



IL RETTORE

- VISTO lo Statuto dell'Università Telematica e-Campus;
- VISTO la legge 9 maggio 1989 n. 168, recante “norme sull'autonomia universitaria”;
- VISTA la legge 29 luglio 1991, n. 243, in materia di “operatività delle università non statali legalmente riconosciute”;
- VISTO il D.M. 3 novembre 1999, n. 509, recante “norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei” e ss.mm.ii;
- VISTO il decreto interministeriale del 17 aprile 2003, recante “criteri e procedure di accreditamento dei corsi di studio a distanza delle università statali e non statali e delle istituzioni universitarie, abilitate a rilasciare titoli accademici, di cui all'articolo 3 del decreto 3 novembre 1999, n. 509”;
- VISTO il D.M. 22 ottobre 2004, n. 270, “Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologia 3 novembre 1999, n. 509”;
- RITENUTO di dover meglio precisare all'interno della Carte dei Servizi le linee di progettazione didattica dei singoli insegnamenti;
- VISTA la delibera del Consiglio di Amministrazione del 23 febbraio 2022;
- VISTA la delibera del CTO del 25/02/2022;

D E C R E T A

le seguenti modifiche alla “Carta dei Servizi”:

Art. 1 - Modifiche alla “Carta dei Servizi”

1.1. L'articolo 4 della “Carta dei Servizi” viene così sostituito:

I requisiti e le caratteristiche dei servizi vengono sintetizzati di seguito (punti a-f). Corrispondono agli standard tecnologici previsti dall'allegato tecnico del DM 17 aprile 2003 e successive integrazioni e modificazioni e trovano riscontro sia nel Regolamento didattico d'Ateneo che nel dettaglio delle

soluzioni tecnologiche adottate dall'Ateneo.

a) Servizi formativi, includono le attività in aula virtuale erogati in modalità sincrona (incontri live con docenti e tutor, in gruppi di discussione di max 100 utenti per attività sul Portale istituzionale) e in modalità asincrona per consentire allo studente un apprendimento in piena autonomia gestionale (Portale, piattaforma e-learning, app e altri canali istituzionali).

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

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

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

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

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

Lo studente ha diritto a fruire dei servizi e della didattica online senza criticità di software o di connettività.

I requisiti consigliati per poter **accedere alle lezioni online** e fruire di tutti i servizi del Virtual Learning Environment (VLE) Uniecampus e per **sostenere online le prove scritte degli esami di profitto**, sono

costituiti da un computer fisso (oppure da un notebook) dotato di processore Intel i5 di Ottava generazione o AMD Ryzen 5 di Terza generazione, entrambi Quad Core, o equivalenti, con sistema operativo Microsoft Windows 10/11 o Apple Mac OS 12 con almeno 8 GB di memoria RAM, schermo con risoluzione 1024 x 768 o superiore, scheda audio, altoparlanti, microfono ed una webcam (necessaria per i webinar e gli esami di profitto, utile per i ricevimenti presso gli Uffici remoti dei Docenti). Un browser (Microsoft Edge 98.x, Google Chrome v. 98, Mozilla Firefox v. 97 e Safari v. 15 o superiori. Un collegamento internet Fibra/ADSL via cavo o WI-FI (una connessione con chiavetta USB o hotspot cellulare è da ritenersi valida solo con connessione 5G e 4G ma potrebbe non essere sufficiente per motivi di ricezione).

Per tutti i dettagli riguardanti altri sistemi operativi ed altri dispositivi (mobile e non) si rimanda alla '**Matrice di Compatibilità**' raggiungibile in Area Riservata e frequentemente aggiornata dallo Staff Tecnico.

La piattaforma dell'Ateneo si basa su tecnologie Internet e database relazionali: grazie alla sua scalabilità, è strutturata in modo da garantire l'accesso e la fruizione dei servizi da parte di oltre 5.000 utenti in contemporanea.

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

La piattaforma garantisce il tracciamento in tempo reale delle attività con la granularità almeno a livello di Learning Object e di singolo test; inoltre, può recepire contenuti definiti in accordo agli standard **SCORM** e **xAPI**, con metadati relativi ai medesimi standard.

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 del VLE.

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 nonché la loro riservatezza. Il tracciato dei dati anagrafici utilizzato è quello del gestionale ESSE3 di CINECA.

1.2. Dopo l'articolo 5 viene inserito un nuovo articolo 6 che descrive i Servizi Didattici Integrativi.

1.3. Vengono conseguentemente rinominati gli articoli 6, 7, 8, 9 e 10.

1.4. L'articolo 10, che diventa articolo 11, viene così sostituito:

Art. 11 Studenti con Disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) o Bisogni Educativi Speciali (BES)

L'accessibilità e la fruibilità del portale web universitario da parte degli studenti con Disabilità, DSA e BES sono garantite dagli standard WC3 e dalle verifiche periodiche pubblicate nell'area dedicata del portale stesso.

Per le specifiche esigenze degli studenti con disabilità, DSA o BES, al momento dell'iscrizione vengono stabiliti i requisiti tecnologici permanenti o temporanei da rendere disponibili per facilitare la fruizione dei materiali didattici (ad esempio erogazione dei L.O. accessibili da specifica piattaforma accessibile, cfr. sezione dedicata nella Guida Tecnica dello Studente, reperibile nell'Area Riservata), per accedere a servizi telematici specifici (ad esempio, la piattaforma per il sostenimento a distanza delle prove scritte) e per applicare le misure dispensative e/o compensative per il sostenimento degli esami di profitto.

Per i dettagli descrittivi e operativi relativi ai servizi predisposti per questi studenti, si rimandano gli stessi alla **Carta dei Servizi della Commissione di Ateneo per gli allievi con Bisogni Educativi Speciali (CABES)**.

Art. 2 – Entrata in vigore

Il presente decreto entra in vigore dal giorno successivo alla data di emanazione.

In allegato al presente decreto il Regolamento per come risulta a seguito delle modifiche apportate.

Dato a Novedrate, 28 febbraio 2022

D.R. n. 16/22

Il Rettore
Prof. Enzo Siviero

CARTA DEI SERVIZI

Art. 1- Istituzione e sedi dell'Università Telematica e-Campus

L'Università Telematica e-Campus è istituita ai sensi del D. M. 30-06-2006 (GU Serie Generale n.31 del 07-02-2006 - Suppl. Ordinario n. 32), quale università non statale.

La sede legale e operativa è in Novedrate (CO), Via Isimbardi n. 10. L'elenco dettagliato e i riferimenti aggiornati delle altre sedi operative, progressivamente attivate in Italia e all'estero, sono reperibili nella sezione dedicata, denominata "Le sedi", del Portale istituzionale www.uniecampus.it.

Art. 2 – Titoli e Finalità

L'Università Telematica e-Campus rilascia i seguenti titoli accademici:

- a) i titoli di cui all'art. 3 comma primo del decreto 22 ottobre 2004, n. 270: laurea (L), laurea magistrale (LM);
- b) i titoli di Master di primo e di secondo livello.

Le finalità istituzionali sono quelle di cui all'articolo 2, dello Statuto dell'Università Telematica e-Campus.

L'Università Telematica e-Campus riconosce agli studenti il diritto allo studio e si impegna a fornire loro, per la durata dell'iscrizione, prestazioni di qualità -nel pieno rispetto dei principi fondamentali, in materia di erogazione di servizi pubblici, e ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994- nell'ambito della propria programmazione didattica e scientifica per l'offerta formativa disponibile e per i servizi, le attività, le modalità erogative ad essa connesse e nel pieno rispetto delle indicazioni contenute nel Regolamento didattico d'Ateneo e nella presente Carta dei Servizi.

La presente Carta dei Servizi definisce gli obblighi nei confronti dello studente ai sensi dall'articolo 4, del DM 17 aprile 2003 (GU n.98 del 29-4-2003).

L'Università Telematica e-Campus utilizza prevalentemente, per i servizi formativi e informativi, strumenti a distanza e si impegna a garantirne la loro fruibilità in rete, rendendoli lo strumento più efficace per raggiungere i propri fini istituzionali e con essi il conseguimento del successo formativo dei propri studenti.

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

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

Art. 3 - Le regole dei servizi e diritti dello studente

Le regole fondamentali dei servizi, che l'Università Telematica e-Campus si è data per garantire agli studenti, con l'uguaglianza di trattamento, l'esercizio dei propri diritti, trovano, ai sensi e per effetto del DM 17 aprile 2003, riscontro in questa Carta dei Servizi, nel Regolamento Didattico d'Ateneo e nella descrizione della Piattaforma Tecnologica, reperibili nel portale istituzionale www.uniecampus.it.

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

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

Lo studente iscritto all'Università Telematica e-Campus ha il diritto di:

- a) ricevere prestazioni di qualità,
- b) ricevere sistema di valutazione improntato a canoni di uguaglianza trasparenza e razionalità
- c) ricevere informazioni chiare; tempestive anche attraverso la tutoria
- d) di accedere al sistema telematico e alle piattaforme erogative dell'Ateneo
- e) veder tutelati, i propri dati e informazioni personali.

Per tutte le inadempienze percepite dallo studente, l'Università Telematica e-Campus è istituito l'Ufficio per la Tutela dei Diritti dello Studente cui lo studente può presentare istanza scritta (a mano, a mezzo posta, via e-mail o telematicamente attraverso compilazione del form disponibile online su portale e in forma cartacea presso l'Ufficio per la Tutela dei Diritti dello Studente) per richiedere l'intervento dell'Autorità Garante degli Studenti.

L'A.G.S.:

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

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

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

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

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

Entro 60 giorni dalla richiesta dello studente, l'Autorità Garante degli Studenti informa gli interessati dell'esito del proprio accertamento e degli eventuali provvedimenti assunti dall'Università.

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

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

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

Art. 4 - Descrizione dei servizi e degli standard tecnologici

I requisiti e le caratteristiche dei servizi vengono sintetizzati di seguito (punti a-f). Corrispondono agli standard tecnologici previsti dall'allegato tecnico del DM 17 aprile 2003 e successive integrazioni e modificazioni e trovano riscontro sia nel Regolamento didattico d'Ateneo che nel dettaglio delle soluzioni tecnologiche adottate dall'Ateneo.

g) Servizi formativi, includono le attività in aula virtuale erogati in modalità sincrona (incontri live con docenti e tutor, in gruppi di discussione di max 100 utenti per attività sul Portale istituzionale) e in modalità asincrona per consentire allo studente un apprendimento in piena autonomia gestionale (Portale, piattaforma e-learning, app e altri canali istituzionali).

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

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

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

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

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

Lo studente ha diritto a fruire dei servizi e della didattica online senza criticità di software o di connettività.

I requisiti consigliati per poter **accedere alle lezioni online** e fruire di tutti i servizi del Virtual Learning Environment (VLE) Uniecampus e per **sostenere online le prove scritte degli esami di profitto**, sono costituiti da un computer fisso (oppure da un notebook) dotato di processore Intel i5 di Ottava generazione o AMD Ryzen 5 di Terza generazione o equivalenti, con sistema operativo Microsoft Windows 10/11 o Apple Mac OS 12 con almeno 8 GB di memoria RAM, schermo con risoluzione 1024 x 768 o superiore, scheda audio, altoparlanti, microfono ed una webcam (necessaria per i webinar e gli esami di profitto, utile per i ricevimenti presso gli Uffici remoti dei Docenti). Un browser (Microsoft Edge 98.x, Google Chrome v. 98, Mozilla Firefox v. 97 e Safari v. 15 o superiori). Un collegamento internet Fibra/ADSL via cavo o WI-FI (una connessione con chiavetta USB o hotspot cellulare è da ritenersi valida solo con connessione 5G e 4G ma potrebbe non essere sufficiente per motivi di ricezione).

Per tutti i dettagli riguardanti altri sistemi operativi ed altri dispositivi (mobile e non) si rimanda

alla '**Matrice di Compatibilità**' raggiungibile in Area Riservata e frequentemente aggiornata dallo Staff Tecnico.

La piattaforma dell'Ateneo si basa su tecnologie Internet e database relazionali: grazie alla sua scalabilità, è strutturata in modo da garantire l'accesso e la fruizione dei servizi da parte di oltre 5.000 utenti in contemporanea.

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

La piattaforma garantisce il tracciamento in tempo reale delle attività con la granularità almeno a livello di Learning Object e di singolo test; inoltre, può recepire contenuti definiti in accordo agli standard **SCORM** e **xAPI**, con metadati relativi ai medesimi standard.

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 del VLE.

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 nonché la loro riservatezza. Il tracciato dei dati anagrafici utilizzato è quello del gestionale ESSE3 di CINECA.

Art. 5 - Modalità di erogazione dei servizi e metodologie didattiche

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

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

Ogni evento live è moderato da docenti o da tutor, i quali abilitano gli accessi ai loro corsi, fino ad un massimo di 100 partecipanti.

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

La metodologia didattica fonda i suoi principi, su criteri e standard definiti all'art. 4, del DM del 17 Aprile 2003 e del connesso Allegato Tecnico, essa trova ampio e puntuale riscontro nelle soluzioni tecnologiche adottate dall'Ateneo.

Le modalità di apprendimento consentono:

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

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

- A) l'**Aula tradizionale**, per seminari e full immersion tenuti dai docenti o dai **tutor disciplinari**, finalizzate all'apprendimento e all'approfondimento in presenza dello studente;
- B) l'**Aula virtuale (webinar)**, con modalità di fruizione sincrona su piattaforma interattiva e interoperabile, per partecipare a lezioni live tenute dai docenti e a corsi intensivi tenuti da docenti di ambito disciplinare via rete Internet finalizzata all'apprendimento collaborativo, partecipativo e assistito dello studente;
- C) la **piattaforma e-learning**, con modalità di fruizione asincrona per consultare la mediateca delle lezioni e bibliografie di riferimento, per svolgere esercitazioni, test di verifica a supporto delle aule virtuali, e comunque finalizzata all'apprendimento autonomo e autogestito dallo studente;
- D) il **portale web**, con modalità di fruizione asincrona per la gestione della comunicazione e per lo scambio informativo e con modalità di fruizione sincrona per sviluppare attività di approfondimento, per svolgere esercitazioni di gruppo, per condividere progetti, programmi e temi di discussione, tutto ciò con l'ausilio attento di moderatori e animatori.

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

Allo scopo di garantire alti standard qualitativi, ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero degli studenti fuori corso e, inoltre, in ottemperanza al d.m. 987/2016, l'Ateneo si avvale della figura dei **tutor disciplinari**, che svolgono attività didattica nelle classi virtuali mediante l'uso della piattaforma d'Ateneo, favorendo il corretto svolgimento e monitoraggio delle attività didattiche a distanza effettuate dagli studenti e contribuendo al miglioramento continuo della qualità degli insegnamenti, del servizio offerto agli studenti e del loro apprendimento.

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

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

Art. 6 – I Servizi Didattici Integrativi (SDI)

I Servizi Didattici Integrativi sono una serie di attività altamente consigliate -ma non indispensabili- ai fini del compimento degli atti di carriera. Tali servizi aggiuntivi, direttamente prenotabili o meno in dipendenza del profilo di iscrizione dello studente (standard o convenzionato), consentono lo svolgimento di attività didattiche ulteriori ma non obbligatorie ai fini del sostenimento degli esami, che non costituiscono cioè oggetto di valutazione per i medesimi.

I principali SDI sono i seguenti:

- 1) **Web Lessons**: lezioni di approfondimento sui principali argomenti delle materie caratterizzanti il Corso di Laurea. Sono strutturate in cicli durante tutto l'arco dell'A. A. e sono tenute direttamente dai Docenti/Tutor Disciplinari in videoconferenza, sulla base di un calendario predefinito (SDI non disponibile per Master, Corsi di perfezionamento, Formazione continua professionale).
- 2) **Virtual Lab**: seminari tecnico-pratici afferenti a casi reali, simulazioni, project working, e-tivities, ecc., tenute direttamente dai Docenti/Tutor Disciplinari in videoconferenza, sulla base di un calendario predefinito (SDI non disponibile per Master, Corsi di perfezionamento, Formazione continua professionale).
- 3) **Settimane Intensive Virtuali**: full immersion con incontri giornalieri in videoconferenza tenute dai Docenti/Tutor Disciplinari, della durata di una settimana, alla fine della quale si svolge l'esame di profitto (extra sessione ordinaria - SDI non disponibile per Corsi singoli, Master, Corsi di perfezionamento, Formazione continua professionale).

- 4) **eCampus WorkApp**: piattaforma di job placement offerta ai nostri laureati/laureandi che consente di visualizzare le offerte di lavoro e di creare il CV in linea con le proprie aspettative ed il proprio profilo.
- 5) **MyeCampus**: App ufficiale dell'Ateneo che consente di effettuare tutte le attività (prenotazioni, consultazioni, ecc.) direttamente dal proprio smartphone.
- 6) **Interactive APP eCampus**: app di didattica interattiva, che consente di simulare lo svolgimento delle prove scritte d'esame, proprio come durante un appello (SDI non disponibile per Master, Corsi di perfezionamento, Formazione continua professionale).

Art. 7 – Il materiale didattico e la progettazione degli insegnamenti

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

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

Detti materiali sono convalidati mediante le modalità e gli strumenti creati dalla Commissione Didattica Permanente, di cui all'art. 4 dello Statuto della stessa Università.

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

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

Art. 8 – La valutazione degli esami di profitto e dei servizi didattici

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

L'esame finale di profitto della singola disciplina viene canonicamente svolto in presenza -ma anche online per periodi o casi particolari, ad esempio di emergenza sanitaria- presso le sedi dell'Università, secondo le modalità indicate nel Regolamento Didattico vigente.

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 basati sul Sistema AVA dell'ANVUR.

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

a) 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;

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

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

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

Art. 9 - I piani di studio

I piani di studio sono erogati totalmente o parzialmente a distanza e si caratterizzano in ragione del corso di studi, ai sensi e per gli effetti del D.M. 270/04 e del D.M. 17 aprile 2003, e successivi decreti ministeriali di attuazione, ad essi corrispondenti: corso di laurea, corso di laurea magistrale, corso di specializzazione, corsi di perfezionamento scientifico, corsi di alta formazione.

I piani di studio vengono disciplinati nel Regolamento didattico d'Ateneo, nei regolamenti e ordinamenti didattici, previsti dal DM 270/2004 e successivi, e perseguono obiettivi, attraverso specifiche attività formative, e in coerenza con la classe a cui si riferiscono.

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

Con riferimento ai Corsi di Laurea, ciascun piano di studi contiene attività formative di base, caratterizzanti, integrative e affini (e altre attività formative distinte come segue: a scelta dello studente, seconda lingua straniera e altre quali tirocinio, stage, laboratorio, ecc.).

Art. 10 - Organizzazione funzionale

L'organizzazione funzionale dell'Ateneo è definita dallo statuto della "Università Telematica e-Campus".

Gli organi di governo sono: il Presidente del Comitato Tecnico Ordinatore; il Presidente Onorario della Fondazione eCampus; il Presidente del Consiglio di Amministrazione; il Comitato Tecnico Ordinatore.

La gestione operativa delle attività dell'Ateneo è supervisionata dal Direttore Generale e si articola nelle seguenti unità operative:

- a. Struttura amministrativa
- b. Struttura del personale
- c. Struttura di produzione video e grafica
- d. Struttura tecnologica informatica
- e. Biblioteca multimediale
- f. Struttura servizi didattici
- g. Segreteria e servizi generali

Gli organi di controllo sono:

- a) il Nucleo di Valutazione, attraverso il quale l'università misura il livello di soddisfazione dei propri utenti e il livello di qualità fornito dal personale docente e non docente, nonché la valutazione del grado di efficacia della tecnologia utilizzata;
- b) il Collegio dei Revisori di Conti, per controllare l'amministrazione della società e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri e delle scritture contabili.

Art. 11 - Studenti con Disabilità, Disturbi Specifici dell'Apprendimento (DSA) o Bisogni Educativi Speciali (BES)

L'accessibilità e la fruibilità del portale web universitario da parte degli studenti con Disabilità, DSA e BES sono garantite dagli standard WC3 e dalle verifiche periodiche pubblicate nell'area dedicata del portale stesso.

Per le specifiche esigenze degli studenti con disabilità, DSA o BES, al momento dell'iscrizione vengono stabiliti i requisiti tecnologici permanenti o temporanei da rendere disponibili per facilitare la fruizione dei materiali didattici (ad esempio erogazione dei L.O. accessibili da specifica piattaforma accessibile, cfr. sezione dedicata nella Guida Tecnica dello Studente, reperibile nell'Area Riservata), per accedere a servizi telematici specifici (ad esempio, la piattaforma per il sostenimento a distanza delle prove scritte) e per applicare le misure dispensative e/o compensative per il sostenimento degli esami di profitto.

Per i dettagli descrittivi e operativi relativi ai servizi predisposti per questi studenti, si rimandano gli stessi alla *Carta dei Servizi della Commissione di Ateneo per gli allievi con Bisogni Educativi Speciali (CABES)*.

Art. 12 - Il contratto con lo studente

Il contratto ha una durata pari alla durata legale del singolo Corso di Laurea. Prima della sottoscrizione del Contratto, lo studente è tenuto a prendere visione del Regolamento Didattico d'Ateneo, documento che può essere consultato sul sito www.uniecampus.it.

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

Per contratto, lo studente, che sia in regola con i pagamenti relativi alla propria posizione

amministrativa, compreso il versamento dei previsti diritti di segreteria, può recedere dall'immatricolazione, e quindi interrompere il rapporto con l'Università, inviando, nel periodo dal 01 al 31 agosto di ciascun anno, specifica istanza di Rinuncia agli Studi, ovvero richiesta di Trasferimento ad altro Ateneo, indirizzata al Rettore a mezzo di raccomandata A/R, ovvero a mezzo di e-mail di postacertificata all'indirizzo scriviuniecampus@pec.uniecampus.it.

L'Università Telematica e-Campus si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione del servizio in casodi inadempienza contrattuale dello studente.

Il foro di competenza esclusiva è quello di Como.