



# Carta dei Servizi del Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale (online)



*Revisione del 28/09/2018*

Corso di Laurea in  
Ingegneria Gestionale  
Via del Politecnico 1 - 00133 Roma

Tel.: +39 06 7259 7356  
Fax: +39 06 7259 7305  
E-mail: [infogest@dii.uniroma2.it](mailto:infogest@dii.uniroma2.it)



## Sommario

ART. 1 - PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ.....	3
ART. 2 - INFORMAZIONI GENERALI.....	3
ART. 3 - DISCIPLINA DEI SERVIZI .....	4
ART. 4 - ACCESSO AI SERVIZI .....	4
ART. 5 - OFFERTA FORMATIVA .....	4
ART. 6 - STANDARD TECNOLOGICI.....	5
ART. 7 - MATERIALE DIDATTICO .....	6
ART. 8 - IL TUTORAGGIO .....	6

## CARTA DEI SERVIZI DEL CORSO DI LAUREA IN INGEGNERIA GESTIONALE (online)

### ART. 1 - PRINCIPI GENERALI E FINALITÀ

1. La Carta dei Servizi del Corso di Laurea (CdL) in Ingegneria Gestionale (online) erogato in modalità prevalentemente a distanza e incardinato presso il Dipartimento di Ingegneria dell’Impresa “Mario Lucertini” dell’Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” definisce lo standard di qualità dei servizi collegati allo stesso CdL. Essa integra la Carta dei Diritti delle Studentesse e degli Studenti dell’Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”, approvata con D.R. n. 548/2018.
2. Finalità della Carta è illustrare le garanzie per lo studente di un regolare ed efficace accesso alle risorse del CdL ed indicare le soluzioni tecnologiche ed organizzative adottate nell'ottica di un costante mantenimento dei livelli di qualità dei servizi erogati.
3. La Carta è disponibile sul sito web del CdL, accessibile 24 ore al giorno per tutto l’anno salvo eventuali brevi interruzioni per aggiornamenti effettuati in tempi strettamente tecnici.

### ART. 2 - INFORMAZIONI GENERALI

1. Il Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale (online) è stato istituito nel 2019/20 come risultato della riconfigurazione del canale “on-line” del Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale presso lo stesso Dipartimento. Il Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale afferisce al Dipartimento di Ingegneria dell’Impresa “Mario Lucertini” quale struttura didattica di riferimento, che assume la responsabilità e gli oneri di gestione del Corso.
2. Il Corso di Laurea in Ingegneria Gestionale (online) fa uso di tecnologie informatiche consolidate per la formazione a distanza ed in particolare di una piattaforma didattica online (<http://iol.uniroma2.it>) ospitata su elaboratori (server) installati presso il Centro di Calcolo e Documentazione (CCD) d’Ateneo.

### ART. 3 - DISCIPLINA DEI SERVIZI

1. La piattaforma didattica online è accessibile 24 ore al giorno per tutto l’anno salvo eventuali brevi interruzioni per aggiornamenti effettuati in tempi strettamente tecnici. Nei casi in cui l’accesso alla piattaforma didattica online debba essere momentaneamente sospeso per interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, ne sarà data tempestiva comunicazione a tutti gli interessati mediante avviso sulla pagina principale della piattaforma stessa.
2. La supervisione, il controllo e la manutenzione degli elaboratori che ospitano la piattaforma didattica online è garantita dal personale d’Ateneo del CCD. La supervisione, il controllo e la manutenzione del software di funzionamento della piattaforma didattica online è invece garantita da incaricati del Dipartimento di Ingegneria dell’Impresa. Il CdL è disponibile ad accogliere eventuali suggerimenti e reclami nel corso di disservizi.

### ART. 4 - ACCESSO AI SERVIZI

1. L’accesso alla piattaforma didattica online è garantito a valle del completamento della procedura di immatricolazione, svolta dalle Segreterie Studenti, a seguito delle verifiche d’ufficio e l’attribuzione della matricola e delle credenziali d’accesso al sistema Delphi. Il sistema Delphi, che contiene i dati di ciascuno studente dell’Ateneo, comunica infatti con la piattaforma didattica online autorizzando l’accesso agli studenti del Corso di Laurea. Il funzionamento del sistema Delphi è garantito dal CCD. Per segnalare problemi legati all’utilizzo del sistema Delphi è necessario inviare una mail al CCD all’indirizzo [totem-support@uniroma2.it](mailto:totem-support@uniroma2.it).
2. Una volta che lo studente abbia avuto accesso alla piattaforma didattica online, egli potrà accedere a tutte le pagine dei corsi, contenenti i materiali didattici, le registrazioni audio e/o video delle lezioni, le informazioni di contatto con i docenti, le informazioni relativi alle prove di valutazione, gli strumenti di comunicazione come forum e chat e le altre risorse eventualmente personalizzate da ciascun docente. La responsabilità di aggiornamento delle pagine del corso è del docente titolare del corso stesso.

### ART. 5 - OFFERTA FORMATIVA

1. Il CdL definisce annualmente la propria offerta didattica programmata come insieme di tutte le attività formative previste per la coorte di studenti che si immatricola nell'anno accademico di riferimento. L'offerta formativa viene annualmente verificata ed eventualmente aggiornato tenendo conto degli sviluppi delle conoscenze e degli indirizzi didattici nella domanda di formazione del mondo accademico nazionale ed internazionale, dell'innovazione tecnologica, degli sbocchi occupazionali, anche con la collaborazione delle strutture socio-economiche operanti sul territorio.
2. La Guida dello Studente, pubblicata annualmente sul sito web della Macroarea di Ingegneria, contiene le informazioni fondamentali riguardanti l'organizzazione didattica e il calendario delle attività didattiche, con il dettaglio degli insegnamenti previsti nell'offerta formativa e l'indicazione del numero di crediti ad esse corrispondenti.
3. L'offerta didattica programmata è pubblicata sul sito web del CdL. Sul sito del CdL è inoltre pubblicato il link alle schede descrittive degli insegnamenti previsti, contenenti per ciascun insegnamento le conoscenze preliminari richieste, il programma dettagliato, gli obiettivi formativi, i materiali didattici e i testi di riferimento, il collegamento alla piattaforma didattica online che ospita i corsi ed attraverso cui si svolge la didattica a distanza, i criteri e le modalità di verifica.
4. La descrizione dei ruoli, funzioni, responsabilità, diritti e doveri di tutti gli attori coinvolti nelle attività formative è riportata nel Regolamento Didattico del CdL, pubblicato sul sito web del Corso.
5. La descrizione delle procedure di assicurazione della qualità e degli attori coinvolti è pubblicata sul sito web del Dipartimento di Ingegneria dell'Impresa.

### **ART. 6 - STANDARD TECNOLOGICI**

1. L'accesso alla piattaforma didattica online avviene mediante una procedura di identificazione univoca e sicura.
2. La piattaforma didattica online è basata sulla piattaforma open source Moodle. L'accesso al

servizio da parte degli utenti è garantito da percorsi di rete ad alta velocità. Il servizio di backup e monitoraggio della connettività Internet è garantito dal CCD d'Ateneo.

3. È possibile connettersi alla piattaforma didattica online da qualsiasi computer, tablet e smartphone. L'architettura tecnologica, di sistema e di rete, permette adeguate performance di accesso e di fruizione. La piattaforma didattica online non pone vincoli tecnologici in termini di utenti contemporanei e di tempi di risposta. Per la fruizione ottimale delle attività formative lo studente necessita di una connessione ad Internet a larga banda. Gli studenti hanno la possibilità di fruire di materiali digitali (testi, immagini, animazioni, audio e video) in modo flessibile senza criticità di software o di connettività.

4. Per ciascun utente saranno archiviati, nel rispetto della legge sulla privacy i dati anagrafici inseriti in fase di registrazione o in una fase successiva con gli aggiornamenti da parte dello studente.

### **ART. 7 - MATERIALE DIDATTICO**

1. I docenti dei singoli corsi forniscono il materiale didattico agli studenti caricandolo nella piattaforma didattica ed organizzando le informazioni secondo standard definiti. I docenti hanno la responsabilità della correttezza e dell'aggiornamento dei contenuti delle pagine dei corsi di cui sono titolari.

### **ART. 8 - IL TUTORAGGIO**

1. Per lo svolgimento delle attività didattiche il CdL si avvale anche di qualificati tutor delle diverse tipologie previste dalla normativa:

- a) tutor disciplinari, che svolgono la loro attività nelle classi virtuali, a cui gli studenti possono rivolgersi per qualsiasi istanza relativa all'organizzazione degli insegnamenti, quando il docente titolare non potesse fornire il necessario supporto.
- b) tutor del CdL, con funzioni di orientamento e monitoraggio, a cui gli studenti possono rivolgersi per qualsiasi istanza relativa all'organizzazione del Corso;



- c) tutor tecnici, con funzione di supporto tecnico, a cui gli studenti possono rivolgersi per risoluzione di problemi con l'ambiente tecnologico o assistenza tecnica.

I nomi ed i riferimenti e-mail dei tutor sono pubblicati sul sito web del CdL.

Per tutto quanto non specificato si rimanda al Regolamento Didattico d'Ateneo, al Regolamento Didattico del Corso di Laurea, alla Guida dello Studente o alla Carta dei diritti delle studentesse e degli studenti dell'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata".