

Carta dei servizi

Università Telematica
San Raffaele Roma

anno accademico 2025 - 2026

Approvato dal Consiglio di Amministrazione il 27/05/2025

Sommario

ART. 1 - PREMESSA.....	3
ART. 2 - PRINCIPI	3
ART. 3 - DIRITTI DEGLI STUDENTI.....	3
ART. 4 - CONTRATTO CON GLI STUDENTI.....	4
ART. 5 - OBIETTIVI DELL'UNIVERSITÀ.....	4
ART. 6 - TITOLI DI STUDIO RILASCIATI DALL'UNIVERSITÀ ED OFFERTA FORMATIVA	4
ART. 7 - TIPOLOGIE DI ACCESSO AI PERCORSI FORMATIVI.....	6
ART. 8 - RICONOSCIMENTO DI EVENTUALI CONOSCENZE E COMPETENZE GIÀ MATURATE IN AMBITO POST SECONDARIO O PROFESSIONALE.....	6
ART. 9 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE E DEI SERVIZI AGLI STUDENTI.....	7
ART. 10 - CARATTERISTICHE DEI MATERIALI DIDATTICI	9
ART. 11 - CERTIFICAZIONE DELL'ATTIVITÀ DIDATTICA SVOLTA	10
ART. 12 - ESAMI E COMMISSIONI ESAME	11
ART. 13 - USABILITÀ DELLE APPLICAZIONI INFORMATICHE.....	11
ART. 14 - SERVIZI DI ASSISTENZA E ORIENTAMENTO	12
ART. 15 - SERVIZIO HELP-DESK	12
ART. 16 - SERVIZI DI TUTORATO	12
ART. 17 - SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI STUDENTI CON DISABILITÀ E DSA.....	13
ART. 18 - SERVIZIO TIROCINI	13
ART. 19 - SERVIZIO JOB PLACEMENT	14
ART. 20 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ.....	14
ART. 21 - FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO	14
ART. 22 - TRASPARENZA.....	14
ART. 23 - TUTELA DELLA PRIVACY.....	14
ART. 24 - AGGIORNAMENTO DELLA TECNOLOGIA ADOTTATA.....	15
ART. 25 - VIGILANZA SUL RISPETTO DELLA CARTA.....	15

Art. 1 - Premessa

La Carta dei Servizi dell'Università Telematica San Raffaele Roma è il documento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Ateneo si impegna a fornire ai propri utenti informazioni accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi offerti e i relativi standard qualitativi e quantitativi.

La Carta dei Servizi è disponibile *online*, all'interno del sito Web di Ateneo (sezione 'Documenti di Ateneo > Ateneo > Carte dei Servizi') ed è redatta annualmente prima dell'inizio dell'anno accademico.

Art. 2 - Principi

Ai sensi del Decreto Interministeriale 17 aprile 2003, l'Università adotta annualmente la Carta dei Servizi.

In rispondenza a quanto prescritto dall'art. 4, del D.M. del 17 aprile 2003, la Carta dei Servizi di questo Ateneo si uniforma ai principi di:

- **Eguaglianza dei diritti degli studenti**, garantendo la parità di condizioni nella fruizione e l'uguaglianza nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità dei soggetti erogatori**, garantendo l'obiettività, la neutralità e l'imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri studenti.
- **Continuità del servizio erogato**, garantendo la continuità e la regolarità dell'erogazione dei servizi ai propri studenti, impegnandosi a minimizzare, nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio dovuti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.
- **Partecipazione degli studenti**, promuovendo la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli studenti nell'erogazione dei servizi dell'Ateneo.

Art. 3 - Diritti degli studenti

L'Università garantisce, a tutti gli studenti regolarmente iscritti, l'accesso ai servizi erogati, consentendo: la fruizione dei materiali e delle attività didattiche, l'accessibilità ai servizi amministrativi e la tempestività delle risposte dei docenti e dei tutor.

L'Università garantisce la comunicazione tempestiva e aggiornata delle informazioni riguardanti l'offerta formativa, il calendario delle attività nonché i tempi e le modalità delle valutazioni della preparazione degli studenti. Tutte le comunicazioni sono pubblicate sul sito Web dell'Università e divulgate attraverso la piattaforma didattica.

Art. 4 - Contratto con gli studenti

All'atto dell'iscrizione, lo studente stipula con l'Università un contratto che individua obblighi e doveri di ciascun contraente.

Il contratto determina, in particolare, l'adesione dello studente ai servizi, di cui alla presente Carta, e alle finalità dell'Università. Il contratto, inoltre, prevede e definisce le modalità di risoluzione da parte dello studente, garantendogli il completamento del ciclo formativo.

Art. 5 - Obiettivi dell'Università

Obiettivo dell'Università è sviluppare e diffondere la cultura, le scienze e l'istruzione superiore attraverso l'insegnamento e la ricerca, utilizzando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie dell'informazione per rendere fruibile l'istruzione superiore anche a chi, per motivi di tempo o logistica, ne sarebbe escluso. L'Università ha come fine ultimo la crescita culturale e la partecipazione consapevole delle persone alla costruzione del sapere, attraverso l'impiego degli strumenti dell'*e-learning*, utili a superare barriere geografiche, sociali e culturali.

Art. 6 - Titoli di studio rilasciati dall'Università ed offerta formativa

Al termine della durata prevista, per ogni percorso accademico, l'Università rilascia titoli di studio di Laurea triennale e magistrale, di Perfezionamento, di Alta formazione, di Master di primo e di secondo livello nonché altri titoli di studio, ai sensi del Decreto Interministeriale del 17 aprile 2003. I Piani di Studio dei Corsi sono disciplinati dal Regolamento didattico d'Ateneo e dai Regolamenti didattici di ogni singolo Corso di Studio e si articolano in attività formative, perseguendo gli obiettivi sopra definiti.

I Corsi di Studio accreditati presso l'Ateneo sono:

Corsi triennali

- ⇒ Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione (L16)
 - Curriculum Amministrazioni, Professionisti ed Organizzazioni Sportive
 - Curriculum Organizzazione e Amministrazione dei Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali
 - Curriculum Scienze dell'Amministrazione nel calcio
- ⇒ Scienze Motorie (L22)
 - Curriculum Scienze Motorie
 - Curriculum Scienze Motorie Calcio

- ⇒ Moda e Design Industriale (L4)
 - Curriculum Moda
 - Curriculum Design
- ⇒ Scienze Biologiche (L13)
- ⇒ Scienze dell'Alimentazione e Gastronomia (L26)

Corsi magistrali

- ⇒ Scienze della Nutrizione Umana (LM61)
 - Curriculum Nutrizione
 - Curriculum Nutraceutica
- ⇒ Management e Consulenza Aziendale (LM77)
 - Curriculum Economia e Management delle Organizzazioni Sportive
 - Curriculum Banking and Finance
 - Curriculum Economia e Management della Sanità e dell'Innovazione Tecnologica
- ⇒ Scienze e Tecniche delle Attività Motorie Preventive e Adattate (LM67)

I Piani di Studi dei Corsi accreditati sono disponibili sul sito Web di Ateneo ai seguenti indirizzi:

- Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione (L16):
<https://www.uniroma5.it/triennale/piano-degli-studi/scienze-dellamministrazione-e-dellorganizzazione-l16.html>
- ⇒ Scienze Motorie (L22):
<https://www.uniroma5.it/triennale/piano-degli-studi/scienze-motorie.html>
- ⇒ Moda e Design Industriale (L4):
<https://www.uniroma5.it/triennale/piano-degli-studi/triennale-corso-di-studio-in-moda-e-design-industriale-l-4.html>
- ⇒ Scienze Biologiche (L13):
<https://www.uniroma5.it/triennale/triennale-scienze-biologiche-l13.html>
- ⇒ Scienze dell'Alimentazione e Gastronomia (L26):
<https://www.uniroma5.it/triennale/piano-degli-studi/triennale-scienze-dellalimentazione-e-gastronomia-l26.html>

- ⇒ Scienze della Nutrizione Umana (LM61):
<https://www.uniroma5.it/magistrale/piano-degli-studi/magistrale-scienze-della-nutrizione-umana-lm61.html>
- ⇒ Management e Consulenza Aziendale (LM77):
<https://www.uniroma5.it/magistrale/piano-degli-studi/management-e-consulenza-aziendale.html>
- ⇒ Scienze e Tecniche delle Attività Motorie Preventive e Adattate (LM67):
<https://www.uniroma5.it/magistrale/piano-degli-studi/scienze-e-tecniche-delle-attivita-motorie-preventive-e-adattate.html>

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, oltre a informazioni di dettaglio riguardanti Corsi di nuova istituzione.

Art. 7 - Tipologie di accesso ai percorsi formativi

L'Università predispone percorsi di studio basati sulle esigenze delle diverse tipologie di studenti, al fine di soddisfare i differenti bisogni formativi e garantire la personalizzazione dei *curricula*. L'Università, pertanto, offre un accesso specifico a:

- ⇒ studenti che abbiano interrotto la carriera e che vogliano riprendere gli studi (decaduti e rinunciatari);
- ⇒ studenti che desiderino trasferirsi da un'altra Università (trasferiti);
- ⇒ studenti con disabilità;
- ⇒ studenti che abbiano necessità di aggiornamento professionale (life-long learning);
- ⇒ studenti italiani e stranieri, residenti in Italia e all'estero.

Inoltre, è prevista anche la possibilità di iscrizione a uno, o più, corsi singoli di insegnamento, con certificazione finale delle conoscenze e dei crediti acquisiti.

Art. 8 - Riconoscimento di eventuali conoscenze e competenze già maturate in ambito post secondario o professionale.

L'Università, secondo criteri predeterminati, e previa approvazione da parte del Consiglio di Corso di Studio cui afferisce il Corso cui lo studente intende iscriversi, può riconoscere come crediti formativi universitari, le conoscenze e le abilità professionali certificate ai sensi della normativa vigente, nonché altre conoscenze e abilità maturate in attività formative di livello post-secondario.

Art. 9 - Modalità di erogazione delle attività didattiche e dei servizi agli studenti

L'attività didattica dell'Università è erogata attraverso la piattaforma didattica, un ambiente virtuale, flessibile, modulare, che integra diverse applicazioni tecnologiche. La piattaforma, personalizzabile in funzione dei percorsi formativi e dei contenuti dei singoli insegnamenti, è in grado di gestire sia le attività formative, sia le attività collaborative tra docenti, tutor e studenti.

A livello metodologico, la piattaforma didattica è basata su un modello articolato sui seguenti punti-chiave:

- ⇒ identità e coerenza dell'ambiente tecnologico, che consente agli utenti iscritti (docenti, tutor, studenti, amministratori) di riconoscere in ogni momento una precisa identità dell'area formativa;
- ⇒ ottimizzazione e sistematizzazione del percorso formativo, attraverso strumenti *online* multimediali, di auto-apprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza e simulazione;
- ⇒ utilizzo diffuso del '*cooperative learning*', attraverso le 'comunità virtuali' ('classi', 'gruppi') che permettono agli studenti, ai tutor e ai docenti, di interagire per costruire insieme il processo di apprendimento attraverso attività sincrone e asincrone. Lo studente ha la possibilità di apprendere confrontandosi con gli altri partecipanti (nei forum, in chat e attraverso lo scambio di documenti e materiali digitali, ipertestuali e multimediali) avendo a disposizione sistemi di comunicazione a tecnologia avanzata finalizzati a favorire l'interazione. Gli studenti appartenenti allo stesso 'gruppo' possono collaborare allo sviluppo di progetti, discutere nei forum i contenuti didattici, supportarsi a vicenda nella comprensione dei contenuti e nello sviluppo degli elaborati, sempre accompagnati da docenti e tutor che svolgono attività di *mentoring* e *tutoring*.

La piattaforma *e-learning* fa da sfondo, e da supporto, a tutte le attività dell'Università, coinvolgendo allo stesso tempo tre diverse modalità di attività di formazione:

- ⇒ l'auto-apprendimento asincrono (senza vincoli di tempo e di spazio) che si realizza attraverso le "lezioni *e-learning*", lezioni fruibili via Internet caratterizzate da ipertestualità, multimedialità ed elevata interattività, nonché da documenti ipertestuali fruibili sempre *online*;
- ⇒ l'apprendimento collaborativo in modalità asincrona (senza vincoli di tempo e di spazio), che si realizza attraverso 'comunità virtuali', o 'classi', composte da gruppi di studenti e assistite da docenti e tutor disciplinari, che svolgono specifiche attività didattiche

utilizzando strumenti di interazione e comunicazione asincroni quali: forum, chat, bacheca annunci, *direct e-mail* (one-to-one; one-to-many);

- ⇒ l'apprendimento collaborativo in modalità sincrona (vincolato nel tempo ma non nello spazio) che si realizza sempre attraverso 'comunità virtuali', o 'classi', che partecipano a specifiche attività didattiche utilizzando strumenti di interazione e comunicazione sincroni quale l'aula virtuale, la chat, i test interattivi, ecc. Per ciascun insegnamento erogato dall'Università, le attività sincrone occupano sempre non meno del 20% del monte ore complessivo previsto come attività di didattica assistita.

Alcuni Corsi di Studio prevedono, per gli insegnamenti di carattere professionalizzante, sessioni di attività pratiche/laboratoriali da svolgersi anche in presenza, come indicato nei corrispondenti Regolamenti di Corso di Studio.

Tutti i servizi sono accessibili tramite il Web. Per l'accesso è necessario essere registrati e possedere un "nome utente" e una "password". Una volta completata la procedura di accesso (a due fattori – 2FA), gli utenti registrati possono far uso di tutti gli strumenti, servizi e materiali, offerti dall'Università, senza la necessità di successivi riconoscimenti ("Single Sign On"). Tra le tipologie di materiali didattici e strumenti per la formazione, a disposizione degli studenti, vi sono:

- ⇒ videolezioni;
- ⇒ diapositive (arricchite da testi, tabelle, immagini, grafici, etc.) commentate in audio dal docente;
- ⇒ dispense (testo scritto di supporto, con riferimenti bibliografici, note, etc.);
- ⇒ esercitazioni di autovalutazione per la verifica dello stato di apprendimento. Ciascuno studente partecipa alle attività e viene seguito dal docente della disciplina che è responsabile della didattica e dal tutor;
- ⇒ strumenti di interazione e comunicazione per la comunità (chat, wiki, etc.);
- ⇒ forum (del corso, tematici e di approfondimento), all'interno dei quali i docenti e/o tutor individuano i temi più significativi del corso e aprono periodicamente temi di discussione, invitano gli studenti a segnalare eventuali problemi e li sollecitano a risponderli a vicenda;
- ⇒ incontri virtuali, attraverso strumenti di interazione sincrona, durante i quali gli studenti possono porgere i loro quesiti ai docenti e/o tutor;
- ⇒ biblioteca digitale;
- ⇒ servizi di Ateneo (Help desk, servizi di Tutoring, Tirocini, Job Placement, etc.).

Anche le attività amministrative, che coinvolgono lo studente (iscrizione all'Università, pagamento delle tasse annuali, iscrizione agli esami, rilascio di certificati), sono svolte a distanza, attraverso l'infrastruttura tecnologica di Ateneo.

Il Sistema mette a disposizione degli studenti iscritti, degli studenti non iscritti e del personale amministrativo dell'Ateneo, una "Segreteria" *online*. Le funzionalità a disposizione degli studenti sono:

- ⇒ iscrizione all'Università (Corso di Laurea prescelto);
- ⇒ informazioni su tasse di iscrizione, documentazione amministrativa e modalità di presentazione della stessa;
- ⇒ consultazione posizione esami sostenuti e crediti formativi acquisiti;
- ⇒ iscrizione e prenotazione agli esami (di profitto e di Laurea).

Le funzionalità messe a disposizione del personale amministrativo, invece, sono:

- ⇒ Validazione domande di iscrizione all'Ateneo e ai Corsi di Studio.
- ⇒ Variazione tipologia di iscrizione.
- ⇒ Rilascio attestati e certificati in genere.
- ⇒ Gestione delle informazioni sull'Ateneo e sui Corsi di Studio.

Art. 10 - Caratteristiche dei materiali didattici

I materiali didattici, di ogni insegnamento, sono erogati attraverso la piattaforma didattica. Sono organizzati in *unità didattiche* multimediali, autonome, fortemente interattive, di norma costituite da:

- l'obiettivo della lezione;
- l'elenco dei paragrafi che costituiscono la lezione, al fine di permettere una facile navigabilità e riascolto parziale all'interno del contenuto didattico;
- il video registrato dal docente che illustra le *slide* costruite con parole chiave e schemi esemplificativi;
- un test di autovalutazione costituito da domande a risposta multipla che trattano l'argomento della lezione, ciascuna corredata da quattro risposte di cui solo una corretta;
- un meccanismo automatico di correzione che restituisce allo studente un *feedback* specifico per ciascuna risposta sbagliata, invitandolo ad approfondire il singolo paragrafo della lezione senza dover visionare l'intero contenuto.

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 sostenerne 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 favorirne 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, rende disponibili numerosi strumenti per la didattica come: il *live streaming*, le *chat*, i forum, la bacheca annunci, l'agenda online, etc.

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 e alla certificazione di un'apposita Commissione di docenti universitari, in accordo e attuazione delle procedure di assicurazione della qualità adottate a livello di Ateneo.

Art. 11 - Certificazione dell'attività didattica svolta

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 - Esami e commissioni esame

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.

Le Commissioni d'esame, per gli esami di profitto, sono composte da almeno due docenti, il primo dei quali è di norma il titolare dell'insegnamento, che svolge le funzioni di Presidente della Commissione, il secondo, un altro docente o ricercatore della materia, o di materia affine, oppure, ove necessario, da altro docente al quale il Dipartimento riconosca le competenze necessarie (art. 21, comma 7 del Regolamento didattico di Ateneo).

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.

Art. 13 - 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. 14 - Servizi di assistenza e orientamento

Al fine di sostenere e potenziare i servizi e gli interventi a favore degli studenti, l'Università Telematica San Raffaele Roma offre servizi di orientamento in ingresso (nell'ottica di favorire un accesso consapevole al percorso di studi universitario), in itinere (attraverso il servizio di tutoraggio didattico) e *post lauream* (finalizzato a favorire l'accesso a tirocini professionalizzanti e a un inserimento lavorativo coerente con le competenze acquisite).

Art. 15 - Servizio help-desk

L'Università mette a disposizione un servizio *help desk*, in grado di garantire pronta risposta ai quesiti posti dagli studenti 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 studenti 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 Tutorato

L'attività di assistenza agli studenti è costantemente monitorata e valutata dall'Ateneo al fine di ottenere un reale miglioramento degli apprendimenti dello studente e una sempre maggiore rispondenza alla personalizzazione del percorso formativo.

Particolare rilevanza è attribuita al tutoraggio in itinere. Tre diverse tipologie di tutor sono coinvolte dall'Ateneo nell'implementazione di questo servizio: tutor tecnici, di base e disciplinari. Essi svolgono funzioni di sostegno differenti, ovvero:

- **tutor tecnici:** hanno funzioni di supporto tecnico, e sostegno alla didattica, per l'introduzione e la familiarizzazione dello studente con la piattaforma didattica, l'ambiente tecnologico, la registrazione degli accessi, la conservazione dei materiali e la partecipazione alle attività formative in modalità telematica.
- **Tutor di base:** hanno funzioni di orientamento e monitoraggio degli studenti. Rientrano nei loro compiti: supportare la Segreteria nelle attività di accoglienza delle nuove

matricole; assistere gli studenti nelle pratiche di tipo amministrativo; affiancare gli studenti nella comprensione dei diversi aspetti della vita universitaria; supportare gli studenti nelle attività di informazione e assistenza sulla personalizzazione dei piani di studio; assistere gli studenti per l'organizzazione dello studio e del piano esami; monitorare il rispetto all'andamento del percorso di studi.

- **Tutor disciplinari:** di concerto con i docenti dell'Università, rivestono un ruolo di guida e consulenza; monitoraggio dell'andamento complessivo della 'classe'; coordinamento di gruppi di studenti nella realizzazione di attività didattiche anche di carattere collaborativo. Devono favorire un'erogazione dell'attività didattica del Corso per 'classe', incentivando, per esempio: l'esecuzione di test *on line* sincroni e periodici; il supporto, tra pari, nella comprensione dei contenuti didattici; la collaborazione nello sviluppo di progetti, ed elaborati, tra studenti appartenenti allo stesso 'gruppo'. Inoltre, si occupano di: costruire un sistema di FAQ; verificare periodicamente l'avanzamento complessivo del 'gruppo' ("ricevimenti virtuali") in modo tale da intercettare eventuali criticità e attuare opportune azioni correttive (materiali didattici integrativi, incontri tematici di approfondimento, ecc.); approfondire specifici temi della disciplina (per esempio con forum tematici).

I ruoli e le funzioni dei tutor sono chiaramente esposti nella sezione della piattaforma didattica a loro dedicata (ed accessibile agli studenti all'avvio della loro carriera accademica). Attraverso la piattaforma didattica, lo studente identifica il tutor disciplinare di riferimento.

Art. 17 - Servizio di supporto agli studenti con disabilità e DSA

L'Ateneo svolge attività di supporto degli studenti con disabilità e/o DSA e/o con bisogni specifici temporanei, attraverso il "Servizio DDSA", con l'obiettivo di assicurare loro il diritto allo studio e l'inclusione in tutti gli ambiti della vita universitaria.

Il servizio è disciplinato dal relativo Regolamento di Ateneo, che enuncia, peraltro, i compiti del Delegato del Rettore, del Responsabile dell'Ufficio per i servizi agli studenti nonché del Servizio DDSA.

Art. 18 - Servizio Tirocini

L'Università provvede a stipulare, con soggetti pubblici e privati, accordi e convenzioni che permettano agli studenti di svolgere un periodo di tirocinio/stage, finalizzato ad un primo contatto con il mondo del lavoro.

Art. 19 - Servizio Job Placement

Attraverso il Servizio Job Placement, l'Università favorisce l'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro. A tale fine, il Servizio progetta, pianifica e realizza, tutte quelle iniziative volte a rafforzare le relazioni tra l'Università ed il mondo del lavoro, offrendo un costante supporto ai laureandi e ai laureati dell'Ateneo.

Il Servizio Job Placement offre supporto allo studente affinché possa elaborare un progetto professionale che sia coerente con le proprie attitudini e motivazioni, e al contempo, rispondente alle offerte che provengono dal mondo produttivo di riferimento.

Art. 20 - Indicatori e standard di qualità

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; flessibilità; assistenza agli studenti e trasparenza sui costi. L'Università presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.

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'Ateneo garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, adottando tutte le misure di sicurezza previste dalla vigente normativa.

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 nocumento o disservizio agli studenti.

Art. 25 - Vigilanza sul rispetto della Carta

Il Rettore è l'organo incaricato della vigilanza sul rispetto dei principi sanciti nella Carta dei Servizi, supportato da un apposito servizio amministrativo. Per gli aspetti didattici, i Coordinatori dei singoli Corsi di Studio riferiscono al Rettore, circa nuovi temi o servizi da inserire nella Carta, previo il coordinamento con gli altri organi istituzionali.