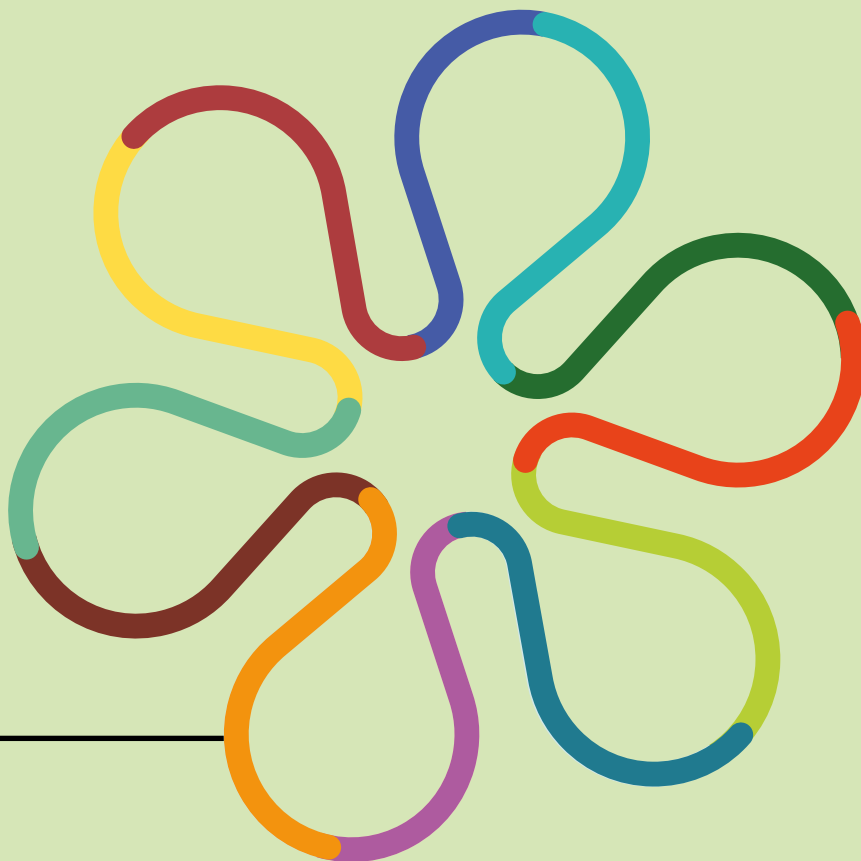


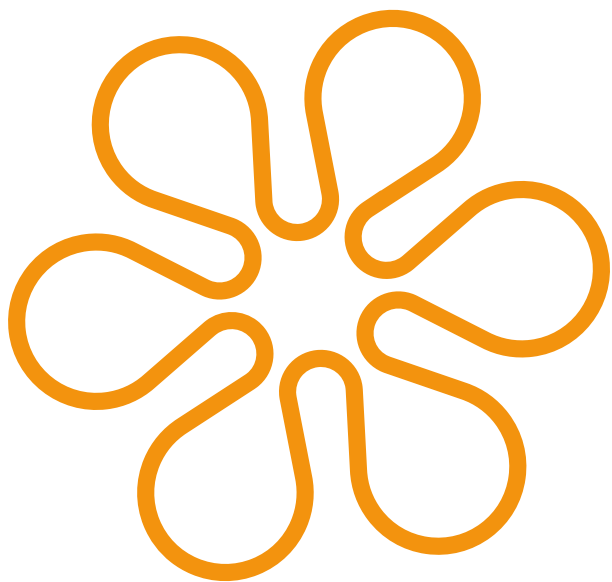


Università
degli Studi
di Torino

carta dei servizi 2019



Direzione
Generale



**Direzione
Generale**

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

Comunicazione a supporto del crisis management.....	5
Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo.....	6
Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali.....	7
Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social).....	8
Servizio informazioni (Urp e Infopoint).....	9
UniToNews - Magazine di Ateneo.....	10

Comunicazione a supporto del crisis management

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	Ideazione e gestione della comunicazione a fronte di situazioni di pre-crisi e di crisi organizzativa
Struttura organizzativa	Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Po 11 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel: 011/6708616 - 8617 - 8618
Modalità per presentare reclamo	comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

Indicatore servizio - Comunicazione a supporto del crisis management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Numero	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane	Giornata sui social e per le mail Settimana per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Variabile in base a ogni progetto	Variabile in base a ogni progetto	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018

Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

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	Ideazione e gestione della comunicazione di progetti e/o scelte di valore strategico per l'Ateneo
Struttura organizzativa	Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Po 11 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel: 011/6708616 - 8617 - 8618
Modalità per presentare reclamo	comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni
Link utili	http://politichediateneounito.it/

Indicatore servizio - Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Accessibilità multicanale	Numero	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane	Giornata sui social e per le mail Settimana per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e e-mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Variabile in base a ogni progetto	Variabile in base a ogni progetto	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018

Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

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

Descrizione del servizio	Ideazione, produzione e diffusione dei materiali (comunicati stampa, cartelle stampa - cartacee e digitali - video, fotografie, ecc.) Cura della rassegna stampa Organizzazione conferenze stampa, interviste ed eventi
Struttura organizzativa	Relazioni con i Media
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON
Contatti	Via Verdi 8 -10214 Torino ufficio.stampa@unito.it Tel: 011/6709611
Modalità per presentare reclamo	relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono, incontri
Link utili	https://www.unito.it/profilo/press

Indicatore servizio - Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop; g.altro (specificare)	Lettera	b;d	b;d	b;d
Tempestività	Tempo di risposta dal recupero dell'informazione completa	Giorno lavorativo	3	3	3
Efficacia	Approfondimenti giornalistici settimanali in un anno	Numero	100	100	100

Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social)

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	Ideazione e gestione di campagne, progetti o iniziative specifiche di comunicazione on line, off line e sui canali social di Ateneo Ideazione e revisione di contenuti e linguaggio
Struttura organizzativa	Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Po 11 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel: 011/6708616 - 8617 - 8618
Modalità per presentare reclamo	comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

Indicatore servizio - Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Canali mediati o diretti attraverso i quali è possibile accedere al servizio	Numero	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
Trasparenza	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	Sì	Sì	Sì
Tempestività	Tempo medio per la pubblicazione delle informazioni	Giorno lavorativo (social ed e-mail); settimana (siti tematici)	1 social e e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social e e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social e e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Variabile in base a ogni progetto	Variabile in base a ogni progetto	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018

Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

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	Attività di relazioni con il pubblico attraverso lo sportello polifunzionale
Struttura organizzativa	Relazioni esterne, eventi e Infopoint
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON
Contatti	Via Po 29 - 10124 Torino infopoint@unito.it urp@unito.it Tel: 011/6703020
Modalità per presentare reclamo	relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono, sportello
Link utili	https://www.unito.it/servizi/sportelli-e-uffici-aperti-al-pubblico/urp https://www.unito.it/servizi/sportelli-e-uffici-aperti-al-pubblico/infopoint

Indicatore servizio - Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	4 (sportello, e-mail, telefono, Skype)	4 (sportello, e-mail, telefono, Skype)	4 (sportello, e-mail, telefono, Skype)
Trasparenza	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio URP: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare)	Lettera	b	b	b
	Grado di interazione on line per l'accesso al servizio INFOPOINT: a. assente; b. pdf scaricabile; c. form online; d. monitoraggio del processo online; e. intero processo online; f. altro (specificare)	Lettera	b	b	b
Tempestività	Tempo medio di attesa allo sportello Infopoint	Minuti	10	10	10
Efficacia	Numero di reclami	Numero	1	0	0

UniToNews - Magazine di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Produzione di articoli, podcast audio, video interviste di carattere giornalistico per il sito UniToNews, testata giornalistica di Ateneo
Struttura organizzativa	Relazioni con i Media
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON
Contatti	unitonews@unito.it Tel: 011/6702149
Modalità per presentare reclamo	relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono
Link utili	https://www.unitonews.it/index.php/it

Indicatore servizio - UniToNews - Magazine di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore attuale 2018	Valore programmato 2019
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero canali	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/infonews; c.intranet; d. portale; e.social media; f. seminario/ workshop; g.altro (specificare)	Lettera	d;e	d;e	d;e
Tempestività	Tempo medio di pubblicazione sul sito dalla presa in carico	Giorni	7	7	7
Efficacia	Numero di visualizzazioni annuali	Numero	n. 135.809	n. 146.596	n. 150.000
	Numero di pod e video realizzati annualmente	Numero	50	100	110



**Università
degli Studi
di Torino**

Direzione Generale

Via Verdi, 8 - 10124 Torino

Telefono: (+39) 011 6702305-3487-3406

Fax: (+39) 011 6703408

Email: direzione.generale@unito.it

Redazione a cura della Direzione Generale

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