



CARTA DEI SERVIZI 2025

# CENTRO CTU

---

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO



### *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>	Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione delle prove d'esame informatizzate Utenti finali: 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 "Esami Informatizzati" tramite: casella email dedicata <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a> oppure referenti dei servizi di elearning <a href="http://ariel.unimi.it/documenti/referenti">ariel.unimi.it/documenti/referenti</a>  Predisposizione della prova di 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 - Ufficio Didattica Innovativa – Responsabili degli Uffici Referenti del Servizio Esami Informatizzati <a href="mailto:esamiinformatizzati@unimi.it">esamiinformatizzati@unimi.it</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio di risposta <b>Unità di misura:</b> Percentuale di riscontri forniti, entro 3 giorni lavorativi, alla richiesta di attivazione degli esami da parte del docente <b>Valore programmato:</b> ≥ 98%  <b>Trasparenza</b>

---

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo aggiornato del Responsabile del servizio e dei contatti di riferimento

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di appelli d'esame erogati nel periodo di riferimento, rispetto al numero di appelli richiesti

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Continuità**

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

**Unità di misura:**

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.

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 98%

**Indicatore**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero settimanale di giorni lavorativi di fruibilità del servizio di helpdesk per docenti e studenti

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

---

---

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

5

---

**Questionari istituzionali online**

---

**Descrizione**

Progettazione e implementazione di questionari istituzionali da erogarsi online (richiesta da parte di strutture dell'Ateneo)

**Destinatari**

Destinatari: strutture di Ateneo richiedenti l'attivazione del questionario  
Utenti finali: compilatori dei questionari

**Modalità di erogazione**

I docenti di Ateneo inoltrano richiesta di attivazione di un questionario online al servizio Survey tramite la casella email dedicata [Info.survey@unimi.it](mailto:Info.survey@unimi.it) oppure tramite i referenti dei servizi di *e-learning* [ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti)

**Contatti**

**Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche**

Responsabile dell'Ufficio  
Referenti del Servizio Survey  
[Info.survey@unimi.it](mailto:Info.survey@unimi.it)

**Ufficio Didattica innovativa**

Responsabile dell'Ufficio  
Referenti dei servizi di *e-learning*  
[ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti)

**Link utili**

Sportello Ariel: [help.ariel@unimi.it](mailto:help.ariel@unimi.it)  
[Info.survey@unimi.it](mailto:Info.survey@unimi.it)

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email)

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

---

---

Percentuale di riscontri forniti, entro 5 giorni lavorativi, alla richiesta di attivazione del questionario da parte delle strutture di Ateneo

**Valore programmato:**

≥ 98%

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero annuale di questionari realizzati

**Valore programmato:**

≥ 95%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 98%

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

**Unità di misura:**

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

---

**Valore programmato:**

4

---

***Attivazione e gestione di siti didattici***

---

***Descrizione***

Attivazione siti per percorsi didattici blended o online, integrativi o alternativi alla didattica d'aula (archiviazione di materiali, attività di comunicazione e autovalutazione online etc.)

***Destinatari***

Destinatari: docenti richiedenti l'attivazione del sito  
Utenti finali: studenti che accederanno poi al sito fruendo dei contenuti e delle attività proposte

***Modalità di erogazione***

I docenti inoltrano richiesta di attivazione di un sito didattico tramite il portale Ariel, accedendo alla sezione del portale dedicata ai propri impegni didattici.  
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.

***Contatti***

Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche – Ufficio Didattica innovativa  
Responsabili degli uffici  
[ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti)

***Link utili***

Supporto tecnico Portale Ariel [ariel.unimi.it/support](http://ariel.unimi.it/support)  
Sportello Ariel [help.ariel@unimi.it](mailto:help.ariel@unimi.it)  
Faq sul portale Ariel: [ariel.unimi.it/faq](http://ariel.unimi.it/faq)  
Informastudenti: [informastudenti.unimi.it](http://informastudenti.unimi.it)

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, Portale Ariel)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo massimo di erogazione della prestazione

**Unità di misura:**

---

---

Numero di siti realizzati entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione del docente

**Valore programmato:**

≥ 98%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero annuale di nuovi siti attivati rispetto al totale delle richieste

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 98%

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

**Unità di misura:**

Comunicazione anticipata e tempestiva di eventuali interventi di manutenzione che possono compromettere l'erogazione del servizio tramite email personalizzata ai richiedenti il questionario

**Valore programmato:**

Sì

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

---

**Valore programmato:**

13

---

***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***

---

***Descrizione***

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.

***Destinatari***

Docenti, studenti e strutture di Ateneo fruitori dei servizi erogati dai vari Portali

***Modalità di erogazione***

Il CTU di concerto con le altre strutture di Ateneo, che seguono tutte le attività connesse ai servizi online UNIMI, sviluppa e gestisce il Portale e le Piattaforme elearning e il Sistema Esami Informatizzati.

Implementa, personalizza, configura e gestisce le istanze e i plugin della Piattaforma Moodle, del CMS Wordpress (utilizzato per Portale Video, LaSestina e Sito Istituzionale CTU) e LimeSurvey.

Gestisce una piattaforma di Video Content Management (Panopto) e integra nelle proprie piattaforme Wooclap, strumento di student engagement adottato dall'Ateneo. Inoltre sviluppa, gestisce ed implementa UnimiPlay, la piattaforma di fruizione digitale delle risorse audiovisive di archivi e collezioni di Ateneo.

***Contatti***

Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche - Ufficio Produzioni video e multimediali  
Responsabili degli Uffici  
Referenti dei servizi informatici e dei servizi di elearning

***Link utili***

Sportello Ariel [help.ariel@unimi.it](mailto:help.ariel@unimi.it)  
Sportello Servizi AudioVideo [Info.video@unimi.it](mailto:Info.video@unimi.it)  
Sportello esami informatizzati [esamiinformatizzati@unimi.it](mailto:esamiinformatizzati@unimi.it)  
Sportello questionari online [Info.survey@unimi.it](mailto:Info.survey@unimi.it)  
Supporto tecnico Portale Ariel [ariel.unimi.it/support](http://ariel.unimi.it/support)  
[ariel.unimi.it/faq](http://ariel.unimi.it/faq)

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

---

---

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email)

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di consultazione dei canali di accesso al servizio

**Unità di misura:**

Accesso giornaliero alla casella email dedicata al servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Erogazione del servizio 24h/24h

**Valore programmato:**

Sì

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

**Unità di misura:**

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)

**Valore programmato:**

Sì

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

---

**Valore programmato:**

11

---

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

---

***Descrizione***

Progettazione e supporto alla produzione di contenuti didattici digitali (learning objects) destinati a progetti e percorsi formativi online

***Destinatari***

Destinatari: docenti titolari di insegnamenti che richiedono la realizzazione di un contenuto digitale  
Utenti finali: studenti che fruiranno del contenuto digitale

***Modalità di erogazione***

Il docente contatta i Referenti dei servizi di elearning [ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti) 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

***Contatti***

Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche  
Responsabili degli Uffici  
Referenti dei servizi di elearning  
[ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti)

***Link Utili***

Supporto tecnico Portale Ariel [ariel.unimi.it/support](http://ariel.unimi.it/support)  
Piattaforma Learn [learn.ctu.unimi.it/](http://learn.ctu.unimi.it/)

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email)

**Valore programmato:**

1

**Tempestività**

**Indicatore:**

Frequenza di erogazione del servizio

**Unità di misura:**

Percentuale di richieste prese in carico entro 5 giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 95%

---

---

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di lezioni svolte e registrate nello Studio Self Recording e nelle aule multimediali

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 98%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

10

---

***Progettazione e realizzazione di prodotti audiovisivi e multimediali per fini didattici, di ricerca, comunicazione e Terza missione***

---

***Descrizione***

Progettazione e produzione di audiovisivi di diversa complessità da utilizzare in ambito didattico o di ricerca; Supporto alla realizzazione, di concerto con le altre strutture di Ateneo coinvolte, di eventi o progetti multimediali nell'ambito della comunicazione, divulgazione scientifica e Terza missione.

---

---

<b><i>Destinatari</i></b>	<p>Destinatari: docenti titolari di insegnamenti e strutture che, nell'ambito della mission del Centro, richiedono il supporto alla realizzazione di una produzione audiovideo e multimediale e/o di un evento.</p> <p>Utenti finali: docenti, studenti, pubblico generico che fruiranno del prodotto e/o dell'evento realizzato.</p>
<b><i>Modalità di erogazione</i></b>	<p>Il docente o la struttura interessata si rivolge allo staff dell'Ufficio Produzioni Video e Multimediali 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="http://video.unimi.it">video.unimi.it</a> e concorre allo studio di fattibilità, alla progettazione e realizzazione della produzione e/o dell'evento richiesti</p>
<b><i>Contatti</i></b>	<p>Ufficio Produzioni Video e Multimediali – Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche Responsabili degli Uffici Referenti dei servizi Audiovideo Sportello <a href="mailto:Info.video@unimi.it">Info.video@unimi.it</a></p>
<b><i>Link utili</i></b>	<p>Portale Video <a href="http://video.unimi.it">video.unimi.it</a></p>
<b><i>Dimensioni/Indicatori</i></b>	<p><b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email, Portale Video) <b>Valore programmato:</b> 2</p> <p><b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio di risposta <b>Unità di misura:</b> Percentuale di richieste prese in carico entro 3 giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> ≥ 95%</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> Sì</p>

---

---

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di produzioni audiovisive realizzate nel periodo considerato

**Valore programmato:**

> 95%

**Continuità**

**Indicatore**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

7

---

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

---

***Descrizione***

Realizzazione e gestione dei percorsi didattici audiovisivi organizzati presso lo Studio televisivo e radiofonico del Centro

---

***Destinatari***

Destinatari: docenti titolari di insegnamenti e strutture che, nell'ambito della missione del Centro, richiedono il supporto alla realizzazione di un percorso didattico sui temi di competenza del centro.

Utenti finali: studenti che fruiranno del percorso didattico

---

***Modalità di erogazione***

Il docente o la struttura interessata si rivolge allo staff dell'Ufficio Produzioni Video e Multimediali tramite casella [info.video@unimi.it](mailto:info.video@unimi.it) o compilazione del modulo di richiesta Produzione o servizio audiovisivo disponibile sul Portale Video

---

---

[video.unimi.it](http://video.unimi.it) e concorre allo studio di fattibilità, progettazione ed erogazione del percorso didattico richiesto

---

**Contatti**

Ufficio Produzioni Video e Multimediali  
Responsabile dell'Ufficio  
Referenti dei servizi Audiovideo  
Sportello [Info.video@unimi.it](mailto:Info.video@unimi.it)

---

**Dimensioni/Indicatori**

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email, Portale Video)

**Valore programmato:**

2

**Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Percentuale di richieste prese in carico entro 3 giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 95%

**Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di percorsi didattici attivati nel periodo considerato

**Valore programmato:**

> 95%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

---

100%

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

7

---

***Formazione nel campo delle tecnologie didattiche  
innovative e della comunicazione digitale***

---

***Descrizione***

Erogazione, anche in collaborazione con l'Ufficio Faculty Development della Direzione Didattica e Formazione, di sessioni formative destinate al personale docente e tecnico amministrativo inerenti le tecnologie didattiche innovative e la comunicazione digitale

***Destinatari***

Personale tecnico amministrativo e docenti dell'Ateneo

***Modalità di erogazione***

Il personale tecnico amministrativo o il personale docente invia richiesta di attivazione di un modulo formativo ai referenti dei servizi di elearning [ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti) o tramite casella [sportello.ctu@unimi.it](mailto:sportello.ctu@unimi.it), concordando contenuti, tempi e modalità dell'intervento formativo

***Contatti***

Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche

Responsabile degli Uffici

Referenti dei servizi di elearning:

[ariel.unimi.it/documenti/referenti](http://ariel.unimi.it/documenti/referenti)

***Link utili***

[learn.ctu.unimi.it/](http://learn.ctu.unimi.it/)

[myariel.unimi.it/course/index.php?categoryid=203](http://myariel.unimi.it/course/index.php?categoryid=203)

***Dimensioni/Indicatori***

**Accessibilità**

**Indicatore:**

Canali disponibili per l'accesso al servizio

**Unità di misura:**

Numero di canali disponibili (email)

**Valore programmato:**

1

---

---

### **Tempestività**

**Indicatore:**

Tempo medio di risposta

**Unità di misura:**

Percentuale di richieste di attivazione del percorso formativo prese in carico entro 3 giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 95%

### **Trasparenza**

**Indicatore:**

Indicazione del Responsabile e dei contatti di riferimento

**Unità di misura:**

Nominativo del Responsabile del servizio

**Valore programmato:**

Sì

### **Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di sessioni formative attivate nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

> 95%

### **Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 98%

### **Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

15

### *Accertamento Competenze Informatiche*

<b>Descrizione</b>	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 triennali che aderiscono al servizio. Il servizio è fornito tramite la piattaforma elearning 3CFU Informatica
<b>Destinatari</b>	Destinatari: presidenti di Collegio dei CdS Utenti finali: studenti iscritti ai CdS aderenti al servizio
<b>Modalità di erogazione</b>	I Presidenti di CdS che intendono aderire al Servizio "Accertamento delle Competenze Informatiche" fanno richiesta tramite casella sportello.ctu@unimi.it e a seguito di una verifica di fattibilità, condotta dai referenti del Servizio, concordano le modalità di adesione
<b>Contatti</b>	<b>Ufficio Didattica Innovativa - Ufficio Servizi e Tecnologie didattiche</b> Responsabili degli Uffici Sportello CTU: <a href="mailto:sportello.ctu@unimi.it">sportello.ctu@unimi.it</a>
<b>Link utili</b>	<a href="http://3cfuinformatica.unimi.it/">3cfuinformatica.unimi.it/</a>
<b>Dimensioni/Indicatori</b>	<b>Accessibilità</b> <b>Indicatore:</b> Canali disponibili per l'accesso al servizio <b>Unità di misura:</b> Numero di canali disponibili (email) <b>Valore programmato:</b> 1  <b>Tempestività</b> <b>Indicatore:</b> Tempo medio di risposta <b>Unità di misura:</b> Percentuale di richieste prese in carico entro 5 giorni lavorativi <b>Valore programmato:</b> ≥ 95%  <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> Sì

---

**Efficacia**

**Indicatore:**

Dati statistici sull'attività svolta

**Unità di misura:**

Numero di sessioni di esami attivate nel periodo di riferimento

**Valore programmato:**

≥ 90%

**Continuità**

**Indicatore:**

Fruibilità del servizio

**Unità di misura:**

Numero annuo di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale dei giorni lavorativi

**Valore programmato:**

≥ 98%

**Indicatore:**

Misure per attenuare il rischio di funzionamento irregolare del servizio

**Unità di misura:**

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

**Valore programmato:**

Sì

**Efficienza**

**Indicatore:**

Personale impegnato nell'attività

**Unità di misura:**

Numero di unità di personale impegnato nell'attività

**Valore programmato:**

5

---