

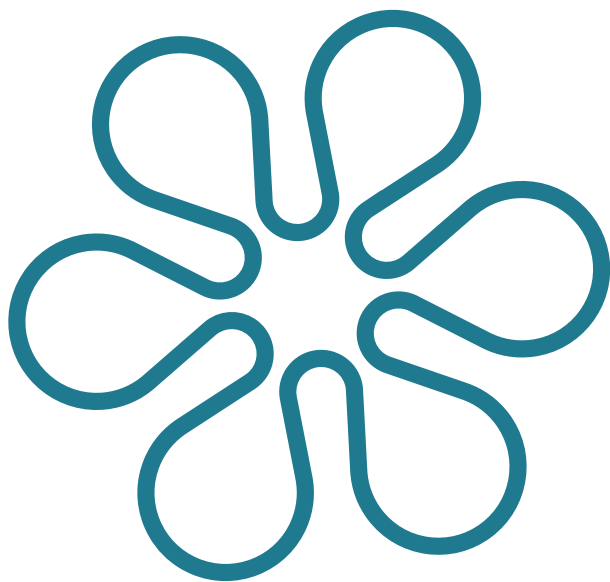


**Università
degli Studi
di Torino**

carta dei servizi **2017**



**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

Botta e risposta	7
Cedolino web	8
Cloud e Virtualizzazione	9
Consegna della tesi on line	10
Convenzioni e contratti ICT	11
Desktop management e postazioni di lavoro informatiche	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	12
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	13
<i>Polo Direzioni</i>	14
<i>Polo Economia e Management</i>	15
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	16
<i>Polo Medicina Torino</i>	17
<i>Polo Scienze della Natura</i>	18
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	19
Lettura ottica	20
Mappa e Sedi dell'Ateneo	21
Mappa per concetti dell'offerta formativa (Edumap)	22
Missioni (ESCo)	23
Mobilità internazionale (Mobi)	24
Myunito+	25
Piattaforma documentale (ALFRESCO)	26
Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA)	27
Posta elettronica di Ateneo	28
RDA (ESCo)	29

Rassegna Stampa	30
Reclami e segnalazioni	31
Rimborsi Cassa Economale (ESCo)	32
Rubrica di Ateneo	33
Scenario didattico	34
Service Desk Unito (JIRA)	35
Servizi Digitali di Biblioteca	36
Servizi di collaboration online	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	37
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	38
<i>Polo Direzioni</i>	39
<i>Polo Economia e Management</i>	40
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	41
<i>Polo Medicina Torino</i>	42
<i>Polo Scienze della Natura</i>	43
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	44
Servizi di collaboration online (Google Apps)	45
Servizio Tesi online	46
Servizio antiplagio (Turnitin)	47
Servizio di Customer Relationship Management (CRM)	48
Servizio di Job Placement (UniJob)	49
Servizi di autenticazione centrali dell'Ateneo e di Single Sign On (SSO)	50
Sistema Informativo del Patrimonio Immobiliare (OpenSipi)	51

Sistema di E-Learning

<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	52
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	53
<i>Polo Direzioni</i>	54
<i>Polo Economia e Management</i>	55
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	56
<i>Polo Medicina Torino</i>	57
<i>Polo Scienze della Natura</i>	58
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	59
Sistema di Web Conference (Virtual Room)	60
Sistema informativo per la Ricerca	61
Sistemi di sondaggistica online (Uniquest)	62
Smart card	63
Supporto tecnico avanzato per eventi nei Poli e sedi istituzionali	
<i>Polo Agraria e Medicina Veterinaria</i>	64
<i>Polo Campus Luigi Einaudi</i>	65
<i>Polo Economia e Management</i>	66
<i>Polo Medicina Orbassano e Candiolo</i>	67
<i>Polo Medicina Torino</i>	68
<i>Polo Scienze della Natura</i>	69
<i>Polo Scienze Umanistiche</i>	70
Unico punto di contatto per il supporto di I livello per la Direzione (Single Point of Contact (SPOC))	71
University Planner (UP)	72
Valutazione della qualità della didattica (Edumeter)	73
WIFI di Ateneo	74

Botta e Risposta

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

Descrizione del servizio	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	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.serviziweb.unito.it/bottaerisposta/?action=Read_Help

Indicatore servizio - Botta e Risposta

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Cedolino web

Utenti - Assegnista
Borsista

Descrizione del servizio	Servizio per la consultazione del cedolino stipendi e del CUD on line
Struttura organizzativa	Sezione ICT per la Contabilità, le Risorse Umane e Informatizzazione Processi
Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
Contatti	processi.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/web/personale-unito/cartellino-web

Indicatore servizio - Cedolino web

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Cloud e virtualizzazione

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

Descrizione del servizio	Gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di cloud e virtualizzazione dell'Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione 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/web/personale-unito/cloud-e-ambienti-di-virtualizzazione

Indicatore servizio - Cloud e Virtualizzazione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Consegna della tesi on line

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

Descrizione del servizio	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 Prototipazione e Management dei servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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/la-laurea/tesi-line

Indicatore servizio - Consegna della tesi on line

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCÀ
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche**Polo Campus Luigi Einaudi**

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
Responsabile o Referente	Vincenzo GARSIA
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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, Web, E-learning di Polo
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Desktop management e postazioni di lavoro informatiche**Polo Economia e Management**

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
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCÀ
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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
Responsabile o Referente	Marco CANNIZZO
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	Marco PIZZIO
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
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/web/personale-unito/assistenza-postazioni https://intranet.unito.it/web/personale-unito/dtm

Indicatore servizio - Desktop management e postazioni di lavoro informatiche

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Letture ottica

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

Descrizione del servizio	Servizio di lettura ottica degli scritti d'esame
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	In presenza
Link utili	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/lettura-ottica

Indicatore servizio - Lettura ottica

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Mappa e Sedi dell'Ateneo

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

Descrizione del servizio Servizio per la consultazione della mappa delle strutture dell'Ateneo

Struttura organizzativa Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT

Responsabile o Referente Federico ARATO

Contatti sviluppo.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.serviziweb.unito.it/maps/maps.html>

Indicatore servizio - Mappa e Sedi dell'Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Mapa per concetti dell'offerta formativa (Edumap)

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

Descrizione del servizio	Navigazione concettuale dell'offerta formativa: EduMap permette di navigare l'offerta formativa dell'Università di Torino (laurea e post-laurea)
Struttura organizzativa	Staff Portale, Web e Social
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	http://www.edumap.unito.it/

Indicatore servizio - Mapa per concetti dell'offerta formativa (Edumap)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Missioni (ESCo)

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 ICT per la Contabilità, le Risorse Umane e Informatizzazione Processi
Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
Contatti	processi.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/web/personale-unito/gestione-missioni

Indicatore servizio - Missioni (ESCo)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	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 Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Myunito+

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

Descrizione del servizio	App ufficiale dell'Università di Torino
Struttura organizzativa	Area Progetti e Servizi ICT
Responsabile o Referente	Fabio FORNERON
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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Piattaforma documentale (ALFRESCO)

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a

Descrizione del servizio	Piattaforma documentale
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://www.unito.it/servizi/servizi-line/tutti-i-servizi-line https://intranet.unito.it/web/personale-unito/unito-share

Indicatore servizio - Piattaforma documentale (ALFRESCO)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA)

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

Descrizione del servizio	Sistema informatico per i concorsi di Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Innovazione ICT
Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
Contatti	ped@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 - Piattaforma integrata per i concorsi di Ateneo (PICA)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Posta elettronica di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Servizio di posta elettronica di ateneo e di gestione dei gruppi/liste di posta
Struttura organizzativa	Sezione Prototipazione e Management dei servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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/webmail http://posta.unito.it http://mail.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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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 ICT per la Contabilità, le Risorse Umane e Informatizzazione Processi
Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
Contatti	processi.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/web/personale-unito/rda-semplificata

Indicatore servizio - RDA (ESCo)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Rassegna stampa

Utenti - Assegnista
Borsista

Descrizione del servizio	Sistema informatico per la rassegna stampa
Struttura organizzativa	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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/web/personale-unito/rassegna-stampa

Indicatore servizio - Rassegna stampa

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Reclami e segnalazioni

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

Descrizione del servizio	Sistema informatico per la rassegna stampa
Struttura organizzativa	Staff Single Point of Contact e Raccordo servizi di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCÀ
Contatti	spoc@unito.it raccordopoli.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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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 ICT per la Contabilità, le Risorse Umane e Informatizzazione Processi
Responsabile o Referente	Vito MOSCATO
Contatti	processi.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/web/personale-unito/rimborsi-cassa-economale

Indicatore servizio - Rimborsi Cassa Economale (ESCo)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Rubrica di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Servizio per la consultazione della Rubrica di Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Prototipazione e Management dei servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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.serviziweb.unito.it/rubrica/rubricaRicerca.php

Indicatore servizio - Rubrica di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Scenario didattico

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

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 Portale, Web e Social
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/esplora-lofferta-formativa/scenario-didattico https://unito.scenario.cineca.it/

Indicatore servizio - Scenario didattico

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Service Desk Unito (JIRA)

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

Descrizione del servizio	Sistema informativo a supporto del Service Desk di Ateneo
Struttura organizzativa	Area Progetti e Servizi ICT
Responsabile o Referente	Fabio FORNERON
Contatti	http://help.unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	On line
Link utili	http://help.unito.it http://www.unito.it/spoc

Indicatore servizio - Service Desk Unito (JIRA)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizi Digitali di Biblioteca

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

Descrizione del servizio	Sistema informativo a supporto dei servizi digitali delle biblioteche
Struttura organizzativa	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
Contatti	sviluppo.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 - Servizi Digitali di Biblioteca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	Vincenzo GARSIA
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizi di collaboration online

Polo Direzioni

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

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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA`
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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
Responsabile o Referente	Marco CANNIZZO
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	Marco PIZZIO
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
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/web/personale-unito/collaboration-on-line

Indicatore servizio - Servizi di collaboration online

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizi di collaboration online (Google Apps)

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

Descrizione del servizio	Servizi di collaborazione on line Google apps - calendar, drive, hangout
Struttura organizzativa	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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 - Servizi di collaboration online (Google Apps)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizio Tesi on Line

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

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	a.i. Angelo SACCÀ
Contatti	spoc@unito.it raccordopoli.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/web/personale-unito/tesi-on-line https://wall.rettorato.unito.it/sia/

Indicatore servizio - Servizio Tesi on Line

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizio antiplagio (Turnitin)

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

Descrizione del servizio	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	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.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/tutti-i-servizi-line

Indicatore servizio - Servizio antiplagio (Turnitin)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizio di Customer Relationship Management (CRM)

Utenti - Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio	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	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
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/tutti-i-servizi-line

Indicatore servizio - Servizio di Customer Relationship Management (CRM)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Servizio di Job Placement (UniJob)

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

Descrizione del servizio	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	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	processi.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/tutti-i-servizi-line

Indicatore servizio - Servizio di Job Placement (UniJob)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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

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

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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Sistema Informativo del Patrimonio Immobiliare (OpenSipi)

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

Descrizione del servizio	Servizio per la consultazione del patrimonio immobiliare dell'Università di Torino
Struttura organizzativa	Sezione Integrazione infrastrutture e multimedialità
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
Link utili	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/opensipi https://opensipi.unito.it/opensipi/main

Indicatore servizio - Sistema Informativo del Patrimonio Immobiliare (OpenSipi)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b. e-mail/ infonews; c. intranet; d. portale; e. social media; f. seminario/workshop; g.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Sistema di E-Learning**Polo Agraria e Medicina Veterinaria**

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

Struttura organizzativa Area Servizi ICT, Web, E-Learning di Polo

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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di E-Learning**Polo Campus Luigi Einaudi**

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

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

Responsabile o Referente Vincenzo GARSIA

Contatti ict.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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di E-Learning

Polo Direzioni

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

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://intranet.unito.it/web/personale-unito/e-learning>
<https://intranet.unito.it/web/personale-unito/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Sistema di E-Learning**Polo Economia e Management**

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

Struttura organizzativa Area Servizi ICT, Web, E-Learning di Polo

Responsabile o Referente a.i. Angelo SACCÀ

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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di E-Learning**Polo Medicina Orbassano e Candiolo**

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

Struttura organizzativa Area Servizi ICT, Web, E-Learning di Polo

Responsabile o Referente Marco CANNIZZO

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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di E-Learning

Polo Medicina Torino

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

Struttura organizzativa Area Servizi ICT, Web, E-Learning di Polo

Responsabile o Referente Marco PIZZIO

Contatti elarning.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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di E-Learning**Polo Scienze della Natura**

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

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

Responsabile o Referente a.i. Angelo SACCA`

Contatti elearning.scienzeunito@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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di E-Learning**Polo Scienze Umanistiche**

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

Descrizione del servizio Soluzione tecnologica per l'erogazione di corsi in modalità E-Learning

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

Responsabile o Referente a.i. Angelo SACCA`

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/web/personale-unito/e-learning>
<https://www.unito.it/didattica/e-learning>

Indicatore servizio - Sistema di E-Learning

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Sistema di Web Conference (Virtual Room)

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

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://intranet.unito.it/web/personale-unito/virtual-room http://www.serviziweb.unito.it/media/?content=4904

Indicatore servizio - Sistema di Web Conference (Virtual Room)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Sistema informativo per la Ricerca

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

Descrizione del servizio	Sistema informatico a supporto della ricerca scientifica (IRIS)
Struttura organizzativa	Area Progetti e Servizi ICT
Responsabile o Referente	Fabio FORNERON
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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Sistemi di sondaggistica online (Uniquest)

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

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	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://intranet.unito.it/web/personale-unito/servizio-di-sondaggi-on-line

Indicatore servizio - Sistemi di sondaggistica online (Uniquest)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

Smart card

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 Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	processi.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/web/personale-unito/smart-card-e-firma-digitale

Indicatore servizio - Smart card

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, service desk)	1 (service desk)
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/no	Si	Si	Si
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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Si/no	n.d.	Si	Si

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
Contatti	ict.agrovet@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	Vincenzo GARSIA
Contatti	ict.cle@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
Contatti	ict.economiamanagement@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	Marco CANNIZZO
Contatti	ict.medsanluigi@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	Marco PIZZIO
Contatti	ict.medtorino@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA
Contatti	ict.scienzeunito@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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	Area Servizi ICT, Web, E-learning di Polo
Responsabile o Referente	a.i. Angelo SACCA`
Contatti	ict.scienzeumanistiche@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	In presenza
Link utili	http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

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

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

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	a.i. Angelo SACCÀ
Contatti	spoc@unito.it raccordopoli.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	On line
Link utili	http://www.unito.it/spoc http://help.unito.it

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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,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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

University Planner (UP))

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

Descrizione del servizio	Pianificazione e la gestione delle aule e degli orari di lezione ed eventi
Struttura organizzativa	Sezione Dematerializzazione e Innovazione ICT
Responsabile o Referente	Roberto SANGIULIANO
Contatti	ped@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/web/personale-unito/university-planner-up https://www.unito.it/servizi/servizi-line/tutti-i-servizi-line

Indicatore servizio - University Planner (UP)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

Valutazione della qualità della didattica (Edumeter)

Utenti - International Student
 Studente/ssa I e II livell
 Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	Sistema informativo a supporto della valutazione della qualità della didattica
Struttura organizzativa	Sezione Prototipazione e Management dei Servizi ICT
Responsabile o Referente	Federico ARATO
Contatti	sviluppo.ict@unito.it
Modalità per presentare reclamo	https://www.unito.it/reclami-e-segnalazioni-imbuca-lidea
Modalità di erogazione	On line
Link utili	http://www.serviziweb.unito.it/media/?content=7598

Indicatore servizio - Valutazione della qualità della didattica (Edumeter)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì

WIFI di Ateneo

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

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

Indicatore servizio - WIFI di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	3 (e-mail, telefono, service desk)	2 (e-mail, 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.altra (specificare)	Lettera	c,d	c,d	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 per la presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	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	36	40	40
	Sottoposto a indagini di customer satisfaction	Sì/no	n.d.	Sì	Sì



**Università
degli Studi
di Torino**

Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning

Via Verdi, 8 - 10124 Torino
Telefono: (+39) 011 6704791
Fax: (+39) 011 2361056-2361036
Email: direzione.ict@unito.it

*Redazione a cura della Direzione Sistemi Informativi, Portale,
E-learning*

*Supporto tecnico:
Area Coordinamento Servizi di Integrazione e Monitoraggio*

*Supporto informatico:
Direzione Sistemi Informativi, Portale, E-learning*

*Impaginazione:
Unità di Progetto Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*