



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI MILANO

*Carta dei Servizi*  
CTU



**Servizio "Test ed esami informatizzati"**

<b>Descrizione</b>	Gestione, produzione ed erogazione di prove strutturate (test) di valutazione della conoscenza per appelli d'esame e prove intermedie da svolgersi online in aula informatica
<b>Destinatari</b>	<b>Destinatari:</b> docenti richiedenti l'attivazione delle prove d'esame informatizzate. <b>Utenti finali:</b> studenti che sostengono le suddette prove
<b>Modalità di erogazione</b>	I docenti di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un esame informatizzato al servizio Mirror Esami tramite: casella mail dedicata <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a> oppure referenti dei servizi di elearning <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>  Predisposizione dell'esame secondo le specifiche concordate con il docente e importazione dei nominativi degli studenti iscritti nelle liste SIFA inviate dal docente  Erogazione dell'esame nelle aule informatizzate di Ateneo prenotate dal docente per lo svolgimento della prova
<b>Contatti</b>	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Didattica Innovativa - Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Mirror Esami <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero di sportelli <b>Valore programmato:</b> 3 ( <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a> ; <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a> ; <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a> )  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5 gg a settimana  <b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile del servizio <b>Valore programmato:</b> Mirko Bove  <b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Numero appelli erogati nel periodo di riferimento <b>Valore programmato:</b> >95%  <b>Continuità</b>

<p><b>Indicatore:</b>          Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite invio di email personalizzata ai docenti titolari di esami informatizzati. Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza agli utenti 8.30-16.30 da lunedì a venerdì con casella mail dedicata supporto.esamimoodle@unimi.it)</p> <p><b>Unità di misura:</b>          255 gg</p> <p><b>Valore programmato:</b>          90%</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b>          Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p><b>Unità di misura:</b>          Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p><b>Valore programmato:</b>          5 (Mirko Bove, Maria Grazia Beccalli, Marco Borserio, Patrizia Angiolillo, Daniele Cardella) + risorse esterne</p>
--

<b>Servizio "Questionari online"</b>	
<b>Descrizione</b>	Progettazione e implementazione di questionari da erogarsi online, sia in contesti didattici (richiesta da parte di docenti) che istituzionali (richiesta da parte di strutture dell'Ateneo)
<b>Destinatari</b>	<b>Destinatari:</b> docenti e strutture di Ateneo richiedenti l'attivazione del questionario <b>Utenti finali:</b> compilatori dei questionari
<b>Modalità di erogazione</b>	I docenti o le strutture di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un questionario online al servizio Survey tramite la casella mail dedicata <a href="mailto:Info.survey@unimi.it">Info.survey@unimi.it</a> oppure tramite i referenti dei servizi di e-learning <a href="http://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche</b> Responsabile dell'Ufficio Referenti del Servizio Survey <a href="mailto:Info.survey@unimi.it">Info.survey@unimi.it</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<p><b>Accessibilità</b></p> <p><b>Indicatore:</b>          Canali di comunicazioni disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b>          Numero di sportelli</p> <p><b>Valore programmato:</b>          3 (<a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a>; <a href="mailto:Info.survey@unimi.it">Info.survey@unimi.it</a> <a href="http://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>)</p> <p><b>Tempestività</b></p> <p><b>Indicatore:</b>          Frequenza di erogazione del servizio</p> <p><b>Unità di misura:</b>          Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio</p> <p><b>Valore programmato:</b>          5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b></p> <p><b>Indicatore:</b></p>

<p>Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  <b>Unità di misura:</b>          Nominativo del Responsabile del servizio  <b>Valore programmato:</b>          Patrizia Angiolillo</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>          Dati statistici sull'attività svolta  <b>Unità di misura:</b>          Numero questionari creati nel periodo di riferimento  <b>Valore programmato:</b>          &gt;95%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>          Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)          Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario  <b>Unità di misura:</b>          255 gg  <b>Valore programmato:</b>          90%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Unità di misura:</b>          Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Valore programmato:</b>          2 (Patrizia Angiolillo, Maria Vittoria Ausilio)</p>
--

**Attivazione e gestione di siti didattici su piattaforma Ariel per supportare e integrare la didattica d'aula**

<i>Descrizione</i>	Attivazione - tramite la piattaforma Ariel - di ambienti Web dedicati al supporto della didattica d'aula (archiviazione di materiali, attività di comunicazione e autovalutazione online etc.) per singolo insegnamento di corso di laurea o percorso post laurea
<i>Destinatari</i>	<b>Destinatari:</b> docenti richiedenti l'attivazione del sito <b>Utenti finali:</b> studenti che accederanno poi al sito fruendo dei contenuti e delle attività proposte
<i>Modalità di erogazione</i>	I docenti inoltrano richiesta di attivazione di un sito didattico tramite il portale Ariel, accedendo alla sezione del portale dedicata agli impegni didattici dei docenti. Il sito viene sviluppato secondo le specifiche fornite dal docente, viene quindi consegnato al docente che lo popola con materiali didattici e/o attività. Infine il sito viene reso pubblico sul Portale Ariel e accessibile agli studenti.
<i>Contatti</i>	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche - Responsabile dell'Ufficio e Referenti del Servizio Esami informatizzati - <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a>  Ufficio Didattica innovativa <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>

*Dimensioni/Indicatori*

<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero di sportelli <b>Valore programmato:</b> 3 ( <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a> <a href="mailto:help.ariel@unimi.it">help.ariel@unimi.it</a> <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a> ; modulo richiesta online dal Portale)	
<b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5 gg a settimana	
<b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile del servizio <b>Valore programmato:</b> Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin	
<b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Numero siti attivi nel periodo di riferimento <b>Valore programmato:</b> >95%	
<b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici <b>Unità di misura:</b> 255 gg <b>Valore programmato:</b> 90%	
<b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività <b>Unità di misura:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività <b>Valore programmato:</b> 9 (Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin, Patrizia Angiolillo, Mirko Bove, Marco Borserio, Maria Grazia Beccalli) + risorse esterne	
<b>Link utili</b>	Supporto tecnico Portale Ariel <a href="https://ariel.unimi.it/support">https://ariel.unimi.it/support</a> Sportello Ariel <a href="mailto:help.ariel@unimi.it">help.ariel@unimi.it</a>

Faq sul portale Ariel: <https://ariel.unimi.it/faq>  
 Informastudenti: <https://informastudenti.unimi.it>

**Progettazione e attivazione di percorsi didattici blended e/o online su piattaforma Ariel o Moodle**

<i>Descrizione</i>	Attivazione - tramite le piattaforme Ariel e Moodle - di percorsi didattici online integrativi o alternativi alla didattica d'aula
<i>Destinatari</i>	<b>Destinatari:</b> docenti richiedenti l'attivazione del percorso didattico online <b>Utenti finali:</b> studenti che seguiranno il percorso fruendo dei contenuti e delle attività proposte
<i>Modalità di erogazione</i>	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a> e in collaborazione con loro e i Referenti dei servizi informatici lavora alla progettazione del percorso che viene poi implementato sulla piattaforma prescelta e quindi reso disponibile agli studenti che dovranno frequentarlo.
<i>Contatti</i>	Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche - Responsabile dell'Ufficio e Referenti del Servizio Esami informatizzati - <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a> Ufficio Didattica innovativa <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>          Canali di comunicazioni disponibili  <b>Unità di misura:</b>          Numero di sportelli  <b>Valore programmato:</b>          2 (<a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a> ; <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a>)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>          Frequenza di erogazione del servizio  <b>Unità di misura:</b>          Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio  <b>Valore programmato:</b>          5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>          Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  <b>Unità di misura:</b>          Nominativo del Responsabile del servizio  <b>Valore programmato:</b>          Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>          Dati statistici sull'attività svolta  <b>Unità di misura:</b>          Numero percorsi blended o online nel periodo di riferimento  <b>Valore programmato:</b>          &gt;95%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b></p>

	<p>Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di appositi avvisi sulla piattaforma Ariel o sui siti Moodle attivati</p> <p><b>Unità di misura:</b> 255 gg</p> <p><b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p><b>Valore programmato:</b> 8 (Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin, Patrizia Angiolillo, Mirko Bove, Fabio d'Andrea) + risorse esterne</p>
<i>Link utili</i>	<p>Sportello Ariel <a href="mailto:help.ariel@unimi.it">help.ariel@unimi.it</a> Supporto tecnico Portale Ariel <a href="http://ariel.unimi.it/support">ariel.unimi.it/support</a> <a href="http://ariel.unimi.it/faq">ariel.unimi.it/faq</a></p>

**Progettazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web per la didattica innovativa e la produzione audiovisiva di Ateneo**

<i>Descrizione</i>	Progettazione, sviluppo, implementazione e gestione di LMS (Learning Management System), CMS (Content Management System) e portali web, proprietari e non, per la didattica innovativa, la valutazione e l'autovalutazione dell'apprendimento e la produzione audiovisiva di Ateneo.
<i>Destinatari</i>	Docenti, studenti e strutture di Ateneo fruitori dei servizi erogati dai vari Portali
<i>Modalità di erogazione</i>	Il CTU di concerto con le altre strutture di Ateneo, che seguono tutte le attività connesse ai servizi online UNIMI, ha sviluppato e gestisce i Portali Ariel e Video, il Sistema Esami Informatizzati e la Piattaforma Survey di erogazione di Questionari online. Implementa, configura e gestisce istanze e plugin della Piattaforma Moodle. Gestisce ambienti di aula virtuale (al momento su piattaforma cloud Adobe Connect)
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio Referenti dei servizi informatici e dei servizi di elearning
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di sportelli</p> <p><b>Valore programmato:</b> 6</p> <p>Sportello Ariel <a href="mailto:help.ariel@unimi.it">help.ariel@unimi.it</a> Sportello Servizi AudioVideo <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a> Sportello esami informatizzati <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a> Sportello Aula virtuale <a href="mailto:Info.aulavirtuale@unimi.it">Info.aulavirtuale@unimi.it</a> Sportello questionari online <a href="mailto:Info.survey@unimi.it">Info.survey@unimi.it</a></p>

	<p>Supporto tecnico Portale Ariel <a href="http://ariel.unimi.it/support">ariel.unimi.it/support</a> <a href="http://ariel.unimi.it/faq">ariel.unimi.it/faq</a></p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>          Frequenza di erogazione del servizio  <b>Unità di misura:</b>          Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio  <b>Valore programmato:</b>          7 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>          Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  <b>Unità di misura:</b>          Nominativo del Responsabile del servizio  <b>Valore programmato:</b>          Mirko Bove</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>          Erogazione costante 7g/7 e 24h/24          Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione dei servizi tramite pubblicazione di avvisi sui Portali o tramite email dedicate (per alcuni servizi che non hanno Portale dedicato)  <b>Unità di misura:</b>          Giorni di erogazione servizio (365 gg)  <b>Valore programmato:</b>          90%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>          Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Unità di misura:</b>          Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Valore programmato:</b>          2 (Mirko Bove, Marco Borserio)</p>
<i>Link utili</i>	<p>Sportello Ariel <a href="mailto:help.ariel@unimi.it">help.ariel@unimi.it</a>          Sportello Servizi AudioVideo <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a>          Sportello esami informatizzati <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a>          Sportello Aula virtuale <a href="mailto:Info.aulavirtuale@unimi.it">Info.aulavirtuale@unimi.it</a>          Sportello questionari online <a href="mailto:Info.survey@unimi.it">Info.survey@unimi.it</a></p> <p>Supporto tecnico Portale Ariel <a href="http://ariel.unimi.it/support">ariel.unimi.it/support</a>  <a href="http://ariel.unimi.it/faq">ariel.unimi.it/faq</a></p>

***Progettazione, produzione e post-produzione di contenuti didattici digitali***

<i>Descrizione</i>	Progettazione e supporto alla produzione di contenuti didattici digitali (learning objects) destinati a progetti e percorsi formativi online
<i>Destinatari</i>	<b>Destinatari:</b> docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un contenuto digitale <b>Utenti finali:</b> studenti che fruiranno del contenuto digitale
<i>Modalità di erogazione</i>	Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning <a href="http://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a> e in collaborazione con loro e i Referenti



	dei servizi informatici lavora alla progettazione e allo sviluppo del contenuto digitale più adeguato per il raggiungimento dei propri obiettivi didattici
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di elearning <a href="http://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero di sportelli <b>Valore programmato:</b> 2 ( ariel.unimi.it/documenti/referenti sportello.ctu@unimi.it )</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile del servizio <b>Valore programmato:</b> Maria Vittoria Ausilio</p> <p><b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Numero lezioni svolte e registrate nello Studio Self Recording e nelle aule multimediali <b>Valore programmato:</b> &gt;95%</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) <b>Unità di misura:</b> Giorni di erogazione servizio (255 gg) <b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività <b>Unità di misura:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività <b>Valore programmato:</b> 8 (Antonella Cosetti, Sabrina Papini, Francesca Pallavisini, Maria Vittoria Ausilio, Sara Maraschin, Mirko Bove, Patrizia Angiolillo, Marco Borserio)</p>
<i>Link utili</i>	Supporto tecnico Portale Ariel <a href="http://ariel.unimi.it/support">ariel.unimi.it/support</a> Piattaforma Learn <a href="https://learn.ctu.unimi.it/">https://learn.ctu.unimi.it/</a>

*Progettazione, realizzazione e post-produzione di produzioni  
 audiovisive e multimediali a fini didattici*

<i>Descrizione</i>	Progettazione e produzione di audiovisivi di diversa complessità per rappresentare e mostrare contenuti didattici non raccontabili efficacemente con altri strumenti
<i>Destinatari</i>	<i>Destinatari:</i> docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di una produzione audiovisiva e multimediale <i>Utenti finali:</i> studenti che fruiranno della produzione audiovisiva e multimediale
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovisivo tramite casella <a href="mailto:info.video@unimi.it">info.video@unimi.it</a> e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione audiovisiva e multimediale più adatta al raggiungimento degli obiettivi didattici
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Capi Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>          Canali di comunicazioni disponibili  <b>Unità di misura:</b>          Numero di sportelli  <b>Valore programmato:</b>          2 (<a href="https://portalevideo.unimi.it/">https://portalevideo.unimi.it/</a>, <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a>)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>          Frequenza di erogazione del servizio  <b>Unità di misura:</b>          Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio  <b>Valore programmato:</b>          5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>          Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  <b>Unità di misura:</b>          Nominativo del Responsabile del servizio  <b>Valore programmato:</b>          Luca Citron</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>          Dati statistici sull'attività svolta  <b>Unità di misura:</b>          Numero produzioni audiovisive realizzate nel periodo considerato  <b>Valore programmato:</b>          &gt;95%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore</b>          Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)  <b>Unità di misura:</b>          Giorni di erogazione servizio (255 gg)</p>

	<p><b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Efficienza</b> <b>Indicatore:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività <b>Unità di misura:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività <b>Valore programmato:</b> 3 (Luca Citron, Paolo Albanesi, Michele Lonati) + risorse esterne</p>
<i>Link utili</i>	Portale Video <a href="https://portalevideo.unimi.it/">https://portalevideo.unimi.it/</a>

*Progettazione, realizzazione e post-produzione di azioni e progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione*

<i>Descrizione</i>	Realizzazione di azioni o progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, promozione e terza missione
<i>Destinatari</i>	<b>Destinatari:</b> docenti, Strutture o Dipartimenti che richiedono la realizzazione di un progetto multimediale <b>Utenti finali:</b> fruitori del progetto (UniMi ed esterni)
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella <a href="mailto:info.video@unimi.it">info.video@unimi.it</a> o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video <a href="https://video.unimi.it/">https://video.unimi.it/</a> e con loro lavora alla progettazione e allo sviluppo della produzione più adatta al raggiungimento dell'obiettivo comunicativo, promozionale o di terza missione che si prefigge
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero di sportelli <b>Valore programmato:</b> 2 (<a href="https://portalevideo.unimi.it/">https://portalevideo.unimi.it/</a>, <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a>)</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile del servizio</p>

<p><b>Valore programmato:</b> Luca Citron</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta  <b>Unità di misura:</b> Numero azioni e progetti multimediali realizzati nel periodo considerato  <b>Valore programmato:</b> &gt;95%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore</b> Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)  <b>Unità di misura:</b> giorni di erogazione servizio (255 gg)  <b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Unità di misura:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Valore programmato:</b> 3 (Luca Citron, Paolo Albanesi, Michele Lonati) + risorse esterne</p>	
<p><i>Link utili</i></p>	<p>Portale Video <a href="https://portalevideo.unimi.it/">https://portalevideo.unimi.it/</a></p>

***Progettazione, attivazione e realizzazione di percorsi didattici audiovideo organizzati presso lo studio televisivo e radiofonico del CTU***

<i>Descrizione</i>	Realizzazione e gestione dei Laboratori didattici in ambito audio-video organizzati presso lo Studio televisivo del Centro fornendo al docente supporto tecnico-metodologico
<i>Destinatari</i>	<i>Destinatari:</i> docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un percorso didattico in ambito televisivo o radiofonico Utenti finali: studenti che fruiranno del percorso didattico
<i>Modalità di erogazione</i>	La struttura interessata si rivolge ai referenti dei servizi audiovideo tramite casella <a href="mailto:info.video@unimi.it">info.video@unimi.it</a> o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovideo disponibile sul Portale Video <a href="https://video.unimi.it/">https://video.unimi.it/</a> e con loro lavora alla progettazione ed erogazione del percorso didattico che meglio risponde alle proprie esigenze
<i>Contatti</i>	Ufficio Produzioni Video e Multimediali Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi Audiovideo Sportello <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero di sportelli <b>Valore programmato:</b> 3 ( <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a> ; <a href="mailto:info.video@unimi.it">info.video@unimi.it</a> ; modulo richiesta online dal Portale Video: <a href="https://video.unimi.it/">https://video.unimi.it/</a> )

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio

**Valore programmato:**

5 gg a settimana

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Luca Citron

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero percorsi didattici attivati nel periodo considerato

**Valore programmato:**

>95%

**Continuità**

**Indicatore:**

Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì)

**Unità di misura:**

giorni di erogazione servizio (255 gg)

**Valore programmato:**

90%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

3 (Luca Citron, Michele Lonati, Paolo Albanesi) + risorse esterne

**Servizio "Formazione ai docenti nel campo delle metodologie e tecnologie didattiche innovative e della comunicazione digitale"**

<b>Descrizione</b>	Erogazione di sessioni formative destinate al personale docente inerenti le metodologie e tecnologie didattiche innovative
<b>Destinatari</b>	Docenti dell'Ateneo di tutte le aree di studio interessati all'innovazione didattica e alle nuove tecnologie digitali
<b>Modalità di erogazione</b>	Singoli docenti o Direttori di Dipartimento o Presidenti di corsi di studio inviano richiesta di attivazione di un modulo formativo per i docenti della propria area ai referenti dei servizi di elearning <a href="https://ariel.unimi.it/documenti/referenti">https://ariel.unimi.it/documenti/referenti</a> o tramite casella <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a> , concordando contenuti, tempi e modalità più adeguate alle loro esigenze oppure consultano sul sito <a href="https://learn.ctu.unimi.it/">https://learn.ctu.unimi.it/</a> nella sezione webinar gli appuntamenti

	disponibili per corsi su particolari tematiche rivolte a tutti i docenti e prenotano la presenza
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Referenti dei servizi di elearning: <a href="http://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b>  <b>Indicatore:</b>            Canali di comunicazioni disponibili  <b>Unità di misura:</b>            Numero di canali  <b>Valore programmato:</b>            2 (<a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a> <a href="https://learn.ctu.unimi.it/">https://learn.ctu.unimi.it/</a>)</p> <p><b>Tempestività</b>  <b>Indicatore:</b>            Frequenza di erogazione del servizio  <b>Unità di misura:</b>            Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio  <b>Valore programmato:</b>            5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b>  <b>Indicatore:</b>            Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento  <b>Unità di misura:</b>            Nominativo del Responsabile del servizio  <b>Valore programmato:</b>            Sabrina Papini, Antonella Cosetti</p> <p><b>Efficacia</b>  <b>Indicatore:</b>            Dati statistici sull'attività svolta  <b>Unità di misura:</b>            Numero di corsi attivati nel periodo di riferimento  <b>Valore programmato:</b>            &gt;95%</p> <p><b>Continuità</b>  <b>Indicatore:</b>            Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, sebbene soggetto, per la tipologia stessa del servizio che comporta un alto livello di personalizzazione, ad accordi specifici e successiva calendarizzazione della sessione formativa.  <b>Unità di misura:</b>            Giorni di erogazione servizio (255 gg)  <b>Valore programmato:</b>            90%</p> <p><b>Efficienza</b>  <b>Indicatore:</b>            Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Unità di misura:</b>            Numero di unità di personale impegnato nell'attività  <b>Valore programmato:</b>            5 (Sabrina Papini, Antonella Cosetti, Maria Vittoria Ausilio, Mirko Bove, Marco Borserio) + risorse esterne</p>
<i>Link utili</i>	<a href="https://learn.ctu.unimi.it/">https://learn.ctu.unimi.it/</a>

**Servizio "Accertamento Competenze Informatiche di base 3 CFU"**

<i>Descrizione</i>	Erogazione di un percorso formativo blended relativo all'accertamento delle competenze informatiche di base ed erogazione dei relativi esami informatizzati per gli studenti iscritti ai CdS coinvolti nel progetto
<i>Destinatari</i>	<i>Destinatari:</i> presidenti del Collegio di CdS che hanno aderito al Progetto 3 CFU Utenti finali: studenti che fruiranno del servizio
<i>Modalità di erogazione</i>	I Presidenti di CdS che intendono aderire al Progetto 3CFU ne fanno richiesta al Centro tramite casella <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a> e i relativi studenti vengono abilitati al corso più opportuno in piattaforma e ai conseguenti esami
<i>Contatti</i>	Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabile dell'Ufficio Sportello CTU: <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a>
<i>Dimensioni/Indicatori</i>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali di comunicazioni disponibili <b>Unità di misura:</b> Numero di canali <b>Valore programmato:</b> 2 (<a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a>, <a href="mailto:3cfuinformatica@unimi.it">3cfuinformatica@unimi.it</a>)</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Frequenza di erogazione del servizio <b>Unità di misura:</b> Numero settimanale di giorni di erogazione del servizio <b>Valore programmato:</b> 5 gg a settimana</p> <p><b>Trasparenza</b> <b>Indicatore:</b> Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento <b>Unità di misura:</b> Nominativo del Responsabile del servizio <b>Valore programmato:</b> Fabio d'Andrea</p> <p><b>Efficacia</b> <b>Indicatore:</b> Dati statistici sull'attività svolta <b>Unità di misura:</b> Numero di sessioni di esami attivate nel periodo di riferimento <b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Continuità</b> <b>Indicatore:</b> Servizio fruibile per tutto l'anno accademico, 36 ore a settimana (orario assistenza 8.30-16.30 da lunedì a venerdì) Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite pubblicazione di apposito avviso sul Portale Ariel e nei singoli siti didattici <b>Unità di misura:</b> Giorni di erogazione servizio (255 gg)</p>

## CTU

Centro per l'Innovazione Didattica e le  
Tecnologie Multimediali



	<p><b>Valore programmato:</b> 90%</p> <p><b>Efficienza</b></p> <p><b>Indicatore:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p><b>Unità di misura:</b> Numero di unità di personale impegnato nell'attività</p> <p><b>Valore programmato:</b> 2 (Fabio d'Andrea, Daniela Scaccia) + risorsa esterna</p>
<i>Link utili</i>	<a href="http://3cfuinformatica.unimi.it/">3cfuinformatica.unimi.it/</a>

