



Carta dei servizi

Università Telematica  
San Raffaele Roma

anno accademico 2024/2025

*Documento approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30 maggio 2024*

## Sommario

<b>ART. 1 - PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 2 - PRINCIPI .....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 3 - CONTRATTO CON GLI STUDENTI.....</b>	<b>3</b>
<b>ART. 4 – DIRITTI DEGLI STUDENTI.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 5 – OBIETTIVI DELL’UNIVERSITÀ .....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 6 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....</b>	<b>4</b>
<b>ART. 7 – TITOLI DI STUDIO RILASCIATI DALL’UNIVERSITÀ ED OFFERTA FORMATIVA.....</b>	<b>6</b>
<b>ART. 8 – USABILITÀ DELLE APPLICAZIONI INFORMATICHE .....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 9 – TIPOLOGIE DI ACCESSO AI PERCORSI FORMATIVI .....</b>	<b>7</b>
<b>ART. 10 SERVIZIO DI SUPPORTO AGLI STUDENTI CON DISABILITÀ E DSA.....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 11 – RICONOSCIMENTO DI EVENTUALI CONOSCENZE E COMPETENZE GIÀ MATURE IN AMBITO POST SECONDARIO O PROFESSIONALE.....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 12 – FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 13 – SERVIZIO HELP-DESK.....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 14 – ARTICOLAZIONE E TIPOLOGIE DEL MATERIALE DIDATTICO .....</b>	<b>8</b>
<b>ART. 15 – SERVIZIO DI ORIENTAMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 16 –SERVIZI ASSISTENZA E TUTORATO .....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 17 – SERVIZIO TIROCINI.....</b>	<b>9</b>
<b>ART. 18 - SERVIZIO JOB PLACEMENT .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 19 - INDICATORI DI QUALITA' .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 20 -TRASPARENZA.....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 21 – VIGILANZA SUL RISPETTO DELLA CARTA .....</b>	<b>10</b>
<b>ART. 22 – TUTELA DELLA PRIVACY .....</b>	<b>11</b>
<b>ART. 23 – AGGIORNAMENTO DELLA TECNOLOGIA ADOTTATA .....</b>	<b>11</b>

## 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.

## 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'articolo 4, del DM 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 - 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 prevede e definisce le modalità di risoluzione da parte dello studente, garantendogli il completamento del ciclo formativo.

## Art. 4 – Diritti degli studenti

L'Università garantisce a tutti gli studenti regolarmente iscritti l'accesso ai servizi erogati, consentendo la fruizione del materiale 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 le piattaforme didattiche.

## 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 – Modalità di erogazione dei servizi

L'attività didattica dell'Università è erogata attraverso le piattaforme didattiche, ambienti virtuali, flessibili, modulari, che integrano diverse applicazioni tecnologiche. Le piattaforme, personalizzabili in funzione dei percorsi formativi e dei contenuti dei singoli insegnamenti, sono in grado di gestire sia le attività formative, sia le attività collaborative tra docenti, tutor e studenti. A livello metodologico, le piattaforme didattiche sono basate 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 di auto-apprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza e simulazione;
- ⇒ utilizzo diffuso del *cooperative learning*, attraverso le comunità virtuali che permettono agli studenti, ai tutor e ai docenti di interagire per costruire insieme il processo di apprendimento. Lo studente ha la possibilità di apprendere confrontandosi con gli altri partecipanti (nei forum, in chat e attraverso lo scambio di documenti e materiali digitali,

ipertestuali e/o multimediali), avendo a disposizione gli strumenti di assistenza didattica online (tutoring e mentoring), anche per l'auto-apprendimento asincrono.

Le piattaforme e-learning fanno 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), attraverso le "Lezioni e-learning", lezioni fruibili via Internet caratterizzate da ipertestualità, multimedialità e interattività, nonché da documenti ipertestuali fruibili sempre online;
- ⇒ l'apprendimento collaborativo, in modalità asincrona (senza vincoli di tempo e di spazio), attraverso le suddette comunità virtuali, composte da studenti e da tutor disciplinari, e 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), sempre attraverso le suddette comunità virtuali di apprendimento, e utilizzando strumenti di interazione e comunicazione sincroni quale la chat, la videoconferenza, test interattivi, ecc.

Alcuni Corsi di Studio prevedono, per gli insegnamenti di carattere professionalizzante, sessioni di attività pratiche/laboratoriali da svolgersi 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". Gli utenti registrati possono far uso degli strumenti, dei servizi e dei materiali offerti dall'Università, ovvero:

- ⇒ 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 titolare della disciplina che è responsabile della didattica;
- ⇒ strumenti di interazione e comunicazione per la comunità;

- ⇒ forum, 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 risponderci a vicenda;
- ⇒ incontri virtuali, attraverso strumenti di interazione sincrona, durante i quali gli studenti possono porgere i loro quesiti ai docenti e/o tutor.
- ⇒ servizi di help desk.

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 la piattaforma e-learning di Ateneo.

La piattaforma mette a disposizione degli studenti iscritti, degli studenti non iscritti e del personale amministrativo dell'Ateneo, un sistema di "Segreteria Virtuale" e di "Sportello Informativo". Le funzionalità a disposizione degli studenti sono:

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

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.
- ⇒ Sistema per la gestione delle informazioni sull'Ateneo e sui Corsi di Studio.

## Art. 7 – 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, Alta formazione, Master di primo e di secondo livello nonché altri titoli di studio, ai sensi del Decreto Interministeriale 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 Studi e si articolano in attività formative, perseguendo gli obiettivi sopra definiti.

L'offerta formativa dei corsi accreditati presso l'Università è consultabile sul sito di Ateneo.

## Art. 8 – Usabilità delle applicazioni informatiche

Una particolare attenzione viene 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, garantendo 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 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.

## Art. 9 – 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. 10 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, volto a regolamentare, peraltro, i compiti del Delegato del Rettore, del Responsabile dell'Ufficio per i servizi agli studenti nonché del Servizio DDSA.

## Art. 11 – 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. 12 – 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. 13 – Servizio help-desk

L'Università mette a disposizione degli studenti 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 ed in taluni casi per via telefonica.

Gli studenti possono anche trovare informazioni, circa le procedure amministrative che li riguardano, consultando la loro pagina personale presente nella piattaforma e-learning di Ateneo, previo opportuno riconoscimento attraverso le loro credenziali istituzionali.

## Art. 14 – Articolazione e tipologie del materiale didattico

Il materiale didattico, di ogni insegnamento, è erogato attraverso le piattaforme didattiche.

Le Lezioni e-learning sono l'elemento principale su cui si basa la didattica on-line. Le lezioni sono fruibili on-line senza che lo studente debba eseguirne un download. Le lezioni sono create/aggiornate/modificate dallo staff tecnico, in collaborazione con il docente e la sua equipe. Gli stessi contenuti delle lezioni sono, inoltre, organizzati in file PDF, scaricabili per una fruizione off-line e stampabili come dispense da studiare. A corredo di ciascuna Lezione, è presente del materiale didattico: test di autovalutazione; materiali di approfondimento (ad esempio, risorse correlate presenti nella Biblioteca Virtuale, link esterni, ecc.); fonti documentarie e bibliografiche, ecc. Oltre alle Lezioni e-learning, la piattaforma didattica offre molteplici strumenti come: il *live streaming*, le *chat*, i forum, bacheca annunci, agenda online

### Art. 15 – Servizio di orientamento

L'Università organizza servizi di orientamento e assistenza agli studenti, allo scopo di fornire informazioni sui corsi di studio e sul funzionamento dei servizi nonché sugli sbocchi professionali.

### Art. 16 – Servizi Assistenza e Tutorato

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 agli studenti 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).

Tutta 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 viene attribuita al tutoraggio in itinere. Il servizio prevede figure di riferimento con compiti specifici: Il Tutor Base, un tutor di ingresso che sostiene lo studente nell'accesso ai diversi ambienti didattici telematici accompagnandolo nella "scoperta" dei contenuti dei corsi. Il Tutor Disciplinare, che sostiene lo studente nell'apprendimento disciplinare e nell'autovalutazione.

### Art. 17 – 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. 18 – Servizio Job Placement

Attraverso il Servizio Job Placement, l'Università favorisce l'ingresso dei laureati nel mondo del lavoro.

A tal 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 ed 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. 19 - Indicatori e standard di qualità'

La carta dei servizi è periodicamente sottoposta a revisione 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 dell'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, al fine di garantire una maggior rispondenza alle aspettative degli utenti e un progressivo innalzamento del loro livello di gradimento.

## Art. 20 -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. 21 – Vigilanza sul rispetto della Carta

Il Rettore è l'organo incaricato della vigilanza sul rispetto dei principi sanciti nella Carta dei Servizi, supportato da 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.

## Art. 22 – Tutela della privacy

L'Ateneo garantisce la riservatezza e la tutela dei dati personali, ai sensi delle leggi in vigore in materia.

## Art. 23 – Aggiornamento della tecnologia adottata

Fatte salve le specifiche fissate dal DI 17 aprile 2003, l'Università si impegna ad aggiornare la propria infrastruttura tecnologica, a condizione che le innovazioni adottate non arrechino nocumento o disservizio agli studenti.