

Carta dei Servizi

Università

Telematica San

Raffaele Roma



Sommario

- Art. 1 - Definizione
- Art. 2 - Principi generali e finalità
- Art. 3 - Principi ispiratori
- Art. 4 - Contratto con gli studenti
- Art. 5 - Diritti degli studenti
- Art. 6 - Obiettivi dell'Università
- Art. 7 - Fattori di qualità del servizio
- Art. 8 - Modalità di erogazione dei servizi
- Art. 9 - Titoli di studio erogati dall'Università
- Art. 10 - Crediti formativi universitari e conseguimento dei titoli di studio
- Art. 11 - Durata normale dei Corsi di studio
- Art. 12 - Offerta formativa dell'Università
- Art. 13 - Modalità e Regole di Erogazione dei Servizi
- Art. 14 - Usabilità del portale
- Art. 15 - Procedure di iscrizione
- Art. 16 - Tipologie di iscrizione
- Art. 17 - Riconoscimento di eventuali conoscenze e competenze già maturate in ambito scolastico o professionale
- Art. 18 - Requisiti di ammissione ai Corsi di studio
- Art. 19 - Fattori di qualità del servizio amministrativo
- Art. 20 - Assistenza
- Art. 21 - Trasparenza sui costi relativi a tasse e contributi e eventuali costi aggiuntivi
- Art. 22 - Metodologia Didattica Adottata
- Art. 23 - Fasi dell'apprendimento
- Art. 24 - Organizzazione del materiale didattico
- Art. 25 - Articolazione e tipologie del materiale didattico
- Art. 26 - Progettazione e certificazione del materiale didattico
- Art. 27 - Fattori di qualità del servizio didattico
- Art. 28 - Informazione sull'offerta formativa
- Art. 29 - Azioni per l'orientamento
- Art. 30 - Organizzazione della didattica e calendario delle attività
- Art. 31 - Attività didattiche e autovalutazione
- Art. 32 - Compiti dei docenti
- Art. 33 - Composizione dello Staff tecnico
- Art. 34 - Assistenza e tutorato
- Art. 35 - Conseguimento dei crediti formativi e svolgimento degli esami
- Art. 36 - Calendarizzazione degli esami
- Art. 37 - Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente
- Art. 38 - Stage e tirocini
- Art. 39 - Cooperazione scientifica e azioni volte al riconoscimento dei crediti acquisiti
- Art. 40 - Supporto alla redazione della tesi di laurea
- Art. 41 - Valutazione della didattica da parte degli studenti
- Art. 42 - Verifica dell'attività didattica
- Art. 43 - Trasparenza e Procedure Di Reclamo
- Art. 44 - Vigilanza sul rispetto della Carta
- Art. 45 - Tutela della privacy
- Art. 46 - Entrata in vigore e revisioni
- Art. 47 - Tecnologia utilizzata e livelli di qualità dei servizi
- Art. 48 - Aggiornamento della tecnologia adottata



Art. 1 - Definizione

La Carta dei servizi dell'Università Telematica San Raffaele Roma, di seguito denominata Università, è uno strumento che serve a rendere noti i principi generali di comportamento dell'Università, le sue caratteristiche, la metodologia didattica adottata, i piani di studio dei Corsi, le regole di erogazione dei servizi, il livello di servizio offerto. In particolare, la Carta regola i diritti degli studenti nei confronti dell'Università. La Carta dei servizi è adottata e pubblicata con decreto rettorale. L'Università si impegna a dare con ogni mezzo pubblicità alla Carta.

Art. 2 - Principi generali e finalità

1. L'Università telematica San Raffaele Roma, di seguito Università, istituisce ed attiva corsi di studi a distanza utilizzando tecnologie informatiche e telematiche in conformità alle prescrizioni tecniche del Decreto Ministeriale 17 Aprile 2003.
2. Al termine dei corsi di studi a distanza l'Università rilascia i titoli accademici di cui all'art. 3 del Decreto 3 novembre 1999, n. 509 (Laurea, Laurea magistrale, Diploma di Specializzazione e Dottorato di ricerca)
3. L'Università istituisce ed attiva corsi a distanza di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente al termine dei quali i rilascia Master di I° e II° livello.
4. L'Università può attivare i corsi di preparazione, di perfezionamento ed aggiornamento professionale al termine dei quali rilascia specifico attestato.
5. Ai sensi del Decreto Ministeriale 17 Aprile 2003, l'Università adotta annualmente la presente Carta dei Servizi che definisce i servizi offerti ai propri utenti.
6. La carta dei Servizi è pubblicata prima dell'inizio delle attività presso la sede dell'Università e sul portale dedicato.

Art. 3 - Principi ispiratori

Nell'erogazione dei propri servizi, l'Università si ispira a principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficacia. L'Università vuole rappresentare un'occasione per contribuire al rinnovamento e arricchimento della dimensione formativa e scientifica dell'università italiana. A partire da tali presupposti l'Università intende valorizzare le potenzialità proprie delle tecnologie informatiche per fornire strumenti flessibili e modulari e per costruire un ambiente di lavoro quotidiano dove possano concretamente integrarsi attività didattiche e di ricerca.

Art. 4 - Contratto con gli studenti

1. All'atto dell'iscrizione lo studente stipula con l'Università un contratto che individua obblighi e doveri di ciascun contraente.
2. Il contratto determina in particolare l'adesione dello studente ai servizi, di cui alla presente carta ed alle finalità dell'Università.
3. Il contratto prevede e definisce le modalità di risoluzione da parte dello studente e garantisce, in ogni caso, il completamento del ciclo formativo allo studente.

Art. 5 – Diritti degli studenti

1. L'Università garantisce, a tutti gli studenti regolarmente iscritti, l'accesso ai servizi erogati in termini di fruizione del materiale e delle attività didattiche, accessibilità ai servizi amministrativi e tempestività delle risposte dei docenti e dei tutor.
2. L'Università garantisce la comunicazione tempestiva e aggiornata delle informazioni riguardanti l'offerta formativa, il calendario delle attività, 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. 6 – 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 tempi o logistica ne sarebbe escluso. L'Università ha come fine la crescita culturale e la partecipazione consapevole delle persone alla costruzione del sapere e sfrutta le potenzialità dell'e-learning quale strumento per superare barriere geografiche, sociali e culturali.

Art. 7 -Fattori di qualità del servizio

L'Università uniforma le proprie attività a determinati fattori di qualità per ciascun aspetto delle attività svolte. L'Università, nell'ambito dei propri Organi, provvede periodicamente all'aggiornamento dei fattori di qualità del servizio.

Art. 8 – Modalità di erogazione dei servizi

L'Università Telematica San Raffaele Roma eroga i propri servizi sul web attraverso il “portale formativo online” (piattaforma e-learning) utilizzando un modello formativo basato su moderni approcci metodologici e tecnologie informatiche e utilizza la rete internet come luogo di incontro di comunità virtuali di apprendimento collaborativo e cooperativo. La strutturazione flessibile dell'ambiente interattivo potenzia la creatività dei singoli studenti, promuovendo la motivazione, la gestione autonoma e la personalizzazione dei tempi di apprendimento.

Art. 9 – Titoli di studio erogati dall'Università

L'Università, rilascia titoli di studio di primo livello o Laurea, di secondo livello o Laurea magistrale, nonché altri titoli di studio previsti dalla normativa vigente.

La Laurea, la Laurea magistrale e gli altri titoli di studio sono conseguiti al termine dei rispettivi Corsi di studio, in osservanza dei decreti ministeriali e nell'ambito delle Classi di appartenenza in essi individuate. I titoli accademici rilasciati hanno lo stesso valore legale di quelli delle università statali ai sensi del Decreto Interministeriale 17 aprile 2003. L'Università istituisce ad attiva corsi a distanza di perfezionamento scientifico e di alta formazione permanente e ricorrente al termine dei quali i rilascia Master di I° e II° livello. L'Università può attivare i corsi di preparazione, di perfezionamento ed aggiornamento professionale al termine dei quali rilascia specifico attestato.

Ai sensi del Decreto Ministeriale 17 Aprile 2003, l'Università adotta annualmente la presente Carta dei Servizi che definisce i servizi offerti ai propri utenti. La carta dei Servizi è pubblicata prima dell'inizio delle attività presso la sede dell'Università e sul portale dedicato.

Art. 10 – Crediti formativi universitari e conseguimento dei titoli di studio

Al credito formativo universitario corrispondono 25 ore di impegno complessivo, ripartito, di massima e per quanto compatibile, in otto ore di attività didattiche e/o formative (attività sincrone o asincrone) e diciassette ore di studio personale.



La quantità media di impegno complessivo di apprendimento svolto in un anno dallo studente è convenzionalmente fissata in 60 crediti, per un totale di 1.500 ore. Per conseguire la Laurea triennale lo studente deve aver acquisito 180 crediti, comprensivi di quelli relativi all'Informatica e alla conoscenza obbligatoria di una lingua dell'Unione Europea oltre l'italiano. Per conseguire la Laurea magistrale lo studente deve aver acquisito 120 crediti, oltre i 180 crediti già acquisiti per il conseguimento della Laurea. Per gli altri corsi, il Regolamento didattico provvede a determinare il numero di crediti che lo studente deve aver acquisito per conseguire il relativo titolo di studio.

Art. 11 – Durata normale dei Corsi di studio

La durata normale dei Corsi di studi è di tre anni; la durata normale dei Corsi di studi magistrale è di due anni.

Art. 12 – Offerta formativa dell'Università

L'offerta formativa dell'Università è composta da quattro corsi di studi triennali e due corsi di studi magistrali:

- Scienze Motorie (classe L-22)
- Scienze dell'Alimentazione e Gastronomia (classe L-26)
- Moda e Design Industriale (classe L-4)
- Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione (classe L-16)
- Scienze della Nutrizione Umana (classe LM61)
- Scienze e tecniche delle Attività Motorie Preventive e Adattate (classe LM67)

Art. 13 - Modalità e Regole di Erogazione dei Servizi

Tutta l'attività didattica dell'Università è erogata attraverso il portale formativo online, un ambiente virtuale flessibile e modulare che integra diverse applicazioni tecnologiche che comunicano tra loro dietro un'unica interfaccia, personalizzabile in relazione alle persone e al loro percorso di apprendimento; complesso, in quanto in grado di gestire sia le attività didattiche e formative sia le attività collaborative, docenti/tutor/studenti. Tutti i suddetti servizi sono accessibili tramite il Web da qualunque luogo in qualunque momento. A livello tecnologico, il portale formativo online è un ambiente modulare web-based attraverso il quale gli utenti registrati possono accedere ai servizi dell'Università. Per l'accesso è necessario essere registrati ed essere in possesso di un "nome utente" e una "password". Gli utenti registrati possono raggiungere e sfruttare tutti gli strumenti, i servizi e i materiali offerti dall'Università:

- materiali didattici (Lezioni e-learning, esercizi collaborativi, videolezioni e videoseminari);
- strumenti per la redazione e per la fruizione dei materiali didattici;
- comunità virtuali di apprendimento;
- ambienti virtuali a supporto della didattica;
- strumenti di interazione/comunicazione per la comunità;
- servizi di help desk.

Anche tutte le attività amministrative che interessano lo studente (iscrizione all'Università, pagamento delle tasse annuali, iscrizione agli esami, rilascio di certificati) sono svolte a distanza, attraverso il "Sistema Informativo Segreteria Studenti". Il "Sistema Informativo Segreteria Studenti" mette pertanto a disposizione di studenti iscritti, studenti non iscritti, personale amministrativo dell'Ateneo un sistema di "Segreteria Virtuale" e di "Sportello Informativo".

Funzionalità messe a disposizione degli studenti :

- Informazioni su: requisiti di ammissione, tasse di iscrizione, documentazione amministrativa e modalità di presentazione della stessa.



- Iscrizione all'Università (Corso di laurea prescelto) e ai singoli insegnamenti.
- Consultazione posizione esami sostenuti e crediti formativi acquisiti.
- Iscrizione/prenotazione agli esami.

Funzionalità messe a disposizione del personale amministrativo:

- Validazione domande di iscrizione all'Ateneo e ai corsi.
- Variazione tipologia di iscrizione.
- Rilascio attestati e certificati in genere.
- Supporto sulle problematiche di natura amministrativa degli allievi e/o allievi potenziali.
- Sistema per la gestione delle informazioni sull'Ateneo e i corsi.

Art. 14 – Usabilità del portale

Una particolare attenzione viene dedicata dall'Università allo studio dell'usabilità dell'interfaccia e del sistema sottostante al fine di rendere gradevole e stabile l'esperienza-utente e garantire un e-learning di qualità dal punto di vista dell'offerta di tecnologia e dei contenuti e servizi offerti agli utenti. Le quattro dimensioni tematiche di cui si è tenuto conto per la definizione dei requisiti di usabilità nell'ambiente tecnologico dell'Università sono legate alla progettazione di un ambiente in grado di:

- essere personalizzato in funzione di profili di utenti differenti;
- sensibile alla situazione d'uso ed indipendente dalla tecnologia d'accesso;
- ad elevata interattività che permetta il ricorso alla simulazione e all'esercitazione;
- in grado di favorire la costruzione della comunità di apprendimento.

Art. 15 – Procedure di iscrizione

Tutte le attività amministrative per l'iscrizione sono svolte a distanza, attraverso la "Sistema Informativo Segreteria Studenti". La domanda di immatricolazione viene infatti compilata seguendo la procedura online sul sito d'Ateneo. L'iscrizione ai corsi si perfeziona con la sottoscrizione del relativo modulo e con il pagamento delle tasse e contributi, da effettuarsi nelle modalità specificate sul sito Web (portale informativo).

Art. 16 – Tipologie di iscrizione

L'Università predispone percorsi di studio tarati sulle esigenze delle varie tipologie di studenti, al fine di soddisfare i differenti bisogni formativi e per garantire la personalizzazione dei curricula. Pertanto l'Università offre un accesso specifico anche ad alcune tipologie di studenti quali:

- studenti che abbiano interrotto la carriera e che vogliano riprendere gli studi (decaduti e rinunciatari);
- studenti che desiderino trasferirsi da altra Università (trasferiti);
- persone con disabilità;
- studenti che abbiano necessità di aggiornamento professionale (life-long learning);
- italiani e internazionali, residenti in Italia e all'estero. L'Università, in un'ottica di flessibilità, si adopera per diversificare, i vari profili degli studenti anche dal punto di vista amministrativo.

I Regolamenti dei corsi prevedono inoltre la possibilità di iscrizione a uno o più corsi singoli di insegnamento, con certificazione finale delle conoscenze e dei crediti acquisiti.



Art. 17 – Riconoscimento di eventuali conoscenze e competenze già maturate in ambito scolastico o professionale.

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

Art. 18 – Requisiti di ammissione ai Corsi di studi

Per essere ammessi ad un Corso di studio occorre essere in possesso di un diploma di scuola secondaria superiore o di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo ai sensi della normativa vigente. Per essere ammessi ad un Corso di studio magistrale occorre essere in possesso della Laurea, ovvero di altro titolo di studio conseguito all'estero, riconosciuto idoneo dall'Ateneo, ai sensi della normativa vigente.

Art. 19 – 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; trasparenza sui costi

I servizi amministrativi sono erogati anche attraverso il “Sistema Informativo Segreteria Studenti” del portale informativo online dell'Università. L'Università presta particolare attenzione affinché tutte le operazioni amministrative avvengano in tempi ridotti e con la massima informazione per gli studenti.

Art. 20 – Assistenza

L'Università assiste gli studenti con tutti i più moderni mezzi disponibili. In particolare, l'Università mette a disposizione degli studenti un 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 studenti svolge le proprie attività prevalentemente via e-mail ed in taluni casi per via telefonica. Gli studenti inoltre possono avere informazioni circa le procedure amministrative che li riguardano consultando la loro pagina personale, attraverso le loro credenziali istituzionali, nell'apposita sezione “Segreteria on-line”.

Art. 21 – Trasparenza sui costi relativi a tasse e contributi

L'Università rende noti gli importi delle tasse, contributi e modalità di pagamento sul portale, in modo chiaro e visibile.

Art. 22 – Metodologia Didattica Adottata

A livello metodologico, la piattaforma e-learning è basata su un modello didattico 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'ambiente didattico;
- ottimizzazione e sistematizzazione del percorso formativo attraverso strumenti online di auto-apprendimento, apprendimento collaborativo, verifica, assistenza, 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.

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), attraverso le "Lezioni elearning", lezioni fruibili via Internet caratterizzate da ipertestualità, multimedialità e interattività, e attraverso le "Unità Iperestuali", 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 di materia ed utilizzando strumenti di interazione e comunicazione asincroni quali: forum, bacheca elettronica, 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 ed utilizzando strumenti di interazione e comunicazione sincroni quale la chat.

Il corso di studi in Scienze Motorie prevede, per gli insegnamenti a carattere professionalizzante, sessioni di attività pratiche da svolgersi in presenza.

Art. 23 – Fasi dell'apprendimento

La piattaforma didattica online fornisce allo studente la possibilità di apprendere il materiale didattico con sistemi multimediali che gestiscono l'interattività utilizzando i principi base del costruttivismo e del cognitivismo.

Sebbene si conservi il libro di testo come supporto fondamentale per lo studio (metodologia didattica tradizionale), il supporto tecnologico viene utilizzato per surrogare la funzione propedeutica che ha la lezione in presenza, potenziare la dimensione sociale del rapporto educativo inserendo lo studente all'interno di una comunità virtuale di studio. L'avvicinamento dello studente all'insegnamento è scandito su tre fasi di apprendimento ben distinte:

Fase della Conoscenza

- Presentazione da parte del docente dei contenuti tematici (disciplinari) anche tramite filmato pre-registrato fruibile in modalità streaming.
- Forte multimedialità dei materiali relativi (comprensivi di audio e/o video) attraverso la fruizione delle Lezioni e-learning.
- Iperestualità dei materiali relativi attraverso la fruizione delle Unità ipertestuali.

Fase della Produzione

- Produzione di attività-elaborati riguardanti alcuni problemi (o altri dello stesso genere) sviluppati nell'area della conoscenza, organizzata all'interno delle comunità virtuali di apprendimento.
- Consultazione di archivi di materiali prodotti dai docenti.
- Consultazione di archivi di link inerenti al tema messi a disposizione dal docente.



Fase della Valutazione

- Test di autovalutazione commentati ed indicanti percorsi guidati da parte del docente.
- Confronto col tutor sulla correttezza e qualità degli elaborati prodotti all'interno delle attività delle comunità virtuali di apprendimento.
- Rinvio alle eventuali parti della didattica da rivedere.

Art. 24 – Organizzazione del materiale didattico

Il materiale didattico costituisce l'oggetto di studio degli insegnamenti erogati dall'Università. Tale materiale può essere:

- prodotto a monte dell'attività didattica attraverso una metodologia ad hoc in grado di "tradurre" in formato digitale il materiale didattico tradizionale per renderlo agevolmente fruibile in modalità elearning attraverso la piattaforma dell'Università: è questo il caso delle video/audio lezioni e-learning, delle slides e dei materiali ipertestuali.

Art. 25 – Articolazione e tipologie del materiale didattico

Il materiale didattico di ogni insegnamento è erogato attraverso la piattaforma online ed è articolato per mezzo di una Programmazione didattica modulare. Ogni insegnamento, sulla base di tale programmazione, è articolato in Moduli didattici, i quali raggruppano un certo numero di Unità di apprendimento. Il modulo didattico costituisce l'unità minima di programmazione finalizzata al perseguimento di un obiettivo formativo specifico. Tale modulo corrisponde in termini didattici ad una "Lezione e-learning", mentre in termini tecnici – ai fini dello standard Scorm – corrisponde ad un Learning Object. La lezione e-learning è, pertanto, un blocco di apprendimento autonomo, coerente, unitario e riusabile che risponde a un singolo determinato obiettivo di apprendimento/insegnamento. La Programmazione didattica modulare è definita per ogni singolo insegnamento da parte del docente e della sua equipe a monte dell'attività formativa. Tale Programmazione è funzionale, soprattutto, alla creazione delle Lezioni e-learning e delle Unità ipertestuali. I Moduli didattici servono ad organizzare le Lezioni e-learning e le Unità ipertestuali in "blocchi didattici significanti".

Sul piano della caratterizzazione didattica, sono state definite tre tipologie di materiale didattico.

1. Lezioni e-learning comprensive di audio e/o video in streaming. Le lezioni sono fruite online all'interno della piattaforma, senza che lo studente debba eseguirne il 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 offline e stampabili come dispense da studiare. Le Lezioni e-learning sono erogate in forma multimediale (audio-video, immagini, testo, grafici, animazioni, ecc.) attraverso la piattaforma tecnologica dell'Università. È possibile accedere agli stessi contenuti delle lezioni in versione solo testo (con o senza audio), conformemente a quanto richiesto dall'attuale normativa in materia di accessibilità. È presente, inoltre, del materiale didattico a corredo di ciascuna Lezione: test di autovalutazione (alla fine di ogni modulo o di ogni unità didattica); materiali di approfondimento (ad esempio, risorse correlate presenti nella Biblioteca virtuale, link esterni, ecc.); fonti documentarie e bibliografiche, ecc.;

Art. 26 – Progettazione e certificazione del materiale didattico

La progettazione del materiale didattico avviene nel rispetto del Piano di Qualità del progetto. Il materiale didattico, prima di essere erogato, è sottoposto ai Nuclei di valutazione per la validazione in termini di contenuti, metodologia didattica, usabilità per i moduli di e-learning.



Le linee guida per la progettazione del materiale didattico rispondono all'esigenza di fornire all'ambiente didattico la massima identità e coerenza.

La certificazione del materiale didattico avviene su un doppio livello sia da parte del docente affidatario del Corso sia da parte del Coordinatore del Corso che attesta la qualità del materiale didattico e dell'offerta di servizio.

Art. 27 – Fattori di qualità del servizio didattico

Nell'erogazione del servizio didattico, l'Università uniforma il proprio comportamento al rispetto dei seguenti fattori di qualità del servizio:

- informazione chiara e esauriente;
- regolarità e continuità delle lezioni;
- piena accessibilità alle fonti informative online messe a disposizione dall'Università;
- assistenza continua agli studenti;
- approfondimenti periodici dei contenuti didattici dei corsi;
- adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente.

Art. 28 – Informazione sull'offerta formativa

Prima dell'inizio di ciascun anno accademico, l'Università provvede alla messa a disposizione sul portale informativo online di tutte le informazioni sull'attività didattica e sulle modalità di erogazione della stessa, attraverso la "Guida dello Studente". La pagina web dell'Università si propone inoltre di guidare gli studenti nell'assolvimento delle pratiche fornendo ogni informazione utile.

Art. 29 – Azioni per l'orientamento

All'inizio di ciascun anno accademico, l'Università organizza per i nuovi iscritti attività di approccio agli studi oggetto dell'offerta formativa dell'Ateneo, diretti a fornire informazioni di base e consulenza anche personalizzata (es. via e-mail) sia sull'organizzazione e sul funzionamento dei servizi, sia sugli insegnamenti dei corsi e sui relativi sbocchi professionali. All'inizio dell'anno accademico, ciascun docente mette a disposizione degli studenti un dettagliato programma delle attività didattiche e di ricerca relative al suo insegnamento, con indicazione di ogni informazione utile, anche per quanto attiene all'attività svolta dai collaboratori alle attività didattiche (tutor).

Art. 30 – Organizzazione della didattica e calendario delle attività

Il calendario delle attività didattiche viene messo a disposizione degli studenti sul sito Web d'Ateneo affinché essi possano pianificare le loro attività.

Art. 31 – Attività didattiche e autovalutazione

Le attività didattiche erogate sono di tipo sincrono e asincrono. Ogni studente ha la possibilità di personalizzare, rispetto alle proprie esigenze e capacità, il percorso didattico decidendo personalmente la velocità del proprio progredire nel corso anche attraverso valutazioni periodiche. Gli strumenti di valutazione in itinere utilizzati possono essere costituiti, a seconda degli argomenti trattati, da questionari a risposta multipla o domande aperte, casi problematici di studio, role playing/simulazione, test di auto-verifica.



La piattaforma e-learning consente inoltre, attraverso il modulo LMS, le seguenti attività di verifica del percorso di apprendimento: tracciabilità delle attività formative; monitoraggio didattico e tecnico e feedback continuo da parte dei tutor; verifica delle conoscenze di tipo formativo in itinere, sia quella sottoposta a valutazione da parte del docente e dal tutor sia quella in auto-valutazione.

Art. 32 – Compiti dei docenti

I docenti sono i titolari dell'insegnamento. Nella loro attività di organizzazione e gestione della didattica possono essere coadiuvati da una loro equipe. Lo staff tecnico, che ha il compito di adattare al formato elettronico i materiali didattici forniti dai docenti. I docenti progettano l'intero percorso didattico dell'insegnamento; stabiliscono i calendari didattici e ogni altro aspetto inerente alla didattica online; progettano il materiale e ne verificano la corretta realizzazione in formato digitale da parte dello staff tecnico; orientano/coordinano i tutor nelle loro attività; scelgono i libri di testo da adottare; rispondono, ai quesiti principali posti dagli studenti, presiedono la commissione didattica che esamina frontalmente gli studenti e li seguono nella prova finale. Sono inoltre tenuti ad aggiornare i contenuti didattici proposti online.

Art. 33 – Composizione dello Staff tecnico

Il docente, oltre che dalla sua equipe, è affiancato da uno staff tecnico di supporto alla realizzazione dei materiali didattici ad hoc (soprattutto, Lezioni e-learning e Unità ipertestuali). Le principali figure professionali dello staff tecnico sono:

- il progettista del processo formativo che opera a stretto contatto con il docente. È quello che viene definito, usando la terminologia dell'e-learning, l'Instructional Designer;
- il Content Provider è un fornitore di contenuti e-learning;
- il Multimedia Developer che progetta e realizza interfacce utente, animazioni, soluzioni audio e video per l'erogazione dei materiali didattici;
- il Learning Evaluator che, insieme ai docenti e ai tutor, monitora le attività didattiche e valuta la didattica del corso.

Art. 34 -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 un inserimento lavorativo coerente con le competenze acquisite). Tutta l'attività del Servizio Tutoring è costantemente monitorata e valutata dall'Ateneo al fine di ottenere un reale miglioramento degli apprendimenti dello studente ed una sempre maggiore rispondenza alla personalizzazione del percorso formativo. Particolare rilevanza viene attribuita al tutoraggio in itinere. Il servizio, di recente riprogettato e rinnovato, 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, ogni docente che sostiene lo studente nell'apprendimento disciplinare nell'autovalutazione.



Art. 35 – Conseguimento dei crediti formativi e svolgimento degli esami

Il conseguimento dei crediti formativi avviene con il superamento dell'esame secondo le modalità indicate dal docente. La valutazione del profitto individuale dello studente viene espressa mediante una votazione in trentesimi per gli esami e in centodecimi per la prova finale, con eventuale lode. Gli esami sono sostenuti dallo studente nelle sedi dell'Università in modalità frontale davanti alla commissione didattica presieduta dal docente titolare dell'insegnamento. L'esame finale è previsto in presenza presso la sede dell'Università e consiste in una prova scritta e/o orale.

Art. 36 – Calendarizzazione degli esami

L'Università comunica tempestivamente il calendario degli esami tramite apposito avviso della Segreteria sulla pagina web d'Ateneo. Ciascun allievo utilizza il sistema di prenotazioni online per sostenere l'esame, direttamente collegato e gestito con la Segreteria online. Sulla base delle prenotazioni ricevute, il docente compila la lista di degli studenti da esaminare.

Art. 37 -Adeguatezza del servizio alla condizione personale dell'utente

L'Università adotta tutte le misure necessarie a rendere effettivo il diritto degli studenti disabili a partecipare alle attività culturali, didattiche e di ricerca messe a disposizione attraverso il portale formativo online attraverso la predisposizione di specifiche tecnologie accessibili, secondo quanto raccomandato dalla Legge 9 Gennaio 2004, n.4: "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici". L'Università si impegna ad adottare gli strumenti e le soluzioni tecniche, hardware e software, che permettono alla persona disabile, superando o riducendo le condizioni di svantaggio, di accedere alle informazioni e ai servizi erogati dal portale formativo online. Lo studente disabile o portatore di handicap segnala all'atto dell'iscrizione le proprie disabilità, in modo che l'Università sia in grado di predisporre opportune azioni per consentire la partecipazione alle attività didattiche. Il personale, docente e non docente, presta la massima collaborazione a questo scopo. L'Università si impegna inoltre a predisporre tutte le azioni per supportare lo studente disabile durante l'esame finale.

Art. 38 – Stage e tirocini

L'Università provvede a stipulare con soggetti pubblici e privati accordi e convenzioni che permettano agli studenti di svolgere un periodo di stage finalizzato ad un primo contatto con il mondo del lavoro. Gli studenti che svolgono un'attività professionale attinente alle competenze acquisite nel corso vengono dispensati dallo svolgimento dello stage e vengono loro riconosciuti crediti formativi, nella misura e nelle modalità stabilite dal Regolamento Didattico d'Ateneo.

Art. 39 – Cooperazione scientifica e azioni volte al riconoscimento dei crediti acquisiti

Nell'ambito della sua vocazione interregionale e internazionale, l'Università promuove la cooperazione culturale e scientifica, nazionale e internazionale, favorisce l'integrazione europea delle strutture universitarie, facilita lo scambio di conoscenze reso disponibile dalle nuove tecnologie dell'informazione, il riconoscimento dei curricula didattici e dei titoli accademici.



Art. 40 – Supporto alla redazione della tesi di laurea

L'Università fornisce sul portale tutte le informazioni e i suggerimenti di carattere generale sulle modalità di preparazione della tesi di laurea e mette a disposizione degli studenti, attraverso la biblioteca, riviste e banche dati alle quali ha accesso.

Art. 41 – Valutazione della didattica da parte degli studenti

Al termine di ogni corso agli studenti viene fornito un questionario sulla didattica. I questionari devono essere trasmessi al Nucleo di Valutazione di Ateneo, che provvede a elaborare i dati e a formulare valutazioni, poi trasmesse agli organi di governo. L'Università si impegna a garantire l'anonimato degli studenti nei confronti dei docenti. I risultati dei questionari vengono utilizzati per migliorare l'attività didattica e contribuire all'adeguamento continuo della qualità del servizio.

Art. 42 – Verifica dell'attività didattica

Al fine di verificare la funzionalità e l'efficacia dell'attività didattica e dei servizi ad essa strumentali, l'Università si avvale dell'operato del Nucleo di Valutazione di Ateneo, ne garantisce piena indipendenza di giudizio e si impegna a utilizzarne le indicazioni e i suggerimenti. L'Università si avvale altresì di rilevazioni periodiche dell'efficacia-efficienza dei servizi erogati mediante la somministrazione e l'analisi di appositi questionari somministrati agli studenti.

Art. 43 -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. 44 – 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 singoli Corsi di Studi riferiscono al Rettore circa nuovi aspetti o servizi da inserire nella Carta, previo coordinamento con gli altri organi.

Art. 45 – Tutela della privacy

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

Art. 46 – Entrata in vigore e revisioni

La presente Carta dei servizi entra in vigore a partire dall'inizio dell'anno accademico 2011/2012 ed è soggetta a revisioni annuali.

Art. 47 -Tecnologia utilizzata e livelli di qualità dei servizi

Le piattaforme di e-learning utilizzate per le attività didattiche dell'Università sono una personalizzazione di Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment – www.moodle.org), un prodotto Open



Source consolidato e di grandissimo successo nell'ambito della formazione a distanza, basato su tecnologie Web Server, PHP, Database SQL. Il sistema è in grado di archiviare, organizzare e rendere fruibili contenuti didattici attraverso la rete internet, in accordo agli standard internazionali SCORM, e prevede il tracciamento delle attività svolte dagli studenti con una granularità almeno a livello di Learning Object. Le tipologie di oggetti didattici presenti nelle piattaforme di ciascun CdS, per ogni insegnamento erogato, sono: video lezioni, audio lezioni, attività di carattere collaborativo (compiti, glossari, forum), attività sincrone (chat, video conferenze e attività di aula virtuale— in passato con il plug in Elluminate ora con il plug-in BigBlueButton attualmente in fase di sperimentazione) nonché attività di auto valutazione (quiz). Il sistema di e-learning è fornito in outsourcing da una società che è Moodle Partner per l'Italia, core developer, coordinatore delle traduzioni italiana, facilitatore della comunità italiana su moodle.org e membro del team di Quality Assurance del codice. La Società si occupa del mantenimento dell'infrastruttura tecnologica sotto il profilo sistemistico e di versioning del sistema di e-learning, mentre la gestione quotidiana delle installazioni in termini di progettazione dei corsi, creazione e caricamento dei materiali didattici e amministrazione degli utenti è gestita dal personale tecnico interno all'Università. Lo sviluppo dell'interfaccia grafica e di plug-in aggiuntivi (report per gli studenti per il tracciamento "fine" delle attività didattiche svolte, strumenti per le attività sincrone, ecc.) necessari all'Università avviene invece in stretta collaborazione tra la Società provider del sistema di e-learning e il personale dell'Università; analogamente, anche il supporto tecnico-informativo agli studenti, realizzato attraverso un sistema di trouble-ticketing di tipo professionale, è gestito sia dalla Società che dall'Università. Ogni CdS dispone di un'installazione Moodle 2.1 residente su un ambiente dedicato. Un'ulteriore installazione, anch'essa con risorse hardware e di connettività dedicate, è invece utilizzata dall'Ateneo per l'erogazione dei corsi post lauream (Master di I e II livello e corsi di perfezionamento). Un server, infine, è specificatamente riservato all'archiviazione e alla distribuzione, in modalità streaming, dei contributi video ed è di servizio alle quattro piattaforme didattiche. Gli apparati tecnologici dedicati sono collocati in un ambiente adeguato alle necessità dell'Università che si caratterizza per avere configurazioni hardware ridondanti, gruppi di continuità, controlli software automatici e continui sia sulle prestazioni erogate che sugli accessi al fine di consentire il superamento di un livello statistico noto di failover e garantire sempre una continuità di servizio. Essi presentano una configurazione hardware adeguata alle esigenze di carico dell'Ateneo, sia in termini computazionali che di banda di rete e consentono un'eventuale potenziamento o sostituzione di parti nel tempo, senza fermi macchina per gli utenti. I dati sono protetti da sistemi di backup automatici, geograficamente ridondanti. La probabilità di data loss è pertanto ridotta al minimo assieme agli eventuali tempi di ripristino del servizio. L'intera infrastruttura tecnologica dedicata alla didattica è dimensionata sulle esigenze puntuali e di sviluppo dell'Università che comprendono sia il numero di studenti e personale, presenti e previsti, sia la numerosità e la tipologia del materiale didattico da rendere disponibile, sia la tipologia di devices utilizzati (PC, tablet e smart phone). Tali esigenze sono state stimate attraverso misure di carico distinte, indipendenti e ripetute effettuate negli anni 2010–2012 che hanno consentito di identificare un layout tecnologico in grado di sostenere un carico di accessi, come riportato nella tabella seguente, senza una perdita significativa della qualità percepita del servizio e con tempi di risposta garantiti che vanno da 1.0 a 10 secondi, in relazione alla tipologia di richiesta e al carico istantaneo del sistema.

Numero massimo di utenti contemporanei	Numero medio di utenti contemporanei
1500	600

Fonte: MediaTouch 2000, 2015

Art. 48 – Aggiornamento della tecnologia adottata

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