studenti potranno formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento dei servizi.

Efficienza ed efficacia

L'università persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

In tale prospettiva, la Carta dei Servizi dell'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma ha la finalità di:

- informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità;
- assicurare la partecipazione degli utenti alle prestazioni di servizi offerti;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
- verificare il livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti che fruiscono dei servizi dell'università e garantisce che il materiale didattico ed i servizi offerti siano certificati da un'apposita commissione composta da docenti universitari.

La Carta dei Servizi contiene l'indicazione delle caratteristiche e degli indicatori di qualità dei servizi offerti; descrive i criteri di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti; individua gli strumenti di tutela degli utenti.

Il periodo di validità della Carta dei Servizi è annuale.

La Carta dei Servizi è disponibile anche sul sito Internet all'indirizzo:

http://www.unicusano.it.

In caso di mancato rispetto da parte della Università dei principi e delle caratteristiche indicate nella Carta dei Servizi, gli utenti possono produrre reclamo e richiesta di indennizzo.

3 L'ORGANIZZAZIONE DELL'UNIVERSITÀ

3.1 Articolazione didattico-scientifica

- ✓ *Rettore*
- ✓ *Senato Accademico*
- ✓ *Presidente del C.d.A*
- ✓ *Consiglio di Amministrazione*
- ✓ *Direttore Generale*
- ✓ *Direttivo Amministrativo*
- ✓ *Nucleo di valutazione*
- ✓ *Facoltà*
- ✓ *Consiglio di Facoltà*
- ✓ *Corsi di laurea*
- ✓ *Consiglio di Corso di laurea*

3.2 Articolazione scientifico-didattica

- ✓ *Dipartimento*
- ✓ *Strutture didattico scientifiche*
- ✓ *Laboratori*
- ✓ *Biblioteca*
- ✓ *Musei*

3.3 Articolazione amministrativa

- ✓ *Rip.I Segreterie*
- ✓ *Rip.II Servizi di Coordinamento Didattico*
- ✓ *Rip.III Personale e Sviluppo Risorse Umane*
- ✓ *Rip.IV Rel. Internazionali Progettazione*
- ✓ *Rip.V Ricerca Scientifica*
- ✓ *Rip.VI Strutture Scientifico Didattiche*
- ✓ *Rip.VII Ragioneria*
- ✓ *Rip.VIII Affari Legali*
- ✓ *Rip.IX Relazioni Esterne*
- ✓ *Rip.X Applicazioni e Tecnologie Informatiche*
- ✓ *Rip.XI Pari Opportunità*
- ✓ *Rip.XII Affari Generali, istituzionali e partecipazioni*

4 LE SEDI

L'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma ha la sua sede centrale a Roma.
Sono attivi inoltre numerosi Poli Didattici Remoti (Learning Center) e Laboratori di ricerca.
Il Learning Center è una struttura completa delle diverse strumentazioni necessarie per la fruizione della didattica on line che offre agli studenti ogni possibile supporto all'apprendimento.
I Centri sono polifunzionali e accessibili, destinati a creare un'efficace sinergia tra la sede centrale ed i poli didattici decentrati.

5 I SERVIZI

I servizi dell'Università sono i seguenti:

- *Servizi Informativi*
- *Servizi di Orientamento*
- *Servizi Didattici*
- *Servizi di Ricerca*
- *Servizi di Tutoraggio*
- *Servizi Biblioteconomici*

6 PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi viene realizzata:

- Garantendo la funzionalità delle piattaforme tecnologiche dell'Università 24 ore su 24;
- Assicurando un servizio di help desk attivo 24 ore su 24;
- Garantendo i livelli di qualità indicati dagli standard in materia di formazione on line.

7 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DA PARTE DELL'UTENTE

L'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli indicatori della Certificazione del Sistema Qualità Aziendale UNI EN ISO 9001:2000.
L'Università si impegna a misurare costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza. I risultati sono esposti sul sito dell'ateneo.

8 PIANI DI STUDIO

Lo studente ha il diritto di definire il proprio piano di studi secondo i percorsi formativi stabiliti dai corsi di laurea.

I moduli didattici dei corsi di laurea proposti concernono:

- ✓ *attività formative di base;*
- ✓ *attività formative caratterizzanti;*
- ✓ *attività formative integrative e affini;*
- ✓ *altre attività formative distinte come segue:*
  - *a scelta dello studente;*
  - *lingua straniera;*
  - *altre non previste dalle lettere precedenti (tirocinio, stage, laboratorio, ecc.);*
  - *esame di laurea.*

Per elaborare il proprio piano di studio personalizzato, secondo la disciplina scelta, lo studente sarà assistito da un tutor, con l'ausilio del quale stilerà un "Learning Agreement" per identificare gli obiettivi didattici, i piani di studio, ecc.

9 MODALITÀ DI STUDIO

L'offerta didattica dell'Ateneo si basa su un sistema integrato di formazione a distanza, nel quale i diversi soggetti interessati interagiscono in vario modo in relazione alle attività e ai contenuti scientifici e culturali.

Ciascuno studente partecipa alle attività della videochat, e viene seguito dal titolare della disciplina che è responsabile della didattica. Gruppi di 20 studenti sono seguiti dal tutor della disciplina. Le principali attività proposte alla classe sono:

- **Studio individuale** (sviluppato secondo tempi e modalità stabilite dai docenti) basato su materiali on line: erogati attraverso la piattaforma web, propongono i contenuti di ciascun insegnamento in versione multimediale. Tali materiali sono composti di courseware e risorse specifiche progettate e realizzate dai docenti (filmati, videolezioni, slide, presentazioni dinamiche, simulazioni, esercitazioni, ecc.).
  - a) CD-ROM; WBT (Web Based Training), ecc. che integrano i contenuti delle materie.
  - b) Bibliografie, sitografie, ecc.
- **Forme di apprendimento collaborativo online**, insieme con altri studenti, tutor e docenti utilizzando:
  - a) *strumenti ed attività asincroni*: permettono di comunicare e di svolgere varie attività attraverso l'uso dell'e-mail, del forum, delle bacheche, delle FAQ e lo studio dei materiali didattici forniti (CD Rom, videolezioni, testi, filmati, ecc.).

Sono chiamate così perché non richiedono l'utilizzo simultaneo da parte di docenti e studenti dello stesso strumento, ma ognuno lo utilizza in tempi diversi. Permettono agli studenti di:

- sviluppare attività di approfondimento condividendo e confrontando i propri elaborati con quelli degli altri studenti;
- comunicare tra loro e/o con il corpo docente (tutor e docenti), scambiando tra loro informazioni, spiegazioni, correzioni, chiarimenti, ecc.;

c) *Strumenti ed attività sincroni*: le attività sincrone richiedono l'utilizzo simultaneo degli strumenti di comunicazione secondo una pianificazione didattica/temporale elaborata da docenti e tutor, sono strumenti sincroni le sessioni live erogate in chat e videochat, durante le quali gli studenti, divisi per classi, si collegano a un orario prestabilito, utilizzando un sistema che integra una chat testuale (a richiesta anche audio/video) con una lavagna virtuale, sistemi per la condivisione di file, test in tempo reale, ecc.

- Grazie alle **sessioni live** gli studenti possono:
  a) seguire una spiegazione integrativa;
  b) chiarire punti critici;
  c) porre domande e ricevere le relative risposte in tempo reale dialogando simultaneamente con il resto della classe.
- **Prove di verifica** online in itinere e finali su ciascuna materia:

a) **prove in itinere**: sono erogate periodicamente sia in modalità sincrona (durante le sessioni live), sia in modalità asincrona. Nell'ambito di ogni courseware, gli studenti sono sottoposti a una prova in itinere per ciascuna materia allo scopo di monitorare costantemente l'apprendimento. Le prove in itinere sono obbligatorie per tutti e determinano l'ammissione dello studente alla fase finale di verifica mediante l'esame frontale. I risultati di tutte le prove vengono tracciati ed archiviati costituendo così lo "storico" di ogni singolo studente che costituisce il suo personale portfolio. Le prove possono essere costituite da:

- test (a risposte chiuse, a risposta aperta, a scelta multipla, ecc);
- esercizi;
- simulazioni;
- elaborati di tipo progettuale.

Il materiale relativo alla prova viene caricato online e registrato nel report storico di ogni singolo studente. Tale materiale deve essere "consegnato" entro il termine stabilito dal docente. Generalmente si prevede di mettere a disposizione alcuni giorni.

L'ammissione all'esame finale grazie al superamento delle prove di verifica in itinere non implica il sicuro superamento di esso: l'"autenticità" delle prove in itinere dovrà, infatti, essere confermata durante l'esame in presenza.

b) Prova di **verifica finale**: la verifica di profitto finale è sostenuta in modo frontale, ed è affidata alla Commissione nominata dal Rettore e presieduta dal titolare della disciplina. I criteri adottati per la valutazione sono equivalenti a quelli adottati per il corso in presenza. A giudizio del docente l'esito finale potrà tener conto anche delle votazioni conseguite nelle varie prove in itinere sostenute. Chi è ammesso alla fase finale ma non supera la verifica ha la possibilità di ripresentarsi agli appelli successivi.

10 METODOLOGIA DIDATTICA

La metodologia didattica si basa sui principi, criteri e standard definiti nell'Allegato Tecnico del DM del 17 Aprile 2003.
Sul sito dell'Ateneo è possibile scaricare le linee guida della Metodologia Didattica adottata.

11 STANDARD TECNOLOGICI

La formazione on line progettata ed adottata dalla Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma, risponde agli standard tecnologici del DM 17 Aprile 2003 relativo alle Università Telematichem (vedi anche Dossier "le tecnologie,i servizi e l'erogazione didattica). L'infrastruttura tecnologica garantisce adeguate performance di accesso, di fruizione e di preparazione agli utenti. I materiali didattici on line sono metadatati, cioè caratterizzati dall'essere flessibili, facilmente aggiornabili, personalizzabili ed interoperabili. Ciò facilita l'apprendimento basato su competenze ed il tracciamento dei dati del singolo studente.
Il sistema e-learning permette l'archiviazione ed il tracciamento dei dati relativi all'apprendimento (tempi di fruizione e risultati degli assessment) per ogni singolo studente, al fine di certificarne e monitorarne il percorso formativo.

12 CONTRATTO FORMATIVO

L'iscrizione all'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma prevede la stipula di un apposito Contratto con lo studente per l'adesione ai servizi erogati.

13 MODULO RECLAMO

Lo studente esercita il diritto di reclamare per i servizi insufficienti inviando al Garante di ateneo l'apposito modulo, debitamente redatto e disponibile sul sito.

14 SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

La formazione a distanza, per la particolarità del modello formativo (assenza di obblighi di presenza in sede, sostituzione delle lezioni frontali con le lezioni videoregistrate e digitalizzate, supporti didattici in formato elettronico, supporto da parte dei docenti e dei tutori via telefono/fax/e-mail, possibilità di espletare tutte le pratiche burocratiche a distanza, possibilità di sostenere le prove di verifica in itinere in remoto) offre un'opportunità di estrema rilevanza per gli studenti diversamente abili, proprio per l'assenza di vincoli spaziali e temporali e per la possibilità di fare ricorso all'utilizzo delle nuove tecnologie per la fruizione dei servizi didattici.
Nell'erogare i propri servizi, l'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma dedica particolare attenzione a garantire facilità di accesso da parte degli studenti diversamente abili.
Offre, inoltre, un servizio di individuazione ed acquisizione degli ausili informatici (hardware e software) che agevolano lo studente diversamente abile s nell'uso del computer, allo scopo di potenziare la comunicazione, in situazioni di difficoltà verbale e grafo-motorio (inserire ipovedenti, ecc). In questa ambito, l'Università segue le linee guida del Worl Wide Web Consortium (W3C) e la loro adozione in Italia, con riferimento, nello specifico del quadro legislativo italiano, all'attività dell'Autorità e della Presidenza del Consiglio dei Ministri (membro del WC3).

15 DIRITTO DI INFORMAZIONE

Attraverso il proprio portale, l'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma si impegna a fornire all'utente tutte le se informazioni generali relative all'università, eventuali, l'offerta didattica, la tecnologia, il contatto con l'allievo, le modalità di accesso, i servizi e le metodologie didattiche.