



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

## Elenco dei servizi erogati dalla Divisione Servizi Web Integrati ai fini della redazione della Carta dei Servizi dell'Università di Torino

- **Servizi per gli utenti interni** (Unità Organizzative dell'Ateneo: Dipartimenti, Facoltà, Scuole, Biblioteche ecc):
1. servizi di supporto<sup>1</sup> alle Unità Organizzative per l'avvio, la gestione e l'utilizzo dell'infrastruttura di E-learning di Ateneo (le istanze attive sono consultabili su [www.unito.it](http://www.unito.it), nell'[apposita sezione](#) riservata ai "Servizi per gli studenti");
  2. servizi di supporto<sup>2</sup> alle Unità Organizzative per la creazione e la gestione di siti web integrati, secondo la logica del Portale Federale di Ateneo;
  3. servizi "core" di pianificazione operativa delle attività e dei progetti secondo una logica di integrazione e condivisione attraverso la rete dei referenti delle varie Unità Organizzative dell'Ateneo (un processo operativo di raccolta di esigenze e proposte, valutazione delle priorità e degli interessi diffusi, implementazione di nuovi servizi e aggiornamenti, condivisione dello stato di avanzamento lavori ecc);
  4. servizio di produzione, pubblicazione, presidio e organizzazione di contenuti informativi (testi e immagini) attraverso la Intranet, accessibile esclusivamente dal personale dell'Ateneo (docenti e personale tecnico amministrativo);
  5. servizio di consulenza di progetto per l'implementazione di sistemi informativi, per la realizzazione di comunicazione per – e attraverso – il web e per l'introduzione di strumenti di gestione documentale e per il *groupware e la collaboration*.

---

<sup>1</sup> È possibile utilizzare il [Service Desk federato](#) per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni.

Per tutte le altre esigenze, è possibile partecipare alle normali sessioni di supporto strutturato.

I referenti presso le varie unità organizzative possono, in aggiunta a quanto detto, prenotarsi anche per le sessioni di training specifico sulle funzionalità della piattaforma di e-learning.

<sup>2</sup> È possibile utilizzare il [Service Desk federato](#) per richiedere supporto e chiarimenti, segnalare problemi o inviare segnalazioni.

In caso di richieste con carattere di urgenza è previsto supporto telefonico mediante chiamata al numero 011 670 2159.

Per tutte le altre esigenze, è possibile partecipare alle normali sessioni di supporto strutturato.

Sono previsti inoltre sessioni di training sulle funzionalità e sul funzionamento della piattaforma utilizzata per la creazione dei siti web rivolti a tutte le unità organizzative del Portale federale.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

- **Servizi per tutti gli utenti** (studenti, dottorandi e assegnisti di ricerca, future matricole, docenti, personale tecnico amministrativo etc):
1. servizio di produzione, pubblicazione<sup>3</sup>, presidio e organizzazione di contenuti informativi (testi, immagini e contenuti audio/video) attraverso il Portale Istituzionale di Ateneo ([www.unito.it](http://www.unito.it));
  2. Produzione, erogazione, caricamento, pubblicazione e gestione dei contenuti multimediali (testi, immagini e contenuti audio/video) attraverso il sito di 110webradio ([www.110.unito.it](http://www.110.unito.it)), nonché di produzione ed erogazione di contenuti multimediali (podcast audio e contributi video in streaming, live o *on demand*) attraverso la piattaforma dei contenuti multimediali dell'Università di Torino, Unito Media ([www.unito.it/media](http://www.unito.it/media));
  3. servizio di produzione e pubblicazione di contenuti informativi, nonché supporto agli utenti, mediante i principali ambienti di community e social network ai quali l'Ateneo ha deciso aderire al fine di diffondere, ad un numero sempre maggiore di utenti, le proprie iniziative ed attività. Il Servizio è denominato Unito People (<http://www.unito.it/people>).  
Questi strumenti (facebook, twitter ecc) vengono quindi considerati complementari al sistema informativo d'Ateneo, utilizzando le informazioni in modo integrato al portale [www.unito.it](http://www.unito.it) e diventando anch'esse, in forma diversa, informazioni istituzionali.
  4. Progettazione e rilascio in produzione di servizi web nel settore delle nuove tecnologie, di interesse specifico per gli studenti, i docenti e per il personale tecnico amministrativo. L'elenco completo dei servizi online erogati dalla Divisione è consultabile online dalla Home Page del portale, nell'apposita sezione "[Tutti i servizi online](#)".
  5. servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di *Single Sign On* con l'infrastruttura del Portale di Ateneo, sia per servizi direttamente erogati dal Portale stesso, sia per servizi erogati da terzi compatibili con la logica dell'autenticazione federata.

Per conoscere tutte le competenze e gli ambiti di gestione della Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo, consultare l'apposita pagina sul portale di Ateneo, nella sezione [Ateneo e Organizzazione - Amministrazione Centrale](#).

---

<sup>3</sup> I contenuti pubblicati sul Portale e sulla Intranet di Ateneo sono prodotti sia direttamente dalla Redazione Web del Portale sia in collaborazione con le varie Unità Organizzative e Divisioni dell'Ateneo.



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

## Tabella di dettaglio dei servizi erogati dalla Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo (aggiornata a Gennaio 2012)

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>4</sup>
1. supporto alla gestione e all'utilizzo della piattaforma di <b>E-learning</b> di Ateneo	Utenti interni	<p>Per l'attivazione di un'istanza, compilare il <a href="#">Service Desk Federato</a></p> <p>Per tutte le altre richieste specifiche (registratore MP3, postazione L2L, postazione L2L ligh tec...) consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » E-learning</p> <p>(richiede autenticazione)</p>	<p>Per le richieste di training e supporto: <a href="#">Service Desk Federato</a></p> <p>Sessioni di Training "on site", il <b>giovedì mattina 10.00-12.00</b> (livello base) e il <b>giovedì pomeriggio 14.30-16.30</b> (livello avanzato) presso aule informatiche messe a disposizione dalle strutture stesse</p>	<p>Lun - Ven 9.00 – 16.00</p> <p>Nota: La piattaforma di e-learning è attiva 7 giorni su 7, h24</p>	<p>Pari trattamento, continuità, partecipazione, efficienza, tempestività, riduzione degli spostamenti (e dell'inquinamento)</p>	<p>Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » E-learning – Supporto e manualistica</p> <p>(richiede autenticazione)</p>	<p>Output: Incontro di analisi delle esigenze, richiesta formale di adesione, training, supporto</p> <p>Tempistiche: Primo contatto entro 20 gg lavorativi</p>

<sup>4</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come "primo contatto" con chi ha fatto emergere l'esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro "reale" con l'utente che ha fatto richiesta).



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>5</sup>
2. supporto alla gestione e all'utilizzo di <b>siti web nel Portale Federale</b> (BEA e CampusNet)	Utenti interni	Per la richiesta di adozione piattaforma, compilare la form del <a href="#">Service Desk Federato</a>	Per le richieste di training e supporto: <a href="#">Service Desk Federato</a>  Per BEA: 2 sessioni di supporto individuale (durata 1 ora ciascuna) ogni 15 giorni; una sessione di training/ripasso su Content Management una volta al mese; una sessione di training/ripasso su Portal Management una volta al mese (dalle ore 9.30 alle 11.30) Per <b>CampusNet</b> : sessioni di supporto strutturato a cadenza settimanale (dalle ore 11.30 ore 13.00)	Lun - Ven 9.00 -17.00  Nota: Le piattaforme sono attive 7 giorni su 7, h24	Pari trattamento, continuità, partecipazione, efficienza, tempestività	Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Architettura federata  (richiede autenticazione)	Output: Incontro di analisi delle esigenze, rilascio istanza di test, richiesta formale di adesione, rilascio in anteprima, training, rilascio in produzione.  Tempistiche Primo contatto entro 20 gg lavorativi

<sup>5</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come “primo contatto” con chi ha fatto emergere l’esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro “reale” con l’utente che ha fatto richiesta).



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>6</sup>
3. pianificazione operativa delle attività e dei progetti: <b>Piano Operativo Portale (POP)</b>	Utenti interni	Per la partecipazione attiva al processo di pianificazione, consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Piano Operativo Portale  (richiede autenticazione)	(POP 2012) Per segnalare le esigenze della propria unità organizzativa, il RIF deve compilare la form del <a href="#">Service Desk federato</a> .	Lun - Ven 9.00 -16.00	Partecipazione, continuità, pari trattamento, collaborazione, efficacia.	Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Piano Operativo Portale (richiede autenticazione)	Output: Avvio dei lavori di programmazione, raccolta e aggregazione delle esigenze, presentazione dei servizi in fase di sviluppo i di iniziative di “impatto significativo”, indicazione e condivisione priorità, incontri individuali di approfondimento, coinvolgimento degli organi centrali dell'Ateneo, presentazione dei lavori. Tempistiche dell'intero processo: circa 4 mesi di pianificazione (febbraio-maggio) dei lavori annuali.
4. produzione e pubblicazione di contenuti informativi sul <b>portale di Ateneo</b> <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a>	Tutti gli utenti	Per la richiesta di pubblicazione gli uffici competenti (tramite i RIF) segnalano le notizie via mail alla Redazione Web	Mail a: redazione <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a>	Lun - Ven 9.00 -17.00 Nota: Il Portale è attivo 7 giorni su 7, h24	Completezza, tempestività degli aggiornamenti, correttezza, accessibilità, trasparenza.	Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Rif del Portale Federale (richiede autenticazione)	Output: Pubblicazione del contenuto.  Tempistiche: 5 gg lavorativi (salvo particolari emergenze comunicative)

<sup>6</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come “primo contatto” con chi ha fatto emergere l’esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro “reale” con l’utente che ha fatto richiesta).



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>7</sup>
5. produzione, pubblicazione, presidio e organizzazione di contenuti informativi sulla <b>Intranet</b> di Ateneo	Tutti gli utenti (tranne gli studenti)	Per la richiesta di pubblicazione gli uffici competenti (tramite le figure dei Rif) segnalano le notizie via mail alla Redazione Web	Mail a: <a href="mailto:redazione.web@unito.it">redazione.web@unito.it</a>	Lun - Ven 9.00 -17.00 Nota: Il Sito è attivo 7 giorni su 7, h24	Completezza, tempestività degli aggiornamenti, correttezza, accessibilità, trasparenza	Consultare le informazioni contenute nella Intranet ( <a href="http://www.unito.it/intranet">www.unito.it/intranet</a> )	Output: Pubblicazione del contenuto.  Tempistiche: 5 gg lavorativi (salvo emergenze comunicative)
6. Produzione, erogazione, caricamento, pubblicazione e gestione dei <b>contenuti multimediali</b>	Tutti gli utenti	Per partecipare individualmente o in rappresentanza della propria struttura a un <b>Format</b> o per proporre format sperimentali, mail a <a href="mailto:110@unito.it">110@unito.it</a> . Per richiedere la trasmissione, la pubblicazione o il supporto per contenuti multimediali (audio-video) su Unito Media compilare l'apposito <b>modulo</b> (richiede autenticazione)	Mail rispettivamente a: <a href="mailto:110@unito.it">110@unito.it</a>  e <a href="mailto:sewi-media@unito.it">sewi-media@unito.it</a>	Lun - Ven 9.00 -17.00 Nota: Il Sito di 110webradio e la piattaforma Unito Media sono attivi 7 giorni su 7, h24	Completezza, tempestività degli aggiornamenti, correttezza, accessibilità, trasparenza	Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » 110webradio  E  Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Unito Media  (richiede autenticazione)	1. Output: Pubblicazione contenuto (radio e tv): Tempistiche: 5 gg lavorativi (salvo emergenze comunicative) 2. Output: Partecipazione ai Format (Radio) già esistenti Tempistiche: 5 gg lavorativi 3. Output: Proposte nuovi Format (Radio) Tempistiche: 3 mesi (richieste sondate trimestralmente) Output: Trasmissione evento in streaming Tempistiche: 20 gg lavorativi

<sup>7</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come “primo contatto” con chi ha fatto emergere l’esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro “reale” con l’utente che ha fatto richiesta).



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>8</sup>
7. produzione e pubblicazione di contenuti sui principali ambienti di <b>community e social network</b>	Tutti gli utenti	Compilare l'apposito modulo di richiesta di presenza istituzionale nella Intranet » Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Social Network (richiede autenticazione)	Mail a: <a href="mailto:redazioneweb@unito.it">redazioneweb@unito.it</a>	Lun - Ven 9.00 -17.00	Tempestività, coinvolgimento	Consultare le <a href="#">Linee Guida per Comunicare nel Portale Federale di Ateneo</a> (Appendice II, Linee Guida per l'utilizzo dei social media in UNITO, pag 36) (richiede autenticazione)	Output: Pubblicazione del contenuto.  Tempistiche: 5 gg lavorativi (salvo emergenze comunicative)
8. Progettazione e rilascio in produzione di <b>servizi web</b> nel settore delle nuove tecnologie	Tutti gli utenti	Per le richieste specifiche, suggerimenti, commenti, mandare una mail a <a href="mailto:sewi-pro@unito.it">sewi-pro@unito.it</a> e/o prendere parte al processo di pianificazione annuale ( <a href="#">POP</a> )	Mail a: <a href="mailto:sewi-pro@unito.it">sewi-pro@unito.it</a>	Lun - Ven 9.00 -17.00	Pari trattamento, continuità, partecipazione, efficacia, tempestività, condivisione	Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Cronologia attività (richiede autenticazione)	Output: Analisi dell'esigenza, valutazione o, in alternativa, consulto/supporto progettuale oppure rilascio di un servizio.  Tempistiche: primo contatto entro 10 gg lavorativi.

<sup>8</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come "primo contatto" con chi ha fatto emergere l'esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro "reale" con l'utente che ha fatto richiesta).



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>9</sup>
<p><b>9. servizi e sistemi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di <i>Single Sign On</i>:</b></p> <p>1. Richiesta di accesso al sistema di autenticazione di ateneo e</p> <p>2. richiesta di supporto per problemi di autenticazione</p>	Tutti gli utenti	<p>1. Per la richiesta di accesso al sistema di credenziali dell'Ateneo, compilare il modulo in <a href="#">questa pagina</a> (richiede autenticazione)</p> <p>2. Per problemi inerenti la registrazione e l'autenticazione, contattare il <a href="#">Numero Verde</a> oppure compilare questo <a href="#">modulo</a></p>	<p>1. Per la richiesta di supporto relativo l'accesso al sistema di credenziali di ateneo inoltrare una mail all'indirizzo: <a href="mailto:sewi-id@unito.it">sewi-id@unito.it</a></p> <p>2. Per problemi inerenti la registrazione e l'autenticazione al portale e ai servizi on line telefonare al <a href="#">Numero Verde</a> oppure compilare questo <a href="#">modulo</a></p>	<p>1. Accesso al sistema di autenticazione dell'Ateneo: Lun – Ven 9.00 – 17:00</p> <p>2. Supporto per problemi di autenticazione Lun – Ven 8.00 - 20.00 Sab 8.00 -13.00</p>	Pari trattamento, continuità, efficienza, efficacia, tempestività, semplificazione	<p>1. Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Autenticazione e identità digitali  (richiede autenticazione)</p> <p>2. Consultare la pagina del portale <a href="http://www.unito.it">www.unito.it</a>, Home» <a href="#">Istruzioni e supporto</a></p>	<p>1. Output: Accesso al sistema di credenziali dell'Ateneo</p> <p>Tempistiche: primo contatto entro 10 gg lavorativi.</p> <p>2. Output: risoluzione problemi di registrazione e/o autenticazione</p> <p>Tempistiche: - per chi contatta il Numero Verde: risposta immediata - per chi compila il modulo: primo contatto entro 2 gg lavorativi</p>

<sup>9</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come “primo contatto” con chi ha fatto emergere l’esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro “reale” con l’utente che ha fatto richiesta).





# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Divisione Servizi Web Integrati di Ateneo

Servizio	Destinatari	Modalità di attivazione	Supporto all'utilizzo	Giorni e orari di fruizione	Indicatori di qualità del servizio	Informazioni e link utili	Output e tempistiche <sup>10</sup>
10. consulenza di progetto per l'implementazione di sistemi informativi, per la realizzazione di comunicazione per il web e per l'introduzione di strumenti di gestione documentale e per il <i>groupware</i> e la <i>collaboration</i> .	Utenti interni	<p>Per la richiesta di consulenze su progetti di interesse di Ateneo nel settore dei servizi online e delle nuove tecnologie, scrivere una mail <a href="mailto:sewi-pro@unito.it">sewi-pro@unito.it</a></p> <p>Per richiedere l'adozione della Piattaforma Documentale, compilare l'apposito <a href="#">modulo</a> nella Intranet Home » Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati » Piattaforma documentale</p>	Mail a: <a href="mailto:sewi-pro@unito.it">sewi-pro@unito.it</a>	Lun - Ven 9.00 -17.00	Pari trattamento, continuità, efficienza, tempestività, semplificazione	Consultare la Intranet, Progetti e Gruppi di lavoro » Infoportale e Servizi Web Integrati  (richiede autenticazione)	Output: Consulenza degli analisti della Divisione.  Tempistiche: primo contatto entro 10 gg lavorativi.

<sup>10</sup> Le tempistiche vanno interpretate in modo flessibile: o come “primo contatto” con chi ha fatto emergere l’esigenza, solitamente il RIF interessato (in questo caso si tratta di un primo incontro di valutazione e analisi) o – con riferimento alla richiesta di pubblicazione di contenuti informativi sul web – sono da considerarsi riferite al tempo impiegato per la pubblicazione stessa dei medesimi, o come risoluzione di un errore (bug), come intervento di manutenzione evolutiva etc (non in tutti i casi è quindi necessario un incontro “reale” con l’utente che ha fatto richiesta).