



UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2024



Direzione
Sistemi Informativi,
Portale, E-learning



**Direzione
Sistemi Informativi,
Portale, E-Learning**

Premessa

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Università di Torino si impegna a fornire ai propri portatori di interesse, informazioni sempre più accessibili, immediate, Trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei servizi, descrivendone caratteristiche, modalità di accesso e relativi standard qualitativi. La Carta dei servizi rappresenta quindi un vero e proprio patto tra l'amministrazione (l'Ente erogatore) e l'utente fruitore del servizio.

L'Università di Torino ha pertanto individuato i servizi e gli standard di qualità tenendo conto dei seguenti aspetti:

- I. le dimensioni significative dei servizi, le quali devono tener conto di ciò che è effettivamente prioritario per gli utenti e di ciò che contribuisce all'efficacia del risultato finale;
- II. gli obiettivi che l'Università vuole perseguire attraverso i servizi; a tal scopo gli standard devono essere rilevanti, accurati, coerenti, confrontabili, pubblicizzati e facilmente comprensibili dagli utenti;
- III. la definizione chiara dell'output e delle caratteristiche dei servizi erogati;
- IV. il coinvolgimento degli operatori e degli utenti.

L'Ateneo ha adottato quattro dimensioni rilevanti per rappresentare la qualità effettiva dei servizi, espressa tramite lo sviluppo di almeno un indicatore per ogni dimensione.

1. ACCESSIBILITÀ

Per accessibilità si intende la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente ed in modo chiaro il luogo in cui il servizio è erogato, nonché le modalità di accesso.

Ne sono sottodimensioni:

- l'accessibilità fisica ai servizi dislocati sul territorio;
- l'accessibilità multicanale ai servizi.

2. TRASPARENZA

Per trasparenza si intende la disponibilità e la diffusione di informazioni che assicurino all'utente la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche qualitative e quantitative, nonché le modalità di erogazione.

3. TEMPESTIVITÀ

Per tempestività si intende il tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio.

4. EFFICACIA

Per efficacia si intende la capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli stakeholders.

Maggiore attenzione è stata rivolta all'identificazione degli utenti. In particolare la Carta dei servizi si rivolge ai seguenti utenti esterni:

- Il/la futuro/a studente/ssa e famiglie;
- Studente/ssa I e II livello;
- Laureato/a;
- Specializzando/a;
- Dottorando/a;
- Borsista;
- Assegnista;
- Studente/ssa Master;
- International student;
- Imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio.

La Carta non ha la pretesa di contenere tutti i servizi ma solo i più significativi. Il documento sarà oggetto di aggiornamento costante per migliorarne sempre più la fruibilità, grazie anche ad un maggior coinvolgimento degli utenti stessi.

Indice dei servizi

Architettura di rete di Ateneo.....	6
Botta e Risposta.....	8
Cloud e Virtualizzazione.....	10
Consegna della tesi on line.....	12
Convenzioni e contratti ICT.....	14
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Direzioni.....	16
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	18
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Campus Luigi Einaudi.....	20
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Economia e Management.....	22
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	24
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Medicina Torino.....	26
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze della Natura.....	28
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze Umanistiche.....	30
Gestione estensione borse.....	32
Mappa e Sedi dell'Ateneo.....	34
Missioni (ESCo), Polo delle Direzioni.....	36
Mobilità internazionale (Mobi).....	38
Myunito+.....	40
Open Badge.....	42
Piattaforma documentale (ALFRESCO).....	44
Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA).....	46

Posta elettronica di Ateneo	48
RD assegni	50
RDA (ESCo)	52
Reclami e segnalazioni	54
Rimborsi Cassa Economale (ESCo)	56
Rubrica di Ateneo	58
Scenario didattico	60
Service Desk Unito (JIRA)	62
Servizi di collaboration online, Polo Direzioni	64
Servizi di collaboration online, Polo Agraria e Medicina Veterinaria	66
Servizi di collaboration online, Polo Campus Luigi Einaudi	68
Servizi di collaboration online, Polo Economia e Management	70
Servizi di collaboration online, Polo Medicina Orbassano e Candiolo	72
Servizi di collaboration online, Polo Medicina Torino	74
Servizi di collaboration online, Polo Scienze della Natura	76
Servizi di collaboration online, Polo Scienze Umanistiche	78
Sezione Cloud Services Management	80
Servizi Digitali di Biblioteca	82
Servizio antiplagio (Turnitin)	84
Servizio di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On (SSO)	86
Servizio di Job Placement (UniJob)	88
Servizio Tesi on Line	90
Sistema di E-Learning, Polo Direzioni	92

Sistema di E-Learning, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	94
Sistema di E-Learning, Polo Campus Luigi Einaudi.....	96
Sistema di E-Learning, Polo Economia e Management.....	98
Sistema di E-Learning, Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	100
Sistema di E-Learning, Polo Medicina Torino.....	102
Sistema di E-Learning, Polo Scienze della Natura.....	104
Sistema di E-Learning, Polo Scienze Umanistiche.....	106
Sistema di Web Conference (Virtual Room).....	108
Sistema Informativo del Patrimonio Immobiliare (OpenSipi).....	110
Sistema informativo per la programmazione della logistica delle aule per lezioni/appelli/ eventi spot - University Planner.....	112
Sistema informativo per la Ricerca.....	114
Sistemi di sondaggistica online (Uniquest).....	116
Smart card Personale di Ateneo.....	118
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali Polo Direzioni.....	120
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria.....	122
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Campus Luigi Einaudi.....	124
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Economia e Management.....	126
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Medicina Orbassano e Candiolo.....	128
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Medicina Torino.....	130
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze della Natura.....	132

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze Umanistiche.....	134
Unico punto di contatto per il supporto di I livello per la Direzione (Single Point of Contact SPOC).....	136
Valutazione della qualità della didattica (Edumeter).....	138
WIFI di Ateneo.....	140

Architettura di rete di Ateneo**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Servizio di gestione ordinaria ed evolutiva dell'architettura della rete di Ateneo e dei protocolli di networking
Struttura organizzativa	Sezione Networking
Responsabile o Referente	Valentina GALLUCCIO
Contatti	net@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza+N3
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Networking+di+Ateneo

Indicatore servizio -Architettura di rete di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,f	c,f	c,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Botta e Risposta

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Servizio per fare domande per le quali, normalmente, è difficile trovare una risposta, magari perché troppo specifiche o anche semplicemente perché non sai a chi rivolgerle
Struttura organizzativa	Sezione Applicazioni ICT
Responsabile o Referente	Marilisa MANGIONE
Contatti	applicazioni.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://webapps.unito.it/bottaerisposta/?action=Read_Help

Indicatore servizio -Botta e Risposta

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Cloud e Virtualizzazione

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a,
Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	• Gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di cloud e virtualizzazione dell'Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Sistemi, Cloud e Servizi Di Virtualizzazione
Responsabile o Referente	Carmine MONTEFUSCO
Contatti	cloud@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Cloud+e+ambienti+di+virtualizzazione

Indicatore servizio -Cloud e Virtualizzazione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Consegna della tesi on line

Utenti Dottorando/a ,Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Servizio che permette di consegnare on line la tesi (laurea, laurea magistrale/specialistica, master, specializzazione), caricando in pochi passaggi il file della tesi e gli eventuali allegati e la possibilità di inserire i metadati.
Struttura organizzativa	Sezione Applicazioni ICT
Responsabile o Referente	Marilisa MANGIONE
Contatti	applicazioni.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Tesi+on+Line

Indicatore servizio -Consegna della tesi on line

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera			

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	50	50	50
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Convenzioni e contratti ICT**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio	• Stipula di convenzioni e contratti ICT
Struttura organizzativa	Staff Supporto Amministrativo ai Procedimenti e Segreteria
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA'
Contatti	amministrazioneict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	In fase di definizione

Indicatore servizio -Convenzioni e contratti ICT

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Direzioni**Utenti** Assegnista, Borsista

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Area Servizi Ict del Polo Direzioni, Polo Direzioni
--------------------------------	-----------------------------------------------------

Responsabile o Referente	Carmela MARCHESE
---------------------------------	------------------

Contatti	ict.direzioni@unito.it
-----------------	------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line, in presenza
-------------------------------	----------------------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche https://intranet.unito.it/display/SER/DTM+-+Desktop+Management
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	2 (service desk, numero verde)	2 (service desk, numero verde)	2 (service desk, numero verde)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti Assegnista, Borsista

Descrizione del servizio • Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)

Struttura organizzativa Ufficio ICT, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Responsabile o Referente Enrico TUMIA

Contatti ict.agrovet@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche>
<https://intranet.unito.it/display/SER/DTM++Desktop+Management>

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Campus Luigi Einaudi**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a**Descrizione del servizio**

- Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)

Struttura organizzativa

Ufficio ICT, Polo Campus Luigi Einaudi

Responsabile o Referente

Antonio OLIVIERI

Contatti

ict.cle@unito.it

Modalità per presentare reclamo<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Modalità di erogazione**

on line, in presenza

Link utili

<https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche>
<https://intranet.unito.it/display/SER/DTM++Desktop+Management>

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Economia e Management**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo, Polo Economia e Management
--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------

Responsabile o Referente	Simona PROTOPAPA
---------------------------------	------------------

Contatti	ict.economiamanagement@unito.it
-----------------	---------------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line, in presenza
-------------------------------	----------------------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche https://intranet.unito.it/display/SER/DTM++Desktop+Management
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Medicina Orbassano e Candiolo**Utenti** Assegnista, Borsista

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo, Polo Medicina Orbassano e Candiolo
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------

Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
---------------------------------	--------------

Contatti	ict.medsanluigi@unito.it
-----------------	--------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line, in presenza
-------------------------------	----------------------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche https://intranet.unito.it/display/SER/DTM++Desktop+Management
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Medicina Torino**Utenti** Assegnista, Borsista

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Sezione ICT Polo Medicina Torino
--------------------------------	----------------------------------

Responsabile o Referente	Emanuele Bruno LUCA'
---------------------------------	----------------------

Contatti	ict.medtorino@unito.it
-----------------	------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line, in presenza
-------------------------------	----------------------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche https://intranet.unito.it/display/SER/DTM+-+Desktop+Management
-------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze della Natura**Utenti** Assegnista, Borsista

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Ufficio ICT, Polo Scienze della Natura
--------------------------------	----------------------------------------

Responsabile o Referente	Daniilo MANTOVANI
---------------------------------	-------------------

Contatti	ict.scienzenatura@unito.it
-----------------	----------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line, in presenza
-------------------------------	----------------------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche https://intranet.unito.it/display/SER/DTM++Desktop+Management
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze Umanistiche**Utenti** Assegnista, Borsista

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle postazioni di lavoro informatiche (PC - portatili - dispositivi mobili - stampanti di rete)
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Sezione ICT, Polo Scienze Umanistiche
--------------------------------	---------------------------------------

Responsabile o Referente	Davide BIGGIN
---------------------------------	---------------

Contatti	ict.scienzeumanistiche@unito.it
-----------------	---------------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line, in presenza
-------------------------------	----------------------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Assistenza+delle+postazioni+informatiche https://intranet.unito.it/display/SER/DTM++Desktop+Management
-------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	3 (e-mail, telefono, service desk)	3 (e-mail, telefono, service desk)	3 (e-mail, telefono, service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Gestione estensione borse

Utenti Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Presidio tecnico per la gestione del flusso relativo alle borse di studio per i Dottorandi
---------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale
--------------------------------	-------------------------------------------------------

Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
---------------------------------	---------------------

Contatti	trasformazione.digitale@unito.it
-----------------	----------------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line
-------------------------------	---------

Link utili

Indicatore servizio -Desktop management e postazioni di lavoro informatiche, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d	c,d	c,d
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Mappa e Sedi dell'Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Servizio per la consultazione della mappa delle strutture dell'Ateneo

Struttura organizzativa

Sezione Applicazioni ICT

Responsabile o Referente

Marilisa MANGIONE

Contatti

applicazioni.ict@unito.it

Modalità per presentare reclamo<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Modalità di erogazione**

on line

Link utili<https://web.unito.it/maps/>**Indicatore servizio** -Mappa e Sedi dell'Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d	c,d	c,d
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Missioni (ESCo), Polo delle Direzioni**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a,**Descrizione del servizio**

- Servizio per la gestione della richiesta a compiere la missione, autorizzazione e rimborso di fine missione

Struttura organizzativa

Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale

Responsabile o Referente

Roberto SANGIULIANO

Contatti

trasformazione.digitale@unito.it

Modalità per presentare reclamo<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Modalità di erogazione**

on line

Link utili<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Indicatore servizio** -Missioni (ESCo), Polo delle Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Mobilità internazionale (Mobi)**Utenti** International Student, Studente/ssa I e II livello**Descrizione del servizio**

- Sistema informativo a supporto della mobilità internazionale

Struttura organizzativa

Sezione Applicazioni ICT

Responsabile o Referente

Marilisa MANGIONE

Contatti

applicazioni.ict@unito.it

Modalità per presentare reclamo<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Modalità di erogazione**

on line

Link utili

in fase di definizione

Indicatore servizio -Mobilità internazionale (Mobi)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Myunito+

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- App ufficiale dell'Università di Torino

Struttura organizzativa

Sezione Applicazioni ICT

Responsabile o Referente

Marilisa MANGIONE

Contatti

mobile@unito.it

Modalità per presentare reclamo<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Modalità di erogazione**

on line

Link utili<https://www.unito.it/servizi/servizi-line/app-myunito>**Indicatore servizio** -Myunito+

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	no	no	no
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Open Badge

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio • Servizio per la creazione e l'assegnazione di attestati digitali

Struttura organizzativa Staff E-Learning, Collaboration online, Architetture

Responsabile o Referente Manuela CARAMAGNA

Contatti elearningearchitetture@unito.it
portale-supporto@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://bestri.it/organization/show/15?ln=it>

Indicatore servizio -Open Badge

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Piattaforma documentale (ALFRESCO)**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Piattaforma documentale
Struttura organizzativa	Staff E-Learning, Collaboration online, Architetture
Responsabile o Referente	Manuela CARAMAGNA
Contatti	elearningearchitetture@unito.it portale-supporto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://www.unito.it/servizi/servizi-line/tutti-i-servizi-line https://intranet.unito.it/display/SER/Alfresco++Piattaforma+documentale+per+la+gestione+dei+documenti+online

Indicatore servizio -Piattaforma documentale (ALFRESCO)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA)

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello,

Descrizione del servizio • Presidio e supporto tecnico di secondo livello sulla piattaforma concorsi di Ateneo

Struttura organizzativa Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale

Responsabile o Referente Roberto SANGIULIANO

Contatti trasformazione.digitale@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://intranet.unito.it/display/SER/Piattaforma+integrata+Concorsi+di+Ateneo+PICA>

Indicatore servizio -Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	1	1	1
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Posta elettronica di Ateneo

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio • Servizio di posta elettronica di ateneo e di gestione dei gruppi/liste di posta

Struttura organizzativa Sezione Cloud Services Management

Responsabile o Referente Federico Edoardo ARATO

Contatti servizi.cloud@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://www.unito.it/servizi/servizi-line/webmail>
<http://posta.unito.it> <http://mail.unito.it> <http://mail.edu.unito.it/>
<http://mail.edu.unito.it/>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/posta-elettronica>

Indicatore servizio -Posta elettronica di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	3 (e-mail, telefono, service desk)	3 (e-mail, telefono, service desk)	3 (e-mail, telefono, service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

RD assegni

Utenti Assegnista

Descrizione del servizio	• Presidio tecnico per la gestione della richiesta del ciclo di richiesta assegni
Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale
Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
Contatti	trasformazione.digitale@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/RI/Assegni+di+ricerca

Indicatore servizio -RD assegni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	50	50	50
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

RDA (ESCo)**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a

Descrizione del servizio	• Servizio per la gestione delle RDA - Richiesta Di Acquisto, con iter autorizzatorio
---------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale
--------------------------------	-------------------------------------------------------

Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
---------------------------------	---------------------

Contatti	trasformazione.digitale@unito.it
-----------------	----------------------------------

Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Modalità di erogazione	on line
-------------------------------	---------

Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/RDA+-+Richiesta+d%27acquisto_https://www.unito.it/richiesta-di-acquisto-rda
-------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Indicatore servizio -RDA (ESCo)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Reclami e segnalazioni

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Servizio per l'invio di reclami e segnalazioni inerenti alle informazioni, ai servizi e ai procedimenti amministrativi
Struttura organizzativa	Sezione Applicazioni ICT
Responsabile o Referente	Marilisa MANGIONE
Contatti	applicazioni.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea

Indicatore servizio -Reclami e segnalazioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Rimborsi Cassa Economale (ESCo)

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Servizio per la gestione delle richieste da cassa economale (spese in economia)
Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale
Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
Contatti	trasformazione.digitale@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Rimborsi+Cassa+Economale

Indicatore servizio -Rimborsi Cassa Economale (ESCo)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	50	50	50
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Rubrica di Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Servizio per la consultazione della Rubrica di Ateneo

Struttura organizzativa

Sezione Applicazioni ICT

Responsabile o Referente

Marilisa MANGIONE

Contatti

applicazioni.ict@unito.it

Modalità per presentare reclamo<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>**Modalità di erogazione**

on line

Link utili<https://rubrica.unito.it/>**Indicatore servizio** -Rubrica di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	50	50	50
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Scenario didattico

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Servizio che consente la navigazione dell'offerta formativa dei corsi di studio (laurea, laurea magistrale a ciclo unico, laurea magistrale) e dei master (I e II livello) dell'Università di Torino
Struttura organizzativa	Staff Sistema Portale, Web e Intranet di Ateneo
Responsabile o Referente	Elisa Maria Paola BERNARDI
Contatti	redazioneweb@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://www.unito.it/didattica/orientamento/strumenti-e-servizi-di-orientamento/scenario-didattico https://unito.scenario.cineca.it/

Indicatore servizio -Scenario didattico

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	50	50	50
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Service Desk Unito (JIRA)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Presidio e supporto tecnico sul Service Desk di Direzione

Struttura organizzativa Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale

Responsabile o Referente Roberto SANGIULIANO

Contatti trasformazione.digitale@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://intranet.unito.it/display/SER/Jira+Service+Desk>

Indicatore servizio -Service Desk Unito (JIRA)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Direzioni

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Staff E-learning, collaboration on line, architetture
Responsabile o Referente	Manuela CARAMAGNA
Contatti	elearningearchitettura@unito.it portale-supporto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online https://intranet.unito.it/display/DI/Didattica+alternativa

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
	<hr/>				
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Agraria e Medicina Veterinaria**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA'
Contatti	elearning.agrovet@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (mail)	1 (mail)	1 (mail)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Campus Luigi Einaudi**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Campus Luigi Einaudi
Responsabile o Referente	Paolo FERRERO
Contatti	elearning.cle@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Economia e Management

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo, Polo Economia e Management
Responsabile o Referente	Simona PROTOPAPA
Contatti	elearning.economiamanagement@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Medicina Orbassano e Candiolo**Utenti** Assegnista, Borsista, DOttorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo, Polo Medicina Orbassano e Candiolo
Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
Contatti	elearning.medsanluigi@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Medicina Torino**Utenti** Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Medicina Torino
Responsabile o Referente	Stefano BASSO
Contatti	elearning.medtorino@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Scienze della Natura

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Scienze della Natura
Responsabile o Referente	Michela COSTANZO
Contatti	elearning.scienzenatura@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizi di collaboration online, Polo Scienze Umanistiche

Utenti Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per attività di collaboration online per facilitare il lavoro e la comunicazione tra gli uffici e con gli utenti esterni
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Scienze Umanistiche
Responsabile o Referente	Maria Francesca PALLADINO
Contatti	elearning.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Servizi di collaboration online, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b,c,d,f	b,c,d,f	b,c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Sezione Cloud Services Management

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Servizi di collaborazione on line Google apps - calendar, drive, hangout
Struttura organizzativa	Sezione Cloud Services Managementnistiche
Responsabile o Referente	Federico Edoardo ARATO
Contatti	servizi.cloud@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+di+collaborazione+online

Indicatore servizio -Sezione Cloud Services Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali			
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no			
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera			
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera			

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi
---------------------	---------------------------------------------	-------------------

Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/ settimana
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no

Servizi Digitali di Biblioteca

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Sistema informativo a supporto dei servizi digitali delle biblioteche

Struttura organizzativa Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale

Responsabile o Referente Roberto SANGIULIANO

Contatti trasformazione.digitale@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://intranet.unito.it/display/SER/Servizi+bibliotecari>

Indicatore servizio -Servizi Digitali di Biblioteca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d,f	c,d,f	c,d,f
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizio antiplagio (Turnitin)**Utenti** International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> Il servizio antiplagio consente la verifica dell'originalità di un documento/elaborato allo scopo di garantire e tutelare l'effettiva qualità e autenticità del contenuto.
Struttura organizzativa	Staff E-learning, Collaboration online e Architetture
Responsabile o Referente	Manuela CARAMAGNA
Contatti	elearningearchitetture@unito.it portale-supporto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://www.unito.it/servizi/servizi-line/tutti-i-servizi-line

Indicatore servizio -Servizio antiplagio (Turnitin)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c,d	c,d	c,d
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	giorni lavorativi	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	%	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	ore/settimana	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	si/no	si	si	si

Servizio di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On (SSO)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Gestione e supporto alle Identità digitali (account SCU) di Ateneo, creazione e manutenzione delle identità per i convegni e per il personale non strutturato
Struttura organizzativa	Staff Sicurezza ICT e Identità Digitale
Responsabile o Referente	Paola LAGUZZI
Contatti	sicurezzaeidentita.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://www.unito.it/servizi/servizi-line/sistema-pubblico-la-gestione-dellidentita-digitale-spid https://www.unito.it/servizi/servizi-line/unito-idem https://www.unito.it/servizi/servizi-line/istruzioni-e-supporto

Indicatore servizio -Servizio di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On (SSO)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Servizio di Job Placement (UniJob)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Servizio per promuovere l'integrazione tra la formazione universitaria e il mondo del lavoro

Struttura organizzativa Sezione Applicazioni ICT

Responsabile o Referente Marilisa MANGIONE

Contatti applicazioni.ict@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://intranet.unito.it/display/DI/Servizi+JP+in+MyUnito>
<https://www.unito.it/servizi/lo-studio/job-placement/offerte-di-lavoro-e-tirocinio>

Indicatore servizio -Servizio di Job Placement (UniJob)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Servizio Tesi on Line

Utenti International Student, Dottorando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio • Supporto all'utilizzo del servizio per la consegna on line delle tesi

Struttura organizzativa Staff Single Point of Contact e Raccordo servizi di Polo

Responsabile o Referente Luca GRANATA

Contatti spoc@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://intranet.unito.it/display/SER/Tesi+on+line>
<https://www.unito.it/servizi/la-laurea/tesi-line>

Indicatore servizio -Servizio Tesi on Line

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Direzioni

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Staff E-learning, collaboration on line, architetture
Responsabile o Referente	Manuela CARAMAGNA
Contatti	elearningearchitetture@unito.it portale-supporto@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://media.unito.it/?content=9888 https://intranet.unito.it/web/personale-unito/e-learning https://intranet.unito.it/web/personale-unito/didattica-alternativa

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 20202	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Agraria e Medicina Veterinaria
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA'
Contatti	elearning.agrovet@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Campus Luigi Einaudi

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Campus Luigi Einaudi
Responsabile o Referente	Paolo FERRERO
Contatti	elearning.cle@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Economia e Management

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo, Polo Economia e Management
Responsabile o Referente	Simona PROTOPAPA
Contatti	elearning.economiamanagement@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo, Polo Medicina Orbassano e Candiolo
Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
Contatti	elearning.medsanluigi@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Medicina Torino

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Medicina Torino
Responsabile o Referente	Stefano BASSO
Contatti	elearning.medtorino@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Scienze della Natura

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a; Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Scienze della Natura
Responsabile o Referente	Michela COSTANZO
Contatti	elearning.scienzenatura@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di E-Learning, Polo Scienze Umanistiche

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning
Struttura organizzativa	Sezione Web, E-learning e Collaboration online, Polo Scienze Umanistiche
Responsabile o Referente	Maria Francesca PALLADINO
Contatti	elearning.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/E-learning https://www.unito.it/didattica/e-learning

Indicatore servizio -Sistema di E-Learning, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema di Web Conference (Virtual Room)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio

- Servizio di webconferencing (WebEx)

Struttura organizzativa

Staff E-learning, collaboration on line, architetture

Responsabile o Referente

Manuela CARAMAGNA

Contatti

elearningearchitetture@unito.it
portale-supporto@unito.it

Modalità per presentare reclamo

<https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione

on line

Link utili

<https://media.unito.it/?content=9886>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/didattica-alternativa>

Indicatore servizio -Sistema di Web Conference (Virtual Room)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema Informativo del Patrimonio Immobiliare (OpenSipi)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Servizio per la consultazione del patrimonio immobiliare dell'Università di Torino
Struttura organizzativa	Sezione applicazioni ICT
Responsabile o Referente	Marilisa MANGIONE
Contatti	spazi@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/OpenSipi+-+Sistema+Informativo+Patrimonio+Immobiliare https://opensipi.unito.it/opensipi/main

Indicatore servizio -Sistema Informativo del Patrimonio Immobiliare (OpenSipi)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema informativo per la programmazione della logistica delle aule per lezioni/appelli/eventi spot - University Planner

Utenti International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio	• Presidio e supporto tecnico di secondo livello sulla soluzione applicativa
Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Trasformazione digitale
Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
Contatti	trasformazione.digitale@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/University+Planner+%28UP%29+--+Gestione+aule+e+orari https://www.unito.it/servizi/servizi-line/tutti-i-servizi-line

Indicatore servizio -Sistema informativo per la programmazione della logistica delle aule per lezioni/appelli/eventi spot - University Planner

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistema informativo per la Ricerca

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Sistema informatico a supporto della ricerca scientifica (IRIS)

Struttura organizzativa Sezione applicazioni ICT

Responsabile o Referente Marilisa MANGIONE

Contatti progettieservizi.ict@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://aperto.unito.it/>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/iris>

Indicatore servizio -Sistema informativo per la Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Sistemi di sondaggistica online (Uniquest)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

Descrizione del servizio • Soluzione tecnologia per la creazione e la gestione di sondaggi da erogare in modalità online

Struttura organizzativa Staff E-learning, collaboration on line, architetture

Responsabile o Referente Manuela CARAMAGNA

Contatti portale-supporto@unito.it
elearningarchitetture@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line

Link utili <https://intranet.unito.it/pages/viewpage.action?pagelid=12061136>

Indicatore servizio -Sistemi di sondaggistica online (Uniquest)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Smart card Personale di Ateneo**Utenti** Assegnista, Specializzando/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	• Sistema informatico a supporto del rilascio delle smart card per il personale e per gli studenti
Struttura organizzativa	Sezione Applicazioni ICT
Responsabile o Referente	Marilisa MANGIONE
Contatti	applicazioni.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line, in presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/display/SER/Smart+card+-+Badge

Indicatore servizio -Smart card Personale di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo direzioni**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Staff Impianti, Sistemi e Servizi multimediali

Responsabile o Referente Enrico MACELLONI

Contatti gis@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo direzioni

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Ufficio ICT, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Responsabile o Referente Enrico TUMIA

Contatti ict.agrovet@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it> <https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Agraria e Medicina Veterinaria

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Campus Luigi Einaudi**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Sezione ICT, Polo Campus Luigi Einaudi

Responsabile o Referente Antonio OLIVIERI

Contatti ict.cle@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Campus Luigi Einaudi

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Economia e Management

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Area Servizi ICT, Polo Economia e Management

Responsabile o Referente Simona PROTOPAPA

Contatti ict.economiamanagement@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Economia e Management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Area Servizi ICT, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Responsabile o Referente Vito MOSCATO

Contatti ict.medsanluigi@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Medicina Orbassano e Candiolo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Medicina Torino**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Sezione ICT, Polo Medicina Torino

Responsabile o Referente Emanuele Bruno LUCA'

Contatti ict.medtorino@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Medicina Torino

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze della Natura**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Ufficio ICT, Polo Scienze della Natura

Responsabile o Referente Danilo MANTOVANI

Contatti ict.scienzenatura@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze della Natura

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze Umanistiche**Utenti** Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio • Servizio per eventi organizzati dalle strutture nelle sedi: Servizi tecnici di regia in sala, registrazione/streaming, allestimenti speciali

Struttura organizzativa Sezione ICT, Polo Scienze Umanistiche

Responsabile o Referente Davide BIGGIN

Contatti ict.scienzeumanistiche@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Unico punto di contatto per il supporto di I livello per la Direzione (Single Point of Contact SPOC)

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello, ritorio

Descrizione del servizio • Supporto di primo livello sui servizi erogati dalla Direzione SIPE

Struttura organizzativa Staff Single Point of Contact e Raccordo servizi di Polo

Responsabile o Referente Luca GRANATA

Contatti spoc@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <http://help.unito.it>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/organizzazione-e-comunicazione-eventi>

Indicatore servizio -Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali, Polo Scienze Umanistiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g. altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

Valutazione della qualità della didattica (Edumeter)**Utenti** International Student, Studente/ssa Master, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio	• Sistema informativo a supporto della valutazione della qualità della didattica
Struttura organizzativa	Sezione Applicazioni ICT
Responsabile o Referente	Marilisa MANGIONE
Contatti	applicazioni.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	on line
Link utili	Appelli d'esame Università di Torino (unito.it) https://media.unito.it/?content=7598

Indicatore servizio -Valutazione della qualità della didattica (Edumeter)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no

WiFi di Ateneo

Utenti Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio, International Student, Assegnista, Borsista, Dottorando/a, Specializzando/a, Studente/ssa Master, Laureato/a, Studente/ssa I e II livello

Descrizione del servizio • Progettazione, implementazione e gestione rete WiFi di Ateneo

Struttura organizzativa Sezione Fonia, VoIP e WiFi

Responsabile o Referente Piero MONTELEONE

Contatti wifi@unito.it
fonia@unito.it

Modalità per presentare reclamo <https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea>

Modalità di erogazione on line, in presenza

Link utili <https://www.unito.it/servizi/servizi-line/il-wifi-delluniversita>
<https://intranet.unito.it/pages/viewpage.action?pagelid=12061149>

Indicatore servizio -WiFi di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022	Valore 2023	Valore programmato 2024
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	1 (service desk)	1 (service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altro (specificare)	Lettera	c	c	c
	Grado d'interazione online per l'accesso al servizio: a. assente, b. pdf scaricabile, c. form, online, d. monitoraggio del processo online, e. intero processo online, f. altro (specificare).	Lettera	e	e	e

Tempestività	Tempo medio presa in carico della richiesta	3	3	3
Efficacia	Percentuale di evasione di servizi/prestazioni/pratiche sul numero totale gestito	99	99	99
	Grado di continuità garantita dei servizi online (effettivo presidio del servizio)	40	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	no	no	no



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

**Direzione Sistemi Informativi,
Portale, E-learning**

*IT Systems, Website Management,
E-Learning Division*

Via Verdi, 8 - 10124 Torino
Email: direzione.ict@unito.it

Ultimo aggiornamento: **maggio 2024**

Redazione a cura della Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-Learning

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

*Supporto Informatico:
Direzione Sistemi Informativi, Portale E- Learning*

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*