



## CARTA DEI SERVIZI

1. MODELLO FORMATIVO IUSI
2. GUIDA DELLO STUDENTE
3. GUIDA DEL DIRETTORE DI DIPARTIMENTO
4. GUIDA DEL COORDINATORE CORSO DI STUDIO
5. GUIDA DEL DOCENTE
6. GUIDA DEL TUTOR
7. MODALITA' DI TRACCIAMENTO
8. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI
9. ALLEGATI

### 1. MODELLO FORMATIVO IUSI

Gli studenti dello IUSI usufruiscono di un modello formativo che integra diverse modalità a distanza (*Telematica, integrata e blended*) con momenti di incontro (*seminari, laboratori*) in *full immersion*, di durata variabile dalla mezza giornata alla settimana, classificando quindi, generalmente, il corso come Blended.

La formazione integrata consente di ottimizzare l'uso del tempo, limitando e concentrando i momenti formativi in cui è necessaria la presenza e supportando, con le metodologie della distanza, l'attività di apprendimento e verifica.

La FAD è quindi caratterizzata da tre tipi di attività:

1. **Trasmissione dei contenuti** predisposti dal docente (*che si configura come esperto di contenuto*).  
I contenuti prodotti dallo IUSI, e predisposti per ogni insegnamento dal docente, sono fruibili come documenti visibili o scaricabili dal sito web quali file HTML, PDF e ipertesti.  
I documenti presenti nel sito web si trovano nella pagina specifica di ogni insegnamento, all'interno della parte riservata agli studenti, a cui si accede dalla home page immettendo codice e password personali (*vedi capitolo Struttura del sito*), così come altri supporti di contenuto, in particolare i testi bibliografici di riferimento.
2. **Verifica e autoverifica** dell'apprendimento attraverso l'uso di strumenti interattivi in rete;
3. **Dialogo** tra studenti, tutor e docenti.

Il dialogo tra studenti, tutor e docenti si svolge attraverso strumenti differenziati:

1. l'incontro previo appuntamento, il contatto telefonico e l'e-mail (tra tutor e studente o tra docente e studente), per risolvere problemi individuali.
2. Il forum generale, presente nella pagina specifica di ogni corso, all'interno della parte riservata agli studenti (*vedi capitolo Struttura del sito*), per affrontare problematiche di

carattere organizzativo, e quindi di interesse collettivo (vedi capitolo I Forum strutturati)

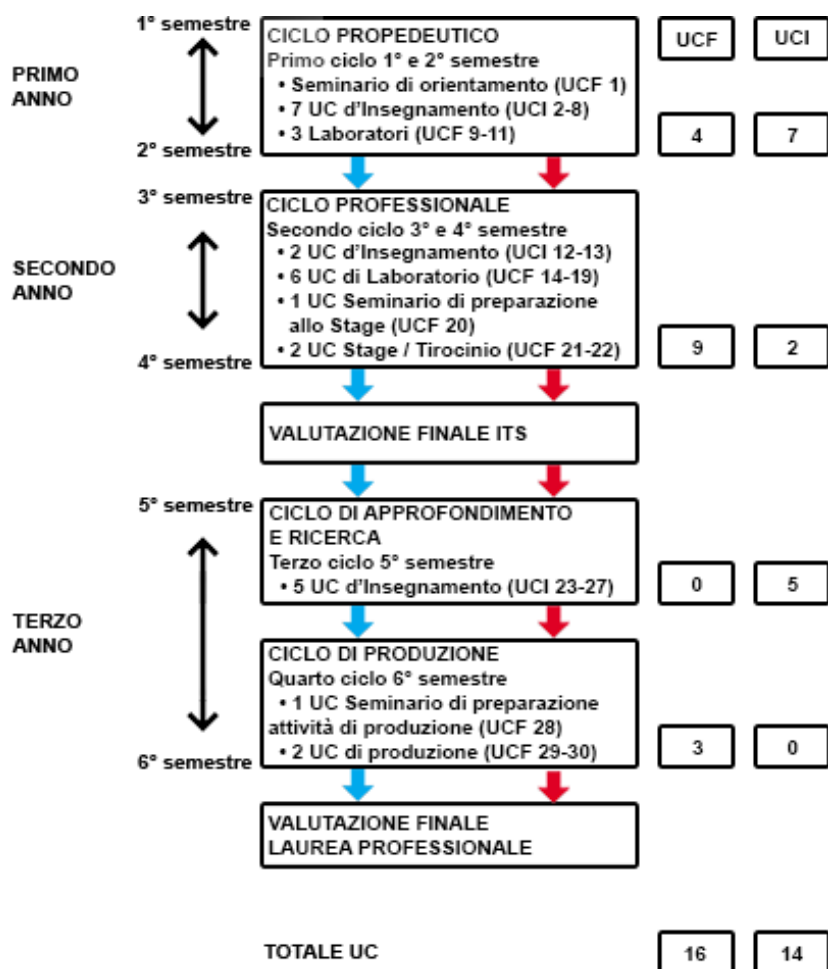
3. I forum relativi ai singoli insegnamenti, presenti nella pagina specifica di ogni insegnamento, all'interno della parte riservata agli studenti (vedi capitolo Struttura del sito), per affrontare argomenti relativi ai contenuti didattici (vedi capitolo I Forum strutturati).
4. È di fondamentale importanza evitare di porre quesiti di contenuto nel forum generale e quesiti organizzativi nei forum degli insegnamenti.

### Modello IUSI di Piano didattico per la realizzazione di una Laurea Professionale

I corsi di laurea professionali proposti dalla nostra Corporate University, complementari tra ITS e apporto universitario, si declinano secondo un modello e una metodologia originale messa a punto dagli esperti di didattica multimediale e interattiva della nostra Corporate University:

- il 1° anno è propedeutico;
- il 2° anno è professionalizzante;
- il 3° anno è misto: professionalizzante e di approfondimento e ricerca.

Tutta l'attività formativa è articolata in 6 semestri, 4 cicli e 30 Unità di Credito (UC), secondo lo schema riportato. I primi quattro cicli costituiscono insieme organizzati di attività didattiche, di studio e di apprendimento finalizzati al conseguimento di specifici obiettivi, al termine dei quali lo studente otterrà il diploma ITS con il titolo di Tecnico superiore.



### Legenda

UC = Unità di Credito; UCI = Unità di Credito d'Insegnamento; UCF = Unità di Credito Formativo

## 2. GUIDA DELLO STUDENTE

Gli studenti dello IUSI usufruiscono di un modello di formazione a distanza tradizionale per quanto riguarda quasi tutta l'offerta formativa dello IUSI, eccezione fatta per le lauree professionali (Cfr.: *Modello IUSI di Piano Didattico*).

Per quanto riguarda la maggiore parte dell'offerta formativa (*Academy, Laboratory e Master*), lo studente potrà seguire le attività previste nel piano didattico del corso scelto disponendo:

- delle video lezioni, disponibili in modalità sincrona e/o asincrona;
- del testo scritto di ciascuna lezione, con riferimenti bibliografici, note, etc. (*con l'arricchimento di testi, tabelle, immagini, grafici, diapositive con testi e commenti in audio del docente*);
- del materiale di approfondimento (*video e cartaceo depositato nel sito*);
- delle esercitazioni di autovalutazione per la verifica dello stato di apprendimento.

### Sito/ piattaforma

Il sito è composto da una parte di libera fruizione e una parte riservata agli utenti, vincolata al riconoscimento tramite codice e password. **La parte di libera fruizione è composta da:**

1. Documenti di carattere generale (*presentazione dello IUSI, manuali, guide, documenti informativi, news*) a cui si accede dalla home page del sito.
2. Documenti di presentazione delle attività didattiche, a cui si accede dalla home page del sito.

Le attività didattiche sono suddivise per tipologia corsuale (*Corsi di base, Summer e Winter School, corsi di aggiornamento o di approfondimento, lauree e master*).

All'interno di ogni tipologia, i corsi sono elencati in una tabella che ne riporta il titolo, il link al bando, il link al documento informativo e le informazioni fondamentali quali il numero dei crediti e la data di scadenza del periodo di iscrizione. Il bando riporta tutte le informazioni di presentazione del corso. Il documento informativo integra il bando approfondendo gli obiettivi, il programma, la struttura e l'organizzazione didattica del corso, e illustrando il programma di ogni singolo insegnamento.

**La parte riservata agli utenti (studenti, tutor, docenti) è composta dalla home page del corso** (l'accesso è diretto grazie al riconoscimento di codice e password personale dell'utente), suddivisa in tre colonne:

**Colonna 1.** Gli strumenti di interazione non relativi al contenuto:

- il forum generale, diviso in tematiche organizzative ;
- il questionario di entrata (*non sempre presente*);
- le news del corso, con le notizie riservate agli studenti del corso;
- l'accesso alla pagina di cambiamento della password;
- altri documenti di carattere generale relativi al corso.

**Colonna 2** L'elenco dei singoli insegnamenti:

- il click sull'insegnamento riporta le relative informazioni della Colonna 3.

**Colonna 3** Le informazioni sul singolo insegnamento comprendono:

- l'iscrizione agli appelli d'**esame** (*per i Corsi di Laurea*);
- l'accesso alle **prove di verifica**;
- l'accesso ai **contenuti** presenti in rete (*link, download, approfondimenti sotto forma di documenti in diversi formati quali HTML, PDF e ipertesti*);
- l'accesso alla **mappa cognitiva** (*se prodotta*) da cui si accede al forum strutturato dei singoli argomenti. I forum generali dei corsi e i forum relativi ai singoli insegnamenti sono forum strutturati.

Il termine **strutturati** significa che i forum sono suddivisi in diverse tematiche (*ad esempio, i forum generali dei corsi comprendono le tematiche esami, materiale didattico, prove di verifica, bacheca*).

Per intervenire con domande e contributi, o per leggere gli interventi effettuati da altri studenti, tutor e docenti, è indispensabile:

- scegliere una tematica, che diviene l'**argomento** dell'intervento;
- scrivere un titolo sintetico ma significativo, semplificativo cioè del contenuto che segue, in modo da consentire agli altri studenti di intuirne la tematica senza leggerlo (*ad esempio, in un forum generale, nell'argomento **esami**, è corretto un titolo come **documenti da presentare**, che suggerisce una domanda su quali documenti il candidato deve presentare al momento dell'esame; non è corretto invece un titolo come **avrei una domanda...**);*
- scrivere il testo dell'intervento, considerando che deve essere letto e compreso da tutti gli utenti;
- confermare con il pulsante **invia**.

Inoltre, al termine dello studio di un argomento, lo studente può visitare quell'argomento all'interno del forum strutturato: gli interventi che trova sono importanti **integrazioni del contenuto didattico** (*in questo senso, ogni domanda è importante quanto la risposta*).

Il sostegno offerto dal tutor ha quindi una connotazione duplice e circolare: ha lo scopo di far superare le difficoltà di ordine cognitivo, e, contrastando la sensazione di inadeguatezza che spesso lo studente prova di fronte al proprio percorso di apprendimento, ha una ricaduta di ordine affettivo che potenzia la motivazione dello studente stesso.

Nelle pagine web, dedicate a ciascun corso, il tutor inserisce regolarmente contributi, interventi, risponde ai quesiti posti dagli studenti nel forum generale così da consentire una comunicazione costante tra le figure coinvolte nel processo formativo.

Il tutor, inoltre, collabora con i singoli docenti per aggiornare i forum di contenuto, partecipa al dibattito in rete inserendo contributi per l'approfondimento delle tematiche disciplinari e ampliando pertanto l'offerta didattica.

Il docente è l'esperto dei contenuti del proprio insegnamento o modulo disciplinare. Egli cura la programmazione e l'organizzazione dell'attività formativa stabilita, ed è il coordinatore scientifico di ogni attività integrativa prevista.

Il docente sostituisce le lezioni tradizionali, predisponendo, per il proprio insegnamento, un'unità didattica composta dagli script di ciascuna videolezione prevista nella programmazione, accompagnata da ulteriori documenti visivi o scritti di approfondimento ai concetti presentati nelle videolezioni. Lo script di ogni videolezione componente l'unità didattica viene fornito all'inizio di ogni percorso di studio, è corredato da esercizi applicativi per consolidare l'apprendimento, da una bibliografia ragionata per approfondire le tematiche trattate, da un glossario esplicativo dei termini più tecnici, nonché da prove di verifica formativa.

### 3. GUIDA DEL DIRETTORE DI DIPARTIMENTO

Il Direttore di Dipartimento è il responsabile dell'organizzazione e del coordinamento delle attività del personale tecnico-amministrativo eventualmente assegnato alla struttura; esercita tutte le attribuzioni che gli sono demandate e partecipa come membro del Comitato di Gestione con voto consultivo.

### 4. GUIDA DEL COORDINATORE DEL CORSO DI STUDIO

Ciascun Corso di Studio (*CdS*), sia esso di base, di media intensità o di Alta Formazione professionale, previsto nelle attività dell'Istituto, è gestito da un Coordinatore che assicura il coordinamento delle attività dello specifico CdS, sia negli aspetti progettuali sia in quelli di realizzazione, verifica e revisione dei percorsi, ai fini del miglioramento alla cui realizzazione può provvedere tutto il Consiglio di Corso di Studio, secondo la propria autonoma organizzazione; egli persegue e promuove il processo di Assicurazione della Qualità del CdS.

## 5. GUIDA DEL DOCENTE

### Norme generali

Il docente della IUSI Corporate University è l'esperto dei contenuti del proprio insegnamento o modulo disciplinare. Egli cura la programmazione e l'organizzazione dell'attività formativa stabilita ed è il coordinatore scientifico di ogni attività integrativa prevista.

Il docente dello IUSI opera in un contesto formativo che integra la modalità a distanza con momenti di incontro (*seminari, laboratori*) in *full immersion*, di durata variabile dalla mezza giornata alla settimana.

La formazione integrata consente di ottimizzare l'uso del tempo, limitando e concentrando i momenti formativi in cui è necessaria la presenza e supportando, con le metodologie della distanza, l'attività di apprendimento e verifica.

Al fine di conoscere le metodologie e le tecnologie adottate da IUSI, e le modalità operative con cui vengono erogati i corsi, si consulti la **Guida dello studente**.

Il docente che assume l'incarico di un insegnamento nei corsi dello IUSI con modalità blended si configura principalmente come **esperto di contenuto** (*l'aspetto propriamente didattico dell'insegnamento e il contatto diretto con gli studenti sono delegati al tutor di contenuto*), quindi deve effettuare le seguenti attività:

1. Preparazione del materiale didattico, con video di 30 minuti per ciascuna lezione prevista:
  - a. script di ciascuna lezione (*videolezione, web conference o documentary*);
  - b. diapositive (*arricchite da testi, tabelle, immagini, grafici, etc.*) commentate in audio dal docente;
  - c. materiale di approfondimento (*cartaceo, visivo*) e bibliografico con letture consigliate in rapporto agli obiettivi cognitivi degli argomenti trattati.
2. Preparazione delle prove di autoverifica per lo studente.
3. Preparazione di prove di verifica di modulo con messaggi compensativi e, se ritiene necessario, di altri strumenti di verifica e autoverifica;
4. Interazione con il tutor di sistema per le questioni organizzative e con i tutor di contenuto per la gestione del dialogo in rete con gli studenti (*forum strutturati*);
5. Gestione degli incontri seminariali e di laboratorio *full immersion*, se previsti nel contesto dell'insegnamento;
6. Valutazione dell'apprendimento degli studenti in sede di esame.

## 6. GUIDA DEL TUTOR

### Norme generali

Il tutor ha il compito di ricostruire artificialmente i processi di interazione con lo studente al fine di interrompere la condizione di distacco fisico creato dalla modalità didattica della distanza. Il sostegno offerto dal tutor ha una connotazione duplice e circolare: da un lato ha lo scopo di far superare le difficoltà di ordine cognitivo; dall'altro, combattendo la percezione di inadeguatezza di fronte al compito di apprendimento, ha una ricaduta di ordine affettivo che potenzia la motivazione dello studente.

Il tutor ha quindi il compito di assistere gli studenti attraverso contatti telefonici, comunicazioni via fax, incontri diretti e, soprattutto, attraverso la rete informatica (*e-mail e forum*), allo scopo sia di fornire informazioni circa le attività da svolgere, sia di offrire aiuto nel percorso di apprendimento.

In base all'attività prevalentemente svolta s'individuano due diverse specializzazioni: il tutor di contenuto e il tutor di sistema.

### **Tutor di contenuto**

Il tutor di contenuto è un esperto di una disciplina o di un'area disciplinare che collabora con i docenti titolari degli insegnamenti dell'area stessa. Egli ha il compito di seguire lo studente nel suo percorso formativo e di agevolare la comprensione dei contenuti dei singoli insegnamenti.

Il tutor di contenuto è costantemente a disposizione degli studenti; il suo ruolo comprende la funzione di guida, consulenza e sostegno nello studio per facilitare l'apprendimento e l'approfondimento dei contenuti oggetto degli insegnamenti previsti dal piano degli studi. Tale attività è svolta in particolare attraverso la creazione di spazi virtuali interattivi asincroni, come i forum strutturati e le mappe cognitive, in cui sono individuati gli argomenti più significativi di ogni disciplina.

Nelle pagine web, dedicate a ciascun corso, il tutor inserisce regolarmente contributi, interventi, e risponde ai quesiti posti dagli studenti nel forum generale così da consentire una comunicazione costante tra le figure coinvolte nel processo formativo.

Il tutor, inoltre, collabora con i singoli docenti per aggiornare i forum di contenuto, e partecipa al dibattito in rete, inserendo contributi per l'approfondimento delle tematiche disciplinari e ampliando pertanto l'offerta didattica.

Le domande poste dagli studenti nel forum sono fruibili in ogni momento da tutti gli iscritti mediante la semplice visualizzazione dell'archivio storico dei contributi inseriti per ogni area tematica. Il tutor inserisce altresì contributi per l'approfondimento degli argomenti oggetto della disciplina, che possono costituire ulteriori momenti di apprendimento nonché occasioni di confronto tra gli studenti.

Il tutor di contenuto, con la supervisione dell'esperto disciplinare, si occupa di tutte le attività inerenti alla valutazione, sia intermedia sia finale, collaborando all'elaborazione sia delle prove di verifica formativa in rete sia delle prove d'esame, se strutturate in forma scritta.

L'interazione tra il tutor e lo studente avviene inoltre attraverso la posta elettronica, le telefonate e gli incontri in presenza qualora richiesti dagli studenti.

### **Il tutor di sistema**

Il tutor di sistema è l'organizzatore che mette insieme tutte le informazioni generali e le diverse risorse relative al corso, inserendole quindi in rete, dove tutti gli utenti possono facilmente consultarle.

Il tutor di sistema effettua un monitoraggio costante sull'andamento individuale e complessivo degli studenti, attraverso incontri in presenza e telefonici, e attraverso la rete web, con la finalità di ridurre la dispersione universitaria e agevolare la conclusione del percorso accademico nei tempi previsti.

Il monitoraggio didattico avviene attraverso un *feedback* continuo sulla frequenza e sul numero degli esami sostenuti con esito positivo, sulla quantità e qualità delle interazioni, sul rispetto delle scadenze didattiche e di consegna degli elaborati previsti dagli insegnamenti.

Attraverso il Forum generale il tutor risponde ai quesiti di carattere organizzativo e didattico come, ad esempio, richieste di informazioni sulle date degli esami, sulla reperibilità dei testi integrativi previsti nelle bibliografie di approfondimento, sull'organizzazione di laboratori e seminari, sulla sede presso cui recarsi per svolgere tali attività, e altro ancora.

Il tutor si pone inoltre come interfaccia nel rapporto docente-studente, al fine di garantire il superamento di eventuali difficoltà di interazione e risolvere i problemi emersi sia di ordine organizzativo sia didattico.

Nell'ambito dei corsi di studio che prevedono *stage* da svolgere in aziende pubbliche e private, associazioni ed enti di diversa tipologia, il compito del tutor consiste nell'individuazione delle aziende ospitanti, nel contatto con lo studente per comprendere quale percorso di *stage* desidera intraprendere in relazione alle sue aspirazioni, nell'inserimento in azienda e, infine, nel monitoraggio continuo dell'attività.



## 7. MODALITA' DI TRACCIAMENTO APPLICATE DA IUSI

(in conformità al D.M. 17 aprile 2003)

La piattaforma sviluppata e utilizzata da IUSI consente l'inserimento, in ogni insegnamento, di un sistema di verifica/autoverifica dell'apprendimento fondato sulle modalità del test a risposta multipla chiusa con messaggi compensativi e del documento condiviso in rete.

Il test a risposta multipla chiusa con messaggi compensativi consiste nella somministrazione di un test composto da 25/50 domande, ognuna delle quali prevede 4 possibili risposte, di cui una sola è corretta: al termine della compilazione del test, lo studente preme il pulsante di conferma delle risposte e riceve, in tempo reale, un documento che ne indica il risultato, segnalando le domande a cui è stata data una risposta errata, e che riporta, per ogni domanda (*indipendentemente dalla risposta, la cui correttezza può dipendere da una scelta casuale o incerta*) un messaggio compensativo che spiega i motivi della correttezza o dell'erroneità di ognuna delle 4 risposte. Tale messaggio assume quindi una valenza didattica, in quanto si configura come contributo alla migliore comprensione dell'argomento trattato nella domanda.

Il documento condiviso in rete è lo strumento che simula il quaderno dei compiti della didattica tradizionale: tale strumento consente al tutor di proporre tematiche inerenti al contesto trattato, che gli studenti sviluppano singolarmente o in gruppo: gli elaborati vengono quindi valutati e corretti dal tutor e restano disponibili per successive visualizzazioni da parte degli studenti. La condivisione di questo documento può essere bilaterale, tra tutor e singolo studente, o multilaterale, tra tutor e gruppo di studenti: in entrambi i casi i due ruoli sono caratterizzati da diverse modalità di accesso.

Entrambe le modalità menzionate generano informazioni e documenti che vengono regolarmente archiviati per fruizioni successive, e che incidono nella valutazione dell'attività dello studente e del suo apprendimento.

Per approfondire tale valutazione, e in mancanza dell'osservazione diretta, da parte del docente, dell'attività dello studente, come avviene nell'ambiente d'aula tradizionale, si rende necessario, nel contesto della formazione in rete, il tracciamento di tutte le attività effettuate dallo studente in fase di interazione didattica.

Per il valutatore è necessario quindi poter disporre di informazioni in merito a:

- tempo di connessione e di utilizzo delle risorse di rete da parte dello studente;
- percorsi interattivi effettuati nel contesto di tali risorse;
- documenti di cui lo studente ha fruito, i relativi tempi di fruizione e i risultati delle eventuali prove di verifica interne ai documenti stessi;
- contributi che ha offerto, in termini di partecipazione al dialogo (*domande, risposte, informazioni e documenti aggiunti*).

Il tracciamento di queste attività, quindi di tutti gli eventi che genera l'utente nella sua interazione in rete, viene effettuato dalla piattaforma in modo immediato e dettagliato, generando un flusso di dati, in formato sia documentale sia di *database*, che costituisce l'insieme completo delle informazioni relative alle attività interattive di tutti gli studenti (*e anche di tutor, coordinatori e docenti*). La successiva esplicitazione di tali informazioni, in forma tabellare o grafica, deriva dalle molteplici funzioni di aggregazione delle stesse, quali:

- il calcolo del tempo totale di interazione in rete da parte dello studente;
- il calcolo dei tempi di visione dei documenti didattici fruiti;
- il calcolo della quantità di contributi offerti, suddivisi per tipologia (*una valutazione qualitativa non può dipendere da automatismi*);
- l'osservazione dei percorsi effettuati;
- il calcolo dei tempi medi di fruizione dei documenti;

- l'individuazione dei temi di maggiore criticità in funzione dei tempi di fruizione dei documenti e della quantità di interventi e contributi.

La piattaforma supporta i documenti didattici, o Learning Objects, afferenti al protocollo ADL SCORM 1.3, integrando le funzionalità di tracciamento della loro fruizione, caratteristiche del protocollo stesso, al tracciamento generale delle attività interattive sopra descritto.

## 8. PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI

I nostri corsi sono gestiti attraverso una piattaforma in cui si trovano tutti i contenuti di studi: PDF formativi, videolezioni, e, laddove siano necessari, ulteriori documenti audio o video. Si tratta di una piattaforma interattiva che, in base alla specificità del corso, potrà avere delle varianti di verifica e di *check-control*, come ad esempio il VSM (*Verification System Program*) per il riscontro delle presenze in aula. La piattaforma è quindi un *learning management system*, cioè un sistema di apprendimento via web di ultima generazione, in grado di svolgere molteplici funzioni sia via intranet sia Internet. Il sistema è composto da una 41 suite di applicazioni fra loro integrate e integrabili, a struttura modulare, che consentono di ricoprire le differenti tipologie di funzioni:

- LMS (*Learning Management System*): erogazione e amministrazione dei corsi;
- LCMS (*Learning Content Management System*): sviluppo e adattamento dei contenuti didattici;
- AVS (*Aula Virtuale Sincrona*): funzioni di comunicazione in audiovideo in tempo reale

La nostra piattaforma consente quindi l'inserimento, in ogni insegnamento, di un sistema di verifica e autoverifica, nonché di tracciamento di tutte le attività effettuate dallo studente in fase di interazione didattica (*tempo di connessione; tempo di utilizzo delle risorse; percorsi interattivi effettuati; documenti di cui lo studente ha fruito; i tempi di fruizione; partecipazione a chat; etc.*). Il tracciamento di queste attività, e quindi di tutti gli eventi che l'utente genera nella sua interazione in rete, è effettuato dalla piattaforma in modo immediato e dettagliato: si origina così un flusso di dati, in formato sia documentale sia di database, che costituisce l'insieme completo delle informazioni relative alle attività interattive di tutti gli studenti (*e anche di tutor, coordinatori e docenti*).

## 9. ALLEGATI

### OFFERTA FORMATIVA 2023/24

1. [Academy](#)
2. [Laboratory](#)
3. [Alta Formazione](#)