



UNIVERSITA' DEGLI STUDI NICCOLÒ' CUSANO
Via Don Carlo Gnocchi, 3
00166 Roma

La Carta dei Servizi

Dicembre 2012
Edizione 2.0 - 2019



DATA	RISULTATO
DICEMBRE 2012	PRIMA EDIZIONE
FEBBRAIO 2015	AGGIORNAMENTO PRIMA EDIZIONE
MARZO 2015	SECONDA EDIZIONE
NOVEMBRE 2018	TERZA EDIZIONE
MARZO 2019	QUARTA EDIZIONE



INDICE

Premessa	4
Finalità.....	4
Principi ispiratori.....	5
Organizzazione dell'Università	5
Organi e organismo di Governo	5
Settore Ateneo.....	6
Titoli, corsi e attestati	6
Organizzazione della formazione.....	7
Requisiti di ammissione ai Corsi di studio.....	7
Caratteristiche dei Corsi di Studio	7
Accesso ai servizi di erogazione della formazione	10
Diritto all'informazione.....	10
Offerta formativa.....	10
Metodologia didattica.....	10
Generalità	10
Piani di studio ufficiali e individuali.....	12
Crediti formativi universitari e conseguimento dei titoli di studio	12
I materiali didattici degli insegnamenti.....	12
Modalità di valutazione.....	13
Calendarizzazione degli esami	13
Valutazione dei servizi didattici.....	14
Contratto con lo studente.....	14
Settore servizi e amministrazione	15
Segreteria amministrativa.....	15
Servizi tecnologici.....	15
Accessibilità congiunta didattica e servizi	16
Accessibilità agli utenti diversamente abili.....	16
Fattori di qualità del servizio amministrativo	16
Altri Servizi offerti allo studente.....	17
Servizi generali erogati in Sede.....	17
Programmi mobilità internazionale.....	17
Ufficio Orientamento	18
Tutela dei Diritti dello Studente	18
Supporto agli Studenti Diversamente Abili	19



Premessa

La *Carta dei Servizi* dell'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma (di seguito UNICUSANO), descrive per gli studenti, le famiglie e tutti i portatori di interesse, la missione e i principi generali di riferimento per i servizi formativi e di supporto realizzate dalla stessa università. I regolamenti relativi alla Didattica assistita, ai singoli Corsi di studio, alla Valutazione dei risultati di apprendimento, all'erogazione dei servizi di supporto alla didattica e alla ricerca, ai servizi amministrativi, di volta in volta uniformati alle esigenze specifiche dell'utenza, il livello di servizio offerto, la quantità e qualità dei servizi offerti, rappresentano i documenti di riferimento della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, inoltre, oltre alla funzione documentale (informazione, trasparenza e impegno verso l'utenza), svolge un obiettivo specifico: si propone come propulsore per coinvolgere gli operatori in un processo di identificazione e definizione degli obiettivi del proprio lavoro e dei meccanismi per migliorare le prestazioni. In tal modo, nell'università si determinano l'identificazione e l'assunzione di regole, di criteri e procedure che, oltre ad essere chiaramente esplicitate, devono corrispondere ai reali comportamenti tenuti nell'erogazione dei singoli servizi.

La Carta dei Servizi, quindi, regola i diritti degli studenti nei confronti dell'Università, affidando agli stessi, allo stesso tempo, un potere di controllo sulla bontà dei servizi erogati. Per '*studenti*' si intendono sia quelli regolarmente iscritti all'Università sia quelli che partecipano ad attività formative non curriculari organizzate dall'Università stessa.

La Carta dei servizi è regolata dall'articolo 4 del decreto interministeriale 17 aprile 2003 e integrata secondo quanto previsto dall'Allegato C del D. M. n. 47 del 30 Gennaio 2013, e successive modificazioni, e integrato e modificato dai D.M. n. 635 del 8 agosto 2016, D.M. n. 987 del 12 dicembre 2016 e D.M. 6 gennaio 2019.

La Carta dei Servizi è pubblicata e disponibile online sul portale sul sito dell'UNICUSANO. (requisito R1)

Finalità

L'Università UNICUSANO assume come fine lo sviluppo e la crescita culturale attraverso la partecipazione diretta e consapevole delle persone, coinvolte nel processo formativo, alla costruzione del sapere scientifico utilizzando come strumento principale, ma non unico, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione congiunte nella realizzazione di una formazione corrispondente al *Quadro dei titoli per lo Spazio europeo* dell'istruzione superiore. In tale ambito, si applicano le specificità dell'*e-learning* e della tecnologia di *internet* quali strumenti e veicoli per superare le barriere geografiche, sociali ed economiche e rendere accessibile l'istruzione superiore terziaria anche a chi, per diversi motivi, ne sarebbe escluso. L'obiettivo principale, quindi, è sviluppare e diffondere il *sapere scientificamente determinato*, tramite l'insegnamento e la ricerca scientifica, utilizzando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione.



Principi ispiratori

L'UNICUSANO, nell'erogazione dei propri servizi formativi e di supporto, si ispira a principi di *uguaglianza, giustizia, continuità, efficacia ed efficienza*. L'UNICUSANO, allo scopo, intende contribuire all'innovazione, allo sviluppo e al miglioramento sia delle attività formative sia della ricerca scientifica dell'università italiana. Sulla base dei principi e degli impegni assunti l'UNICUSANO, in particolare, riconosce i seguenti diritti agli studenti e agli aventi diritto:

- una didattica che valorizzi la capacitazione, cioè una responsabile e originale attività di elaborazione personale e d'interazione attiva con i docenti.
- una valutazione realizzata secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori.
- la comunicazione e l'informazione precisa ed esaustiva.
- l'accompagnamento nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza didattica, secondo le modalità stabilite per l'attività formativa.
- l'accesso ed l'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale.
- la qualità e l'efficienza dei servizi disponibili articolati in relazione alle esigenze degli utenti.
- la segnalazione di eventuali disservizi 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.
- la verifica e il controllo della qualità dei servizi.
- la tutela dei dati personali secondo la vigente normativa.

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 complesso che si articola in diverse dimensioni riguardanti la formazione e l'amministrazione.

Organizzazione dell'Università

Organi e organismo di Governo

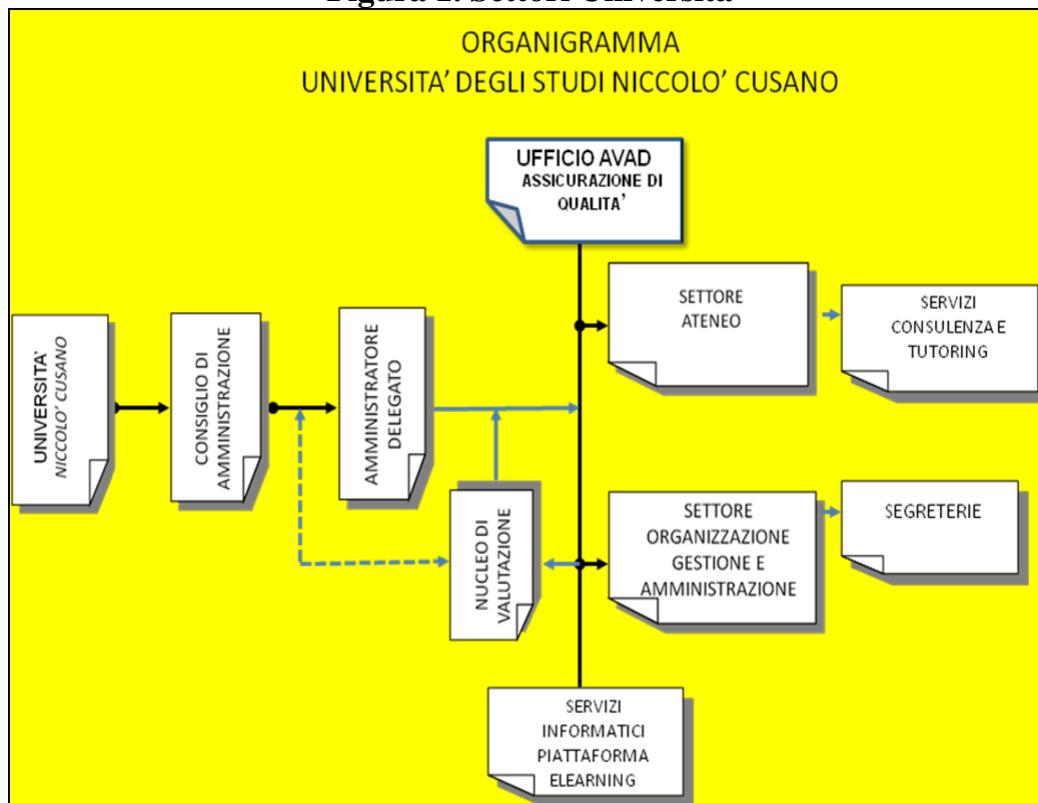
La struttura organizzativa dell'UNICUSANO comprende due settori distinti: ATENEO e GESTIONE SERVIZI E AMMINISTRAZIONE. Nella figura 1 è presentato lo schema di organigramma che visualizza i rapporti indicati e i flussi informativi.

Nel settore dell'ATENEO il Magnifico Rettore presiede il Comitato Tecnico Ordinatore (CTO) ed ha il compito di vigilare su tutte le Strutture ed i Servizi di Ateneo, impartendo le opportune direttive per il buon andamento delle attività e garantendo l'autonomia didattica e di ricerca dei docenti ed il diritto degli studenti alla formazione. Esercita tutte le competenze relative al coordinamento delle attività istituzionali dell'Ateneo, fatte salve le attribuzioni delle singole Strutture didattiche e scientifiche.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e programmazione dello sviluppo dell'Università, sulle cui attività esercita funzioni di alta vigilanza.

L'Amministratore Delegato coordina tutti i settori dell'Università e assicura tutte le decisioni e funzioni legate al buon andamento organizzativo e amministrativo dell'UNICUSANO.

Figura 1. Settori Università



La struttura organizzativa dell'UNICUSANO è descritta nel documento dello STATUTO reperibile sul sito nella sezione <http://www.unicusano.it/documenti-ufficiali> .

Settore Ateneo

Titoli, corsi e attestati

In particolare, l'UNICUSANO:

- a. istituisce, accredita e attiva Corsi di Studio interamente o prevalentemente a distanza utilizzando le tecnologie informatiche e telematiche, in conformità ai criteri e ai requisiti di cui all'Allegato Tecnico del Decreto Interministeriale 17 Aprile 2003;
- b. i Corsi di Studio prevalentemente o interamente a distanza prevedono percorsi didattici/formativi ad alto grado di indipendenza da vincoli di presenza fisica e/o di orario specifico in linea con quanto stabilito nel Regolamento didattico; le attività di formazione in piattaforma sono seguite attraverso il tracciamento delle attività svolte sia per la didattica erogativa sia per la didattica interattiva sia per le attività di autovalutazione;



- a. alla conclusione dei Corsi di Studio a distanza l'UNICUSANO rilascia i titoli accademici di cui all'art. 3 del Decreto 3 novembre 1999, n. 509 (Laurea, Laurea magistrale, Laurea magistrale a ciclo unico);
- b. l'UNICUSANO istituisce ad attiva Corsi a Distanza di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente al termine dei quali sono rilasciati i titoli di Master di I° e II° livello;
- c. l'UNICUSANO rilascia altresì il Diploma di Specializzazione (DS), il Dottorato di Ricerca (DR), ai sensi del comma 9 dell'art. 3 del decreto ministeriale 22 ottobre 2004, n.270, nonché gli attestati relativi ai Corsi di Perfezionamento (CP), Corsi finalizzati, anche di tipo socio-sanitario.

I predetti titoli sono conseguiti al termine dei rispettivi Corsi di studio. Per la consultazione dei dettagli dell'offerta formativa completa, si rimanda alla seguente pagina del sito web d'Ateneo: URL: <http://www.unicusano.it/didattica/index.html>

Organizzazione della formazione

L'organizzazione della formazione e della didattica dei Corsi di Studio a distanza valorizza al massimo le potenzialità delle tecnologie informatico-didattiche e in particolare la multimedialità, l'interattività degli studenti con i materiali didattici, l'interattività tra docenti-studenti, l'interattività tra studenti, l'interattività con i servizi amministrativi e di supporto; inoltre sono assicurati sia la possibilità di personalizzare la sequenzializzazione dei percorsi didattici, sia l'interoperabilità dei sistemi fruiti e/o generati durante l'utilizzo dei sistemi tecnologici.

La piattaforma di erogazione e di interazione dell'UNICUSANO si pone come obiettivo principale la realizzazione di un ambiente formativo all'interno del quale, pur in situazioni di distanza spazio-temporale, l'aspetto della relazione interpersonale sia preponderante rispetto a quello di semplice transito di informazioni.

Requisiti di ammissione ai Corsi di studio

Per essere ammessi ad un Corso di Studi triennale, o Laurea, occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo ai sensi della normativa vigente. Per essere ammessi ad un Corso di Studi biennale, o Laurea magistrale, occorre essere in possesso della Laurea, ovvero di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo dall'Ateneo, ai sensi della normativa vigente.

Caratteristiche dei Corsi di Studio

Gli insegnamenti sono erogati a distanza attraverso la rete Internet. La modalità di erogazione ha come finalità principale quella di realizzare un ambiente di apprendimento collaborativo caratterizzato dall'acquisizione dei materiali di studio, dall'interazione tra docenti-studenti e dall'interazione con pari; inoltre, permette la partecipazione a eventi



didattici-formativi realizzati ad-hoc. In particolare, la fruizione degli insegnamenti, coerentemente con le finalità indicate, avviene attraverso la Piattaforma UNICUSANO. Questa consente di organizzare sia attività diverse con diverse modalità, cioè studio delle lezioni, ricerche bibliotecarie, test di autovalutazione, test di profitto, gestione e-mail, in modalità asincrona, sia partecipazione a forum, videoconferenze, seminari in diretta, a dimostrazioni e suggerimenti operativi (feed-back per e-tivity strutturate), in diretta con il docente o i tutor, in modalità sincrona.

In particolare, gli ambienti sia didattici/formativi sia amministrativi e di supporto, sono accessibili attraverso il portale formativo online, un ambiente virtuale flessibile e modulare che integra diverse applicazioni tecnologiche che comunicano tra loro dietro un'unica interfaccia, personalizzabile in relazione alle persone e al loro percorso di apprendimento; complesso, in quanto in grado di gestire sia le attività didattiche e formative sia le attività collaborative, docenti/tutor/studenti.

Tutti i suddetti servizi sono accessibili tramite il Web da qualunque luogo territorialmente situato e in qualunque momento temporalmente definito.

A livello tecnologico, il portale formativo online è un ambiente modulare web-based attraverso il quale gli utenti registrati possono accedere ai servizi dell'Università. Per l'accesso è necessario essere registrati ed essere in possesso di un "nome utente" e una "password". Gli utenti registrati possono raggiungere e sfruttare tutti gli strumenti, i servizi e i materiali offerti dall'Università:

- materiali didattici (lezioni video registrate, esercizi collaborativi, video seminari, e-tivity, wiki, progetti)
- strumenti per la redazione e per la fruizione dei materiali didattici;
- comunità virtuali di apprendimento;
- ambienti virtuali a supporto della didattica
- strumenti di interazione/comunicazione per la comunità degli studenti
- servizi di consulenza didattica personalizzata.

Anche tutte le attività amministrative che interessano lo studente (iscrizione all'Università, pagamento delle tasse annuali, iscrizione agli esami, rilascio di certificati) sono svolte a distanza, attraverso il "Sistema Informativo Segreteria Studenti". Il "Sistema Informativo Segreteria Studenti" mette pertanto a disposizione di studenti iscritti, studenti non iscritti, personale amministrativo dell'Ateneo un sistema di "Segreteria Virtuale" e di "Sportello Informativo".

Funzionalità amministrative messe a disposizione degli studenti:

- Informazioni su: requisiti di ammissione, tasse di iscrizione, documentazione amministrativa e modalità di presentazione della stessa.
- iscrizione all'Università (Corso di laurea prescelto) e ai singoli insegnamenti.



- Consultazione posizione esami sostenuti e crediti formativi acquisiti.
- Iscrizione/prenotazione agli esami

Funzionalità messe a disposizione del personale amministrativo

- Validazione domande di iscrizione all'Ateneo e ai corsi.
- Variazione tipologia di iscrizione
- Rilascio attestati e certificati in genere.
- Supporto sulle problematiche di natura amministrativa degli allievi e/o allievi potenziali
- Sistema per la gestione delle informazioni sull'Ateneo e i corsi.

Una particolare attenzione viene dedicata dall'Università allo studio dell'usabilità dell'interfaccia e del sistema sottostante al fine di rendere gradevole e stabile l'esperienza utente e garantire un e-learning di qualità dal punto di vista dell'offerta di tecnologia e dei contenuti e servizi offerti agli utenti. Le quattro dimensioni tematiche di cui si è tenuto conto per la definizione dei requisiti di usabilità nell'ambiente tecnologico dell'Università sono legate alla progettazione di un ambiente in grado di:

- essere personalizzato in funzione di profili di utenti differenti;
- sensibile alla situazione d'uso ed indipendente dalla tecnologia d'accesso;
- ad elevata interattività che permetta il ricorso alla simulazione e all'esercitazione;
- in grado di favorire la costruzione della comunità di apprendimento.

L'intera infrastruttura tecnologica dedicata alla didattica è dimensionata sulle esigenze puntuali e di sviluppo dell'Università; le dimensioni hanno come riferimento sia il numero di studenti e del personale, presenti e previsti, sia la numerosità e la tipologia del materiale didattico da rendere disponibile (testi digitali, prodotti SCORM), sia la tipologia di devices utilizzati (PC, tablet e smart phone). Tali esigenze sono state stimate attraverso misure di carico distinte, indipendenti e ripetute effettuate negli anni 2010–2017 che hanno consentito di identificare un layout tecnologico in grado di sostenere un carico di accessi, come riportato nella tabella seguente, senza una perdita significativa della qualità percepita del servizio e con tempi di risposta garantiti che vanno da 1.0 a 10 secondi, in relazione alla tipologia di richiesta e al carico istantaneo del sistema. Sotto il profilo della funzionalità, l'accesso e l'utilizzo della Piattaforma è garantito 24 ore su 24. Sotto il profilo dell'assistenza, è presente un Help Desk di primo livello disponibile via web con un tempo di risposta entro le 24 ore lavorative dall'inoltro della richiesta. Sotto il profilo del supporto, oltre alla sezione FAQ (domande frequenti), resta costantemente disponibile il download della *Guida per lo Studente*, dove viene dettagliatamente descritta, per ogni voce del menu del sito, la procedura per il corretto e completo uso di ogni funzionalità disponibile. (Vedi Documento Struttura Tecnologica e Standard).



Accesso ai servizi di erogazione della formazione

L'accesso ai servizi dell'Università avviene attraverso un sistema integrato, tramite una procedura di identificazione e accoglienza univoca e sicura dell'utente. Il sistema gestisce i profili di ciascun utente in base alle funzioni cui è abilitato e alle configurazioni specifiche del suo profilo personale. L'utente, attraverso un'unica immissione di user-id e password (sistema Single Sign on) può accedere a tutti gli ambienti cui è abilitato.

Diritto all'informazione

Attraverso il proprio portale e presso la sede centrale, l'Università mette a disposizione dell'utenza le informazioni generali inerenti la struttura, l'offerta formativa, le modalità di accesso ai servizi, le tecnologie utilizzate, la metodologia didattica.

Offerta formativa

L'offerta formativa dell'UNICUSANO è così strutturata:

- Corsi di laurea e Laurea Magistrale in [Giurisprudenza](#), [Psicologia](#), [Economia](#), Scienze dell'educazione e [Formazione](#), Scienze politiche e [Ingegneria](#);
- Master: le macro aree di riferimento sono: [area economico-giuridica](#), [area medico-sanitaria](#), [area umanistica](#), [area mondo scuola](#) e [area Scienze Politiche](#);
- Corsi di perfezionamento le aree di riferimento sono: [area economico-giuridica](#), [area mondo scuola](#) e [area umanistica](#);
- Corsi singoli: possibilità di accedere alla fruizione di un singolo insegnamento e ottenere la valutazione.

L'Offerta Formativa completa è evidenziata sul Sito all'indirizzo: <https://www.unicusano.it/universita/corsi-di-laurea> .

Per la consultazione dei piani di studio relativi ai master universitari di primo e secondo livello, si rimanda alla pagina seguente: URL: <http://www.unicusano.it/master/index.html>

Metodologia didattica

Generalità

La *didattica assistita standard*, realizzata dall'UNICUSANO, si compone della *didattica erogativa* e della *didattica interattiva* che segue le disposizioni del D. M. del 17 aprile 2003 e successivamente modificate dai decreti ministeriali citati in "Premessa" e precisate nel Glossario del documento ANVUR "Linee Guida - Valutazioni pre-attivazione dei Corsi di Studio in modalità telematica, Roma, 23.12.2013. La didattica assistita, pur definendosi e programmandosi all'interno di una sezione temporale, anche per soddisfare specifiche richieste di categorie di allievi, ha una logica e una struttura peculiare caratterizzata sia da una programmazione di periodo didattico sia da contenuti trattati (percorsi *didattici integrativi e/o compensativi*) sia, infine, da capacità e competenze da promuovere negli allievi (Obiettivi formativi



specifici posti nella SUA-CDS). Con la *didattica assistita standard*, quindi, si intende perseguire il miglioramento continuo dei risultati di apprendimento degli allievi, in funzione del loro successo formativo, anche in relazione alle richieste della normativa vigente¹.

L'applicazione della didattica assistita e integrativa standard si concretizza, oltre che con il percorso formativo standard telematico, corrispondente alle richieste della normativa, anche con la realizzazione di *percorsi formativi alternativi* che sono realizzati riorganizzando la struttura didattica e i materiali dei singoli insegnamenti con percorsi logico/temporali più adeguati alle necessità di aggregati specifici di allievi. Tali percorsi formativi sono caratterizzati da:

- *contenuti*, cioè programmi degli *insegnamenti*, funzionali alle caratteristiche degli allievi, e agli obiettivi formativi, che evidenziano peculiarità formative e didattiche;
- *partecipanti*, cioè categorie di allievi contrassegnati da particolari esigenze collettive (ad esempio: allievi che avendo già acquisito una base di conoscenza disciplinare incompleta o superficiale,² devono completare la formazione specialistica *compensativa*³; *allievi lavoratori* del pubblico o del privato);
- *struttura didattica*, cioè la specifica metodologia, ovvero alla componente eLearning è associata, per ogni insegnamento, una formazione in presenza, in *streaming live* o *webconference*, a quadro orario settimanale.

I percorsi di formazione alternativi sono proposti dal Comitato Tecnico Ordinatore al Consiglio di Amministrazione, che ne delibera l'adozione. Tali percorsi, quindi, sono predisposti secondo le modalità di organizzazione didattica descritte nel presente Regolamento e sono riportati nell'*Allegato B* a questo documento.

L'UNICUSANO, infine, in relazione alle attività della *didattica* prevede una suddivisione del *periodo didattico* standard universitario (cioè l'anno accademico) in *sezioni temporali*, espressi su base *mensile*⁴, nelle quali si qualificano e organizzano le attività della didattica sia curricolare sia integrativa (la didattica curricolare standard, o erogativa, è fruibile senza riferimento alle sezioni temporali). In ogni

¹ Cfr. Nota 6.

² I percorsi integrativi possono essere costruiti anche attraverso una rielaborazione del materiale già prodotto per l'insegnamento standard e possono essere finalizzati alla precisazione degli argomenti più importanti dell'insegnamento, con indicazioni per migliorare l'apprendimento.

³ Nel caso questo percorso può prevedere dalle 10 alle 15 lezioni video-registrate nella forma standard o nella forma di lezione in presenza. Sono possibili più percorsi circoscritti in un insegnamento per sezioni temporali del periodo didattico.

⁴ L'ampiezza in mesi delle sezioni temporali è stabilita dal CDA su proposta del CTO. E' cura del Magnifico Rettore informare i docenti dell'ampiezza stabilita per la sezione temporale.



periodo didattico si realizzano le attività della didattica erogativa e integrativa in modo da costruire, comunque, un tracciato contenutistico non sovrapponibile .

La struttura della didattica assistita è descritta nel documento “Regolamento - Modello formativo attività di didattica erogativa e interattiva percorsi formativi valutazione formativa e conclusiva”, prelevabile all’indirizzo <http://www.unicusano.it/documenti-ufficiali/regolamenti> .

Piani di studio ufficiali e individuali

Nell’ambito degli ordinamenti didattici dei rispettivi Corsi di Laurea, lo studente adotta il piano di studi ufficiale.

Lo studente può, relativamente a quanto previsto dagli ordinamenti didattici di un Corso di Studi, proporre di completare il Piano degli studi scegliendo “esami a scelta” sulla base delle proprie preferenze tra tutti gli esami insegnati nell’Ateneo.

Crediti formativi universitari e conseguimento dei titoli di studio

Al credito formativo universitario corrispondono 25 ore di impegno complessivo, ripartito, di massima e per quanto compatibile, in dieci ore di attività didattiche assistite (attività sincrone o asincrone e di Tirocinio formativo accademico) e quindici ore di studio personale.

La quantità media di impegno complessivo di apprendimento svolto in un anno dallo studente è convenzionalmente fissata in 60 crediti, per un totale di 1.500 ore.

Per conseguire la Laurea triennale lo studente deve aver acquisito 180 crediti, comprensivi di quelli relativi all’Informatica e alla conoscenza obbligatoria di una lingua dell’Unione Europea oltre l’italiano.

Per conseguire la Laurea magistrale lo studente deve aver acquisito 120 crediti, oltre i 180 crediti già acquisiti per il conseguimento della Laurea. Per gli altri corsi, il Regolamento didattico provvede a determinare il numero di crediti che lo studente deve aver acquisito per conseguire il relativo titolo di studio.

I materiali didattici degli insegnamenti

Per quanto riguarda i materiali da utilizzare nella realizzazione della *didattica erogativa* essi sono composti da: video preregistrate, che contengono le lezioni dei docenti di riferimento e seguono quanto previsto dal programma e dalla programmazione didattica; Manuali, a formato monografico, o courseware prestrutturati, contenenti il testo dell’insegnamento con corredo di esempi, esercizi, etc.; slide che accompagnano le video registrazioni; Test per l’autovalutazione, composti da item a scelta multipla.

Le registrazioni in video, le dispense monografiche e le slide sono aggiornate, periodicamente.



Modalità di valutazione

L'UNICUSANO ha adottato, in linea con la specifica normativa delle università telematiche, anche in considerazione degli aspetti di organizzazione, strutturazione e tutoring didattico (nonché della produzione di materiali didattici), specifiche *modalità* per la verifica e la valutazione dei risultati dell'apprendimento degli studenti sui singoli insegnamenti. Ogni singolo insegnamento può, comunque, declinare, rispetto ai propri obiettivi formativi, caratterizzazioni particolari per le modalità di valutazione tenendo conto di: obiettivi, risultati di apprendimento, criteri, scala di valori.

Le prove per la valutazione formativa e per la valutazione sommativa, per l'accertamento della padronanza delle conoscenze, abilità e competenze culturali acquisite, sono costruite in modo da poter anche sondare il possesso e lo sviluppo delle capacità generaliste, cioè le capacità e abilità su problem solving, critical thinking, decision making.

La valutazione sommativa può anche prevedere più valutazioni parziali (o esoneri), intermedie, svolte su parti del Programma di studio. E' cura del docente segnalare agli allievi, nel Programma di studio dell'insegnamento (Scheda di trasparenza), la possibilità della parzializzazione della valutazione sommativa.

La prova scritta viene realizzata anche nelle sedi distaccate (learning center UNICUSANO) sulla base della normativa vigente (Allegato 3, punto 2, del DM n. 635/2016), suddividendo il momento dell'effettuazione della prova di profitto, da parte dello studente, e la valutazione di certazione della Commissione di esame della prova effettuata (analisi della prova, formazione del giudizio e formalizzazione della valutazione con assegnazione del voto).

La valutazione conclusiva relativa al corso di studio prevede la realizzazione di un elaborato che consta di una Tesi breve (40-60 pagine) per i corsi di laurea triennale o di una Tesi ampia (80-150 pagine) per i corsi di laurea magistrale e magistrale a ciclo unico; è il risultato di un lavoro di approfondimento personale del candidato su un argomento concordato con un docente di riferimento o relatore.

La valutazione è descritta nel documento "Regolamento - Modello formativo attività di didattica erogativa e interattiva percorsi formativi valutazione formativa e conclusiva", prelevabile all'indirizzo <http://www.unicusano.it/documenti-ufficiali/regolamenti>.

Calendarizzazione degli esami

L'UNICUSANO comunica tempestivamente il calendario degli esami tramite apposito avviso della Segreteria sulla specifica pagina del sito web dell'Ateneo. Ciascuno studente/allievo utilizza il sistema di prenotazioni online per sostenere l'esame nella sessione d'esame come previsto dal calendario. Sulla base delle prenotazioni ricevute, le Segreterie compilano per i docenti di riferimento le liste degli studenti da esaminare nelle sessioni orali, ovvero compilano le liste degli studenti che parteciperanno alle sessioni scritte. Questo elenco viene inviato anche alle Sedi esterne.



Valutazione dei servizi didattici

I risultati complessivi e il livello qualitativo delle attività svolte dall'Ateneo, nonché il livello di soddisfazione dell'utenza, sono oggetto di periodica analisi da parte del Nucleo di Valutazione di Ateneo (presidente.nucleo@unicusano.it) e basati sul Sistema AVA dell'ANVUR.

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

-il Presidio di Qualità di Ateneo, che supervisiona lo svolgimento adeguato e uniforme delle procedure di Assicurazione della Qualità di tutto l'Ateneo, 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; l'email di riferimento è presidio.qualita@unicusano.it;

-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;

-la Commissione Paritetica Docenti-Studenti, che esprime le proprie valutazioni e formula proposte migliorative per ciascun CdS, producendo una relazione annuale che viene trasmessa al Presidio della Qualità e al Nucleo di Valutazione interna; la pagina di riferimento del sito web d'Ateneo è <http://www.unicusano.it/ateneo/struttura-e-personale/commissioni-paritetiche-docenti-studenti/index.html>.

Come indicato dal Sistema AVA-ANVUR, è prevista la somministrazione agli studenti di schede di rilevazione della loro opinione per i singoli insegnamenti e per l'anno accademico e ai laureandi e laureati di questionari online e offline, volti a rilevare il loro parere in merito alla didattica e ai servizi di supporto ad essa correlati. Analogamente, anche i docenti ogni anno compilano online questionari di valutazione circa il proprio insegnamento. L'elaborazione dei dati risultanti dalla compilazione di tali questionari è quotidianamente aggiornata e disponibile presso la Segreteria Studenti (segreteria@unicusano.it).

L'elenco aggiornato delle commissioni succitate è disponibile all'indirizzo: <http://www.unicusano.it/ateneo/struttura-e-personale/il-consiglio-di-amministrazione/index.html>

Contratto con lo studente

L'iscrizione all'Università prevede la stipula di un apposito contratto con lo studente per l'adesione ai servizi erogati, pubblicato sul portale istituzionale all'indirizzo: <http://www.unicusano.it/iscrizione/contratto-con-lo-studente/index.html>.



Settore servizi e amministrazione

I servizi amministrativi sono erogati o direttamente o attraverso il Portale Informativo, “Sistema Informativo Segreteria Studenti” online dell’Università. L’Università presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.

Segreteria amministrativa

La piattaforma fornisce on-line la possibilità di espletare le attività di carattere amministrativo che non richiedano la presenza fisica dello studente per obbligo di legge. A tal fine gli utenti sono dotati di sistemi di autenticazione opportuni.

Le attività messe a disposizione online sono le seguenti:

- iscrizione (ed eventuale pre-iscrizione) e registrazione dei pagamenti;
- iscrizione agli esami;
- iscrizione agli insegnamenti e ai seminari;
- presentazione e richiesta di modifica dei piani di studio;
- certificazione; agenda degli insegnamenti e delle prove di esame;
- assegnazione di Tesi;
- acquisizione delle valutazioni,
- assegnazione dei Tutor,
- richiesta di intervento del Servizio di consulenza e tutoring.

Servizi tecnologici

La piattaforma si basa su tecnologie Internet e database relazionali. Grazie alla sua scalabilità, la piattaforma è strutturata in modo da garantire l’accesso e la fruizione dei servizi da parte degli iscritti in contemporanea. La struttura esistente sarà 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 piattaforma garantisce il tracciamento in tempo reale delle attività con la granularità almeno a livello di Learning Object e di singolo test. La piattaforma può recepire contenuti definiti in accordo agli standard SCORM⁵. Il sistema è in grado di fornire report dettagliati delle attività per le quali è stata definita la necessità di tracciamento: lo

⁵ Lo SCORM – “Shareable Content Object Reference Model” (Modello di Riferimento per gli Oggetti di Contenuto Condivisibili) è tecnicamente uno standard, cioè una raccolta di specifiche tecniche, che consente lo scambio di contenuti digitali in maniera indipendente dalla piattaforma.



studente può accedervi facilmente mediante menu dedicato presente nella propria pagina personale. Tutti i dati di tracciamento e quelli acquisiti a fini amministrativi sono mantenuti nel database per il tempo necessario all'espletamento dei compiti per i quali vengono registrati e comunque in ottemperanza della normativa vigente in materia. In generale tutti i dati mantenuti sono trattati in modo da garantire la loro sicurezza logica e fisica e la loro riservatezza.

Al fine di garantire la completa fruibilità dei corsi e dei servizi di Segreteria da ogni dispositivo, per i diversi sistemi operativi e relativo browser utilizzato dall'utente, l'Ateneo pubblica -e aggiorna periodicamente- dati sulla struttura e compatibilità tecnologica.

Accessibilità congiunta didattica e servizi

Il sito pubblico sulla rete internet permette di poter accedere ai servizi didattici/formativi e amministrativi e di supporto in termini di modalità di accesso "Single sign on". Tale modalità, come previsto dai Requisiti e Indicatori di qualità per i corsi di studio universitari, è abilitata sia per gli studenti iscritti, corsi di studio e master, sia per i docenti/tutor dell'università. I servizi accessibili, oltre quelli relativi alla didattica/formazione erogativa, interattiva e orientamento, riguardano i servizi di prenotazione esami, amministrativi, orientamento, career, Erasmus +, Residenza, Campus.

Accessibilità agli utenti diversamente abili

La piattaforma utilizzata, nonché gli altri strumenti tecnologici, garantiscono l'accesso a utenti diversamente abili in base alle raccomandazioni della Commissione interministeriale sullo sviluppo e l'impiego delle tecnologie dell'informazione per le categorie deboli, anche mediante le procedure e gli strumenti reperibili nell'area dedicata del portale, secondo quanto proposto dalla Commissione Didattica Permanente di Ateneo.

L'università intende garantire pari opportunità di accesso e fruizione del percorso di studi a tutti gli studenti. A questo scopo è stata istituita una specifica commissione che valuta le richieste degli studenti riguardanti le modalità di sostenimento degli esami e l'accesso agli ambienti e ai servizi dell'Ateneo e nelle sedi distaccate.

Fattori di qualità del servizio amministrativo

I fattori di qualità del servizio riferibili all'attività amministrativa comprendono:

- celerità e trasparenza delle procedure;
- flessibilità;
- assistenza agli studenti;
- trasparenza sui costi

I Servizi di segreteria e amministrativi sono erogati anche attraverso il "Sistema Informativo Segreteria Studenti" del portale informativo online dell'UNICUSANO. Questa presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.



Altri Servizi offerti allo studente

Servizi generali erogati in Sede

L'UNICUSANO, presso la sede centrale di Roma, mette a disposizione degli studenti i seguenti servizi, indirettamente utili a facilitare i processi di partecipazione alla vita universitaria e di formazione:

- la mensa e il bar, entrambi situati all'interno della struttura CAMPUS;
- la possibilità di pernottamento entro la struttura CAMPUS.
- un'area fitness (palestra)
- l'agevolazione per i trasferimenti da e per la stazione della metropolitana e l'Università tramite navetta a orari prestabiliti e con frequenza elevata.

Per tutti gli studenti iscritti è prevista inoltre la possibilità di accesso in presenza, oltre che on line, ai seguenti servizi:

- Biblioteca Multimediale (consultazione digitale, Collana Editoriale Unicusano, Archivio Seminari e Conferenze, Approfondimenti);
- Ufficio Stage e Placement, per i contatti con il mondo del lavoro e la stipula di convenzioni tra l'Università e gli enti esterni disposti ad accogliere tirocinanti per lo svolgimento del tirocinio curricolare e post-laurea.

Si veda a questo proposito il Portale d'Ateneo alla seguente pagina:
[URL:<http://www.unicusano.it/ateneo/le-sedi/la-sede-di-Roma/index.html>](http://www.unicusano.it/ateneo/le-sedi/la-sede-di-Roma/index.html)

Programmi mobilità internazionale

Nell'ambito della mobilità studentesca, l'UNICUSANO partecipa al Progetto Erasmus+ (2014-2020), che rappresenta il principale programma dell'Unione Europea in tema di Istruzione, formazione, gioventù e sport che include i precedenti programmi europei in questo ambito quali Erasmus, Erasmus Mundus, Leonardo da Vinci, Tempus ecc. Il programma si rivolge a studenti, docenti e personale non docente delle università, promuovendo e sostenendone attività di mobilità, apprendimento e tirocinio. Le attività previste da Erasmus+ si orientano principalmente ai paesi aderenti al progetto (project countries) ma possono riguardare anche paesi non europei o non appartenenti al progetto (programme countries che possono partecipare ad alcune attività del programma.

Il programma Erasmus+ offre a tutti gli studenti vincitori della procedura di selezione la possibilità di trascorrere un periodo di studio e/o tirocinio all'estero, presso una delle istituzioni partner dell'Unicusano. Le attività svolte durante questo periodo (esami, stage ecc.) potranno successivamente essere riconosciute all'interno del proprio percorso di laurea. Ogni studente può trascorrere all'estero fino a 12 mesi nell'ambito di ogni ciclo di studio



(laurea triennale, laurea magistrale e dottorato di ricerca/scuole di specializzazione); per i corsi di laurea a ciclo unico, il periodo di permanenza all'estero potrà essere fino ad un massimo di 24 mesi.

Tutte le informazioni per la partecipazione al programma sono disponibili all'indirizzo <https://www.unicusano.it/servizi/ufficio-programmi-europei-per-la-mobilita-studentesca>.

Ufficio Orientamento

Il Servizio di Assistenza e Orientamento è un significativo punto di riferimento offerto dall'Università e una guida a tutti gli studenti che si trovano a fare, per il loro futuro, una scelta importante. Il Servizio di Assistenza e Orientamento fa sì che questa scelta sia la scelta più giusta e assunta nel pieno della consapevolezza e informazione.

Il servizio di orientamento offerto dalla Niccolò Cusano non si configura solo come una mera guida all'università ma vuole piuttosto dare agli studenti una vera e propria esperienza immersiva nelle tecniche didattiche adottate dall'ateneo, affinché gli stessi possano percepire la potenza dell'innovativa metodologia di insegnamento a distanza, e-learning, e comprendere attraverso simulazioni e lezioni online di prova, l'alto livello della formazione proposta nello stesso ateneo.

Il servizio si propone inoltre come una guida alle facoltà universitarie presenti nell'ateneo, fornendo quindi agli interessati un quadro completo su quelli che sono i percorsi di studio proposti ed anche su quelle che sono le opportunità, in termini professionali, che gli studenti potranno cogliere nel mondo del lavoro una volta completato il propri studi con un corso di laurea triennale piuttosto che con un corso di laurea magistrale.

Tutte le informazioni per l'orientamento sono disponibili all'indirizzo <https://www.unicusano.it/servizi/orientamento-universitario>.

Tutela dei Diritti dello Studente

Presentando istanza scritta alla Segreteria delle Facoltà (a mano, a mezzo posta, via e-mail o telematicamente attraverso compilazione del modulo allegato disponibile online su portale e in forma cartacea presso le Segreterie degli Studenti), lo studente può richiedere l'intervento per la Tutela degli Studenti (D.P.C.T.O. n. 187/2010). La tutela per lo studente:

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

L'istanza dovrà essere necessariamente sottoscritta e potrà essere supportata da documenti a sostegno delle ragioni esposte. L'UNICUSANO garantisce, nell'ambito delle proprie attività, la riservatezza e il segreto d'ufficio riguardo alle informazioni acquisite nell'esercizio delle funzioni. Entro 60 giorni dalla richiesta dello studente, l'UNICUSANO



informa gli interessati dell'esito del proprio accertamento e degli eventuali provvedimenti assunti.

Lo studente, mediante procedura dedicata sul portale istituzionale, ha anche la facoltà di inviare alle Segreterie di corrispondenza o ai Comitati Paritetici propri suggerimenti, non necessariamente correlati a particolari disfunzioni, ma orientati al miglioramento di uno o più processi/servizi/attività dell'UNICUSANO.

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'UNICUSANO 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 nell'uso del computer, allo scopo di potenziare la comunicazione, in situazioni di difficoltà verbale e grafo-motorio (inserire ipovedenti, ecc). In questo ambito, l'Università segue le linee guida del World 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).