

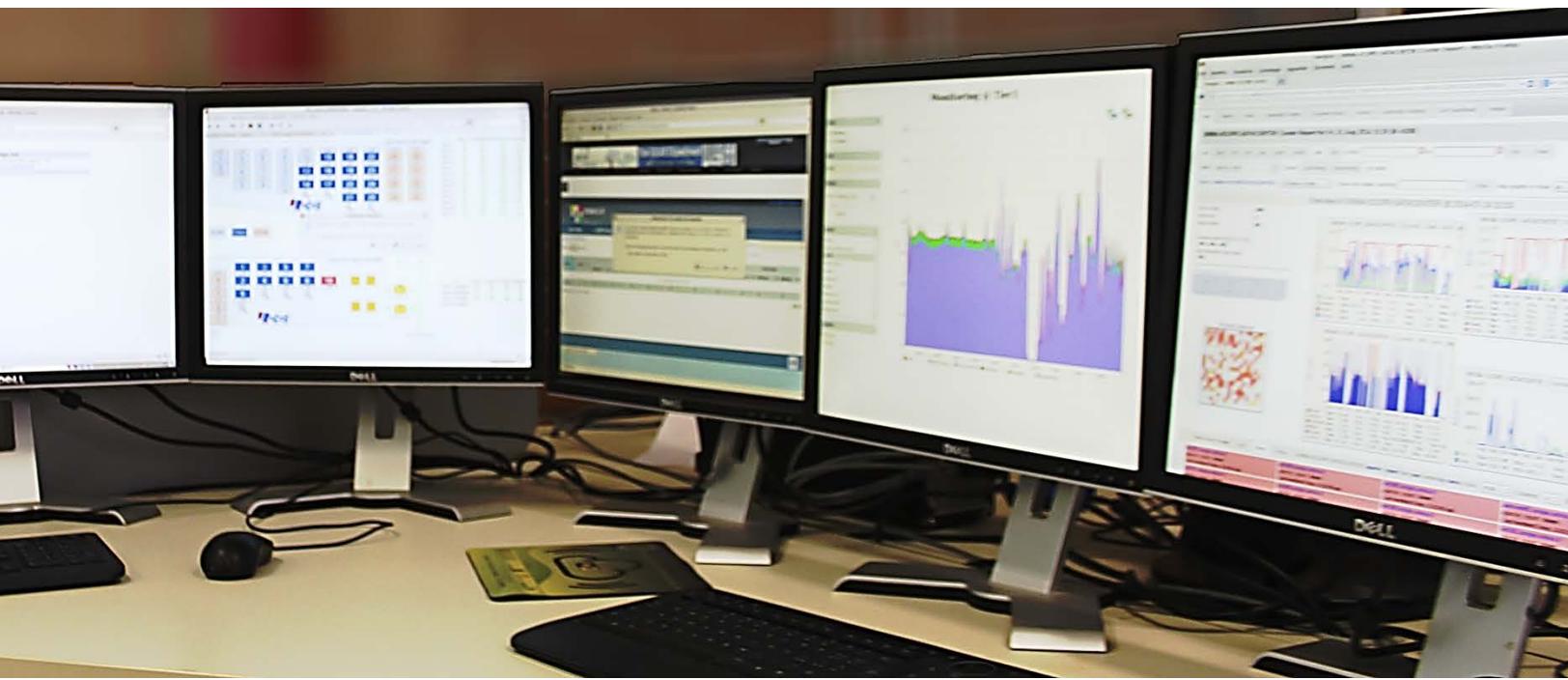


 **CSI**
**Centro di Ateneo
per i Servizi Informativi**



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI
FEDERICO II

Rapporto annuale 2014



INDICE

<i>Presentazione</i>	2
<i>Uno sguardo alle attività del 2014</i>	3
<i>Le attività in dettaglio</i>	4
<i>Eventi e progetti</i>	19
<i>Approfondimenti</i>	29
<i>Il CSI</i>	36

PRESENTAZIONE

Questo Rapporto illustra le principali attività svolte nel 2014 dal Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (CSI), per raggiungere vari obiettivi di consolidamento e di sviluppo dell'infrastruttura per le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) e delle applicazioni a servizio della didattica, della ricerca e dell'attività amministrativa dell'Università degli Studi di Napoli Federico II.

*Dal 2011 il CSI ha avviato un'azione più incisiva di comunicazione agli utenti sulle attività di maggior rilievo svolte nel corso degli anni, affiancando il **Rapporto annuale** alla Carta dei Servizi e al sito web istituzionale.*

Insieme a una sintetica presentazione di attività in corso, il lettore troverà anche una specifica sezione dedicata all'approfondimento di tematiche di particolare interesse.

Buona lettura.

ATTIVITÀ 2014

Nuove funzionalità del Web docenti
Servizio ESOL (Esami e sondaggi online) e guide audiovisuali
Istanza online per la partecipazione ai concorsi
Diffusione verbali digitali di esame
Conferma automatica dei diplomi

Nuovo portale unina e test di usabilità
Video di presentazione dei Centri di Ateneo

Nuovo sito web del CSI

Firma digitale dei documenti nel Protocollo Informatico
Nuovo manuale operativo PEC
Riuso del sistema documentale d'Ateneo

Ampliamento della rete wi-fi nelle aree dedicate alla didattica
Potenziamento dei PoP metropolitani (miglioramento della capacità di gestione del traffico) e rafforzamento delle politiche di sicurezza e della gestione dei log di rete
Ottimizzazione dei collegamenti telefonici a servizio del sistema telefonico di Ateneo VoIP.
Alta affidabilità del servizio di telefonia VOIP
Avvio della sperimentazione del *Mobile VoIP* UniNa

Nuovo sistema antispam e antivirus a servizio della posta elettronica @unina

SeSAMo: Punto sperimentale di ascolto e monitoraggio dei servizi informatici e telematici erogati dal CSI



WEB DOCENTI: LE NUOVA FUNZIONALITÀ "NEWS & MEDIA" E "COPIA PROGRAMMA"

www.docenti.unina.it si arricchisce di nuove funzionalità:

"News & Media" consente di condividere notizie, video e documenti.

Una volta attivata, la nuova funzionalità comparirà nel menu principale del web docenti e, attraverso semplici passaggi, consentirà al docente di:

- ✓ inserire un VIDEO youtube o il link a un video su altra piattaforma;
- ✓ aggiungere IMMAGINI e TESTO;
- ✓ allegare DOCUMENTI (pdf, word, etc.)

"Copia programma" consente di copiare nell'anno in corso i programmi degli insegnamenti già inseriti per gli anni precedenti.

Le guide all'uso sono scaricabili all'indirizzo www.csi.unina.it/servizi



<http://esol.unina.it>

ESOL: IL NUOVO SISTEMA PER L'EROGAZIONE DI ESAMI E SONDAGGI ONLINE

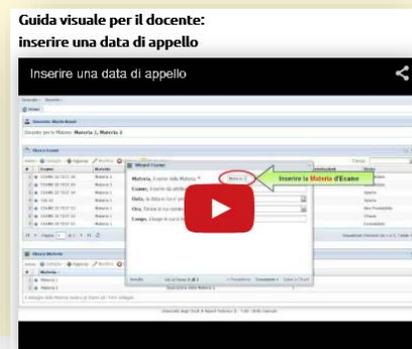
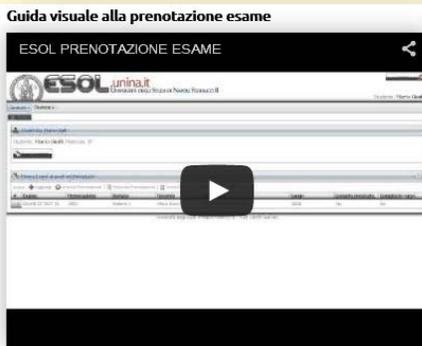
A gennaio è stato rilasciato in esercizio ESOL, il nuovo sistema per l'erogazione di esami e sondaggi online.

ESOL gestisce tutto il ciclo di vita per un qualsiasi Esame da erogare: sia esso un esame universitario, un test di ammissione, un quiz o un sondaggio statistico.

Si parte dalla creazione dei **Quesiti**, si creano i **Compiti** di esame e si arriva sino all'erogazione degli **Esami**, gestibili attraverso la funzione **Risultati** e monitorabili grazie a **Statistiche** dettagliate. In aggiunta alla piattaforma di gestione degli Esami, è possibile effettuare analoghe operazioni per la gestione dei Sondaggi.

Per agevolarne la fruizione, sono state create specifiche **guide visuali**, consultabili sul sito web del CSI.

www.csi.unina.it/esol



ISTANZA ONLINE PER LA PARTECIPAZIONE AI CONCORSI



La procedura per la presentazione dell'istanza di partecipazione ai concorsi è stata ulteriormente ampliata ed estesa ad altre tipologie di concorsi (concorsi per professori con upload in pdf del curriculum,

Tirocinio Formativo Attivo, Percorsi Abilitanti Speciali, ...) con conseguente snellimento nel lavoro degli uffici.



DIFFUSIONE VERBALI DIGITALI DI ESAME

Sono stati realizzati interventi di manutenzione evolutiva sulla procedura e sono state erogate 15 sessioni demo ai docenti afferenti a 13 dipartimenti dell'Ateneo, ai fini della diffusione del sistema di verbalizzazione dematerializzato.

Nel 2014 si sono aggiunti 620 nuovi docenti come utilizzatori dei verbali digitali di esame, per un totale di 689.



CONFERME AUTOMATICHE DEI DIPLOMI

Nell'ambito della dematerializzazione dei processi amministrativi, è stata attivata una procedura che, *in automatico*, verifica nell'Anagrafe Nazionale degli Studenti l'effettiva corrispondenza con le autocertificazioni degli studenti relative al diploma di scuola superiore conseguito e alla votazione riportata. Ciò ha ridotto drasticamente le comunicazioni cartacee che venivano prodotte per effettuare le richieste direttamente agli istituti scolastici.

**Nel 2014 sono state evase
circa 3000 conferme online.**

RILASCIO NUOVO PORTALE UNINA

Nel 2014 è stato rilasciato il nuovo portale UNINA. Il progetto si è sviluppato in collaborazione con le varie parti interessate attraverso la metodologia del design partecipativo.

I principali obiettivi conseguiti sono stati:

- ✓ **Riorganizzazione dei contenuti** per agevolare il reperimento delle informazioni
- ✓ **Nuova grafica** volta a rendere più piacevole la navigazione
- ✓ **Architettura delle informazioni** finalizzata a valorizzare la ricchezza dei contenuti dell'attuale sito
- ✓ **Realizzazione di una nuova area riservata** per gli studenti, denominata **MyFedericoII**.

Riorganizzazione dei contenuti

Durante la fase di design partecipativo sono stati analizzati tutti i contenuti presenti sul vecchio portale collocandoli all'interno delle sezioni principali che rispecchiano le attività istituzionali dell'Università.

Nuova grafica

L'uso di immagini e il "Primo piano" richiamano l'attenzione sui contenuti più attuali per ogni sezione; i colori associati alle sezioni, insieme alla navigabilità sia per menu che per link nella pagina favoriscono il reperimento veloce dei contenuti. Le homepage dedicate ai profili "studente", "docente" e "personale" raccolgono in un unico punto i contenuti di interesse per categorie di utenti.

Architettura delle informazioni

Nel nuovo portale sono attive più redazioni che condividono gli spazi di pubblicazione disponibili. Ciò consente di evidenziare la ricchezza di contenuti e la molteplicità degli eventi e delle iniziative in cui l'Ateneo è protagonista.

MyFedericoII

MyFedericoII è la nuova area riservata per gli studenti dell'Ateneo mediante la quale è possibile accedere ai servizi online già disponibili e a quelli nuovi, quali libretto elettronico, conteggio crediti, bacheca esami, avvisi docenti, agenda e FAQ. Un sistema automatico di notifiche segnala i principali eventi riguardanti la carriera.



FRUIBILITÀ DA DISPOSITIVI MOBILE

POSSIBILITÀ DI GESTIRE CONTENUTI IN PIÙ LINGUE

NUOVA AREA RISERVATA PER DOCENTI E PERSONALE

Unina Video

HOME > F2MAGAZINE > UNINA VIDEO

SUL PORTALE NUOVI VIDEO DI PRESENTAZIONE DEI CENTRI DI ATENEIO

Presentazione dei servizi CSI



Presentazione dei servizi del CSI

Servizi e infrastrutture informatiche e telematiche a supporto delle attività amministrative, didattiche e di ricerca.

Vai al sito web

[TUTTI I VIDEO](#)

0:17 / 1:51

Università per tutti



Presentazione dei servizi del Centro SInAPSI

SInAPSI è il Centro di Ateneo per tutti gli studenti che si sentono esclusi dalla vita universitaria a causa di disabilità

Vai al sito web

[TUTTI I VIDEO](#)

0:40 / 2:05

Presentazione dei servizi CLA



Presentazione servizi CLA

Il Centro Linguistico di Ateneo è la struttura che cura l'organizzazione di attività didattiche, scientifiche e di servizio relative alle lingue.

Vai al sito web

[TUTTI I VIDEO](#)

0:30 / 2:05

Presentazione dei servizi CAB



Presentazione dei servizi CAB

Il Centro di Ateneo per le Biblioteche

Vai al sito web

[TUTTI I VIDEO](#)

0:28 / 1:50

Presentazione dei servizi SOFTEL



Presentazione dei servizi SOFTEL

Il Centro di Servizio per l'Orientamento, la Formazione e la Teledidattica dell'Ateneo Federico II

Vai al sito web

[TUTTI I VIDEO](#)

0:30 / 2:48

eGLU2.0. è una metodologia semplificata per l'esecuzione di test di usabilità a basso costo e consiste, in una serie di procedure operative di base mediante le quali si realizzano test di usabilità qualitativi basati sull'osservazione del comportamento degli utenti durante l'esecuzione di compiti (task) di navigazione del sito. Obiettivo del protocollo è la compilazione, al termine dei test, di un report con l'indicazione dei punti di criticità del sito in termini di usabilità.

TEST DI USABILITA' DEL NUOVO PORTALE UNINA

I test di usabilità sul nuovo portale Unina sono stati effettuati attraverso il Protocollo **eGLU 2.0**, predisposto dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

La definizione dei task da sottoporre agli utenti del nuovo portale unina si è basata considerando alcune soluzioni adottate in fase di progettazione - relative all'organizzazione dei contenuti, alla navigazione tra le pagine ed al reperimento di informazioni -, con l'obiettivo di verificare la bontà di tali soluzioni sotto il profilo dell'usabilità.

I task, in numero di otto, **sono stati sottoposti ad otto utenti appartenenti ai profili di studente, docente e personale amministrativo dell'Ateneo** (tre studenti, tre docenti e due unità di personale TA).

Il report finale mostra un tasso complessivo di successo per tutti i task pari al 79,7%, evidenziando alcuni punti di criticità nell'usabilità del nuovo portale Unina.

Al momento si sta procedendo alla valutazione delle indicazioni risultanti dal test di usabilità per definire gli interventi correttivi.

Il Protocollo eGLU 2.0 è disponibile al seguente link

<http://www.funzionepubblica.gov.it/glu.aspx>



Nel mese di ottobre è stato avviato da FormezPA un percorso formativo sull'uso del Protocollo eGLU basato su un ciclo settimanale di webinar integrato con il supporto specialistico alla realizzazione di un test di usabilità. Il CSI ha partecipato all'iniziativa e il percorso di formazione si è concluso con l'esecuzione di un test pilota sul nuovo portale di Ateneo. Il supporto specialistico veicolato attraverso la comunità Qualità web PA - Innovator PA si è rilevato fondamentale sia nella fase di definizione dei task che in termini operativi, con suggerimenti e indicazioni per la conduzione del test.



WWW.CSI.UNINA.IT **NUOVA VERSIONE RESPONSIVE**

Attraverso un completo restyling, la riorganizzazione dei contenuti e la riprogettazione editoriale e grafica, il nuovo sito del CSI **si propone con un'immagine in linea con i tempi**, una migliore gestione delle informazioni e un'immediatezza informativa e di accesso ai servizi.



Per agevolare l'utente nella ricerca/fruizione dei servizi informatici e telematici erogati dal Centro, in homepage è stato predisposto il box "**I nostri servizi**", **navigabile in base al tipo di utenza** (Studenti, Personale tecnico-amministrativo, Docenti, Personale esterno).



La nuova versione offre **funzionalità migliorate di ricerca** all'interno del sito, una **struttura di navigazione semplificata**, l'utilizzo dei social network (**Facebook e Youtube**), una specifica sezione dedicata alla **comunicazione**, che include anche la **Videogallery**.

Come comunichiamo



La comunicazione istituzionale online è l'attività prevista dalla Legge 150/2000 per le amministrazioni pubbliche con l'obiettivo di gestire, sviluppare e migliorare le relazioni delle istituzioni con i loro cittadini, mediante modalità di interazione, opportunità di partecipazione ed accesso tipiche della comunicazione via web.

Come comunichiamo

	Carta dei servizi >		Sito web News CSInforma >		Rapporti annuali >
	Video Gallery >		Community >		Contact center >
	Form dei Suggerimenti >		SeSAMo >		Posta elettronica >

LA VIDEOGALLERY



Grazie alla nuova veste grafica è stato possibile predisporre il sito alla **multicanalità** e alla **portabilità sui diversi media**.

Il sito **responsive** consente, infatti, una migliore esperienza di fruizione da dispositivo mobile, smartphone o tablet e si **autoadatta**, inoltre, **alle diverse risoluzioni monitor anche per i PC fissi e notebook**, riducendo, tra l'altro, la necessità di scorrere la pagina soprattutto in orizzontale.

Il sito garantisce, infine, il rispetto di ogni indicazione automatizzabile delle **Linee Guida siti web PA**, dell'Amministrazione Trasparente e di conformità alle indicazioni di **accessibilità web**.

FIRMA DIGITALE DEI DOCUMENTI NEL PROTOCOLLO INFORMATICO



Dal 2014 è possibile sottoscrivere con firma digitale i documenti da registrare nel protocollo informatico, grazie all'integrazione con Confirma, l'applicazione centralizzata di firma digitale.



INFORMAZIONI SULLA FIRMA DIGITALE

Disponibili nella sezione Firma digitale del sito per l'eGovernment:
www.praxis.unina.it



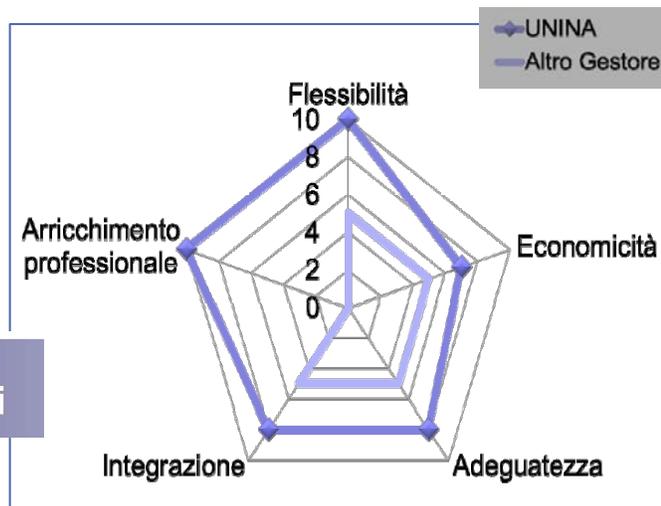
SEGNALAZIONI AL C.S.I.

Per richiedere assistenza tecnica sulla firma digitale, collegarsi a:
www.cerdi.unina.it

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA: NUOVO MANUALE OPERATIVO



Nel 2014 è stato rilasciato il nuovo manuale operativo della Posta Elettronica Certificata unina. Il Manuale Operativo della PEC illustra le caratteristiche del servizio di posta elettronica certificata erogato dall'Università degli Studi di Napoli Federico II, in qualità di **gestore del servizio**.



Perché essere Gestori



Il CSI ha svolto tutte le attività in ottica di **RIUSO**, sviluppando soluzioni fruibili anche da altri Enti con le medesime esigenze di digitalizzazione e risparmio.



L'Università di Perugia sta già utilizzando il protocollo informatico sviluppato dalla Federico II

RIUSO DEL SISTEMA DOCUMENTALE D'ATENEO



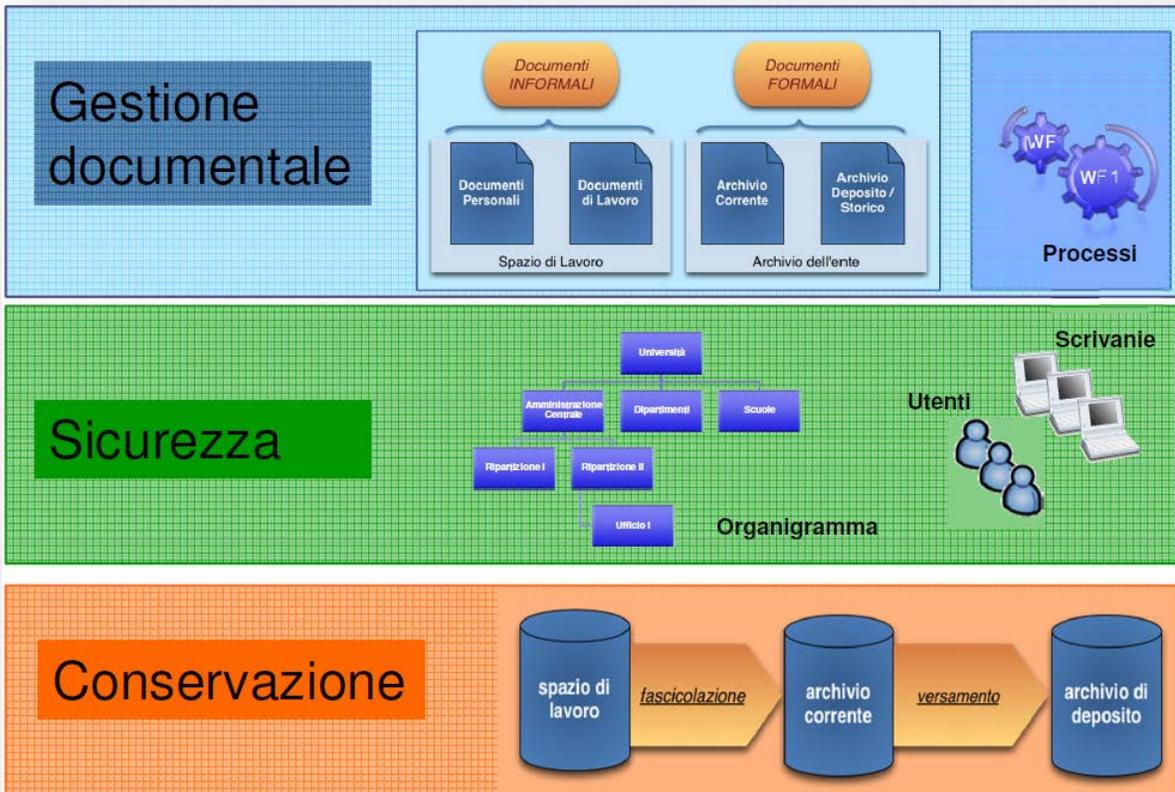
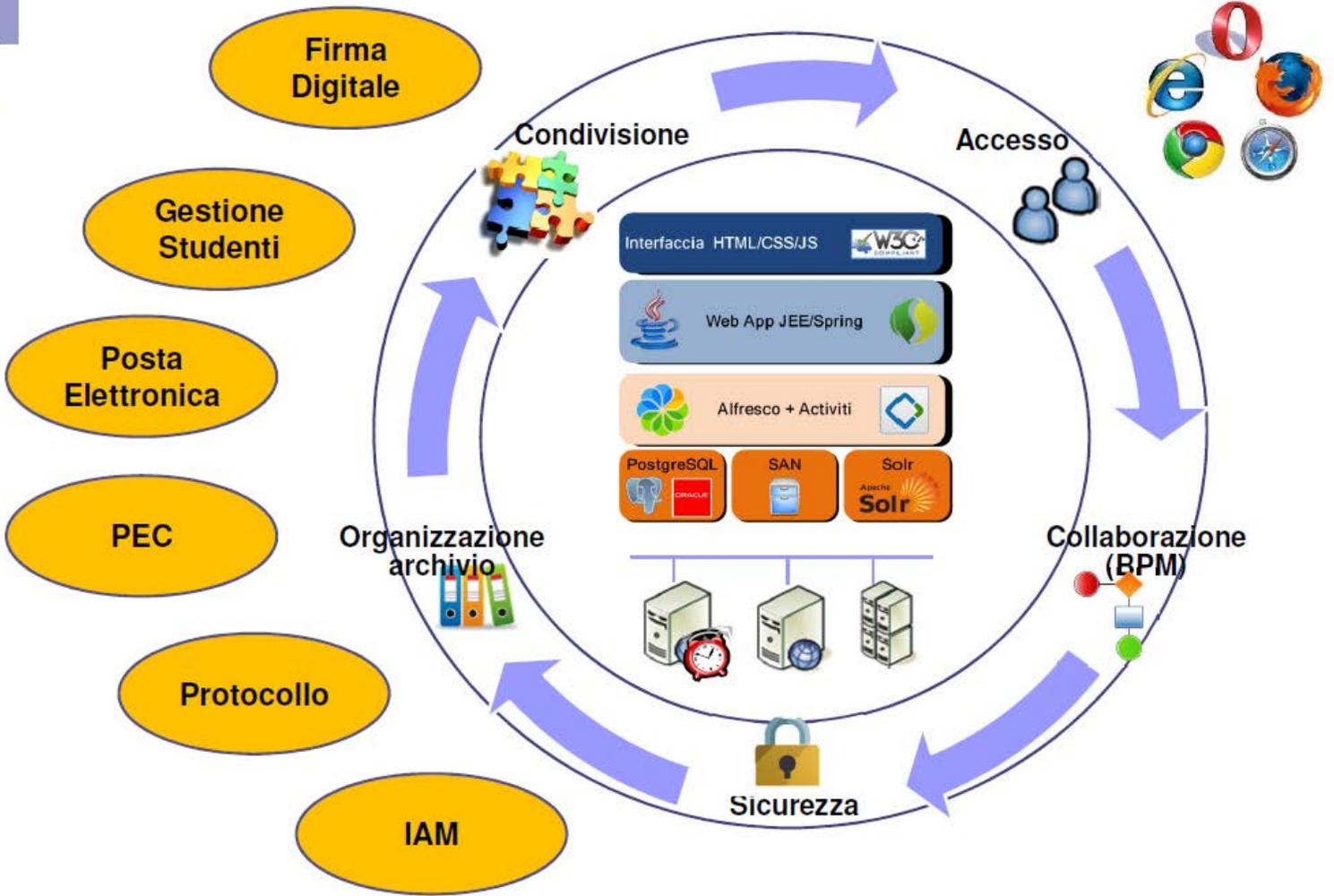
Il 17 novembre 2014, il sistema **eDocumento** è stato inserito dall'Agenzia per l'Italia Digitale nella "banca dati dei programmi informatici riutilizzabili", denominata **Catalogo nazionale programmi riutilizzabili**.

eDocumento offre le funzionalità di gestione dell'intero ciclo di vita dei documenti informatici; in particolare, consente la creazione, il salvataggio, la gestione delle versioni, la classificazione e la fascicolazione, la ricerca, il versamento e la conservazione a norma dei fascicoli e dei documenti e, inoltre, grazie a soluzioni per l'interoperabilità con altri sistemi istituzionali di Ateneo, permette la sottoscrizione con firma digitale, la registrazione di protocollo, la trasmissione via PEC.

eDocumento è stato realizzato nell'ambito del progetto "L'eGovernment per l'eCommunity", completamente su piattaforme Open Source ed è tale da rispettare le recenti regole tecniche in materia di conservazione e gli standard nazionali e internazionali per la gestione documentale, secondo un approccio archivistico e orientato ai processi.

La **Regione Toscana**, dopo averne valutato l'adeguatezza, **ha richiesto di acquisire in riuso tale sistema** e sono attualmente in atto tutte le procedure necessarie per la stipula del Protocollo d'Intesa tra l'Università degli Studi di Napoli Federico II e la Regione Toscana.

Il sistema eDocumento





AMPLIAMENTO DELLA RETE WI-FI DI ATENEO

Grazie all'acquisizione dei nuovi *controller* "centralizzati", si è passati a una rete wireless più omogenea, rendendo semplice l'accesso alla rete e più affidabile la connessione. Tale intervento ha permesso, inoltre, di installare Access Point di nuova generazione, in grado di coprire aree più ampie e fornire connettività ad un numero maggiore di utenti. Sono stati, difatti, raggiunti **picchi di oltre 10.000 utenti autenticati**.

In tal modo, si è riusciti a far fronte alle problematiche legate alla verbalizzazione elettronica degli esami. La maggior parte delle sedi dei dipartimenti, in aggiunta alle numerose aule dedicate alla didattica, risultano coperte dal wi-fi di Ateneo.

E' stata, inoltre, realizzata la copertura wireless della **sede universitaria di Agraria sita ad Avellino**.

PROGETTAZIONE DEI SISTEMI DI INTERNET SECURITY PER LA RETE DI ATENEO

Preliminarmente è stata implementata un'infrastruttura di rete finalizzata alla gestione della sicurezza informatica, in grado di assicurare la protezione della rete di Ateneo dalle maggiori minacce informatiche; successivamente, sono stati introdotti dei meccanismi di **url-filtering** (capacità di bloccare determinate "categorie" di siti) e **application-control** (possibilità di filtrare determinate tipologie di traffico in base alle applicazioni/protocolli utilizzati).

E' attualmente in fase di sperimentazione la "**mitigazione**" dei collegamenti wi-fi, in modo da rendere disponibile l'accesso alla rete a tutti gli utenti.



POTENZIAMENTO DELLA RETE DI ATENEO



Ampliamento della capacità di switching della server farm per l'accessibilità al portale di Ateneo.

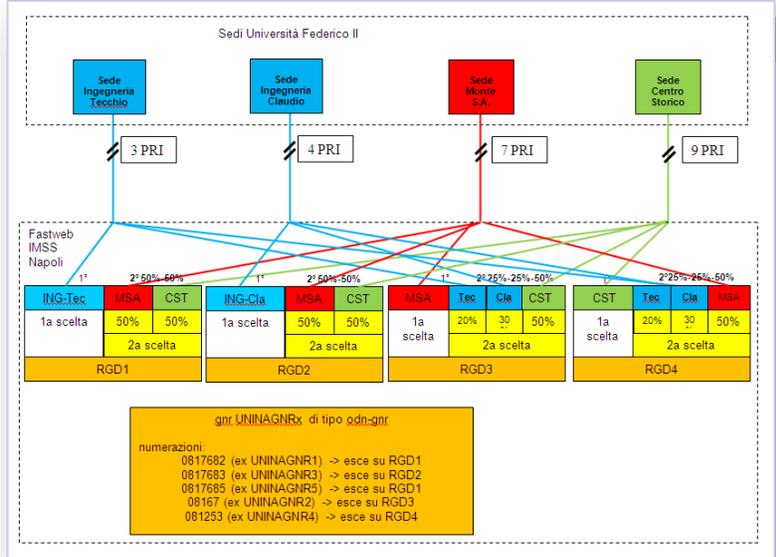
Migrazione del nodo di backbone (*nodo che, oltre a far parte dell'anello metropolitano, consente l'accesso al mondo Internet*), con conseguente potenziamento della capacità di switching e di routing del nodo di rete ai fini dell'affidabilità della rete di Ateneo.

Ampliamento dei collegamenti di Campus e dei link di connettività delle strutture collegate alla rete di Ateneo da 1Gbps a 10 Gbps.



ALTA AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO VOIP

Il servizio di fonia è stato distribuito sui quattro nodi del sistema VOIP UNINA (Centro Storico, Monte Santangelo, Ingegneria piazzale Tecchio, Ingegneria via Claudio), al fine di consentire agli utenti, in caso di guasto di una sede, di poter comunque utilizzare la rete telefonica esterna da un'altra sede, pur mantenendo la propria numerazione.

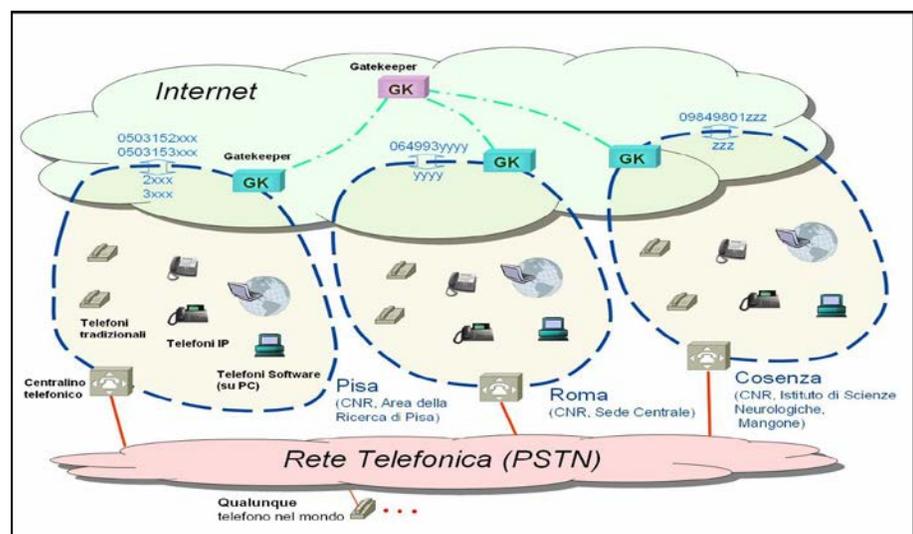


OTTIMIZZAZIONE DEI COLLEGAMENTI TELEFONICI

Tipologia linea	Numero dismesse
RTG	136
Accesso Base (2 canali) BRA - ISDN	42
Flusso primario (30 Canali fonia) - PRA	20
Circuito Diretto Numerico - CDN	22
Circuito Diretto Analogico - CDA	18
TOTALE LINEE	238

L'implementazione del passaggio al "Full IP" del sistema telefonico ha permesso una consistente riduzione dei collegamenti non più necessari al corretto funzionamento del sistema telefonico su IP, con un ulteriore risparmio sul canone telefonico annuo (pari a circa il 20% in meno rispetto all'anno precedente).

Contemporaneamente, è stata effettuata una specifica configurazione sui gateway telefonici ("Area gateway" e "Area di call processing interna"), che ha permesso una consistente riduzione dei tempi di setup ed accettazione della chiamata telefonica, nonché una gestione dinamica degli instradamenti telefonici (mediante un attento bilanciamento dei carichi di chiamata dei 4 nodi telefonici). Grazie a tale configurazione, saranno evitate situazioni di blocco dei flussi primari.



Avvio della sperimentazione del Mobile VOIP: la linea telefonica del proprio ufficio diventa configurabile su smartphome, tablet e PC, grazie a una semplice App.



NUOVO SISTEMA ANTISPAM E ANTIVIRUS A SERVIZIO DELLA POSTA ELETTRONICA

Dal 3 aprile 2014 è attivo sul sistema di posta elettronica unina il nuovo antivirus/antispam Barracuda, che presenta **prestazioni migliorate**, **maggiori funzionalità** e una **solida protezione** dai rischi provenienti dalla rete quali virus, spam e altre minacce informatiche che possono mettere a repentaglio la sicurezza dei dati.



Sul sito del CSI (Servizi/guide operative) è disponibile una breve guida operativa.

Lo spamming è l'invio di messaggi pubblicitari indesiderati (generalmente commerciali). Può essere attuato attraverso qualunque sistema di comunicazione, ma il più usato è quello che fa ricorso ai messaggi di posta elettronica.

Curiosità da Wikipedia sull'origine del termine:

Il termine trae origine da uno sketch comico del Monty Python's Flying Circus del dopoguerra, ambientato in un locale nel quale ogni pietanza proposta dalla cameriera era a base di Spam (un tipo di carne in scatola). Man mano che lo sketch avanza, l'insistenza della cameriera nel proporre piatti con Spam («uova e Spam, uova pancetta e Spam, salsicce e Spam» e così via) si contrappone alla riluttanza del cliente per questo alimento.

Il virus informatico è un software, appartenente alla categoria dei malware che, una volta eseguito, è in grado di infettare dei file in modo da riprodursi facendo copie di se stesso, generalmente senza farsi rilevare dall'utente. Prima della diffusione su larga scala delle connessioni ad Internet, il mezzo prevalente di diffusione dei virus da una macchina ad un'altra era lo scambio di floppy disk contenenti file infetti; oggi, invece, è rappresentato dalle comunicazioni via e-mail e dalle reti peer to peer.

Curiosità da Wikipedia sull'origine del termine:

Il termine virus venne adottato la prima volta da Fred Cohen (1984) della University of Southern California nel suo scritto Experiments with Computer Viruses (Esperimenti con i virus per computer). La definizione di virus era la seguente: «Un virus informatico è un programma che ricorsivamente ed esplicitamente copia una versione possibilmente evoluta di sé stesso».

Il sistema antivirus/antispam protegge la posta elettronica di Ateneo dai rischi provenienti dalla rete, quali virus, spam e altre minacce informatiche che possono mettere a repentaglio la sicurezza dei dati.

Mediante una semplice interfaccia di amministrazione, l'utente può personalizzare le black/white list e le preferenze.

<https://antispam.unina.it>



SESAMO: IL NUOVO CANALE DI CONTATTO DIRETTO

Nel 2014 è stato attivato il nuovo punto sperimentale di ascolto e monitoraggio che agevola l'utenza nella ricerca di informazioni utili e, soprattutto, facilita il contatto diretto con gli operatori in merito ai servizi informatici e telematici erogati dal CSI in Ateneo.

Configurazione della rete wi-fi, utilizzo di una procedura informatica, configurazione di un nuovo palmare e tablet, controllo dell'email o della connessione via cavo sono solo alcuni dei servizi sui quali lo staff di SeSAMo fornisce ascolto e assistenza. E' sufficiente, infatti, prenotare un appuntamento e l'utente verrà accolto presso i locali del CSI a Monte Sant'Angelo, ricevendo supporto diretto per la risoluzione di un problema tecnico.



Avete un'idea? Avete una soluzione? Vorreste ...? SeSAMo si propone anche quale "raccoltitore" di esperienze, necessità e suggerimenti, per rispondere con sempre maggiore efficacia alle richieste di supporto e alle segnalazioni relative ai servizi del CSI.



Per evitare inutili e noiose attese, è sufficiente prenotare un appuntamento collegandosi al sito web **www.sesamo.it**

oppure inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo **sesamo@unina.it**





Video di presentazione del servizio



Articolo su Ateneapoli (11/11/2014)

FEDERICO II
Nuova iniziativa del CSI

Servizi informatici, niente più segreti con SeSAMo

Sono sempre di più i servizi forniti dall'Università Federico II su piattaforma informatica e aumentano anche gli utenti che hanno bisogno di aiuto e supporto tecnico. Nasce così SeSAMo, un punto di ascolto sperimentale pensato per informare studenti e docenti che attraverso altre strade non sono riusciti a risolvere i loro problemi e che vogliono parlare direttamente con un operatore del Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (CSI).

"Il nostro obiettivo è quello di avvicinarci maggiormente alle esigenze dell'utenza - spiega la dott.ssa Stefania Grasso, responsabile dell'Ufficio di Presidenza del CSI - SeSAMo è rivolto a chiunque usufruisce dei nostri servizi. Il nostro Contact Center, cioè il supporto telefonico, così come quello via mail, non rispondeva in maniera adeguata alle richieste di informazioni, perché lento e poco diretto". "Come coordinatore del Contact Center ormai da due anni - conferma anche l'ing. Guido Pane, responsabile del progetto - mi sono reso conto che c'è da parte dell'utenza una forte necessità di avere un contatto diretto con noi tecnici. Per questo molte persone venivano a chiedere aiuto direttamente nei nostri uffici, ma questa non si è dimostrata una giusta soluzione: non riuscivamo a rispondere in maniera approfondita e veniva di continuo disturbato il nostro lavoro".

Non potendo però ignorare le necessità di studenti e docenti, e "perché la Pubblica Amministrazione deve saper adattare alle esigenze del pubblico, con una mentalità orientata all'ascolto", si è pensato di attivare questo servizio di prenotazione che consente di fissare un appuntamento con un tecnico specializzato nel proprio problema e trovare la soluzione (basta collegarsi alla pagina sesamo.unina.it).

Le richieste sono varie: configurazione della rete wi-fi e della mail, connessione via cavo, ma "anche docenti meno esperti che chiedono aiuto per utilizzare o configurare i loro portatili, o addirittura studenti che hanno difficoltà a comunicare con la segreteria e vengono a chiedere a noi di metterli in contatto con l'ufficio giusto", spiega Pane. "Molto spesso i nostri uffici fungono da punto di riferimento sia per problemi banali come la configurazione dei wi-fi su uno smartphone, che per questioni più tecniche, fino alla compilazione dei bandi di concorso - aggiunge Grasso - Si tratta di un target molto ampio". L'invito di Pane: "Speriamo che questo sportello sia anche un punto per comunicare idee nuove, suggerimenti su come migliorare un servizio o segnalare cose che non vanno". Poi aggiunge: "per ora siamo in tre a lavorare a questo sportello e riceviamo nei nostri uffici di Monte Sant'Angelo. Spero, però, si riescano a dedicare almeno altre due unità per allestire un punto di ascolto anche in Centro e, quindi, articolare gli appuntamenti su due strutture in base alle necessità dell'utente".

Valentina Orellana

CSI
Centro di Ateneo per i Servizi Informativi



www.csi.unina.it/sesamo

EVENTI E PROGETTI



IL CSI TRA I FINALISTI DEL PREMIO SMART COMMUNITIES

L'11 e il 12 dicembre si è tenuto a Napoli lo SMAU 2014, l'evento di riferimento per tutte le imprese e gli attori pubblici che desiderano cogliere le opportunità offerte dalle nuove tecnologie, dal mondo digitale e dalle start-up più promettenti.

In questa occasione, il CSI è stato premiato quale finalista del Premio Smart Communities, riconoscimento dedicato ad alcune realtà del territorio che si sono distinte per la realizzazione di progetti di sviluppo delle città intelligenti e di riuso in ambito eGovernment. La cerimonia di premiazione si è tenuta presso la Mostra d'Oltremare di Napoli alla presenza della stampa locale e del Vicepresidente e Assessore alla Ricerca Scientifica Regione Campania, prof. Guido Trombetti.

Il CSI è risultato finalista per il **"Contrassegno elettronico e la firma digitale"**, sviluppato per effettuare, in modalità automatizzata, copie e copie conformi elettroniche di documenti amministrativi sottoscritti con firma digitale e registrati nel sistema di Gestione documentale e Protocollo informatico dell'Ateneo. Tale soluzione è stata referenziata tra gli esempi di casi d'uso allegati alla Circolare n.62/2013 dell'Agenzia per l'Italia Digitale recante le "Linee guida per il contrassegno generato elettronicamente.



Smau Napoli 2014
CASI DI SUCCESSO



L'applicazione è stata realizzata per venire incontro alle esigenze degli utenti (studenti, docenti, collaboratori), destinatari della trasmissione elettronica via email o PEC dei documenti amministrativi firmati digitalmente o fruitori da un'interfaccia Web di tali documenti, anche con l'obiettivo di aiutare il superamento del *digital divide* riguardo a quelle categorie di soggetti spesso non in possesso di know-how, di prodotti e soluzioni per la lettura e la gestione del formato dei documenti informatici sottoscritti con firma digitale.



Napoli, 11-12 dicembre 2014



Settore: PA
Area Tematica:
Smartcity
Pubblica Amministrazione e Sanità

Contrassegno elettronico e firma digitale all'Università Federico II di Napoli

NOME ENTE

Centro Servizi Informativi di Ateneo dell'Università degli Studi di Napoli Federico II

GESTIONE DELL'ARCHIVIO INFORMATICO A SUPPORTO DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE

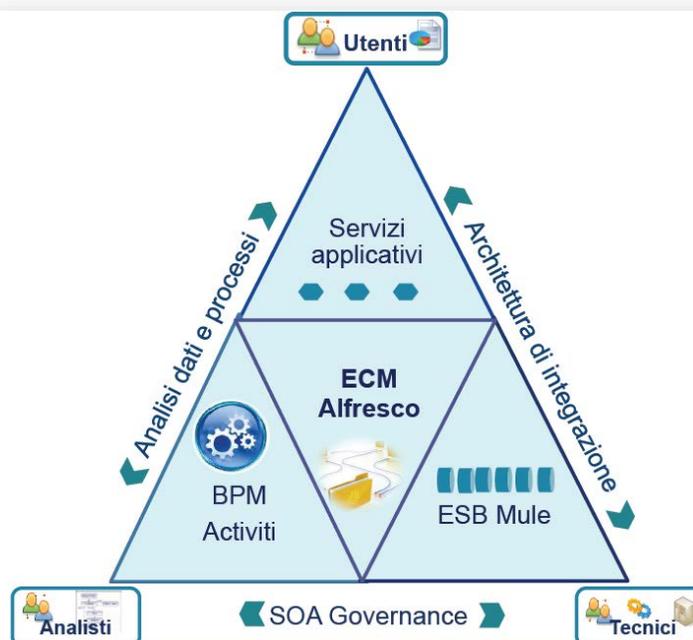
L'esperienza dell'Università degli Studi di Napoli Federico II

Il 3 dicembre 2014 si è tenuto a Roma l'*Alfresco day 2014 L'era digitale nella Pubblica Amministrazione*, l'evento dedicato ai soli clienti della Pubblica Amministrazione locale e centrale interessati alle ultime novità della piattaforma ECM (Enterprise Content Management) Open Source più diffusa nella PA.

In questa occasione, alcuni enti pubblici quali Consip, Avvocatura generale dello Stato, CNR, Senato della Repubblica e Università di Napoli Federico II hanno testimoniato, attraverso progetti di successo, come la gestione digitale dei contenuti abbia reso i loro processi più efficienti e flessibili.



In particolare, il Direttore tecnico dell'area eGovernment del CSI ha raccontato **l'esperienza dell'Ateneo** relativa alla gestione dell'archivio informatico, alle problematiche relative al passaggio dall'archivio tradizionale a quello digitale, al fascicolo informatico, alla descrizione dei sistemi istituzionali UNINA per l'eGovernment (**Sistema documentale, Firma digitale centrale e locale, Protocollo informatico, PEC**), con particolare riguardo all'architettura di servizio e alle fasi del processo di conservazione.



..... IL SUPPORTO DEL CSI ALLE ATTIVITA' DI PROMOZIONE E DIFFUSIONE



Centro di Ateneo per i Servizi Informativi

Il C.S.I.
- Area Sistemi di Elaborazione -
organizza la
**Giornata di Informazione
Amministrativa e Tecnica**
“Approfondimenti
licensing e tecnologici:
Microsoft Day”

Giovedì 11 marzo 2014
9.30 / 17.00

**Sala Convegni
Palazzo degli Uffici
1° piano
Via G. C. Cortese, 29
80138 NAPOLI**




Convegni e Seminari



DIDAttica inforMATICa

Nuovi Processi e Paradigmi per la Didattica
28° EDIZIONE – Napoli 7, 8 e 9 Maggio 2014
Complesso Universitario di Monte Sant'Angelo



Convegno PON ReCaS

chaired by Leonardo Merola (Università di Napoli Federico II)

Tuesday, 16 December 2014 from 09:00 to 17:00 (Europe/Rome)
at **Complesso Universitario Monte S. Angelo - Centro Congressi (Aula Carlo Ciliberto)**
Via Cintia Napoli

Description

Diretta Streaming dell'evento www.dol.unina.it



P.O.N. RICERCA E COMPETITIVITA' 2007-2013 - Azione I "Interventi di rafforzamento strutturale"

PONa3_00052, Avviso 254/Ric



investiamo nel vostro futuro

Il progetto RECAS (PON Sostegno e mutamenti strutturali, Ricerca e competitività 2007-2013, Avviso 254/Ric.) ha l'obiettivo di sviluppare e potenziare una infrastruttura di calcolo distribuito di tipo Grid e Cloud nelle quattro regioni convergenza: Calabria, Campania, Puglia e Sicilia.

Esso è stato sostenuto da un investimento complessivo da parte del MIUR di 13,7 milioni di Euro, e vede coinvolti come partner l'INFN (sezioni e gruppi di Napoli, Bari, Catania e Cosenza), l'Università di Napoli Federico II e l'Università di Bari Aldo Moro

.... IL SUPPORTO DEL CSI AI PROGETTI FINANZIATI CON FONDI EUROPEI



Progetto RECAS Potenziamento e Formazione Rete di Calcolo per SuperB e Altre Applicazioni

Programma Operativo Nazionale
Ricerca e Competitività 2007-2013 per
le Regioni dell'Obiettivo Convergenza

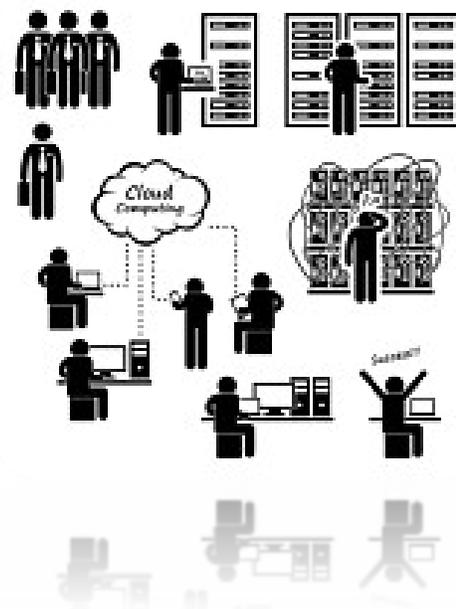


Gestione contabile Progetto Formazione CASAP **Master di I livello**

*“Tecnologie per il Calcolo Scientifico ad
Alte Prestazioni”*



Supporto tecnico progetto Potenziamento



www.pon-recas.it

Progetto RIMIC **Potenziamento e Formazione**

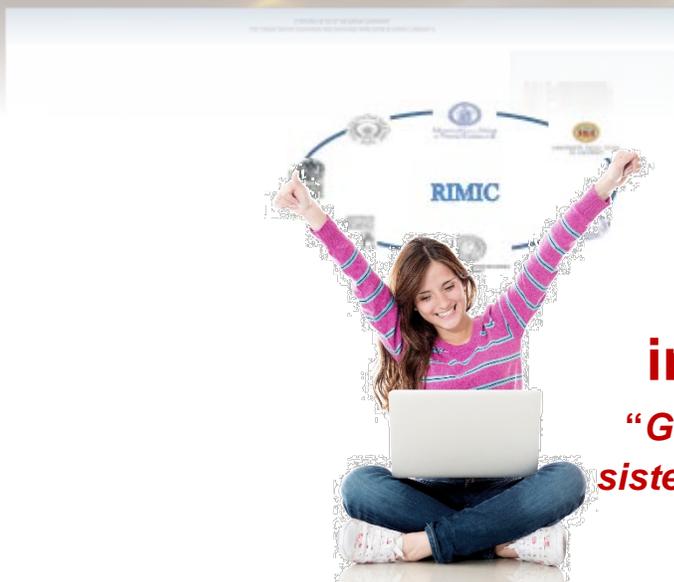
Rete di Interconnessione Multiservizio Interuniversitaria Campana

*Programma Operativo Nazionale
Ricerca e Competitività 2007-2013 per
le Regioni dell'Obiettivo Convergenza
(€ 13.400 MI, di cui € 530.000 per il
progetto Formazione)*



**Progettazione, sviluppo e
implementazione del sito**

www.rimic.it



**Gestione organizzativa e contabile
Progetto Formazione**

Master interuniversitario interdisciplinare di II livello

*“Gestione, pianificazione e progettazione dei
sistemi di networking avanzato e dei servizi ICT,
RIMIC”*



Supporto tecnico al progetto Potenziamento



APPROFONDIMENTI



IL NUOVO PORTALE UNINA.IT

GRAFICA
PER TUTTI



SERVIZI
PER GLI STUDENTI



INTERNATIONAL
PER GLI STRANIERI



MULTIREDAZIONE
PER TUTTI



CENTRALITÀ dell'utente alla base del nuovo UNINA

Negli ultimi anni l'attenzione si è polarizzata sulla centralità dei portatori di interesse rispetto alla progettazione/realizzazione dei servizi online e, soprattutto, sui feedback che gli utenti danno, efficacemente utilizzati per un continuo miglioramento dei servizi stessi.

Ed ecco che il coinvolgimento dei portatori di interesse diventa anch'esso un valore, ritenuto ormai indispensabile per realizzare servizi informatici efficaci, usabili, di qualità.

Si tratta quindi di consentire a tutti i portatori di interesse di poter raggiungere in maniera agevole e senza barriere le informazioni ed i contenuti di cui ha bisogno. In particolare le norme prevedono la presenza di un'apposita sezione sul sito web istituzionale, denominata amministrazione trasparente, attraverso la quale il cittadino può accedere e anche vigilare sull'operato di un'amministrazione pubblica, proprio nel senso di una cittadinanza attiva e partecipata.

In tal senso, il 18 dicembre 2014 il CSI ha partecipato alla giornata della trasparenza organizzata dall'Ateneo, con un intervento riguardante il nuovo portale di Ateneo.

Il nuovo portale si collega al tema della trasparenza in modo naturale, in quanto rappresenta lo strumento che consente la pubblicità e l'accesso - favorendo la massima inclusione - alle attività, istituzionali e non, dell'Ateneo.

L'intervento del CSI ha riguardato essenzialmente la metodologia seguita per la realizzazione del nuovo portale e le varie tappe condivise con i portatori di interesse.

I nostri portatori di interesse sono studenti, docenti e personale interno, ma anche gli aspiranti studenti ed anche i cittadini in generale. Ora, a maggior ragione, nel periodo in cui si parla della terza missione dell'università.



Studenti



Docenti



Personale TA



Personale esterno

Proprio attraverso il coinvolgimento attivo dei portatori di interesse, sono stati individuati i requisiti del sistema informativo e, attraverso la metodologia del disegno partecipato, abbiamo coperto tutte le fasi del ciclo di vita dei sistemi informativi, dall'analisi e raccolta dei requisiti, al testing ed alle prove di usabilità.

Il cosiddetto **Web design partecipativo** e le principali caratteristiche del nuovo portale sono illustrate in un sito appositamente realizzato, denominato Officina Portale, che documenta le attività svolte e le persone coinvolte nelle varie fasi, raggiungibile all'indirizzo <http://143.225.128.2/csi/>



Siamo partiti con un **concorso di idee**, organizzato dal Coior, denominato FEDEWEB, che ha visto la partecipazione attiva degli studenti attraverso la proposta di una rappresentazione grafica della home page del nuovo portale.

Siamo passati ad interviste mirate ai **portatori di interesse**, quindi a docenti, personale e studenti, anche stranieri, somministrando un questionario in cui essenzialmente si cercava di intercettare la percezione degli intervistati rispetto ai difetti ed ai punti di forza del vecchio portale ed ai desiderata sul nuovo. La sintesi sulle risposte raccolte ha fatto emergere una serie di requisiti del nuovo portale. Uno, ad esempio, ha riguardato una caratteristica del vecchio portale (rilevata un po' da tutti!), che riguarda l'affollamento dei contenuti: un problema di usabilità legato al fatto che l'informazione cercata si trova, dopo vari tentativi, ma se si vuole ritrovare successivamente la cosa non è agevole.



La soluzione progettuale implementata sul nuovo portale è l'accesso alle informazioni attraverso una moltiplicazione delle home page tematiche (una per sezione: ateneo, didattica, ricerca, International...) e anche i profili pubblici differenziati per ruolo, oltre alla indispensabile funzione di *Cerca nel sito*.



Successivamente si è svolta la fase di **Card sorting** che consiste nel considerare le etichette di I e II livello e di aggregare i contenuti sotto le varie etichette, eventualmente rinominandole rispetto alle vecchie denominazioni. Anche in questo caso, sono state coinvolte le varie tipologie di stakeholder. L'obiettivo di questa fase è stato quello di misurare il grado di usabilità dell'organizzazione tematica proposta.

Attraverso la successiva fase di **Cognitive walkthrough**, invece, sono stati svolti da altri utenti, sempre reclutati includendo le varie tipologie di stakeholder, dei veri e propri test di navigabilità attraverso l'utilizzo di telai di prova sotto forma di *mockup* e invitandoli ad eseguire alcuni task precisi. Il risultato atteso è stato confermato verificando con dei casi reali che effettivamente ciascun utente ha un proprio stile di navigazione e, pertanto, non sono affatto scontati né prevedibili i modi o i percorsi attraverso i quali gli utenti raggiungono le informazioni desiderate.



Alla fine del percorso si sono svolti i **test di usabilità**, utilizzando due presentazioni grafiche tra cui scegliere in base all'efficacia delle soluzioni grafiche e cromatiche utilizzate per ciascuna di esse. Sono state registrate le reazioni degli utenti durante l'esecuzione dei task per pervenire ad una scelta tra le due rappresentazioni visive. Solo alla fine di questo percorso, attraverso la preziosa collaborazione delle

redazioni del portale, si è pervenuti alla documentazione sulle specifiche funzionali; i dettagli sulle varie fasi del disegno partecipato sono disponibili sul sito [Officina Portale](#).

Alcune caratteristiche del nuovo UNINA

L'aspetto grafico del nuovo portale Unina è stato studiato per offrire una navigazione piacevole ma efficace al tempo stesso. L'uso di immagini di grandi dimensioni ed i box in "Primo piano" richiamano l'attenzione sui contenuti più attuali per ogni sezione; i colori associati alle sezioni, la navigabilità sia per menu che per link nella pagina favoriscono il reperimento veloce dei contenuti. Le homepage dedicate ai profili "studente", "docente" e "personale" raccolgono in un unico punto i contenuti di interesse per categorie di utenti.

MyFedericoII

HOME > MYFEDERICOII

MyFedericoII è la nuova area riservata per gli studenti dell'Ateneo e fornisce l'accesso diretto alla posta elettronica, a **Segrepass** per le pratiche amministrative e a **WebDocenti** per interagire con i docenti. Lo studente può accedere ad ulteriori servizi quali: libretto elettronico, conteggio crediti, bacheca esami, avvisi docenti, agenda, FAQ. Un sistema automatico di notifiche segnala i principali eventi riguardanti la carriera.

segreteria può dare avvisi, notizie, informazioni di qualunque natura, anche a gruppi selezionati di studenti, potesse essere di grande utilità per gli studenti analogo discorso riguarda la comunicazione docente/studente; web docenti che in qualche modo assolve a questo compito.



Attraverso l'iscrizione via FEED RSS è possibile ritrovare in MyFedericoII, ad esempio, gli avvisi che i docenti pubblicano su web docenti, in maniera aggregata senza dover consultare la bacheca di ciascun docente su web docenti. Lo studente seleziona a quale feed iscriversi e li ritrova aggregati nel proprio spazio.



Un ulteriore strumento per informare gli studenti su potenziali problemi di natura amministrativa relativi alle carriere è uno specifico canale di notifiche, che potranno essere di volta in volta

arricchite, per segnalare anomalie di varia natura sulla carriera di uno studente: ad esempio, un esame irregolare, un debito nel pagamento delle tasse,... Si tratta quindi, attraverso un approccio di *customer care* in senso lato, di essere proattivi nel segnalare alcuni intoppi burocratici che si possono presentare, darne una notifica immediata e supportare l'utente nel processo di risoluzione del problema.



Il compito del CSI non si esaurisce qui... La partenza in produzione del nuovo portale sarà solo l'inizio di un percorso di miglioramento del portale e dei servizi resi attraverso di esso, adottando metodologie standard sulla misura dell'usabilità da parte dell'utente e con "l'orecchio teso" ad intercettare nuove esigenze.





Il progetto L'eGovernment per l'eCommunity

- Asse 5 – Società dell'informazione
- Obiettivo Specifico – "5 a Sviluppo della società dell'informazione"
- Obiettivo Operativo 5.1 – "E-Government ed e-Inclusion"

Gli obiettivi dell'intervento

OBIETTIVO 1:

► Creazione di una piattaforma di *communityware*, principalmente rivolta agli studenti, per l'accoglienza ai servizi on line, per la condivisione di informazioni, di spazi di collaborazione, forum e messaggistica.

OBIETTIVO 2:

► Creazione di una piattaforma di *communityware*, principalmente rivolta agli studenti, per l'accoglienza ai servizi on line, per la condivisione di informazioni, di spazi di collaborazione, forum e messaggistica.





Il segmento attuativo @UninaPEC

Il segmento attuativo PEC@UniNA è volto alla predisposizione e all'avvio dell'erogazione del servizio PEC alle strutture, ai dipendenti, agli studenti dell'Ateneo ed a soggetti terzi (fornitori, collaboratori, etc). Coerentemente con tale obiettivo, l'Ateneo si è accreditato come Gestore PEC. Il sistema UNINAPEC è in esercizio dal 25.10.2010.

Il segmento attuativo eDocumento

Il segmento attuativo eDocumento è volto alla realizzazione di un Sistema documentale integrato e alla conservazione sostitutiva dei documenti elettronici.

Il segmento attuativo dSign

Il segmento attuativo dSign è volto alla diffusione della firma digitale ai docenti Federico II ed al personale Tecnico-Amministrativo (Capi Ufficio) dell'Ateneo.

Il segmento attuativo MyFederico II

Il segmento attuativo MyFedericoII è volto alla realizzazione di servizi di CRM per gli studenti e i dipendenti per creare una piattaforma di communityware.

Segmento attuativo PEC@UniNA

Diffusione del servizio UNINAPEC
Interventi di adeguamento infrastrutturale

Segmento attuativo eDocumento

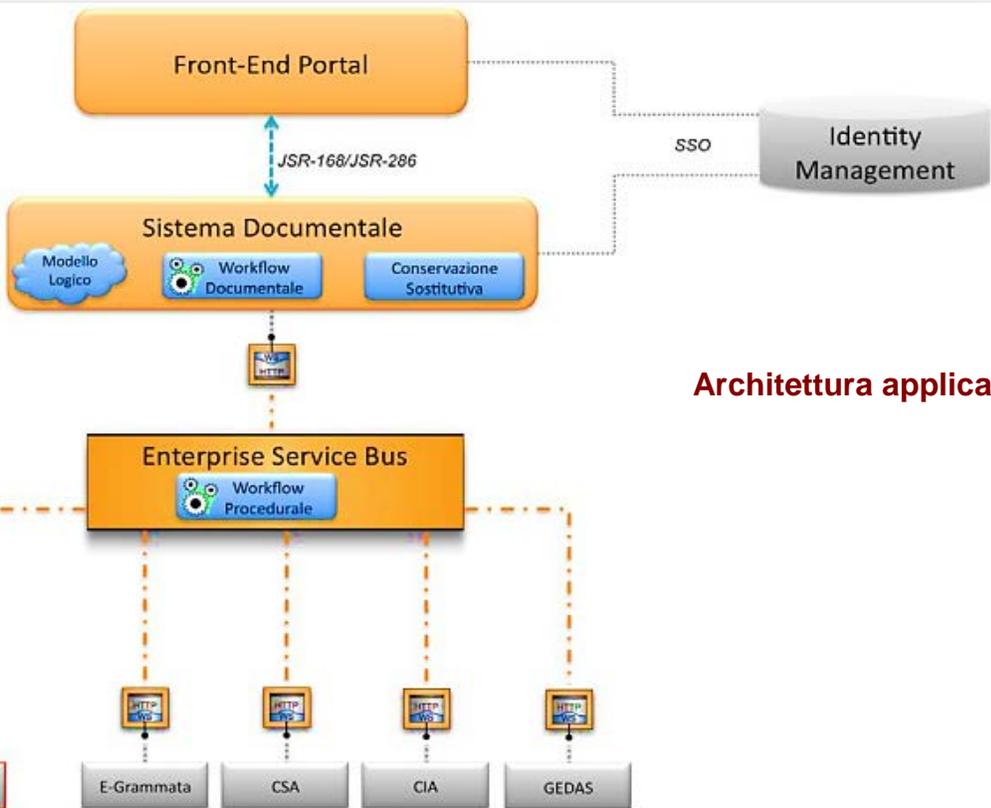
Realizzazione della piattaforma eDocumento
Acquisizione della piattaforma Alfresco Enterprise
Interventi tecnologici

Segmento attuativo dSign

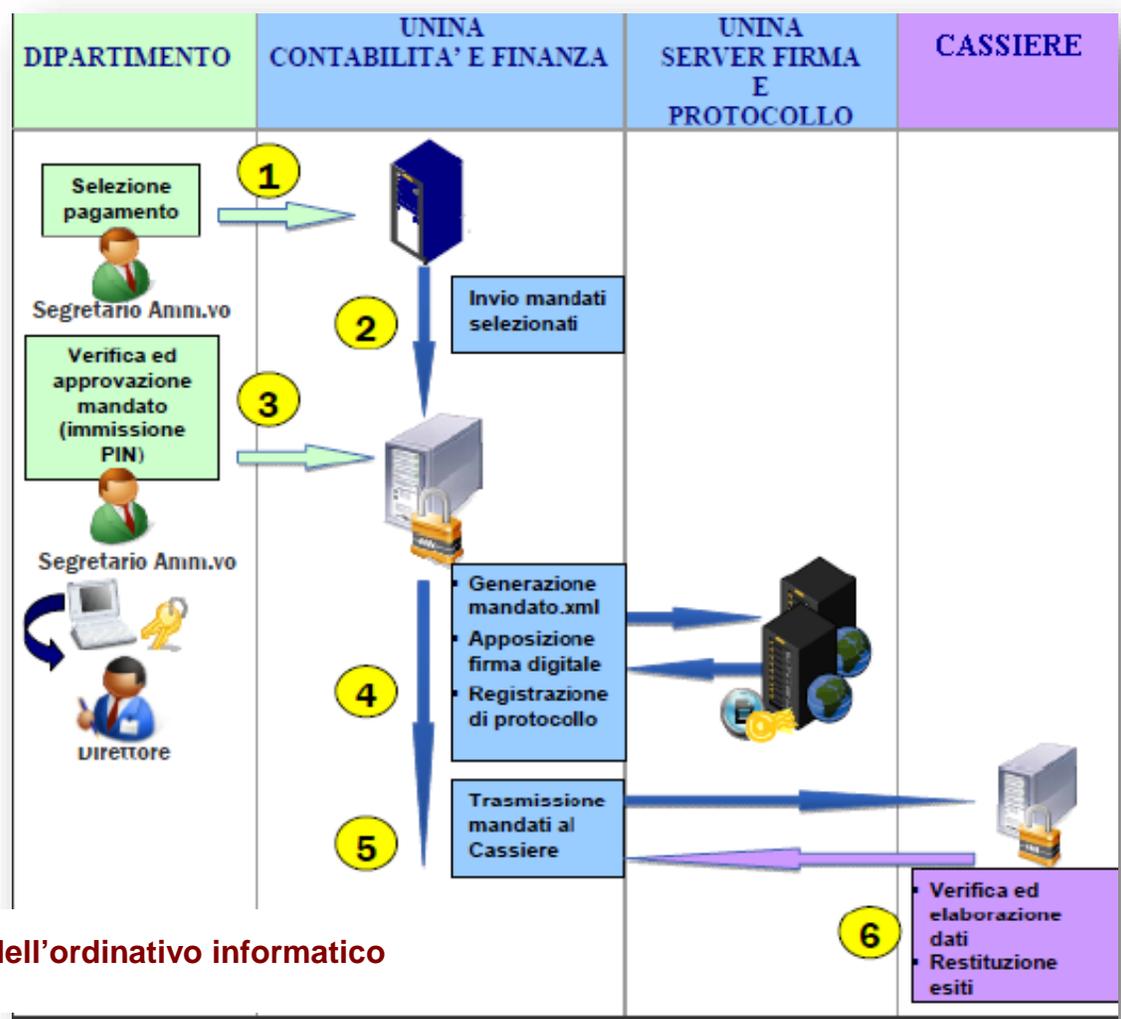
Acquisizione dispositivi per la firma digitale
Applicazione centralizzata per la firma digitale dei documenti amministrativi
Realizzazione di applicazioni interoperabili con il sistema di firma digitale (Verbale digitale di esame, Ordinativo informatico)
Sistema di IAM, Identity & Access Management (Gestione delle identità e degli accessi, Sistema di Single sign-on e area riservata)

Segmento attuativo MyFederico II

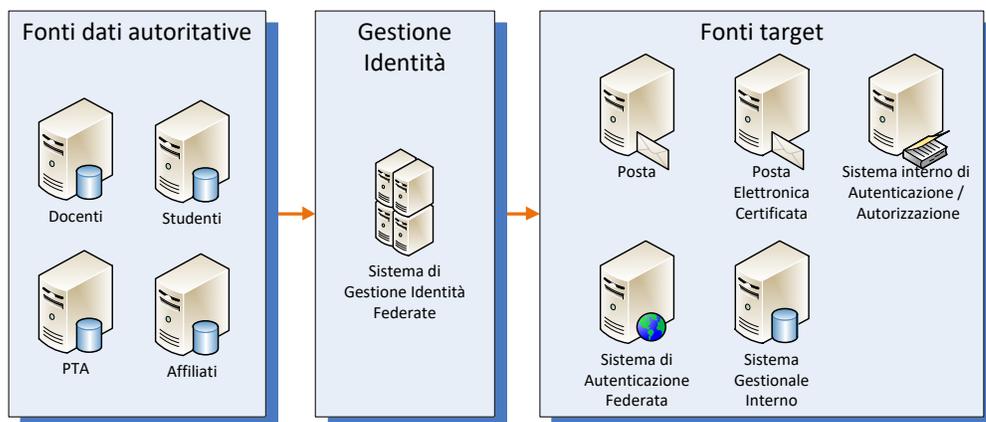
CRM studenti (ESOL esami online, Integrazione motore di ricerca, Modulistica PDF in formato accessibile, Portale UNINA dei servizi di communityware, Realizzazione siti in ambiente Wordpress)



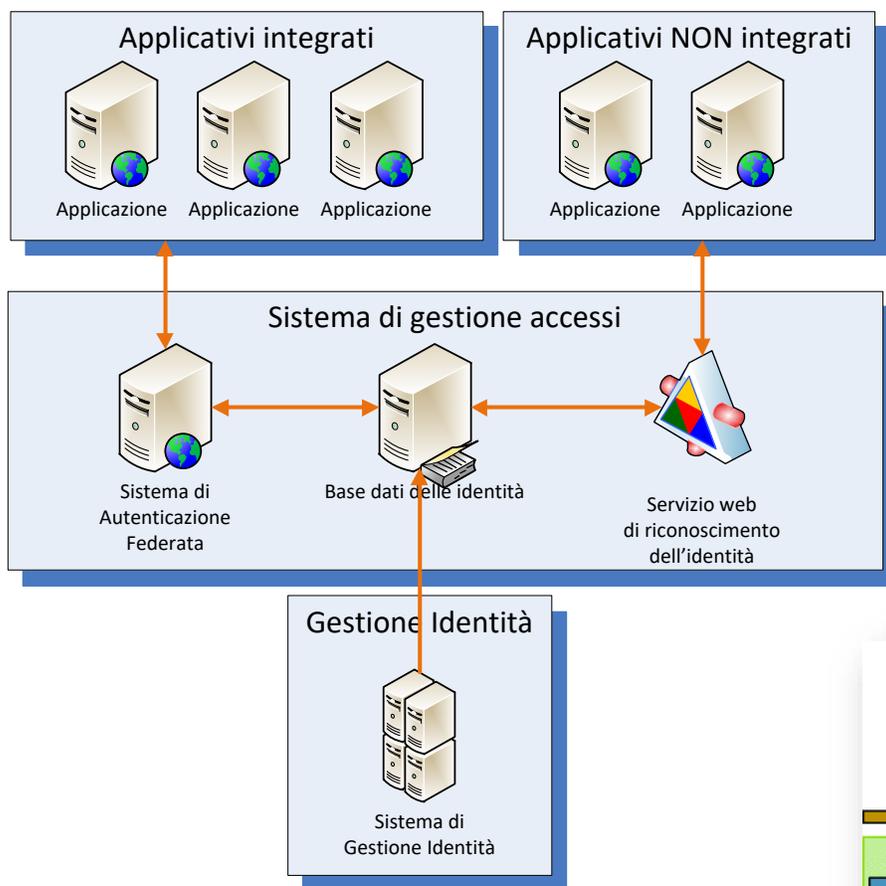
Architettura applicativa del sistema eDocumento



Schema di funzionamento dell'ordinativo informatico

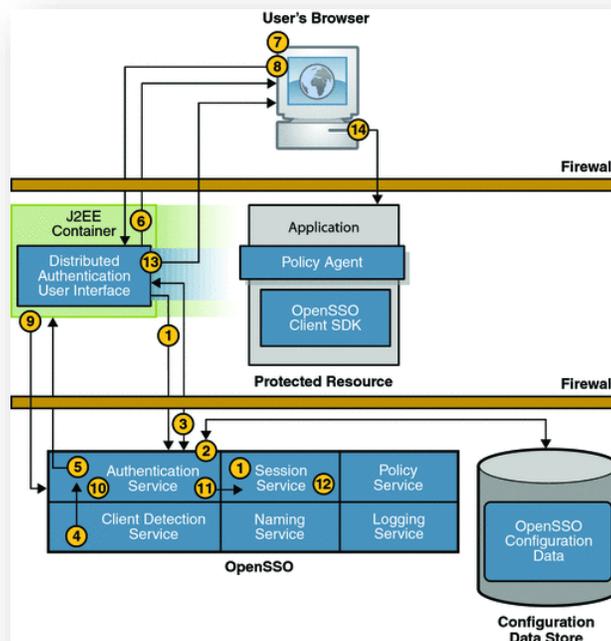


Gestione delle identità



Gestione degli accessi

Processo di autenticazione





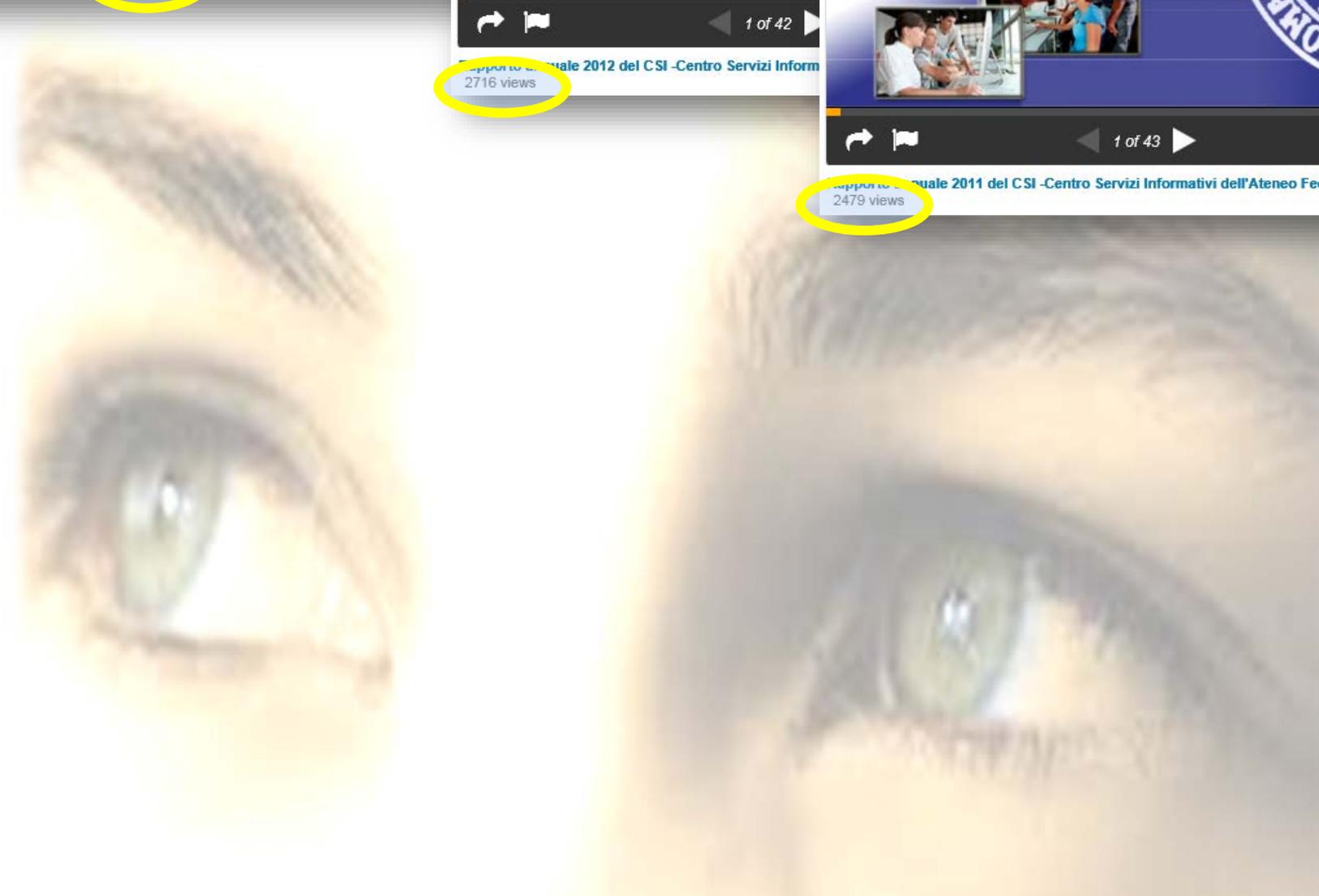
2013 del CSI - Centro di Ateneo per i Servizi Informativi dell'Università degli Studi di Napoli Federico II
1990 views



Rapporto Annuale 2012 del CSI - Centro Servizi Informativi
2716 views



Rapporto Annuale 2011 del CSI - Centro Servizi Informativi dell'Ateneo Federico II
2479 views



Rapporti annuali visti su Slideshare

