



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

CARTA DEI SERVIZI

(ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 del D.M. 17 aprile 2003 e dell'art.4, comma 1 del D.M. 1835/2024)

Parere favorevole del Senato Accademico nella Seduta del 27 maggio 2025

Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella Seduta del 3 giugno 2025

1 – PREMESSA

L'Università degli Studi Guglielmo Marconi individua come primaria, tra i suoi compiti istituzionali, la formazione dello studente attraverso la didattica e la ricerca. In tale prospettiva, ogni soggetto protagonista del processo formativo è il depositario di diritti fondamentali in qualità di cittadino e di utente di un servizio che si articola nelle diverse funzioni didattiche e amministrative.

L'Università riconosce quindi i seguenti diritti che sono alla base della presente Carta dei servizi:

- diritto a una didattica che valorizzi l'intelligenza (e non solo la memoria), la capacità di elaborazione personale originale e l'interazione attiva con i docenti;
- diritto a essere valutato (e non semplicemente selezionato) secondo criteri trasparenti, oggettivi e non discriminatori;
- diritto alla comunicazione e all'informazione;
- diritto a essere seguito e accompagnato nel percorso di studio, tramite attività di orientamento, tutoraggio e consulenza (ricevimento), secondo le modalità previste in ciascuna attività formativa;
- diritto all'accesso e all'uso dei servizi didattici e amministrativi nei modi e nei tempi compatibili con le esigenze dello studio individuale;
- diritto alla qualità e all'efficienza dei servizi disponibili articolati in relazione alle esigenze degli utenti;
- diritto a segnalare eventuali anomalie dei servizi in tutti i modi previsti dai canali comunicativi disponibili e a ricevere risposta in tempi congrui da parte degli uffici dell'Ateneo;
- diritto alla verifica e al controllo della qualità dei servizi;
- diritto alla rappresentanza negli organi accademici che si occupano specificatamente di materie didattiche;
- diritto alla tutela dei dati personali secondo la vigente normativa.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

2 – LA CARTA DEI SERVIZI PER IL DIRITTO ALLO STUDIO UNIVERSITARIO

La Carta dei Servizi per il diritto allo studio universitario, regolata dall'art. 4 del D.M. 17 aprile 2003 e dall'art. 4, comma 1 del D.M. 1835/2024, definisce i doveri e gli obblighi dell'Ateneo nei confronti degli studenti, espone la metodologia didattica adottata, i compiti dei tutor e i livelli di servizio offerti, in accordo e in coerenza con la normativa nazionale e i regolamenti di Ateneo.

L'Università degli Studi Guglielmo Marconi si impegna a fornire ai propri utenti un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali sull'erogazione dei servizi pubblici, in accordo anche con quanto definito nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

1. *Uguaglianza dei diritti degli utenti*

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università adotta procedure e norme uguali per tutti gli utenti, senza discriminazioni riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni economiche, espressioni di genere e opinioni politiche. Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Attua inoltre iniziative per garantire la migliore fruizione dei servizi ai soggetti diversamente abili e, più in generale, con bisogni educativi speciali.

2. *Imparzialità*

Nell'erogazione dei propri servizi l'Università ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

3. *Continuità*

L'Università si impegna a erogare agli utenti tutti i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni dipendenti dalla propria volontà. L'interruzione del servizio sarà considerata giustificata soltanto se conseguente a: interruzioni imprevedibili nel funzionamento degli impianti tecnologici e/o del sistema informatico; manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti e/o miglioramento della qualità dell'erogazione dei servizi; cause di forza maggiore in genere. In questi casi l'Università s'impegna a dare tempestiva informazione dell'interruzione del servizio all'utenza e a ridurre al minimo i tempi del disservizio.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

4. *Partecipazione*

Per tutelare il diritto alla corretta distribuzione dei servizi, l'Università garantisce in ogni modo la possibilità della partecipazione degli studenti alle prestazioni offerte, anche attraverso la presenza di rappresentanze studentesche negli organi accademici che si occupano di materie didattiche. Garantisce inoltre la partecipazione al procedimento amministrativo e il diritto di accesso ai documenti amministrativi secondo quanto disciplinato dalla legge n. 241/90 e successive modificazioni e integrazioni.

5. *Efficienza ed efficacia*

L'Università persegue l'obiettivo del progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. In particolare, il materiale didattico e i servizi offerti sono certificati, in coerenza con il sistema di assicurazione della qualità dell'Ateneo, dall'Osservatorio di Ateneo della Didattica, previsto dal Regolamento Didattico di Ateneo e composto da docenti universitari, e periodicamente aggiornati.

6. *Semplificazione*

L'Università agisce in modo da rendere l'accesso ai propri servizi sempre più semplice, facile e intuitivo per tutte le categorie di utenti.

7. *Trasparenza*

L'Università adotta procedure trasparenti, mettendo a disposizione degli utenti tutte le informazioni necessarie per l'accesso ai servizi tramite il proprio sito web e i poli didattici sul territorio.

In tale prospettiva, la Carta dei Servizi dell'Università Guglielmo Marconi ha la finalità di:

- informare gli utenti sulle caratteristiche dei propri servizi e sulla loro accessibilità, descrivendo in particolare la metodologia didattica adottata e i livelli di servizio offerti;
- facilitare la partecipazione degli utenti alle prestazioni dei servizi offerti;
- tutelare gli utenti da eventuali inadempienze e disservizi;
- sostenere le procedure di verifica del livello di soddisfazione degli utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

Inoltre, anche tramite la Relazione sintetica sul rispetto dei requisiti di cui all'all.1 del DM 1835/2024, caricata nella sezione "Upload documenti di Ateneo" della SUA-CdS, allegata al presente documento:

- individua gli standard tecnologici e gli schemi descrittivi, quali metadata dei contenuti e tracciati dei dati anagrafici, utilizzati per descrivere i materiali didattici online, gli utenti registrati e i parametri di tracciamento;
- indica i tempi e le modalità con cui verranno archiviati i tracciamenti a scopo certificativo e/o di verifica dei percorsi di apprendimento intrapresi dagli studenti.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti gli utenti che fruiscono dei servizi dell'Università.

Il periodo di validità della Carta dei Servizi è annuale; essa è in distribuzione presso tutte le sedi dell'Università ed è disponibile anche sul sito web dell'Ateneo.

3 – LE SEDI

L'Università degli Studi Guglielmo Marconi ha a Roma la sua sede centrale con gli Uffici Amministrativi e il Rettorato in Via Plinio 44, il Centro di Produzione didattica in Via V. Colonna 11 e la sede in cui si svolgono le attività didattiche e gli esami in Via P. Emilio 29. Sono inoltre attivi poli di orientamento e sedi di esame distribuiti su tutto il territorio nazionale.

4 – I SERVIZI

L'Università offre servizi che accompagnano lo studente in tutte le fasi della vita universitaria: dalla scelta del Corso di studio più adatto alle sue esigenze, al supporto durante il percorso formativo, fino all'inserimento nel mondo del lavoro.

Orientamento in ingresso: percorsi di orientamento personalizzati per le scuole; Open Day; presentazioni dei Corsi di Studio; attività presso i Saloni dello Studente; materiali informativi; demo lezioni; colloqui di orientamento; prevalutazioni per riconoscimento in Crediti Formativi Universitari (CFU) di attività pregresse.

Servizi a supporto dello studio: sale studio prenotabili per attività di studio in presenza; biblioteca con catalogo online.

Servizi di tutoring: suggerimenti per un corretto approccio allo studio; chiarimenti sui piani di studio e su programmi e contenuti degli insegnamenti; ascolto attento nei momenti di difficoltà; supporto motivazionale; guida all'accesso dei servizi su piattaforma MyUnimarconi.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

Servizi di segreteria: assistenza nelle varie procedure amministrative necessarie durante il percorso universitario; informazioni sui servizi messi a disposizione dall'ateneo e sugli eventi/convegni organizzati durante l'anno accademico; Welcome Day dedicato alle nuove matricole per aiutarle nei primi passi del percorso accademico.

Servizio di Mobilità internazionale: offerta di periodi di studio all'estero presso università partner, tramite accordi Erasmus+ e altri accordi internazionali; partecipazione, anche virtuale, a iniziative scientifiche e culturali internazionali.

Accompagnamento al lavoro: Career Service che guida gli studenti e i laureati nella creazione e realizzazione del proprio progetto professionale; CV check; pubblicazione di annunci di stage e offerte di lavoro; aiuto nella scelta e organizzazione di tirocini formativi e di orientamento per agevolare le scelte lavorative mediante la conoscenza diretta del mercato; Recruiting Day e incontri con le Aziende.

Gestione di Richieste e Documentazione: ambiente dedicato alla gestione centralizzata delle richieste amministrative da parte degli studenti, accessibile direttamente all'interno della piattaforma MyUnimarconi.

Associazione Alumni: associazione di studenti e/o laureati con finalità culturali e di sviluppo professionale, volta a promuovere e incentivare i contatti tra gli associati e a mantenere un rapporto costante con l'Ateneo.

Sportello psicologico: supporto qualificato a chiunque senta il bisogno di confrontarsi con esperti per affrontare difficoltà emotive, stress o momenti di incertezza.

5 – PROCEDURE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'erogazione dei servizi didattici avviene integralmente in modalità telematica tramite la piattaforma proprietaria *MyUnimarconi*, che costituisce l'ambiente integrato per la gestione e la fruizione della didattica da parte di studenti, docenti e altre figure accademiche e tecnico-amministrative coinvolte nel processo formativo.

Il sistema adottato è un LCMS (*Learning Content Management System*), articolato in due macrocomponenti funzionali:

- *CMS (Content Management System):* costituisce l'infrastruttura editoriale del sistema, abilitando la produzione, la gestione strutturata, la catalogazione e la distribuzione di contenuti didattici in diversi formati (inclusi testuali, multimediali e standard SCORM). Il CMS supporta la modularizzazione dei contenuti in Learning Object (LO), ovvero unità



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

didattiche atomiche, riutilizzabili e interoperabili, che possono essere aggregate in percorsi formativi eterogenei. La piattaforma garantisce la compatibilità con standard internazionali, permettendo il riuso dei contenuti in più contesti formativi e curricolari.

- *LMS (Learning Management System)*: rappresenta il motore esecutivo dell'erogazione formativa e della gestione dell'apprendimento. Il LMS consente la gestione dell'offerta formativa, la distribuzione dei contenuti, il monitoraggio puntuale delle attività discenti (*learning analytics*) e la configurazione personalizzata dei percorsi didattici. Integra altresì servizi ancillari quali sistemi di comunicazione sincrona e asincrona (forum, notifiche, e-mail), strumenti di supporto alla calendarizzazione (agenda e promemoria), nonché funzionalità avanzate di reporting e tracciamento delle performance.

L'accesso alla piattaforma avviene mediante autenticazione federata conforme al protocollo Shibboleth, con il CINECA in qualità di *Identity Provider (IdP)* per l'Ateneo. Tale configurazione garantisce un meccanismo *Single Sign-On (SSO)* federato e distribuito, consentendo agli utenti l'accesso trasparente e sicuro a tutti i *Service Provider (SP)* interni, inclusa la piattaforma *MyUnimarconi*, in funzione delle policy applicative definite.

6 – QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI SERVIZI AGLI STUDENTI

La qualità è il grado con cui l'Ateneo realizza i propri obiettivi di missione coerentemente con le linee di indirizzo identificate nei documenti di pianificazione strategica e programmazione. L'Ateneo coordina, monitora, riesamina e sostiene tutte le attività deputate ad assicurare la qualità di Ateneo e il soddisfacimento dei relativi requisiti, principalmente nei seguenti ambiti:

- programmazione, monitoraggio e riesame delle attività di didattica, ricerca, terza missione/impatto sociale dei Dipartimenti;
- programmazione, monitoraggio e riesame dell'attività dei Corsi di Studio;
- programmazione, monitoraggio e riesame dell'attività dei Corsi di Dottorato di ricerca;
- attuazione degli interventi correttivi a seguito del riesame;
- attività delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS);
- supporto alla rilevazione delle opinioni degli studenti e dei dottorandi sulla qualità della didattica;
- supporto alle strutture dell'Ateneo per le attività di accreditamento iniziale e periodico dei Corsi di Studio, dei Corsi di Dottorato di ricerca e della Sede;
- monitoraggio e riesame del Sistema di Assicurazione della Qualità (AQ).





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

In particolare, l'Università misura costantemente il livello di soddisfazione dell'utenza, rendendo pubblici i risultati sul sito dell'Ateneo. Infine, l'Ateneo garantisce la qualità dei servizi offerti secondo gli indicatori della Certificazione del Sistema Qualità Aziendale UNI EN ISO9001:2015.

7 – IL SERVIZIO DI TUTORATO

Il servizio di tutorato mira a soddisfare le esigenze di orientamento, informazione e assistenza dello studente al fine di garantire il miglioramento delle condizioni e della qualità dell'apprendimento, nonché la riduzione dei tassi di abbandono, della durata media degli studi e del numero degli studenti fuori corso. L'Università degli Studi Guglielmo Marconi offre tre profili di tutor:

- a) tutor disciplinari;
- b) tutor dei Corsi di Studio;
- c) tutor tecnici.

I tutor disciplinari, esperti dei contenuti e formati agli aspetti tecnico-comunicativi della didattica online, creano un collegamento tra docenti e studenti; orientano, facilitano e ottimizzano i processi di apprendimento, proponendo schedulazioni adeguate alle caratteristiche degli studenti e promuovendo e coordinando la collaborazione fra gli studenti; monitorano costantemente sia l'avanzamento nell'apprendimento sia eventuali carenze motivazionali; attuano immediatamente le misure correttive ritenute più idonee.

Ciascuno studente è assegnato a un tutor disciplinare di riferimento, che ne monitora la frequenza delle lezioni e lo contatta in caso si evidenzino dei problemi, offrendo il supporto proprio e dei servizi di orientamento in itinere dell'Ateneo. Inoltre, a ciascun tutor disciplinare sono assegnati uno o più insegnamenti, di cui facilita e ottimizza i processi di apprendimento, monitora l'andamento della classe, stimola l'apprendimento degli studenti e la loro partecipazione a tutte le attività formative. L'attività di guida e consulenza agli studenti può articolarsi sia in interazioni uno a uno sia in interazioni uno a molti.

I tutor di Corso di Studio agiscono per migliorare la qualità delle attività sia didattiche sia amministrative legate al Corso. In particolare, svolgono compiti di assistenza relativa alle procedure di natura amministrativa; di accoglienza ai nuovi iscritti; di informazione e





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

orientamento nella scelta del corso di studio; di monitoraggio in itinere degli studenti iscritti.

I tutor tecnici hanno compiti di supporto tecnico relativamente alle soluzioni tecnologiche adottate dall'Ateneo. In particolare, svolgono compiti di introduzione e familiarizzazione dello studente con l'ambiente tecnologico e la piattaforma virtuale e di assistenza tecnica in itinere.

8 – PIANI DI STUDIO

Il Piano di Studio, assieme alla scelta di quale curriculum seguire fra quelli attivati nel Corso, è proposto dallo Studente contestualmente all'immatricolazione o alla prima iscrizione al Corso di Studio. Il Piano di Studio comprende gli eventuali riconoscimenti per abbreviazione di carriera ai sensi dell'art. 7 del Regolamento degli Studenti.

Il Piano di Studio stabilisce, suddividendoli per annualità, gli insegnamenti e le altre attività formative che lo studente deve sostenere per conseguire il titolo di studio, indicandone anche la tipologia (di base, caratterizzante, affine o integrativa, a scelta dello studente, per la prova finale, per l'apprendimento di una lingua straniera, ulteriori attività formative).

Il Regolamento Didattico del Corso di Studio identifica i Piani di Studio che possono essere automaticamente approvati, fra cui quelli conformi agli orientamenti indicati nel Regolamento stesso e riportati nel sito web del Corso. Lo Studente può proporre un eventuale Piano di Studio individuale diverso da quelli descritti nel precedente periodo. Tale proposta viene accettata o respinta con parere motivato dal Consiglio di Corso di Studio. I Piani di Studio individuali devono essere in ogni caso coerenti con l'ordinamento didattico del Corso di Studio dell'anno accademico di immatricolazione.

Lo Studente, di norma non più di una volta per anno accademico e con la tempistica individuata annualmente, può proporre varianti al Piano di Studio già approvato, presentandone uno nuovo.

9 – METODOLOGIA DIDATTICA

L'offerta didattica dell'Ateneo si basa su un modello integrato di formazione a distanza. L'offerta formativa dei Corsi di Studio è erogata in modalità didattica prevalentemente o integralmente a distanza (secondo quanto specificato nell'Ordinamento didattico di ogni Corso di Studio); prevedendo di conseguenza per gli Studenti attività a distanza in misura superiore ai due terzi del numero complessivo di CFU ovvero, rispettivamente, esclusivamente attività a distanza.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

Alla didattica erogativa asincrona (a cui gli Studenti possono accedere liberamente senza vincoli di orari) si affiancano specifici momenti di didattica interattiva e (principalmente tramite aule virtuali sincrone) integrate da esercitazioni pratiche, laboratori presenziali e virtuali, discussioni di *case study*, seminari, testimonianze e *project work* di gruppo, prevedendo, in particolare, lo svolgimento in forma sincrona di una quota non inferiore al 20% del monte ore delle attività di didattica frontale previsto.

Per gli insegnamenti svolti in teledidattica, a 1 CFU corrispondono tipicamente circa 5 ore di didattica erogativa e almeno 1 ora di didattica interattiva, fermo restando che le ore complessive di attività sincrona devono essere almeno pari al 20% del monte ore delle attività di didattica frontale. Date le necessità di riascolto, la durata fisica di erogazione della didattica erogativa deve essere moltiplicata per due.

Per le attività di tirocinio, a un CFU corrispondono 25 ore di impegno dello Studente. Per le attività laboratoriali, il rapporto fra ore di didattica erogativa, didattica interattiva e studio individuale dello Studente dipende dagli obiettivi formativi dello specifico laboratorio, fermo restando che a 1 CFU corrispondono 25 ore di impegno complessivo dello Studente.

10 – MODALITÀ DI STUDIO

Il percorso di studio dello studente si sostanzia nella fruizione delle attività di didattica erogativa e interattiva, oltre che nello studio individuale e nelle prove di verifica dell'apprendimento.

La didattica erogativa è basata su videolezioni erogate mediante la piattaforma didattica, che propongono i contenuti di ciascun insegnamento in versione multimediale. Tali materiali sono composti da risorse specifiche progettate e realizzate dai docenti (filmati, videolezioni, slide, presentazioni dinamiche, simulazioni, esercitazioni, ecc.). Lo studente può fruire delle videolezioni senza vincoli di spazio o tempo. Le videolezioni sono accompagnate, oltre che dalle opportune indicazioni bibliografiche per lo studio, da materiali di supporto e approfondimento selezionati secondo parametri di autorevolezza, completezza e qualità. La qualità e l'aggiornamento dei materiali didattici sono certificati dall'Osservatorio di Ateneo della Didattica.

La didattica interattiva prevede incontri in aula virtuale in forma sincrona (per un numero di ore corrispondenti al 20% del monte ore totale di didattica frontale), opportunamente calendarizzati, durante i quali i docenti offrono agli studenti feedback formativi, chiarimenti e approfondimenti sui contenuti dell'insegnamento.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

Ai diversi insegnamenti possono essere associati laboratori virtuali, simulazioni, studi di casi multimediali, *serious games*, percorsi interdisciplinari e multidisciplinari, che consentono agli studenti di mettere in pratica le conoscenze teoriche apprese, sia in sessioni di studio individuale e in autoverifica, sia in gruppo, con la supervisione del Docente o del tutor che garantisce sempre un adeguato feedback formativo.

Le videolezioni sono inoltre corredate da test per l'autoverifica dell'apprendimento, che forniscono allo studente un feedback immediato.

In aggiunta, gli studenti hanno a disposizione un sistema di FAQ, costruito sulle esigenze di chiarimenti manifestate dagli studenti stessi a docenti e tutor disciplinari.

Lo studio individuale dello studente si basa pertanto su tutti i materiali messi a disposizione all'interno della piattaforma e sui riferimenti bibliografici indicati dai docenti. Lo studio individuale dei materiali è integrato e supportato da tutte le attività formative interattive.

L'esame finale di profitto per ogni insegnamento è condotto da una Commissione di esame costituita secondo la normativa vigente in materia. I criteri di valutazione applicati sono esplicitamente delineati all'interno della scheda pubblica dell'insegnamento. La valutazione terrà conto, oltre che della prova finale, anche di eventuali prove intermedie e della qualità della partecipazione alle attività didattiche online.

11 – STANDARD TECNOLOGICI

La formazione online progettata e adottata dall'Università degli Studi Guglielmo Marconi è conforme agli standard tecnologici stabiliti dal Decreto Ministeriale n. 1835/2024, assicurando requisiti di interoperabilità, tracciabilità, sicurezza e accessibilità, in linea con le direttive nazionali per l'erogazione della didattica a distanza.

L'infrastruttura tecnologica garantisce prestazioni adeguate in termini di continuità del servizio, velocità di accesso, qualità della fruizione dei contenuti e preparazione degli utenti all'uso degli strumenti didattici. I materiali didattici digitali sono descritti tramite metadati, che ne favoriscono la flessibilità, la granularità (fino al livello di *Learning Object*), l'aggiornabilità, la personalizzazione e l'interoperabilità. Questo approccio consente di supportare efficacemente modelli di apprendimento basati sulle competenze e di monitorare in modo puntuale i progressi del singolo studente.

Il sistema e-learning consente l'archiviazione strutturata e il tracciamento delle attività formative, inclusi i tempi di fruizione e gli esiti delle verifiche, al fine di garantire la certificazione dei percorsi formativi intrapresi.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

Il *DSMS (Data Streaming Management System)* proprietario, gestisce la codifica, l'archiviazione, il recupero e la distribuzione dei contenuti multimediali all'interno delle piattaforme istituzionali. Consente inoltre la produzione e la modifica di videolezioni e materiali interattivi, con accesso controllato tramite autenticazione LDAP integrata nei sistemi informativi di Ateneo.

Per la salvaguardia dei dati e dei contenuti digitali, l'Ateneo adotta politiche avanzate di backup e sicurezza. È utilizzato il software *Veeam Backup & Replication*, integrato con un repository cloud del provider selezionato, che permette operazioni di backup a livello di *hypervisor* (VmWare). Sono previsti backup completi con cadenza settimanale o mensile, a seconda della criticità delle informazioni trattate, e backup incrementali tra una sessione completa e l'altra, al fine di ottimizzare spazio e tempi di ripristino.

Le informazioni relative all'attività formativa degli utenti (es. dati anagrafici, storico delle attività, risultati, tempi di connessione) sono archiviate in conformità ai tempi previsti dalla normativa vigente per finalità certificative e di controllo. La conservazione dei dati avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con l'applicazione di misure tecniche e organizzative volte a garantire riservatezza, integrità e disponibilità delle informazioni trattate.

Per garantire la continuità operativa e ridurre al minimo le interruzioni, è stato implementato un sistema di notifiche via e-mail che avverte immediatamente in caso di insuccesso di qualsiasi procedura di backup. Questa configurazione consente di mantenere un elevato livello di sicurezza dei dati e di rispondere prontamente ad eventuali necessità di ripristino, assicurando la resilienza e l'efficienza dei nostri servizi digitali.

12 – CONTRATTO CON LO STUDENTE

L'iscrizione all'Università degli Studi Guglielmo Marconi prevede la stipula di un apposito Contratto con lo studente per l'adesione ai servizi erogati.

13 – RECLAMI

Lo studente esercita il diritto di reclamare per i servizi insufficienti offerti dall'Ateneo inviando all'Ufficio Reclami e Suggerimenti apposita segnalazione tramite modulo presente sul sito istituzionale.





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

14 – SUPPORTO AGLI STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI

La formazione a distanza, per le caratteristiche proprie del suo modello didattico — assenza di obbligo di presenza in sede; lezioni videoregistrate e digitalizzate in sostituzione della didattica frontale; materiali didattici in formato elettronico; supporto continuo da parte di docenti e tutor tramite piattaforma, e-mail e telefono; gestione telematica delle pratiche amministrative; e possibilità di sostenere le verifiche intermedie a distanza — rappresenta un'importante opportunità per gli studenti diversamente abili.

L'assenza di vincoli spazio-temporali e l'impiego delle nuove tecnologie per la fruizione dei servizi formativi contribuiscono infatti a garantire un accesso più equo e inclusivo all'istruzione universitaria.

Al fine di potenziare ulteriormente il supporto dedicato agli studenti con disabilità e DSA, l'Ateneo ha istituito l'*Ufficio Orientamento/Accoglienza Studenti con Disabilità e DSA*, con il compito di orientare e assistere gli studenti nei percorsi formativi e nei servizi disponibili. L'ufficio si occupa anche della gestione delle segnalazioni e richieste relative ai seguenti aspetti:

- esigenze specifiche per l'accesso fisico alle strutture dell'Ateneo;
- richieste di supporto durante le prove d'esame mediante l'uso di strumenti tecnologici dedicati (computer, software specifici);
- richieste di misure dispensative e strumenti compensativi, secondo quanto previsto dalla Legge 17/1999;
- informazioni su Corsi di studio, modalità di pagamento e servizi offerti;
- segnalazioni relative alla tutela delle pari opportunità;
- richieste legate a situazioni particolari (infortuni, disabilità temporanee, difficoltà familiari) che necessitano di un confronto con la Direzione per l'individuazione di soluzioni adeguate;
- proposte e suggerimenti volti al miglioramento e all'implementazione dei servizi e dei contenuti offerti.

15 – DIRITTO DI INFORMAZIONE

Attraverso il proprio portale, l'Università degli Studi Guglielmo Marconi fornisce agli utenti un'ampia gamma di informazioni generali, tra cui:

- Chi siamo
- Cosa facciamo





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI GUGLIELMO MARCONI

- Le sedi dell'Ateneo
- Struttura e organizzazione
- Sistema di assicurazione della qualità
- Offerta formativa
- Piattaforma didattica
- Calendari delle prove finali
- Tecnologie utilizzate
- Contratto con lo studente
- Modalità di pagamento
- Modalità di accesso ai servizi
- Modalità e metodologia didattica

Le community ufficiali attive sui principali social media rappresentano spazi virtuali di aggregazione dedicati a studenti, futuri studenti e laureati, dove è possibile:

- confrontarsi e proporre idee costruttive,
- condividere informazioni e rispondere a richieste,
- supportare le matricole e i nuovi iscritti nell'approccio al mondo universitario.

Inoltre, i canali WhatsApp e Telegram "Unimarconi Ufficiale" consentono di ricevere in tempo reale aggiornamenti su notizie, eventi, opportunità formative e comunicazioni istituzionali.

