

Carta dei Servizi
Università Telematica Pegaso
A.A. 2025/2026

Art. 1 – Premessa	3
Art. 2 – Principi Generali	3
Art. 3 – Contratto con gli Studenti	3
Art. 4 – Diritti degli Studenti	4
Art. 5 – Obiettivi dell’Università	4
Art. 6 – Modalità Didattiche e di Erogazione dei Corsi	5
Art. 7 – Offerta Formativa e Titoli di Studio	6
Art. 8 – Tipologie di Accesso ai Percorsi Formativi	8
Art. 9 – Riconoscimento di Conoscenze e Competenze Pregresse	8
Art. 10 – Materiale Didattico e modalità di fruizione	9
Art. 11 – Tracciamento del Percorso Formativo e Monitoraggio	10
Art. 12 – Usabilità delle applicazioni informatiche	10
Art. 13 Valutazione degli Apprendimenti	11
Art. 14 – Servizi di Orientamento Accademico	11
Art. 15 – Servizio di Help Desk	12
Art. 16 – Servizi di Supporto per Studenti con Disabilità e DSA	12
Art. 18 – Servizio Tirocini	13
Art. 19 – Servizio Job Placement	14
Art. 20 – Qualità, Trasparenza e Miglioramento Continuo	14
Art. 21 - Fattori di qualità del servizio amministrativo	15
Art. 22 - Trasparenza	15
Art. 23 – Tutela della Privacy	15
Art. 24 – Aggiornamento della tecnologia adottata	15
Art. 25 - Vigilanza sul rispetto della Carta	15

Art. 1 – Premessa

L'Università Telematica Pegaso, in ottemperanza alle normative vigenti, adotta annualmente la propria Carta dei Servizi ai sensi del Decreto Interministeriale 17 aprile 2003. La Carta dei Servizi è il documento attraverso cui l'Ateneo comunica in modo istituzionale i principi e gli standard di qualità cui si attiene nell'erogazione dei propri servizi verso gli/le studenti/esse. La presente Carta per l'anno accademico 2025/2026 recepisce pienamente le *Linee generali di indirizzo relative all'offerta formativa a distanza* definite dal D.M. 6 dicembre 2024 n. 1835, in particolare per quanto attiene all'erogazione in modalità telematica dei Corsi di Studio e ai relativi requisiti di qualità. L'Università si impegna a rispettare e a far rispettare quanto stabilito nella presente Carta, garantendone la diffusione a tutti gli utenti e aggiornando periodicamente in funzione dell'evoluzione normativa e tecnologica.

La Carta dei Servizi è disponibile on line nella sezione Documenti Ufficiali del sito web di Ateneo <https://www.unipegaso.it/ateneo/documenti-ufficiali> ed è redatta annualmente prima dell'inizio dell'anno accademico.

Art. 2 – Principi Generali

In conformità all'art. 4 del D.M. 17/04/2003, la Carta dei Servizi dell'Università Telematica Pegaso si uniforma ai seguenti principi ispiratori:

- Eguaglianza: L'Ateneo garantisce pari opportunità a tutte le studentesse e a tutti gli studenti, promuovendo un'educazione inclusiva, accessibile e priva di discriminazioni di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali o sociali.
- Imparzialità: l'Ateneo assicura obiettività, neutralità e imparzialità nell'erogazione dei servizi e nei comportamenti verso tutti gli studenti, attraverso regole trasparenti e atteggiamenti equi da parte di tutto il personale.
- Continuità: L'erogazione dei servizi formativi è progettata per assicurare regolarità, stabilità e accessibilità continua, anche in presenza di ostacoli organizzativi o emergenze nel rispetto delle normative vigenti.
- Partecipazione: l'Ateneo promuove il coinvolgimento attivo delle studentesse e degli studenti, i quali sono incoraggiati a partecipare alla vita universitaria e a fornire feedback sui servizi, così da contribuire al loro miglioramento continuo.

Art. 3 – Contratto con gli Studenti

All'atto dell'immatricolazione, la/la studentessa/ente stipula con l'Università Telematica Pegaso un *contratto formativo* che definisce gli obblighi e i doveri di entrambe le parti. Tale contratto sancisce l'adesione della/dello studentessa/ente ai servizi e ai principi contenuti nella presente Carta, nonché alle finalità istituzionali dell'Ateneo. Nel contratto sono esplicitate anche le modalità attraverso cui la studentessa/lo studente può esercitare il recesso o la sospensione dagli studi, garantendogli in ogni caso la possibilità di completare il proprio percorso formativo intrapreso.

Art. 4 – Diritti degli Studenti

L'Università Telematica Pegaso riconosce e garantisce a tutti gli studenti regolarmente iscritti i seguenti diritti fondamentali:

- Accesso ai servizi didattici e amministrativi: ogni studente/essa ha diritto ad accedere pienamente ai servizi erogati dall'Ateneo, potendo fruire dei materiali e delle attività didattiche previste, utilizzare le piattaforme e gli strumenti formativi online, nonché usufruire dei servizi di segreteria e supporto amministrativo. L'Università assicura inoltre la tempestività delle risposte da parte dei docenti e dei tutor ai quesiti posti dagli studenti.
- Informazione tempestiva e trasparente: l'Università garantisce una comunicazione costante, aggiornata e tempestiva riguardo all'offerta formativa, al calendario delle attività didattiche, alle scadenze amministrative e alle modalità di valutazione degli apprendimenti. Tutte le informazioni ufficiali sono pubblicate sul sito web di Ateneo e diffuse attraverso la piattaforma e-learning, affinché gli/le studenti/esse possano accedervi facilmente e in ugual modo.

Tali diritti si aggiungono ed integrano i diritti degli/delle studenti/esse stabiliti dalla normativa nazionale e dallo Statuto di Ateneo. L'Università vigila affinché siano rispettati in ogni momento e promuove attivamente un ambiente di studio inclusivo, rispettoso e orientato al benessere degli/delle studenti/esse.

Art. 5 – Obiettivi dell'Università

L'Università Telematica Pegaso orienta la propria azione al perseguimento di finalità didattiche, scientifiche e culturali di alto livello, promuovendo un modello educativo inclusivo, flessibile e tecnologicamente avanzato. Obiettivo primario dell'Ateneo è diffondere la conoscenza e ampliare l'accesso all'istruzione superiore, sfruttando le potenzialità offerte dalle tecnologie digitali per raggiungere anche coloro che, per motivi di tempo, lavoro o distanza geografica, sarebbero altrimenti esclusi dai percorsi accademici tradizionali.

L'Ateneo fonda il proprio sviluppo su quattro assi strategici: innovazione, sostenibilità, inclusione e competenze. Tali principi guidano l'intera progettazione didattica e organizzativa, contribuendo a costruire un'esperienza formativa di alta qualità, accessibile e in dialogo con le trasformazioni della società contemporanea.

Pegaso promuove l'adozione di metodologie didattiche innovative e personalizzate, integrando contenuti asincroni ed esperienze interattive in ambienti virtuali evoluti. Lo/la studente/essa è posto al centro di un processo educativo attivo, supportato da tutor qualificati, servizi orientativi, attività collaborative e percorsi professionalizzanti. L'obiettivo è favorire una partecipazione consapevole e critica alla costruzione del sapere, rendendo l'apprendimento una leva di crescita personale, sociale e professionale.

L'Ateneo assume il principio della sostenibilità come parte integrante della propria missione, impegnandosi nella valorizzazione delle risorse, nella promozione del benessere e nel rafforzamento della propria responsabilità sociale. Parallelamente, persegue l'inclusione attiva di tutti gli/le studenti/esse, attraverso strumenti compensativi, servizi specializzati e una progettazione didattica accessibile che supera le barriere culturali, fisiche e cognitive.

La finalità educativa centrale dell'Ateneo è formare cittadini/e e professionisti/ste capaci di affrontare le sfide della doppia transizione digitale ed ecologica, offrendo percorsi aggiornati, coerenti con i fabbisogni occupazionali e in grado di coniugare teoria e pratica. In questo senso, l'e-learning adottato non solo risponde ai bisogni della contemporaneità, ma si configura come un laboratorio permanente di innovazione formativa.

Art. 6 – Modalità Didattiche e di Erogazione dei Corsi

L'Università Telematica Pegaso attraverso la sinergia tra metodologie didattiche innovative e flessibili e una *piattaforma e-learning* tecnologica avanzata, realizza un'offerta formativa dinamica e accessibile, in grado di rispondere alle esigenze diversificate della comunità studentesca e alle sfide della formazione universitaria nel contesto digitale contemporaneo. La progettazione delle attività didattiche si articola in due componenti fondamentali: la Didattica Erogativa Telematica (TEL-DE) e la Didattica Interattiva Telematica (TEL-DI), integrate in un ambiente digitale strutturato e funzionale.

La *piattaforma e-learning* dell'Ateneo rappresenta il fulcro operativo dell'intera attività formativa, offrendo un ambiente virtuale coerente, personalizzabile e integrato con strumenti avanzati di apprendimento e interazione. Essa consente l'accesso continuo e personalizzato ai contenuti didattici, supporta l'organizzazione delle attività formative, facilita la collaborazione tra studenti/esse, docenti e tutor, e garantisce una piena inclusione grazie alla compatibilità con tecnologie assistive e agli standard di accessibilità digitale.

La Didattica Erogativa (TEL-DE) comprende principalmente videolezioni asincrone, materiali multimediali, e-book, dispense e risorse digitali strutturate, progettate per favorire lo studio autonomo e flessibile. Ogni CFU prevede cinque ore di attività TEL-DE, corrispondenti a un insieme di videolezioni con schede obiettivi, presentazioni scaricabili, domande con feedback, riferimenti bibliografici e questionari di autovalutazione. Questo approccio consente a ciascuno/a studente/essa di apprendere secondo il proprio ritmo, senza vincoli di luogo e di orario.

La Didattica Interattiva (TEL-DI) si realizza attraverso momenti di interazione sincrona e attività asincrone. Ogni CFU prevede almeno due ore di attività sincrone obbligatorie, durante le quali si svolgono videoconferenze, webinar, laboratori virtuali e lavori di gruppo. A complemento di queste, la componente asincrona include forum tematici, wiki collaborativi, esercitazioni, e-tivities, test autovalutativi e compiti online, che stimolano la riflessione critica, la co-costruzione della conoscenza e la partecipazione attiva. L'Ateneo prevede più edizioni di attività sincrone per ogni insegnamento, in modo da favorire la massima accessibilità, anche per studenti/esse con esigenze lavorative o personali specifiche.

Le modalità didattiche comprendono anche attività laboratoriali e tecnico-pratiche da svolgere in presenza, dove previste dai regolamenti dei corsi di studio. Queste esperienze consentono di integrare l'apprendimento teorico con l'applicazione pratica in contesti simulati o reali, rafforzando le competenze professionali degli/delle studenti/esse.

Il modello didattico è completato da un sistema di tutoraggio articolato, che garantisce supporto disciplinare, tecnico e orientativo, promuove la partecipazione attiva e assicura la qualità delle interazioni didattiche. I tutor collaborano con i docenti nella conduzione delle attività interattive e nello sviluppo di percorsi personalizzati, contribuendo a rendere l'esperienza di apprendimento inclusiva, motivante e coerente con gli obiettivi formativi.

L'Università Telematica Pegaso mette a disposizione degli/delle studenti/esse un sistema integrato di servizi digitali, progettati per accompagnare l'intero percorso formativo, amministrativo e professionale, garantendo accessibilità, efficienza e personalizzazione. Tutti i servizi sono erogati tramite la piattaforma e-learning e le infrastrutture web dell'Ateneo, accessibili in ogni momento e da qualsiasi luogo, mediante un sistema di autenticazione sicura con Single Sign-On e verifica in due passaggi.

Gli/le studenti/esse possono usufruire di una segreteria online che consente la gestione completa delle pratiche amministrative, tra cui l'iscrizione ai corsi di laurea, il pagamento delle tasse, la prenotazione e la consultazione degli esami sostenuti, il rilascio dei certificati e la gestione della carriera universitaria. Ogni studente ha accesso al proprio profilo personalizzato attraverso cui monitorare il percorso formativo e amministrativo in tempo reale.

A livello didattico, lo/la studente/essa beneficia di un supporto continuo attraverso servizi di tutoraggio disciplinare, tecnico e metodologico. I tutor offrono assistenza personalizzata nello studio, nella partecipazione alle attività interattive, nella preparazione agli esami e nella risoluzione di difficoltà tecniche legate all'uso della piattaforma. Il servizio di orientamento supporta lo/la studente/essa fin dall'ingresso nel sistema universitario, aiutandolo a costruire un percorso coerente con le proprie aspirazioni personali e professionali.

Sono, inoltre, disponibili servizi specifici per l'inclusione e il supporto agli/alle studenti/esse con disabilità o bisogni educativi speciali, che includono l'attivazione di percorsi personalizzati, l'uso di tecnologie assistive e il coinvolgimento di tutor specializzati. L'Ateneo promuove l'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di diritto allo studio.

Completano l'offerta i servizi di Ateneo dedicati all'orientamento al lavoro, ai tirocini e al placement, grazie ai quali gli/le studenti/esse possono entrare in contatto con il mondo delle professioni, partecipare a progetti con le aziende e usufruire di strumenti di bilancio delle competenze e di accompagnamento all'inserimento lavorativo. La biblioteca digitale dell'Ateneo, infine, consente l'accesso a una vasta gamma di risorse bibliografiche e documentali, disponibili h24 e costantemente aggiornate, a supporto dell'attività di studio e di ricerca.

Art. 7 – Offerta Formativa e Titoli di Studio

Al completamento del percorso accademico previsto, l'Università Telematica Pegaso rilascia titoli di studio riconosciuti a livello legale: Lauree, Lauree Magistrali, Laurea Magistrale a Ciclo Unico nonché eventuali altri titoli post-laurea (Master di I e II livello, corsi di perfezionamento, etc.), in conformità alle classi di corsi di studio e alla normativa ministeriale vigente. I corsi di laurea sono disciplinati dal Regolamento didattico d'Ateneo e dai Regolamenti didattici di ogni singolo Corso di Studio. La struttura didattica di riferimento ai fini amministrativi è la Facoltà.

L'attuale struttura organizzativa di riferimento dell'Offerta Formativa per l'anno accademico 2025/2026 è la seguente:

- **Facoltà di Scienze Umane, della Formazione e dello Sport:**
 - **L-5 – Filosofia ed Etica**, curricula:
 - *Etica dell'Intelligenza Artificiale,*
 - *Filosofia e Letteratura,*
 - *Saperi e Pratiche Filosofiche*
 - **L-19 – Scienze dell'Educazione e della Formazione**, curricula:
 - *Educatore dei servizi educativi per l'infanzia,*
 - *Educatore professionale socio-pedagogico*
 - **L-10 – Lettere, Arti e Umanesimo**, curricula:
 - *Studi Letterari, Arte Musica e Spettacolo,*
 - *Culture Umanistiche*
 - **L-22 – Scienze Motorie**, indirizzi:
 - *Piano Statutario,*
 - *Indirizzo Biosanitario*
 - **LM-47 – Management dello Sport e delle Attività Motorie**, indirizzi:
 - *Piano Statutario,*
 - *Indirizzo Wellbeing*
 - **LM-39 – Linguistica Moderna**, indirizzi:
 - *Piano Statutario,*
 - *Comunicazione Editoria e Cultura Digitale*
 - **LM-85 – Scienze Pedagogiche**, indirizzi:

- *Piano Statutario,*
 - *E-Learning e Formazione*
- **LM-14 – Filologia Moderna e Comparata**, curricula:
 - *Lettere Moderne,*
 - *Letterature Comparate e Transmedialità*
- **Facoltà di Economia e Giurisprudenza:**
 - **L-18 – Economia Aziendale**, curricula:
 - *Business Management e consulenza direzionale,*
 - *Management delle imprese turistiche,*
 - *Imprese digitali e ESG Management*
 - **LM-56 – Economia, Digital Data Analysis, Amministrazioni Pubbliche**, curricula:
 - *Piano Statutario,*
 - *Governo e trasformazione digitale per la Pubblica Amministrazione,*
 - *Innovation and Sustainability in the Digital Economy* (erogato in lingua inglese)
 - **LMG-01 – Giurisprudenza** (Laurea Magistrale a Ciclo Unico), curricula:
 - *Professioni legali, Criminologia*
 - *Cyber Law*
- **Facoltà di Ingegneria e Informatica:**
 - **L-7 – Ingegneria Civile**, curricula:
 - *Ambiente,*
 - *Tecnologie digitali per l'ingegneria,*
 - *Gestione dei progetti e dei cantieri*
 - **L-31 – Informatica per le Aziende Digitali**, curricula:
 - *Digital Transformation & Cybersecurity,*
 - *Digital Education and Gaming,*
 - *Artificial Intelligence*
 - **LM-26 – Ingegneria della Sicurezza**, curricula:
 - *Sicurezza delle strutture civili e industriali,*
 - *Sicurezza per la sostenibilità ambientale e del costruito*

Ulteriori informazioni in merito ai contenuti dei singoli Corsi (panoramica, scheda del corso, calendario, docenti) sono disponibili nei syllabi pubblicati nel sito Web di Ateneo.

Art. 8 – Tipologie di Accesso ai Percorsi Formativi

Al fine di rispondere alle diverse esigenze formative e garantire la personalizzazione dei percorsi di studio, l'Università predispone modalità di accesso differenziate per varie tipologie di studenti. In particolare, sono previsti percorsi e servizi specifici per:

- Studenti/esse che riattivano la carriera dopo aver interrotto la carriera universitaria (studenti decaduti o che hanno rinunciato agli studi);
- Studenti/esse che provengono da altri Atenei e richiedono il trasferimento a Pegaso per proseguire il proprio corso di studi;
- Studenti/esse con disabilità o disturbi specifici di apprendimento (DSA): coloro che necessitano di supporti e adattamenti particolari (si veda Art. 9);
- Studenti/esse *lifelong learners* ovvero già inseriti nel mondo del lavoro o in possesso di pregresse esperienze formative, desiderano aggiornare e ampliare le proprie competenze professionali;

- Studenti/esse internazionali o fuori sede, ovvero cittadini italiani o stranieri, residenti in altre regioni d'Italia oppure all'estero, che scelgono la formazione a distanza per conseguire un titolo italiano.

L'Ateneo, inoltre, prevede nella propria offerta formativa i *corsi singoli* relativi a uno o più insegnamenti, con il rilascio di apposita certificazione delle conoscenze acquisite e dei crediti maturati. Questa opzione consente, ad esempio, di colmare debiti formativi, integrare la propria formazione con competenze specifiche o svolgere esami singoli per interesse personale o professionale.

Art. 9 – Riconoscimento di Conoscenze e Competenze Pregresse

In un'ottica di valorizzazione dell'apprendimento permanente e delle esperienze maturate dallo studente, l'Università Telematica Pegaso consente il riconoscimento di crediti formativi universitari (CFU) per conoscenze e competenze acquisite in ambito post-secondario, professionale o formativo. Il riconoscimento avviene in base a criteri prestabiliti, in conformità con la normativa vigente e al Regolamento d'ateneo per il riconoscimento dei crediti formativi universitari, e previa valutazione da parte di una Commissione, eventualmente anche di Ateneo, e del Consiglio del Corso di Studio di riferimento.

I crediti formativi universitari (CFU) possono essere riconosciuti per una vasta gamma di conoscenze e competenze pregresse, purché adeguatamente documentati e coerenti con gli obiettivi del corso di studi. In particolare, possono essere oggetto di riconoscimento: percorsi formativi universitari parzialmente completati presso altri Atenei (esami già sostenuti), titoli di studio universitari già posseduti, corsi di perfezionamento o master, attestati di frequenza con valutazione finale rilasciati da enti di formazione accreditati, nonché conoscenze e abilità professionali certificate secondo la normativa vigente. L'attribuzione di CFU avviene nei limiti e criteri stabiliti dal Regolamento Didattico di Ateneo, dai regolamenti dei singoli Corsi di Studio e del Regolamento d'ateneo per il riconoscimento dei crediti formativi universitari e, comunque, in misura congrua rispetto agli obiettivi formativi del corso al quale lo studente si iscrive.

Lo/la studente/essa interessato al riconoscimento dei crediti pregressi deve presentare apposita istanza secondo le modalità indicate dall'Ateneo (di norma all'atto dell'immatricolazione o immediatamente dopo), allegando la documentazione comprovante le attività svolte e le competenze acquisite. L'Università comunica in modo trasparente l'esito della valutazione e il numero di crediti riconosciuti, aggiornando di conseguenza il piano di studi individuale dello studente.

Art. 10 – Materiale Didattico e modalità di fruizione

I materiali didattici dell'Università Telematica Pegaso sono progettati dal/dai docente/i titolare/i del corso per garantire uno studio autonomo, flessibile e accessibile. Essi includono videolezioni asincrone, slide scaricabili, e-book e dispense integrative, tutti realizzati secondo criteri di chiarezza, coerenza didattica e accessibilità. Le videolezioni sono strutturate in moduli di circa 25-30 minuti, suddivise in "videoclip" tematici e accompagnate da schede obiettivi, slide PowerPoint graficamente curate, e questionari di autovalutazione con feedback mirati.

Le slide sono essenziali strumenti di supporto, arricchite da parole-chiave, immagini, grafici e note esplicative, e possono contenere riferimenti diretti alla dispensa e agli e-book per favorire un approfondimento mirato. Ogni lezione è completata da una bibliografia selezionata per l'approfondimento autonomo. Gli e-book, scelti dal docente e indicati nel syllabus, sono accessibili gratuitamente tramite la biblioteca digitale di Ateneo, possono essere integrati da dispense redatte per colmare eventuali lacune informative.

Le unità didattiche sono fruibili via Web senza la necessità di specifici software o configurazioni hardware e sono creati/aggiornati/modificati dagli uffici di produzione, in stretta collaborazione con il docente titolare dell'insegnamento. Sono prodotte in accordo a standard internazionali (SCORM1.2) utili a sostenere la flessibilità di utilizzo, il riutilizzo e la portabilità tra sistemi informatici. Sono descritte da un set di metadati, in una forma esplicita (XML-based), in grado di favorire l'indicizzazione, la condivisione e il riuso. Lo schema generale dei dati, di questo set informativo, include: l'autore, l'argomento, l'obiettivo didattico, il formato, la lingua ed eventuali prerequisiti alla fruizione.

Oltre alle lezioni e-learning, la piattaforma didattica può erogare molte altre risorse come: test di autovalutazione; materiali di approfondimento (dispense, link esterni, sitografie, ecc.); fonti documentarie e bibliografiche. Inoltre, offre molteplici strumenti interattivi a supporto dello studio individuale e collaborativo: sono previste funzionalità di *live streaming* per seguire eventi o webinar in diretta, *chat* e *forum* di discussione per interagire con docenti e colleghi, *wiki* e glossari condivisi, ambienti virtuali per esercitazioni e simulazioni, nonché altri moduli social learning. Questi strumenti arricchiscono l'esperienza formativa, stimolando la creazione di comunità di apprendimento tra pari e facilitando il confronto e lo scambio di idee fra studenti e corpo docente. Tutti i materiali didattici sono pienamente accessibili e fruibili a studenti con disabilità o DSA/BSE per mezzo di una versione dedicata della piattaforma didattica, denominata "Piattaforma Accessibile".

Tutti i materiali didattici sono sottoposti ad aggiornamenti periodici. Ai sensi e per gli effetti della lettera c) del comma 1, art. 4, del decreto ministeriale 17 aprile 2003 e successive normative, la Commissione Didattica di Ateneo, composta da docenti universitari e presieduta dal Rettore, provvede con cadenza trimestrale, alla valutazione dell'efficacia e dell'efficienza del materiale didattico e degli strumenti posti in essere per garantire l'apprendimento a distanza, anche autonomo, dello studente, ovunque esso sia (art. 17 Regolamento Didattico di Ateneo).

Art. 11 – Tracciamento del Percorso Formativo e Monitoraggio

Qualsiasi accesso ai materiali didattici, presenti negli insegnamenti, è registrato automaticamente dalla piattaforma ed è utilizzato dai docenti, o dai tutor, per monitorare e certificare la presenza degli studenti ai corsi e, ove necessario, intervenire nel caso si manifestino delle difficoltà.

Anche gli studenti hanno accesso ai dati di tracciamento. Ciò, permette loro di verificare lo stato di avanzamento raggiunto all'interno del singolo percorso formativo attraverso un quadro chiaro e aggiornato sullo stato delle unità didattiche completate, sui materiali consultati e sugli obiettivi didattici raggiunti.

Il tracciamento delle attività didattiche, svolte dagli studenti, è archiviato in piattaforma attraverso un set di informazioni XML, il cui schema generale include, di norma: la matricola dello studente, l'ID del materiale didattico, il tempo trascorso e la data di accesso. L'insieme dei dati di tracciamento, delle attività didattiche svolte dagli studenti, consente di definire lo stato di avanzamento raggiunto all'interno del singolo insegnamento.

Oltre all'accesso ai materiali didattici, il sistema archivia anche gli esiti di eventuali prove in itinere nonché i risultati degli esami di profitto. Nel complesso, dunque, il sistema archivia e certifica l'intero percorso accademico degli studenti. Questi dati sono mantenuti adottando le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente e possono essere conservati dall'Ateneo fino a un anno dal conseguimento del titolo accademico, dal trasferimento dello studente ad altro ateneo o dalla domanda di rinuncia agli studi.

Art. 12 – Usabilità delle applicazioni informatiche

Una particolare attenzione è dedicata, dall'Università, allo studio dell'usabilità delle applicazioni informatiche e dei sistemi sottostanti, al fine di rendere gradevole e stabile l'esperienza degli utenti, e garantire un approccio di qualità in termini di offerta di tecnologia, di contenuti e di servizi offerti agli utenti.

I quattro requisiti, di cui l'Università tiene sempre conto per la definizione dei requisiti di usabilità dell'ambiente tecnologico, sono:

- essere personalizzato in funzione di profili di utenti, o profili applicativi, differenti;
- essere sensibile alla situazione d'uso e indipendente dalla tecnologia d'accesso;
- essere a elevata interattività e, dunque, permettere il ricorso alla simulazione e all'esercitazione;
- essere in grado di favorire la costruzione della comunità di apprendimento e collaborazione.

L'architettura informatica dell'Ateneo, di sistema e di rete, garantisce sempre adeguate performance di fruizione dei servizi, anche nel caso di accessi concorrenti e contemporanei da parte di più utenti (numero massimo di utenti contemporanei = 50.000; numero medio di utenti contemporanei = 1500; tempi di risposta 1-5 sec.).

Art. 13 Esami e Commissioni

La valutazione degli apprendimenti avviene mediante *esami di profitto* che possono essere orali, scritti o pratici, a seconda della natura della disciplina, di quanto stabilito dal regolamento didattico e della valutazione del/dei docente/i dell'insegnamento in funzione degli obiettivi formativi prefissati. Gli esami di profitto sono svolti in presenza presso la Sede, o sedi d'esame, dell'Università. Solo in specifici casi, così come previsto dal art. 5, comma 2, del D.M. 1835 del 6/12/2024, gli esami di profitto possono essere svolti online. In questi casi, l'Ateneo adotta idonee misure, e soluzioni tecnologiche, per garantire l'univoca identificazione dei candidati e il corretto svolgimento delle prove d'esame.

La composizione delle commissioni degli esami di profitto, ai sensi dell'art 26 c.4 del Regolamento Didattico di Ateneo, è definita in base ai seguenti principi: a. la commissione deve essere composta da almeno due docenti e presieduta dal titolare dell'insegnamento o in caso di suo impedimento da altro docente designato dal Preside o dall'organo previsto dal regolamento; per i corsi integrati la commissione è composta da tutti i titolari degli insegnamenti costituenti il corso ed è presieduta dal docente designato dal Preside o dall'organo previsto dal regolamento; b. La commissione è responsabile dell'accertamento della preparazione del candidato.

La valutazione delle competenze acquisite dagli studenti, ai sensi dell'art. 8, comma 4, del D.M. 773 del 2024, considera anche i risultati formativi conseguiti dagli studenti iscritti nei medesimi ambiti disciplinari e frequentanti attività didattiche in presenza e a distanza.

Per i Corsi di Laurea, Laurea Magistrale a ciclo unico e Laurea Magistrale il percorso formativo culmina con la prova finale le cui caratteristiche e modalità sono stabilite nei Regolamenti didattici di corso di Laurea. La valutazione avviene da parte di Commissioni giudicatrici della prova finale abilitate al conferimento del titolo di studio sono nominate dal Preside di Facoltà che ne designa il Presidente scegliendolo, di norma, tra i professori di prima fascia. Le Commissioni sono composte

secondo norme stabilite nei regolamenti didattici e, comunque, almeno da cinque membri tra professori di prima e di seconda fascia e ricercatori confermati della Facoltà.

Art. 14 – Servizi di Orientamento Accademico

Per sostenere gli studenti durante tutto il loro ciclo di studi, l'Università Telematica Pegaso ha istituito un articolato sistema di tutorato e orientamento, che accompagna lo/la studente/essa *prima, durante e dopo* il percorso universitario. In particolare:

- in ingresso, sono attivi servizi di orientamento iniziale per assistere gli/le studenti/esse neo immatricolati o in fase di scelta del corso di studi, fornendo informazioni sui percorsi formativi, sui requisiti e sugli sbocchi professionali, e guidandoli verso una scelta consapevole e coerente con le proprie aspirazioni e background;
- in itinere, ossia durante lo svolgimento del corso di studi, opera il servizio di tutorato didattico, che rappresenta uno dei pilastri dell'e-learning Pegaso. Ad ogni studente/essa vengono affiancate figure di tutor con compiti specifici di assistenza e facilitazione dell'apprendimento;
- nel post-lauream, in sinergia con il Servizio Tirocini e il Servizio Job Placement (cfr. Art. 15 e 16), l'Ateneo offre supporto ai laureandi e neolaureati per favorire l'accesso a opportunità di tirocinio professionalizzante, la prosecuzione degli studi (es. orientamento verso lauree magistrali o master) e l'inserimento nel mondo del lavoro in linea con il profilo formativo acquisito.

Art. 15 – Servizio di Help Desk

L'Università mette a disposizione un servizio help desk, in grado di garantire pronta risposta ai quesiti posti dagli/dalle student/essai e pronta soluzione ai problemi relativi agli aspetti legati alla carriera e alla posizione amministrativa. L'help desk svolge le proprie attività prevalentemente via e-mail e, in taluni casi, per via telefonica.

Circa le procedure amministrative che li riguardano, gli/le studenti/esse possono trovare informazioni anche consultando la loro pagina personale presente nella piattaforma e-learning, previo opportuno riconoscimento attraverso le loro credenziali istituzionali.

Art. 16 – Servizi di Supporto per Studenti con Disabilità e DSA

L'Università Telematica Pegaso garantisce agli studenti e alle studentesse con disabilità, disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e altri Bisogni Educativi Speciali (BES) l'accesso a un sistema strutturato di supporto, volto ad assicurare il pieno esercizio del diritto allo studio e la partecipazione attiva alla vita accademica. Il Servizio Inclusione di Ateneo agisce nel rispetto delle normative vigenti (L. 104/1992, L. 170/2010, L. 17/1999) e delle linee guida della CNUDD, offrendo interventi personalizzati e strumenti idonei a rimuovere le barriere all'apprendimento e alla partecipazione.

Lo studente, previa presentazione della documentazione certificativa, può accedere a una pluralità di servizi amministrativi e didattici, inclusi il tutorato specializzato, il supporto per l'acquisizione di autonomia nello studio, la fornitura di materiale didattico accessibile e la possibilità di usufruire di

ausili tecnologici e strumenti compensativi. Il supporto è progettato sulla base delle esigenze specifiche, anche tramite l'attivazione, su richiesta, di un Piano Universitario Personalizzato (PUP), approvato dalla Commissione per l'Inclusione.

Il tutoraggio è articolato su più livelli: tutor alla pari, che forniscono orientamento e supporto pratico, e tutor specializzati, con competenze disciplinari e psico-pedagogiche, che assistono gli studenti nella preparazione degli esami e nello sviluppo di metodi di studio efficaci. I docenti collaborano con il Servizio Inclusione per la personalizzazione delle prove d'esame, che possono essere svolte con tempi aggiuntivi, strumenti compensativi o modalità frazionate, sia in presenza che online.

Tutti i servizi sono coordinati dal Servizio Inclusione, composto da personale docente, amministrativo e legale, e supervisionati dalla Commissione per l'Inclusione, che si riunisce con cadenza regolare per valutare le richieste e garantire la qualità e l'equità degli interventi. Le segreterie didattiche, in sinergia con il Servizio Inclusione, curano le pratiche amministrative, mantengono aggiornati i fascicoli degli studenti BES e assicurano la diffusione delle informazioni relative ai servizi disponibili.

La richiesta di accesso ai servizi può essere effettuata in fase di immatricolazione o successivamente, tramite l'invio del modulo A1 e della documentazione necessaria. I servizi hanno validità annuale e possono essere rinnovati previa nuova istanza. Il rispetto della privacy e la tutela dei dati sensibili sono garantiti in ogni fase del procedimento, in conformità alla normativa vigente e al regolamento di Ateneo.

Con questo servizio, l'Università Pegaso si impegna a garantire un ambiente universitario equo, accessibile e inclusivo, valorizzando le potenzialità di ogni studente e promuovendo la piena partecipazione alla vita accademica.

Art. 17 Servizio Tutorato

L'Università Telematica Pegaso offre un servizio di tutorato strutturato per supportare le studentesse e gli studenti lungo tutto il percorso formativo, favorendo l'apprendimento attivo, inclusivo e personalizzato. Il tutorato è parte integrante del modello didattico e mira a collegare i contenuti teorici con l'applicazione pratica, sostenendo anche chi presenta bisogni educativi speciali (BES).

Il servizio è articolato in tre figure principali:

1. Tutor Disciplinare

È esperto nei contenuti dell'insegnamento e opera all'interno delle classi virtuali. Fornisce supporto didattico diretto, chiarisce dubbi, stimola l'interattività (forum, web conference) e accompagna lo studente nella preparazione di esami e project work.

2. Tutor del Corso di Studio

Supervisiona l'intero percorso didattico di un corso di laurea. Collabora con i docenti per monitorare l'andamento generale degli studenti, gestisce il calendario delle attività e assicura il rispetto delle linee guida del modello didattico.

3. Tutor Tecnico

Fornisce assistenza tecnica agli studenti e ai docenti per l'uso della piattaforma LMS e degli strumenti digitali. Garantisce la funzionalità delle attività online e supporta nella risoluzione di eventuali problemi informatici.

Art. 18 – Servizio Tirocini

L'Università Telematica Pegaso considera il tirocinio formativo curriculare ed extra curriculare (stage) un'importante opportunità di collegamento tra formazione accademica e mondo del lavoro. A tal fine, l'Ateneo stipula accordi e convenzioni con numerosi soggetti pubblici e privati – aziende,

enti, istituzioni – per offrire agli studenti la possibilità di svolgere periodi di tirocinio curriculare nell'ambito dei propri studi. Tali periodi di formazione pratica *in situ* hanno l'obiettivo di permettere allo studente di acquisire esperienza diretta, di applicare sul campo le conoscenze teoriche apprese nel corso di laurea e di sviluppare competenze professionali specifiche, costituendo spesso un primo contatto concreto con il mondo del lavoro.

Art. 19 – Servizio Job Placement

Attraverso il Servizio di Job Placement, l'Università Pegaso sostiene i propri laureati nel passaggio dal mondo degli studi al mondo del lavoro, offrendo un accompagnamento attivo nella fase di ingresso professionale. Il Job Placement ha il compito di progettare, pianificare e realizzare iniziative volte a rafforzare le relazioni tra l'Ateneo e il tessuto produttivo, creando ponti e opportunità di incontro tra domanda e offerta di lavoro qualificato.

Le principali attività del Servizio Job Placement includono:

- Orientamento professionale: vengono organizzati incontri, workshop e seminari orientativi (anche in modalità webinar) per guidare laureandi e neolaureati nell'elaborazione di un progetto professionale coerente con le proprie attitudini e competenze, e allo stesso tempo in linea con le esigenze del mercato del lavoro. Consulenti ed esperti forniscono supporto su come redigere un curriculum efficace, come affrontare un colloquio di selezione, quali strategie adottare nella ricerca attiva di lavoro e come valorizzare il proprio titolo universitario;
- bacheca offerte di lavoro e stage: il Servizio mantiene aggiornata una piattaforma (o bacheca online) dove vengono pubblicate opportunità di impiego, tirocini extra-curricolari, bandi e iniziative di recruiting provenienti da aziende partner o da altri enti. Gli studenti prossimi alla laurea e i neolaureati possono accedere a tali annunci, candidarsi direttamente o tramite il supporto del Servizio, ed eventualmente essere segnalati dall'Ateneo alle aziende nei casi opportuni;
- Career Day ed eventi di placement: l'Università organizza periodicamente giornate di incontro tra laureandi/laureati e imprese (Career Day), anche in formato virtuale, durante le quali i partecipanti hanno l'occasione di conoscere le realtà aziendali, assistere a presentazioni sulle professioni emergenti, consegnare il proprio CV e svolgere colloqui conoscitivi. Sono altresì promosse collaborazioni con associazioni di categoria e ordini professionali per favorire stage post-laurea, praticantati e altre esperienze formative professionalizzanti;
- Supporto individuale: il servizio offre consulenza personalizzata ai laureati che ne facciano richiesta, fornendo indicazioni specifiche per la ricerca nel settore di interesse, mettendo in contatto con ex-alunni (*alumni*) che operano in quel campo, segnalando eventualmente corsi di perfezionamento o master utili per specializzarsi ulteriormente. Viene incoraggiata la costruzione di un network professionale anche attraverso i canali social e la community degli ex-studenti Pegaso.

Art. 20 – Qualità, Trasparenza e Miglioramento Continuo

L'Università Telematica Pegaso impronta tutte le proprie attività ai più elevati standard di qualità, ponendo al centro la soddisfazione dello studente e il miglioramento continuo dei servizi offerti. In quest'ottica, l'Ateneo ha identificato specifici *fattori di qualità* per ciascun ambito dei servizi erogati

(didattica, amministrazione, supporto, infrastrutture tecnologiche, etc.), e provvede a riesaminarli periodicamente attraverso i propri organi di governance, aggiornandoli se necessario. La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione annuale per contemplare l'evoluzione dei servizi e recepire i suggerimenti o le modifiche proposte dagli utenti, attraverso segnalazioni dirette o attraverso periodiche rilevazioni del loro livello di soddisfazione. La Direzione Amministrativa, in collaborazione con il Presidio di Qualità di Ateneo, si impegna a un costante monitoraggio e alla pubblicizzazione dei risultati delle valutazioni, basate su indagini dirette e sull'applicazione di indicatori, riferiti a standard riconosciuti, che descrivono la quantità e la qualità dei servizi erogati.

Art. 21 - Fattori di qualità del servizio amministrativo

I fattori di qualità del servizio, riferibili all'attività amministrativa, comprendono celerità e trasparenza delle procedure, la flessibilità verso le esigenze dell'utenza, la completa informazione agli studenti e la chiarezza sui costi. L'Università si impegna affinché tutte le operazioni amministrative (iscrizioni, passaggi di corso, riconoscimenti, rilascio certificati, etc.) vengano svolte in tempi contenuti e certi, fornendo tempestivamente agli studenti le informazioni necessarie e comunicando con trasparenza eventuali cambiamenti o aggiornamenti normativi che li riguardino.

Art. 22 - Trasparenza

Al fine di assicurare la trasparenza dell'azione amministrativa, l'Università fornisce, con continuità, notizie sull'attività degli Organi di Governo. In ogni caso, gli studenti hanno diritto a ricevere informazioni sull'attività degli organi collegiali, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza.

Art. 23 – Tutela della Privacy

L'Università Telematica Pegaso garantisce la riservatezza e la protezione dei dati personali di studenti, docenti e di tutti gli utenti, in conformità con la normativa vigente in materia di privacy.

Art. 24 – Aggiornamento della tecnologia adottata

Fatte salve le specifiche fissate dal D.M. del 17 aprile 2003 e il D.M. 1835 del 6 dicembre 2024, l'Università si impegna ad aggiornare la propria infrastruttura tecnologica, a condizione che le innovazioni adottate non arrechino nocimento o disservizio agli studenti.

Art. 25 - Vigilanza sul rispetto della Carta

Il Rettore esercita la funzione di supervisione sul rispetto dei principi stabiliti nella Carta dei Servizi, avvalendosi del supporto di un apposito servizio amministrativo. Per quanto riguarda gli aspetti didattici, le Facoltà in coordinamento dei Presidenti dei singoli Corsi di Studio riferiscono al Rettore eventuali proposte di aggiornamento o introduzione di nuovi servizi o tematiche, previa concertazione con gli altri organi istituzionali competenti.