



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

La Carta dei Servizi

Dicembre 2012  
Edizione 2.0 Versione 1



DATA	RISULTATO
MAGGIO 2006	PRIMA EDIZIONE
FEBBRAIO 2010	AGGIORNAMENTO PRIMA EDIZIONE
FEBBRAIO 2012	AGGIORNAMENTO PRIMA EDIZIONE
MARZO 2015	SECONDA EDIZIONE



## INDICE

Premessa .....	4
Finalità.....	5
Principi ispiratori .....	5
Titoli, corsi e attestati .....	6
Organizzazione dell'Università.....	7
Organi di Governo.....	7
Settore Ateneo .....	8
Organizzazione della formazione .....	8
Requisiti di ammissione ai Corsi di studio.....	8
Caratteristiche dei Corsi di Studio .....	8
Accesso ai servizi di erogazione della formazione .....	10
Diritto all'informazione (AQ1.F.3).....	10
Offerta formativa (AQ1.F.1) .....	10
Metodologia didattica.....	11
Generalità .....	11
Attività didattica erogativa .....	12
Attività didattica interattiva.....	12
Le attività dell'allievo.....	13
Piano di studi ufficiale (AQ1.C.2).....	14
Crediti formativi universitari e conseguimento dei titoli di studio .....	14
Didattica di supporto o tutoring (AQ1.C.3) .....	15
I materiali didattici degli insegnamenti .....	15
Modalità di valutazione degli esami di profitto (AQ1.B.5).....	16
Calendarizzazione degli esami .....	17
Valutazione dei servizi didattici .....	18
Contratto con lo studente.....	19
Settore servizi e amministrazione.....	19
Segreteria amministrativa.....	19
Servizi tecnologici (AQ1.F.3) .....	19
Accessibilità agli utenti diversamente abili.....	20
Fattori di qualità del servizio amministrativo .....	20
Altri Servizi offerti allo studente (AQ1.F.2) .....	21
Servizi generali.....	21
Programmi mobilità internazionale .....	21
Ufficio Orientamento .....	22
Tutela dei Diritti dello Studente .....	22
Supporto agli studenti diversamente abili.....	23



## Premessa

La *Carta dei Servizi* dell'Università degli Studi Niccolò Cusano – Telematica Roma (di seguito UNICUSANO), dispone per gli studenti e per tutti gli stakeholder (portatori di interesse), i principi generali di comportamento dell'Università', la metodologia didattica adottata, i piani di studio dei Corsi, le regole di erogazione dei servizi - di volta in volta uniformati alle esigenze specifiche dell'utenza - il livello di servizio offerto, la quantità e qualità dei servizi offerti. In particolare, la Carta regola i diritti degli studenti nei confronti dell'Università.

La Carta dei Servizi, inoltre, oltre alla funzione documentale (informazione, trasparenza e impegno verso l'utenza), realizza uno scopo interno: 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'assunzione di regole e la fissazione di criteri e procedure che, oltre ad essere chiaramente esplicitati, devono originare effettivi ed efficaci comportamenti tenuti nell'erogazione dei servizi.

Allo stesso tempo, l'Università attribuisce a tutti gli studenti un potere di controllo sulla bontà dei servizi erogati. Per '*studenti*' si intendono sia quelli regolarmente iscritti, sia quelli che partecipano ad attività formative non curriculari organizzate dall'Ateneo.

La Carta dei servizi è regolata dall'articolo 4 del Decreto Ministeriale del 17 aprile 2003 e integrata secondo quanto previsto dall'Allegato C del D.M. n. 47 del 30 Gennaio 2013 e successive modificazioni.

La Carta dei Servizi è pubblicata e disponibile online sul portale del sito dell'UNICUSANO.

(AQ1.F.1)



## **Finalità**

L'Università UNICUSANO ha come finalità lo sviluppo e la crescita culturale attraverso la partecipazione diretta e consapevole delle persone alla costruzione del sapere scientifico, utilizzando come strumento principale, ma non unico, l'insieme delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione tendenti alla 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 per superare le barriere geografiche, sociali ed economiche e rendere accessibile l'istruzione superiore anche a chi, per diversi motivi, potrebbe avere difficoltà di accesso o ne sarebbe escluso. L'obiettivo fondamentale, quindi, è sviluppare e diffondere il *sapere scientifico*, 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*; contribuisce all'innovazione, allo sviluppo e al miglioramento dell'attività formativa e della ricerca scientifica dell'università italiana. Sulla base dei principi e degli impegni assunti, in particolare, riconosce allo studente i diritti:

- ad una didattica che valorizzi una responsabile e originale attività di rielaborazione personale e d'interazione attiva con i docenti;
- ad essere valutato (e non semplicemente selezionato), secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori;
- alla comunicazione e all'informazione;
- ad essere accompagnato nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza didattica, secondo le modalità stabilite per l'attività formativa;
- all'accesso e all'uso dei servizi didattici ed amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale;
- alla qualità ed all'efficienza dei servizi, articolati in relazione alle esigenze;
- a segnalare l'eventuale disservizio in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili, 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;
- alla verifica e al controllo della qualità dei servizi;
- alla tutela dei dati personali secondo la vigente normativa.



In tale prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è depositario di diritti fondamentali in qualità di cittadino e di utente di un servizio complesso che si articola in diverse dimensioni riguardanti la formazione.

### **Titoli, corsi e attestati**

In particolare, l'UNICUSANO:

- a. istituisce, accredita e attiva Corsi di Studio 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 e del D. M. n. 47 del 30 Gennaio 2013, integrato dalle successive modificazioni del Decreto Ministeriale 23 dicembre 2013, n. 1059 e del Decreto Ministeriale 27 marzo 2015, n. 194;
- b. prevede Corsi di Studio a distanza con percorsi didattici ad alto grado di indipendenza da vincoli di presenza fisica e/o di orario specifico, con monitoraggio continuo del livello di preparazione raggiunto dagli studenti, attraverso il tracciamento delle attività svolte in piattaforma e momenti di valutazione e di autovalutazione;
- c. rilascia, alla conclusione dei Corsi di Studio a distanza, i titoli accademici di cui all'art. 3 del Decreto 3 novembre 1999, n. 509 (Laurea, Laurea magistrale, Diploma di Specializzazione e Dottorato di ricerca);
- d. istituisce ad attiva Corsi a Distanza di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente, al termine dei quali i rilascia titoli di Master di I e II livello;
- e. 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 sanitario.

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

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

## Organizzazione dell'Università

### Organi di Governo

La struttura dell'UNICUSANO comprende due settori distinti: l'ATENEIO e la GESTIONE SERVIZI E AMMINISTRAZIONE. Nella figura 1 è presentato l'organigramma che visualizza i rapporti indicati e i flussi informativi.

### ORGANIGRAMMA GENERALE UNIVERSITA' DEGLI STUDI NICCOLO' CUSANO

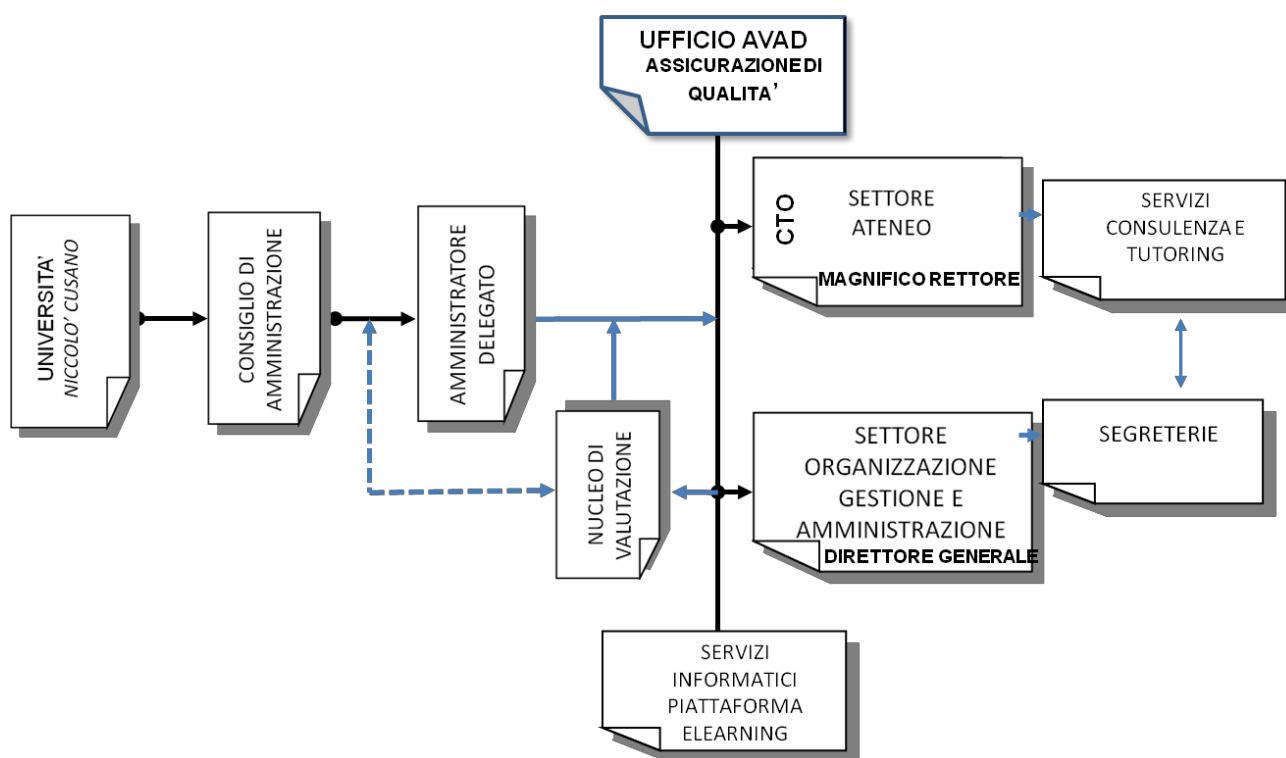


Figura 1.

Il Magnifico Rettore presiede il Comitato tecnico Ordinatore (Senato Accademico) e 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 e 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 strategico e programmazione dello sviluppo dell'Università, sulle cui attività esercita funzioni di alta vigilanza.

L'Amministratore Delegato dirige l'Università e ne assicura tutte le decisioni e funzioni legate al buon andamento organizzativo e amministrativo.

## **Settore Ateneo**

### **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 con i materiali didattici e quella umana, l'opportunità di personalizzare – nel rispetto dei percorsi didattici - l'apprendimento, valorizzando nel modo migliore possibile l'utilizzo dei sistemi tecnologici.

La piattaforma di erogazione dei contenuti didattici 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 finalità principale è quella di fornire i materiali di studio. Inoltre deve essere possibile interagire sia sui contenuti sia sulle attività didattiche. L'erogazione avviene senza criticità di software o di connettività. La fruizione degli insegnamenti, coerentemente con le finalità indicate, avviene attraverso la Piattaforma UNICUSANO. Quest'ultima consente di organizzare attività diverse con diverse modalità: studio delle lezioni, ricerche bibliografiche, test di autovalutazione, test di profitto, partecipazione a forum, posta, videoconferenze, seminari in diretta, eventuali revisioni in diretta con il docente (anche via telefono) o i tutor, chat, lavagne virtuali (LIM), ecc.



In particolare: tutta l'attività didattica dell'Università è erogata attraverso il portale formativo online, un ambiente virtuale, flessibile e modulare che integra diverse applicazioni tecnologiche che comunicano tra loro attraverso un'unica interfaccia, personalizzabile in relazione ai fruitori 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 in qualsiasi momento.

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 utilizzare tutti gli strumenti, i servizi e i materiali offerti dall'Università, cioè:

- materiali didattici (lezioni video registrate, esercizi collaborativi, video seminari, e-activity, wiki, progetti);
- strumenti per la redazione e 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.

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" che mette pertanto a disposizione di studenti iscritti, studenti non iscritti, personale amministrativo dell'Ateneo un sistema di "Segreteria Virtuale" e di "Sportello Informativo".

Funzionalità 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'utilizzabilità 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 tecnologica dei contenuti e dei servizi offerti agli utenti. Le quattro dimensioni tematiche di cui si è tenuto conto per la definizione dei requisiti di utilizzabilità nell'ambiente tecnologico dell'Università sono legate alla progettazione di un ambiente in grado di:

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

### **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 (AQ1.F.3)**

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 (AQ1.F.1)**

Per questo 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: <http://www.unicusano.it>



## Metodologia didattica

### Generalità

La *didattica assistita e integrativa*, realizzata dall'UNICUSANO, si compone della *didattica erogativa* e della *didattica interattiva* che segue le disposizioni del D. M. del 17 aprile 2003 e riviste con il D. M. 30 gennaio 2013, n. 47 e il D.M. 23 dicembre 2013, n.1059 e precisate dal documento "Glossario inserito nel documento ANVUR, "LINEE GUIDA" già citato. Questa, 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 specifica 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. Con la *didattica assistita e integrativa*, 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 vigente<sup>1</sup>.

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*, cioè *telematico integrato* e *telematico blended*<sup>2</sup>, che sono realizzati riorganizzando la struttura didattica, la sequenza delle lezioni e, infine, i materiali dei singoli insegnamenti con percorsi logico/temporali più adeguati alle necessità anche di aggregati specifici di allievi. Tali percorsi formativi sono caratterizzati da: (AQ1.C.1)

- *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,<sup>3</sup> devono completare la formazione specialistica *compensativa*<sup>4</sup>; studenti *lavoratori* del pubblico o del privato);

<sup>1</sup> Cfr. Nota 6.

<sup>2</sup> Pur utilizzando il termine *blended*, che caratterizza i corsi di studio a distanza delle università convenzionali, in questo caso si fa riferimento alla utilizzazione alla possibilità per gli studenti di frequentare direttamente nella sede dell'UNICUSANO le lezioni in presenza a quadro orario svolte dai docenti.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.



- *struttura didattica*, cioè la specifica metodologia, ovvero alla componente eLearning è associata, per ogni insegnamento, una formazione in presenza, in *streaming live* o *web conference*, a quadro orario settimanale.

I percorsi di formazione alternativi sono proposti dal Comitato Tecnico Ordinatore, CTO, al Consiglio di Amministrazione, che ne delibera l'adozione. Tali percorsi, quindi, sono predisposti secondo le modalità di organizzazione didattica descritte in successivi documenti emessi dal CTO.

L'UNICUSANO, infine, in relazione alle attività della *didattica* prevede una suddivisione del *periodo didattico* standard universitario (cioè l'anno accademico) in *sezioni temporali*, espresse su base *mensile*<sup>5</sup>, 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 periodo didattico, si realizzano le attività della didattica erogativa e integrativa in modo da costruire, comunque, un tracciato contenutistico non sovrapponibile.

### **Attività didattica erogativa**

In particolare con la *didattica assistita erogativa* si attuano essenzialmente:

- *attività didattiche assimilabili alla didattica frontale (didattica erogativa)* e risolta con preregistrazioni video e manuali di contenuti disciplinari corrispondenti ai programmi di studio;
- *approfondimenti disciplinari* di chiarimento e delucidazioni (didattica erogativa) realizzati nei sottoperiodi didattici, con l'obiettivo di sostenere *l'apprendimento* degli allievi, con lezioni in presenza, a quadro orario, in video streaming che sono anche registrate.

### **Attività didattica interattiva**

Gli interventi didattici di *didattica interattiva*, coinvolgenti l'intera classe di studenti dell'insegnamento a una sua parte, relativi a dimostrazioni o spiegazioni aggiuntive di quanto esplicitato nella didattica erogativa, ovvero feed-back agli studenti (ad esempio, risposte a problemi assegnati, studio di casi, simulazioni, ecc.), tutoring, colloquio periodico, supporto alla realizzazione delle Tesi di laurea.

Le attività di didattica interattiva che si realizzano on-line sono sia individuali sia di gruppo. Ogni studente viene supportato in videoconferenze o in presenza da un tutor esperto sia

---

<sup>5</sup> 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. Ogni Corso di Studio, o raggruppamenti di Corsi di Studio qualifica l'adozione del periodo didattico.



nell'orientamento, pianificazione e motivazione sia nella tecnologia e nei contenuti di area disciplinare.

All'interno di ogni gruppo, attraverso i canali a disposizione (e-mail, aule virtuali, chat, forum, ecc.) gli studenti hanno la possibilità di collaborare allo sviluppo di progetti e, più in generale, di interagire tra loro.

Il singolo studente, già orientato e supportato dal tutor, con l'utilizzo degli strumenti per la programmazione delle attività formative (agenda del corso, agenda degli eventi, agenda degli appuntamenti e delle scadenze), è in grado di gestire i tempi e le modalità del proprio impegno: studio personale, test di profitto, contatti con il tutor, attività sincrone, prenotazione di esami e seminari, ecc. In particolare, quindi, il supporto riguarda la ottimizzazione e la sistematizzazione del percorso formativo attraverso strumenti online di autoapprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza, simulazione; utilizzo diffuso del cooperative learning, attraverso le aule virtuali che permettono agli studenti, ai tutor e ai docenti di interagire per costruire insieme il processo di apprendimento.

Lo studente ha la possibilità di apprendere confrontandosi con gli altri partecipanti (nei forum, in chat e attraverso lo scambio di documenti e materiali digitali, ipertestuali e/o multimediali), avendo a disposizione gli strumenti di assistenza didattica online, anche per l'autoapprendimento asincrono.

La metodologia didattica adottata, quindi, permette di non lasciare in solitudine lo studente che, seppur apparentemente isolato dalla distanza spazio-temporale, è accompagnato dal tutor nel suo percorso e stimolato a interagire con altri attori del processo formativo.

### **Le attività dell'allievo**

Secondo quanto previsto dal modello formativo, anche in considerazione di quanto previsto dalla normativa vigente, l'impegno dell'allievo è stabilito rispetto ai crediti formativi: per ciascuno di essi è stato stabilito un *impegno orario standard* complessivo di 25 ore di attività. Sulla base delle indicazioni precedentemente presentate, l'impegno orario complessivo dello studente è riportato nella seguente tabella.

<b>Tipo attività</b>	<b>Attività e impegno dell'allievo (per credito formativo - CFU)</b>	<b>Impegno N° ore</b>
<i>Didattica Erogativa</i>	Ore delle video lezioni pre-registrate, inserite nel materiale standard con in aggiunta le ore medie delle lezioni in presenza effettuate per la didattica erogativa.	<b>5</b>



<i>Didattica Interattiva</i>	Ore di partecipazione ad attività collettive programmate e coordinate con lo <i>staff di tutoraggio</i> che riguardano il miglioramento della comprensione dei contenuti, come, ad esempio, partecipazione ad esercitazioni di gruppo, risposta ad un test collettivo, interrogazioni di gruppo, ricevimenti virtuali porre quesiti attraverso i servizi della piattaforma tecnologica (e con l'eventuale supporto degli altri strumenti condivisi) ai tutor. Le attività dei singoli studenti realizzate all'interno o dei gruppi o dell'aula virtuale è analizzata dal tutor e diviene parte della valutazione di esame.	<b>5</b>
<i>Studio autonomo</i>	Attività di studio individuale che si esplica anche utilizzando <i>slide</i> e i <i>manuali disciplinari</i> appositamente realizzati dai docenti di riferimento. Risposta alle prove o test di autovalutazione.	<b>15</b>
	<b><i>Impegno totale per studente</i></b>	<b>25</b>

### **Piano di studi ufficiale (AQ1.C.2)**

Nell'ambito degli ordinamenti didattici dei rispettivi Corsi di Studio, lo studente adotta il piano di studi ufficiale. Nel caso di carriere universitarie o esperienze pregresse lo stesso può richiederne il riconoscimento che avverrà sulla base della corrispondenza con gli esami previsti nel piano di studi. Tale riconoscimento è subordinato all'approvazione da parte dei Consigli dei Corsi di Studio.

### **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 otto ore di attività didattiche e/o formative (attività sincrone o asincrone) e diciassette 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.



### **Didattica di supporto o tutoring (AQ1.C.3)**

La *didattica di supporto o tutoring* (DST) è realizzata per fornire un adeguato supporto agli studenti durante il periodo didattico in funzione della loro preparazione. L'attività di didattica di supporto è esercitata sia dai docenti di riferimento sia dai tutor disciplinari sia per il gruppo classe della coorte di studenti per anno d'iscrizione sia per i sotto-gruppi di studenti per periodi didattici.

In particolare, la didattica di supporto o tutoring, per ogni insegnamento, prevede:

- *colloqui o in web conference o in piattaforma asincrona*, che il docente di riferimento o il tutor disciplinare programmano e svolgono nel periodo didattico, alternando mattina e pomeriggio, per affrontare:
  - problematiche inerenti lo studio e la partecipazione alle attività della didattica, erogativa e interattiva;
  - chiarimenti personalizzati relativi alla strumentazione tecnologica, alle sessioni di esame, alle istruzioni amministrative, alle risposte ai test, ecc.;
- realizzazione di *altre attività didattiche: informazioni* sugli esiti degli esami, indicazioni per l'attuazione dei *Tirocini* accademici e per l'*impostazione* e correzione delle Tesi di Laurea. Queste attività sono realizzate tramite la *posta interna* della piattaforma;
- *attività di monitoraggio*, da parte dei tutor disciplinari, delle attività svolte dai gruppi classe o sotto-gruppi di studenti nel periodo didattico per ogni insegnamento disciplinare, con l'obiettivo di verificare periodicamente lo stato della partecipazione degli studenti alle attività proposte, sia di didattica erogativa sia di didattica interattiva. Questa azione è realizzata in modo da consentire eventuali aggiustamenti della didattica in corso d'opera (ad esempio, messa in piattaforma di materiale complementare, programmazione di seminari in web conference di approfondimento). I Report risultanti dalle attività di monitoraggio sono pubblicati sull'*area dei Forum* di periodo didattico.

Nelle attività di supporto della didattica o tutoring sono escluse le interazioni a carattere orientativo sui programmi, sul CdS, sull'uso della piattaforma e simili, che rientrano invece nel semplice tutoraggio di orientamento.

### **I materiali didattici degli insegnamenti**

Per quanto riguarda i materiali da utilizzare nella realizzazione della *didattica erogativa* essi sono composti da: video pre-registrati, che contengono le lezioni dei docenti di riferimento e seguono quanto previsto dal programma e dalla programmazione didattica; manuali, a formato monografico, o courseware pre-strutturati, contenenti il testo dell'insegnamento con corredo di esempi, esercizi, ecc.; 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 o ogni volta che se ne presenti la necessità.

### **Modalità di valutazione degli esami di profitto (AQ1.B.5)**

Le modalità che l'UNICUSANO ha adottato, anche in considerazione degli aspetti di organizzazione, strutturazione e tutoring didattico (nonché della produzione di materiali didattici), al fine di rendere fattibili la verifica e la certificazione dei risultati di apprendimento declinati per i singoli insegnamenti o esiti formativi, sono:

<b>Modalità</b>	<b>Descrizione</b>
<i>Verifiche di apprendimento in autovalutazione progressive (lezioni, modulo, corso)</i>	<i>Test di conoscenza specialistica o di abilità su problem solving, critical thinking, decision making (ad esempio, item a scelta multipla, vero/falso, sequenza di domande aperte con diversa difficoltà, simulazioni, mappe concettuali, ecc.). Prove di gruppo (ad esempio, elaborati, progetti, mappe concettuali, ecc.).</i>
<i>Esame finale standard</i> - <i>Scritto a distanza.</i> - <i>Colloquio orale in presenza</i>	<i>Prova scritta composta da: domande aperte a saggio breve scritto (domande la cui risposta varia tra le 15 e le 25); prova –ridotta- con item a scelta multipla (&gt;5 &lt;10) Prova scritta composta da domande a scelta multipla di conoscenza specialistica (come per valutazione progressiva) Colloquio orale in presenza. Prova scritta mista. Lo scritto e il colloquio in presenza possono essere in alternativa.</i>
<i>Esame finale percorso compensativo</i> - <i>Scritto a distanza.</i> - <i>Colloquio orale in presenza</i>	<i>Prova scritta composta da: domande aperte a saggio breve scritto (domande la cui risposta varia tra le 15 e le 25); prova –ridotta- con item a scelta multipla (&gt;5 &lt;10) Prova scritta composta da domande a scelta multipla di conoscenza specialistica (come per valutazione progressiva) Colloquio orale in presenza. Prova scritta mista. Lo scritto e il colloquio in presenza possono essere in alternativa. Per quanto previsto dalla Legge 170/2010 sono inseriti strumenti compensativi e misure dispensative.</i>



La valutazione conclusiva del Corso di Studi, espressa con un valore in trentesimi, è stabilita dalla Commissione di Esame<sup>6</sup> su proposta del docente della disciplina, secondo quanto previsto dall'art. 1.2 dell'Allegato tecnico al Decreto Ministeriale del 17 aprile 2003<sup>7</sup>.

Il giudizio della valutazione terrà conto di:

<i>Categorie</i>	<i>Articolazione della valutazione</i>
<i>Risultati di apprendimento</i>	Di eventuali <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>prove intermedie</i> (test online, sviluppo di elaborati, ecc.) realizzati dagli allievi o in autovalutazione o in aula virtuale o in gruppo;</li><li>• <i>prove di esame scritte</i>;</li><li>• <i>prova di colloquio orale</i>.</li></ul> <i>Prova di profitto finale scritta o, in alternativa, colloquio orale (in presenza).</i>
<i>Qualità della partecipazione</i>	- attività on line svolta dal singolo studente (frequenza e qualità degli interventi monitorabili attraverso la piattaforma); - colloqui tracciati con i tutor o il docente .

La prova di profitto può anche essere articolata in una o più prove intermedie svolte su parti del programma (esoneri); è cura del docente segnalare questa possibilità agli allievi e organizzarle. Al candidato, sia per la prova scritta sia per quella orale, viene comunicata la valutazione finale. Se la valutazione non è accettata dal candidato il voto non viene registrato. Nel caso di prova scritta, lo studente può rifiutare il voto entro 5 giorni mediante messaggio e-mail indirizzato alla segreteria studenti.

### **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 utilizza il sistema di prenotazioni online per sostenere l'esame nella sessione d'esame come

<sup>6</sup> La Commissione è proposta dal Preside o dal Coordinatore di Facoltà e approvata dal Magnifico Rettore.

<sup>7</sup> L'art 1.2 dell'Allegato tecnico riporta "La valutazione, in questo quadro, dovrà articolarsi tenendo conto di più aspetti: i risultati di un certo numero di prove intermedie (test online, sviluppo di elaborati, ecc.); la qualità della partecipazione alle attività on line (frequenza e qualità degli interventi monitorabili attraverso la piattaforma); i risultati della prova finale in presenza.



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 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 e ispirati al Sistema AVA dell'ANVUR.

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

- l'Ufficio AVAD, che assolve quanto previsto dalla normativa per il Presidio di Qualità di Ateneo. Tale ufficio 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 e SUA-RD (Schede uniche annuali dei corsi di studio e per la ricerca); assicura il corretto flusso informativo da e verso il Nucleo di Valutazione e la Commissione Paritetica Docenti-Studenti;
- 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 all'Ufficio AVAD e al Nucleo di Valutazione interna.
  
- il Gruppo di Coordinamento per l'Assicurazione della Qualità, interno all'Ufficio AVAD, che comprende componenti per ogni Facoltà o Area disciplinare, che presidia la Scheda Unica Annuale del Corso di Studi (SUA-CdS) e quella della ricerca, cioè SUA-RD, contenente obiettivi della formazione, indicazioni in merito all'esperienza dello studente, risultati della formazione, organizzazione del Corso di Studi.

Come indicato dal Sistema AVA, 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, volti a rilevare il loro parere in merito alla didattica e ai servizi di supporto ad essa correlati. L'elaborazione dei dati risultanti dalla



compilazione di tali questionari è quotidianamente aggiornata e disponibile dall'Ufficio AVAD.

### ***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.

## **Settore servizi e amministrazione**

I servizi amministrativi sono erogati 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 e soddisfazione 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;
- 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 (AQ1.F.3)**

La piattaforma si basa su tecnologie Internet e database relazionali ed 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 SCORM<sup>8</sup>. Il sistema è in grado di fornire report dettagliati delle attività per le quali è stata definita la necessità di tracciamento: lo 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 su struttura e compatibilità tecnologica.

### **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.

### **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; si presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.

---

<sup>8</sup> 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.



## **Altri Servizi offerti allo studente (AQ1.F.2)**

### **Servizi generali**

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

- la mensa, ispirata alla Green Philosophy e il bar, sono entrambi situati all'interno della struttura CAMPUS;
- la possibilità di pernottamento entro la struttura CAMPUS dotata di 130 stanze doppie/triple;
- un'area fitness (palestra) dotata di macchinari di ultima generazione;
- 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 immatricolati, è prevista inoltre la possibilità di usufruire dei seguenti servizi:

- Biblioteca Multimediale (consultazione digitale, Collana Editoriale Unicusano, Archivio Seminari e Conferenze, Approfondimenti);
- Laboratorio di ingegneria dotato di attrezzature strategiche per le attività di Ricerca di base e applicata di fondamentale importanza nella collaborazione con le industrie che vogliono innovarsi ed essere più competitive;
- 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.

### **Programmi mobilità internazionale**

Al fine di promuovere progetti congiunti in campo tecnologico e scientifico, l'UNICUSANO ha avviato azioni di interscambio con altri Atenei europei per consentire la mobilità a livello internazionale degli studenti. Inoltre, l'UNICUSANO ha ricevuto da parte degli Organi competenti, l'accreditamento per la Carta Erasmus, in merito alla possibilità di sviluppare le attività previste dalla programmazione Erasmus+. Al momento, la programmazione Erasmus+ inizierà a partire dall'anno accademico 2015 - 2016. Tutti gli studenti riceveranno, dall'apposito *dell'UNICUSANO* o *Ufficio Programmi Europei per la mobilità studentesca*, nei tempi opportuni tutte le indicazioni per una corretta conoscenza delle opportunità Erasmus+.



L'Ufficio Relazioni Internazionali dell'Università degli Studi Niccolò Cusano, si occupa di promuovere le attività di Ateneo nel processo di internazionalizzazione e di integrazione interculturale a livello europeo e a livello intercontinentale. L'ufficio si occupa di elaborare e gestire accordi e programmi di cooperazione culturale e /o scientifica di favorire la formazione attraverso interscambi di docenti e studenti al fine di rafforzare i propri rapporti di cooperazione bilaterale attraverso l'incontro e la conoscenza.

### **Ufficio Orientamento**

Il servizio di orientamento pianifica e promuove le attività per l'orientamento alla scelta universitaria rivolte agli studenti delle scuole medie superiori e a tutti coloro che intendono proseguire i propri studi.

La Unicusano partecipa ad attività di orientamento fuori sede organizzate dagli Istituti di Istruzione Superiore sul territorio nazionale e prende parte con un proprio stand ai principali saloni dell'orientamento sul territorio nazionale (orientamento in entrata).

L'Orientamento, inteso come guida all'ottimizzazione delle proprie risorse, continua anche durante il percorso universitario (orientamento in itinere); infatti lo studente è affiancato da consulenti in grado di guidarlo nella migliore organizzazione e gestione dei propri tempi e attività di studio.

A conclusione della carriera universitaria, i laureandi e i laureati sono assistiti nella fase iniziale di ricerca attiva del lavoro e formazione professionale (orientamento in uscita).

### **Tutela dei Diritti dello Studente**

Presentando istanza scritta alla Segreteria delle Facoltà (a mano, a mezzo posta o via e-mail utilizzando il modulo allegato disponibile online sul portale e in forma cartacea presso le Segreterie degli Studenti), lo studente può richiedere l'intervento degli organi accademici competenti per la tutela dei propri diritti.

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.

Le Segreterie inviano all'Ufficio AVAD, Settore Statistica, i dati relativi alle richieste o ai reclami degli studenti sull'attività svolta nell'anno accademico precedente. Lo studente, mediante procedura dedicata sul portale istituzionale, ha anche la facoltà di inviare alle Segreterie di corrispondenza o alle Commissioni Paritetiche propri suggerimenti, non necessariamente correlati a particolari disfunzioni, ma orientati al miglioramento di uno o più processi/servizi/attività dell'UNICUSANO.



### ***Supporto agli Studenti Disabili***

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 e 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 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).