



unIMC
UNIVERSITÀ DI MACERATA

Piano di Azioni per la Digitalizzazione dei processi e dei servizi di Ateneo (PAD)

/ triennio 2019-2021

Sommario

1. PREMESSA.....	1
2. STRUMENTI DI GESTIONE DEL LAVORO E FORMAZIONE ICT.....	2
3. CONNETTIVITA'	3
4. CONTINUITA' OPERATIVA e DATA CENTER/CLOUD.....	4
5. PIATTAFORMA E-PROCUREMENT	5
6. PIATTAFORMA E-RECRUITMENT	6
7. PIATTAFORMA GESTIONE REGISTRO DOCENTE, VERIFICA PRESENZA E MONITORAGGIO DEGLI SPAZI	7
8. SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E CONSERVAZIONE	8
9. SICUREZZA INFORMATICA.....	9
10. SITI WEB e SERVIZI ONLINE.....	10

1. PREMESSA

Il Piano triennale delinea il percorso che l'Ateneo intende compiere per perseguire gli obiettivi di modernizzazione ed innovazione tecnologica assumendo, in virtù del fatto che l'ICT (*Information and Communication Technology*) ne costituisce il necessario fattore abilitante, un ruolo di Direzione Guida.

In particolare vengono individuati alcuni progetti che verranno sviluppati nel prossimo triennio in relazione alla digitalizzazione di servizi e l'ottimizzazione e razionalizzazione dei processi.

Gli obiettivi prefissati, come declinati nel Piano, perseguono l'innovazione garantendo allo stesso tempo la continuità dell'esercizio, attraverso un percorso di evoluzione che assuma l'esistente come punto di partenza.

Gli elementi di valore che costituiscono la guida per la definizione del piano sono:

- **Valorizzazione:** Introdurre competenze innovative, in linea con le esigenze di contesto e sviluppare percorsi formativi che rafforzino il Know-how tecnologico interno.
- **Collaborazione:** Facilitare lo scambio informativo ed il lavoro sinergico tra le strutture, mettendo a fattor comune conoscenze e competenze e creando gruppi di lavoro cross funzionali.
- **Innovazione:** Implementare iniziative di cambiamento, anche supportate da nuove modalità di gestione del lavoro, abilitate dalle tecnologie informatiche, valorizzare le risorse umane chiamate a gestire i cambiamenti derivanti e agevolare la modernizzazione partendo dai processi.
- **Razionalizzazione:** Semplificare ed evolvere i processi ed i servizi, mantenendo allineate le iniziative IT alle linee strategiche dell'Ateneo.
- **Digitalizzazione:** Governare i dati e le informazioni e trarre valori da essi per aumentare l'efficacia dei servizi
- **Efficienza:** Promuovere soluzioni volte a stimolare la riduzione dei costi e a migliorare la qualità dei servizi.

2. STRUMENTI DI GESTIONE DEL LAVORO E FORMAZIONE ICT

La **gestione per processi** è uno dei sistemi di organizzazione più efficienti e può essere applicata ad aziende e organizzazioni di tutti i tipi, indipendentemente dalla grandezza o dal settore di attività. Per un'applicazione corretta di tale gestione, sono necessari metodologie nuove e strumenti specifici che avranno il compito di facilitare il passaggio da una visione più tradizionale dell'organizzazione aziendale, e cioè *verticale* e *funzionale* all'organizzazione *orizzontale* o per *processi*.

Lo scenario attuale è definito dalla presenza di team cross funzionali nati per iniziative individuali e supportati da strumenti che facilitano il lavoro collaborativo e che sono:

Redmine: Tale strumento è in uso da circa 8 anni ed è stato utilizzato per supportare progetti quali ad esempio: progetto di tutoraggio dello studente con figure con professionalità diverse conosciuto come "I Care", progetto di Gestione Affidamenti e Contratti docenti (GAC) che consente, a partire dall'offerta didattica inserita in ESSE3 la gestione dei bandi fino ad arrivare alla pubblicazione delle pagine docenti sul portale d'Ateneo.

Posta elettronica: Strumento utilizzato impropriamente per condividere file e informazioni con lo svantaggio di creare spesso dispersione della conoscenza e scarsa diffusione e visibilità delle azioni amministrative.

Cartelle condivise: Nate dalle esigenze quotidiane di condivisione di file utili nello svolgimento delle attività di ufficio ma prive di pianificazione organica e di garanzia di continuità operativa.

Servizi aziendali Google suite: Si stanno sperimentando in Ateneo, in modalità gratuita, i servizi aziendali di *Google Suite*. Tale sperimentazione è in uso nell'Area Ricerca, Area Internazionalizzazione e in un Dipartimento e potrà fornire un feedback entro la fine del 2019.

A partire dal 2019 sarà quindi svolta l'analisi delle reali necessità dell'Ateneo e l'individuazione di uno strumento che supporti:

- la comunicazione
- la gestione di progetti,
- la condivisione di file
- la condivisione della conoscenza

Tale strumento sarà adottato e diffuso a tutto il personale dell'Ateneo, entro l'anno 2020.

Accanto allo strumento di supporto al lavoro per processi, nasce l'esigenza di avere un'area di lavoro personalizzata in base al profilo dell'utente.

L'attuale pagina di accesso ai servizi (login.unimc.it) sarà riprogettata in modo da mettere a disposizione un'area di lavoro con gli strumenti e i servizi abilitati per quell'utenza autenticata.

Tale risultato, da realizzare entro il 2020, si colloca all'interno di un più ampio progetto che è quello di adeguare il servizio di *Directory Service* d'Ateneo (DSA) che fornisce l'account unico di Ateneo, alla gestione della profilazione dei vari utenti.

Ovviamente non si può pensare alla rivoluzione digitale senza fermarsi a riflettere sulla modifica della vita delle persone ed in particolare sul loro modo di lavorare, è per questo motivo che si rende necessario investire nelle risorse umane, fornire le competenze necessarie per affrontare le sfide della trasformazione digitale, introducendo **percorsi formativi** che affrontino tempestivamente le tematiche emergenti.

La stessa Unione Europea nella Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente (2006/962/CE2) spiega che: *Sviluppare "competenze digitali" significa sviluppare "capacità di utilizzare con dimestichezza e spirito critico le tecnologie dell'informazione e della comunicazione per il lavoro, il tempo libero e la comunicazione. Essa è supportata da abilità di base nelle TIC: l'uso del computer per reperire, valutare, conservare, produrre, presentare e scambiare informazioni nonché per comunicare e partecipare a reti collaborative tramite Internet"*.

3. CONNETTIVITA'

All'interno del Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021 sono presenti le raccomandazioni alle PA per avviare attività di ricognizione della propria connettività con l'obiettivo di valutare l'avvio di eventuali processi di adeguamento sia in termini di capacità complessiva sia in termini di sicurezza, tenendo in considerazione le caratteristiche dei servizi in cooperazione con altre amministrazioni, i processi amministrativi interni e i servizi.

L'Ateneo intende focalizzare la sua attenzione sulla connettività senza fili e cioè intende potenziare la propria rete Wi-Fi.

Attualmente la copertura della rete Wi-Fi in Ateneo è completa in termini di campo, ma alla luce della crescita dell'utenza e delle modifiche geografiche delle sedi dell'Ateneo, si rende necessario porsi come obiettivo da portare a termine entro il 2020 un progetto di ampliamento della connettività wireless e di potenziamento dei link della MAN (Metropolitan Area Network) d'Ateneo.

La rete Wi-Fi sarà disponibile per la fruizione gratuita da parte dell'utenza dell'Ateneo e quindi con credenziali DSA e utenza EDUROAM negli uffici pubblici secondo le Linee guida Wi-Fi emanate da AgID, il progetto sarà organizzato per step successivi ma si prevede il completamento di tutte le fasi entro agosto 2020.

EDUROAM (*Education Roaming*) offre un accesso sicuro alla rete wireless per gli utenti della comunità dell'Università e della Ricerca in mobilità in Europa, nel nostro Ateneo il servizio viene erogato tramite il GARR.

Per ora, è attivo per i docenti ed il personale dell'Ateneo in mobilità presso altri atenei della rete EDUROAM e permette loro di collegarsi al Wi-Fi con le credenziali DSA d'ateneo.

Nel corso del 2020, sarà disponibile anche la connessione presso l'Università degli Studi di Macerata.

4. CONTINUITA' OPERATIVA e DATA CENTER/CLOUD

La **continuità operativa** è l'insieme di attività volte a minimizzare gli effetti distruttivi, o comunque dannosi, di un evento che ha colpito un'organizzazione o parte di essa, garantendo la continuità delle attività in generale.

L'art. 51 del CAD fa riferimento alle linee guida emanate dall'AgID in cui sono individuate le soluzioni tecniche idonee a garantire la protezione, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati e la continuità operativa dei sistemi e delle infrastrutture.

Aggiunge inoltre al comma 2-quater che le pubbliche amministrazioni predispongono piani di emergenza in grado di assicurare la continuità operativa delle operazioni indispensabili per i servizi erogati e il ritorno alla normale operatività.

Attualmente il nostro Ateneo è dotato di un Piano di continuità operativa e di un elenco di servizi minimi che risalgono all'anno 2011, la continuità operativa è garantita attraverso un *data center* secondario, ubicato presso il Polo Pantaleoni, che fornisce un livello minimo di ridondanza a quello principale ubicato nella sede storica di Piaggia dell'Università.

Data la profonda trasformazione dell'Ateneo si prevede:

- entro il 2019
 - aggiornare l'elenco dei servizi minimi essenziali e delle infrastrutture di supporto a tali servizi,
 - realizzare interventi di messa in sicurezza degli spazi fisici che ospitano gli apparati IT,
 - costituzione di un'unità di crisi che rappresenti diverse aree di intervento.
- entro il 2020
 - aggiornare il Piano di continuità operativa che comprenderà anche le azioni a supporto del *disaster recovery*.

È in corso una valutazione del piano degli investimenti sull'infrastruttura IT per l'aggiornamento del *data center*, server centrali e potenziamento dello *storage* di Ateneo nell'ottica di realizzare nei prossimi anni una architettura di cloud-ibrido.

Un servizio di cloud-ibrido è un insieme di risorse virtuali sviluppate, in parte, su soluzioni hardware proprietarie gestite da un'azienda terza, e in parte da hardware di proprietà dell'Ateneo in un ambiente *cloud*.

L'implementazione di una tale architettura consentirà una maggiore flessibilità nell'acquisizione di risorse IT aggiuntive ma in questo momento richiede comunque l'aggiornamento delle risorse interne esistenti per non creare discontinuità nei servizi. Si prevede di produrre l'elenco di tali risorse con i tempi e i costi di aggiornamento entro il mese di settembre 2019.

5. PIATTAFORMA E-PROCUREMENT

La digitalizzazione dei processi di approvvigionamento di beni e servizi delle pubbliche amministrazioni (*electronic public procurement*) è uno dei principali *driver* delle politiche della Commissione Europea; l'obiettivo, nel medio periodo, è quello di digitalizzare l'intero processo di approvvigionamento delle pubbliche amministrazioni nelle due fasi di pre e post aggiudicazione, ovvero dalla pubblicazione dei bandi fino al pagamento (appalti elettronici *end-to-end*).

Fino ad oggi sono state prese in esame alcune soluzioni quali ad esempio:

- la soluzione offerta dal CINECA,
- la piattaforma dell'Associazione per la Sussidiarietà e la Modernizzazione degli Enti Locali ASMEL
- la soluzione in riuso offerta dalla Regione Marche.

A queste bisogna inoltre aggiungere una soluzione in sperimentazione presso i Ministeri che consente una gestione uniforme e interamente digitale delle procedure di gara sopra la soglia comunitaria che si affianca al MEPA (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione) come descritto nel comunicato del MEF del 10/06/2019 (Comunicato Stampa N° 111 del 10/06/2019) con oggetto "*Gare digitali, il MEF dal 15 giugno avvia "Quick Asp" per tutti i ministeri*".

La modalità ASP (*Application Service Provider*) della piattaforma di *e-procurement* del MEF è interamente gratuita e gestita attraverso il portale "acquisti in rete PA" (www.acquistinretepa.it)

L'Ateneo intende monitorare l'andamento di tale sperimentazione che, secondo il comunicato stampa, dovrebbe produrre i primi risultati entro la fine del 2019.

Non appena saranno disponibili maggiori informazioni su tale piattaforma l'Ateneo procederà ad individuare la soluzione più idonea alle proprie esigenze, in una comparazione anche di costi e benefici.

6. PIATTAFORMA E-RECRUITMENT

Come tutti i settori, anche quello del reclutamento si è evoluto dietro la spinta della rivoluzione digitale.

A questo punto, si rende necessario definire un processo di *recruitment* moderno ed efficiente che riesca a prevedere tutte quelle operazioni tecniche volte all'assunzione del migliore tra i candidati nel modo più esatto, efficiente, rapido, trasparente e meno costoso possibile.

Ad oggi esistono in Ateneo due soluzioni sviluppate dal Centro di Servizi per l'Informatica di Ateneo (CSIA), una per soddisfare le esigenze dei concorsi di accesso alle scuole di dottorato di ricerca e l'altra per la gestione dei bandi di concorso per il reclutamento del personale tecnico amministrativo. E' importante sottolineare che, il primo sistema è stato anche menzionato come buona pratica nell'analisi che la Commissione Europea ha svolto per il riconoscimento dell'“*HR-Excellence in Research*” dell'Ateneo.

Pertanto, l'obiettivo che si prefigge l'Ateneo è quello di consolidare la procedura interna che gestisce l'intero ciclo del concorso di accesso alla scuola di dottorato ed estenderla anche ai bandi di assegni e borse di ricerca, così da potenziare una buona pratica di reclutamento anche ai fini del riconoscimento dell'“*HR-Excellence in Research*”.

Altra esigenza individuata dall'Ateneo è quella relativa alla gestione dei concorsi per professori e concorsi per ricercatori a tempo determinato.

In questo momento si sta svolgendo, un'analisi dettagliata che, in relazione ai numeri e ai costi, faccia una valutazione degli impatti organizzativi e dei costi iniziali e ricorrenti sia dal punto di vista economico che in termini di risorse umane finalizzata a stabilire un raffronto costi e benefici.

Solo dopo questa attenta analisi l'Ateneo potrà valutare se proseguire consolidando la procedura già esistente o esternalizzare il servizio.

7. PIATTOFORMA GESTIONE REGISTRO DOCENTE, VERIFICA PRESENZA E MONITORAGGIO DEGLI SPAZI

Come da Regolamento pubblicato sul sito d'Ateneo emanato con D.R. n. 190 del giugno 2018, al termine di ogni anno accademico, ciascun docente deve provvedere alla consegna presso il Dipartimento di afferenza del registro delle attività didattiche. Il contenuto del registro assume valore di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Il Direttore del Dipartimento verifica la compilazione del registro e la conformità fra le attività attribuite in sede di programmazione didattica con quelle effettivamente svolte dal docente.

Nell' art. 6 della L. 240/2010 si parla di autocertificazione e **verifica dello svolgimento** dell'attività didattica e di servizio agli studenti e di ricerca.

Nel attuale processo previsto in Ateneo è completamente assente il controllo sulla veridicità delle dichiarazioni sostitutive previsto dall'art. 71 del D.P.R. 445/2000.

Nello studio fatto per analizzare il processo sono emersi altri spunti di riflessione legati alla sicurezza degli edifici e all'utilizzo degli spazi dedicati alla didattica.

Nello specifico:

- in caso di evacuazione di un edificio è necessario sapere quante persone sono presenti nell'edificio e in quali aule affinché l'addetto che effettua l'appello in luogo sicuro possa, come da PIANO DI EMERGENZA DI EVACUAZIONE, "[...] gestire l'identificazione dei presenti e la stima delle possibili persone presenti all'interno dell'edificio [...]";
- data la scarsità di spazi per la didattica, in seguito ai disagi arrecati ai luoghi dell'Ateneo dagli eventi sismici del 2016 e 2017, si rende necessario monitorare l'utilizzo effettivo degli spazi e l'adeguata dimensione degli stessi rispetto al numero atteso di utenti/studenti.

Si rende pertanto necessario associare l'esigenza di produrre un registro docente digitalizzato con le esigenze legate alla sicurezza e alla gestione degli spazi.

In questo modo l'Ateneo potrà gestire in una piattaforma più servizi, in particolare:

- produrre un registro docente digitalizzato;
- verificare l'effettivo svolgimento delle attività di didattica frontale dei docenti;
- monitorare l'utilizzo degli spazi dedicati alla didattica allo scopo di ottimizzare la gestione degli stessi;
- avere un quadro aggiornato in tempo reale delle possibili persone presenti negli edifici e delle stanze occupate per questioni legate alla sicurezza degli edifici.

Al momento non sono state trovate soluzioni sviluppate da enti esterni, che potrebbero soddisfare a pieno le esigenze individuate. Nel corso dell'anno 2018 è stato sperimentato il registro docente proposto dal software ESSE3 del CINECA e il modulo *University Planner* sempre offerto dal CINECA, entrambe le soluzioni prevedono la compilazione del registro docente sempre sotto forma di autodichiarazione e nessuna delle due può interfacciarsi con la piattaforma di gestione delle aule in uso nel nostro Ateneo (aule.unimc.it).

La soluzione software che si sta cercando di individuare deve sfruttare i servizi ed il contenuto informativo presenti nei sistemi utilizzati in Ateneo, quali ad esempio l'account unico di ateneo (DSA), il sistema informativo lato gestione didattica (ESSE3) e il sistema *aule.unimc.it* utilizzato per la prenotazione degli spazi didattici.

La questione è oggetto di specifico obiettivo presente nel piano performance 2019.

8. SISTEMA DI GESTIONE DOCUMENTALE E CONSERVAZIONE

La gestione documentale dei procedimenti amministrativi garantisce la corretta amministrazione del ciclo di vita dei documenti: dalla loro produzione all'archiviazione fino alla conservazione. Una buona organizzazione della gestione documentale (attraverso workflow) consente di "controllare" in tempo reale le fasi del ciclo esecutivo di un procedimento e di valutarne oggettivamente la validità, ridurre gli errori, migliorare la collaborazione e la qualità del servizio e ridurre i costi di gestione.

La gestione documentale non può prescindere dalla conservazione che ha il compito di garantire autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici. La conservazione consente di individuare ciascun documento in modo inequivocabile. Per quanto riguarda la conservazione permanente, cioè a fini di memoria storica, le amministrazioni possono rivolgersi ai Poli di conservazione, cioè a quei Poli Strategici Nazionali che svolgono anche funzioni di conservazione.

Nell'art. 40 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) è scritto: *"Le pubbliche amministrazioni formano gli originali dei propri documenti, inclusi quelli inerenti ad albi, elenchi e pubblici registri, con mezzi informatici secondo le disposizioni di cui al presente codice e le regole tecniche di cui all'articolo 71."* Presupposto, quindi, per una corretta ed efficiente gestione documentale è il *Documento informatico*.

Attualmente in Ateneo è stata formulata una proposta di **manuale di gestione documentale** che risale però all'anno 2016 (prot. n. 4031 del 14/03/2016), mentre per quanto concerne la conservazione, allo stato attuale, gli unici documenti informatici in conservazione sono i verbali di esame di profitto firmati digitalmente.

L'Ateneo intende avviare un profondo lavoro di aggiornamento e revisione dell'intero processo di gestione documentale in particolare per i seguenti punti:

- Gestione dei flussi documentali gestiti all'interno del protocollo informatico (**workflow**);
- Elaborazione dei **piani di conservazione**;
- Adozione del **manuale di gestione** ai sensi del DPCM 3 dicembre 2013

I primi due processi che saranno gestiti con workflow all'interno del sistema di protocollo entro il 2019 così da essere operativi dal 1° gennaio 2020 sono:

- Il flusso documentale degli organi Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione;
- Il flusso documentale dei Decreti Rettorali e del Direttore Generale.

Sempre entro la fine dell'anno 2019 l'Ateneo attiverà un servizio di conservazione individuando una priorità nei documenti informatici prodotti da inviare in conservazione.

9. SICUREZZA INFORMATICA

Come espresso nel Piano Triennale per l'informatica nella Pubblica amministrazione, la sicurezza informatica riveste un ruolo fondamentale in quanto garantisce non solo la disponibilità, l'integrità e la riservatezza delle informazioni proprie del Sistema informativo della Pubblica Amministrazione, ma anche la resilienza della complessa macchina amministrativa. Essa è inoltre direttamente collegata ai principi di *privacy* previsti dall'ordinamento giuridico.

L'articolo 51 del CAD "*Sicurezza e disponibilità dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture delle pubbliche amministrazioni*" trova la sua esplicitazione nella Circolare n. 2/2017 del 18 aprile 2017 emanata dall'AGID "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni" in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015.

Il documento, fornisce indicazioni puntuali su come raggiungere livelli di sicurezza prefissati a partire da quello minimo obbligatorio, e rappresenta il riferimento normativo per tutte le pubbliche amministrazioni.

Allo stato attuale l'Ateneo ha fatto una ricognizione puntale sulle implementazioni delle misure minime dalla quale emerge la necessità di adeguarsi ad alcune misure.

L'obiettivo, da raggiungere entro il 2020, è quello di adeguarsi a tutte le implementazioni ritenute minime nella Circolare n. 2/2017 anche attraverso la predisposizione di specifici obiettivi nel Piano performance 2020.

All'interno del settore sicurezza informatica si innesca anche l'argomento che interessa la *protezione dati* in seguito all'entrata in vigore del **Regolamento Ue 2016/679**, noto come **GDPR** (General Data Protection Regulation) – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al **trattamento e alla libera circolazione dei dati personali**.

Il lavoro di adeguamento alla nuova disciplina è iniziato nel 2018 ed è in costante aggiornamento anche in seguito all'uscita, il 10 agosto 2018, del decreto legislativo n. 101, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679".

10. SITI WEB e SERVIZI ONLINE

L'articolo 54 del CAD indica alle PA la necessità di realizzare siti web che rispettino i principi di accessibilità, elevata usabilità e reperibilità, completezza di informazione, elevata interoperabilità, avendo cura di utilizzare un linguaggio chiaro, organizzato in una struttura informativa di facile consultazione.

La direttiva n. 2102 del 2016 Parlamento e del Consiglio Europeo sull'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili, recepita con Decreto legislativo n.106 del 2018, impone a tutti gli Stati membri di rendere omogenei e coerenti a livello comunitario i requisiti tecnici di accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobile degli enti pubblici.

Sempre a livello europeo, il Regolamento (UE) 2018/1724 istituisce lo sportello digitale unico per cittadini e imprese (Single Digital Gateway), indicando parametri obbligatori di qualità che i siti web delle PA degli Stati membri dovranno rispettare a partire dal 2020.

Il punto di riferimento per la costruzione di un percorso di design dei servizi è il sito *Designers Italia* che, oltre alle linee guida offre kit e *case histories*.

Il primo obiettivo di *Designers Italia* è supportare la creazione di nuovi servizi pubblici digitali più efficaci, inclusivi e facili da usare, lo sforzo principale del Team è stato quello di affiancare a un approccio di tipo regolatorio un altrettanto indispensabile **set di strumenti pratici** (i kit per il design dei servizi) e una **community a supporto dell'utilizzo di questi strumenti**.

Con la Circolare n. 1/2016 dell'AGID è obbligatorio per tutte le Pubbliche Amministrazioni pubblicare, entro il 31 marzo di ogni anno, sul proprio sito web istituzionale gli obiettivi annuali di accessibilità nella sezione "Amministrazione trasparente → Altri contenuti → Accessibilità e Catalogo di dati, metadati e banche dati". Nel corso del 2019 si procederà all'adeguamento, per il sito istituzionale, dei requisiti previsti dall'allegato A del D.M. 8 luglio 2005 "*Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici*", aggiornato dal DM 20 marzo 2013.

In Ateneo è stato studiato a fondo e approfondito il tema dell'**usabilità** su alcuni servizi web e prima e dopo il rilascio del nuovo portale di Ateneo (agosto 2018).

I test si sono svolti utilizzando il protocollo chiamato "**eGLU**": una procedura e una guida passo-passo preparata da esperti per consentire a non esperti di realizzare test semplificati di usabilità.

Si continueranno i test per tutte quelle sezioni del portale che devono ancora migrare dal vecchio al nuovo sito con l'obiettivo di arrivare a spostare tutti i contenuti nel nuovo portale d'Ateneo entro la fine del 2019.

L'Ateneo si propone infine come obiettivo quello di consolidare un sistema di aggiornamento delle varie parti del sito in maniera distribuita ma organizzato e monitorato ad intervalli di tempo prestabiliti da una struttura centrale con compiti di supervisione, coordinamento e omogeneità dei contenuti e dell'immagine dell'Ateneo.