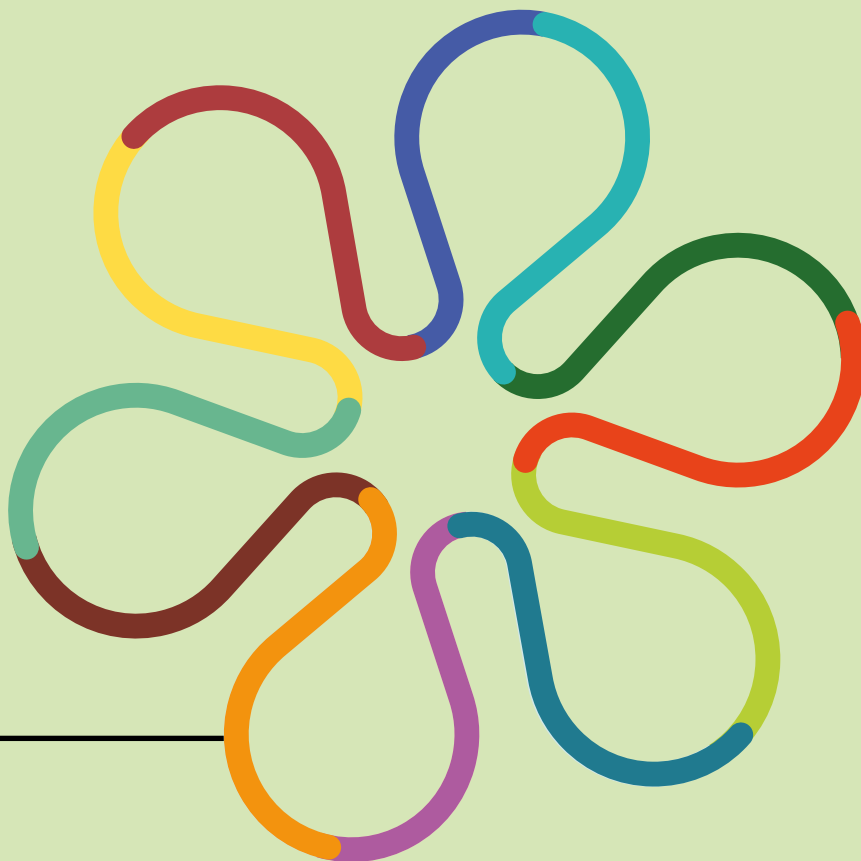




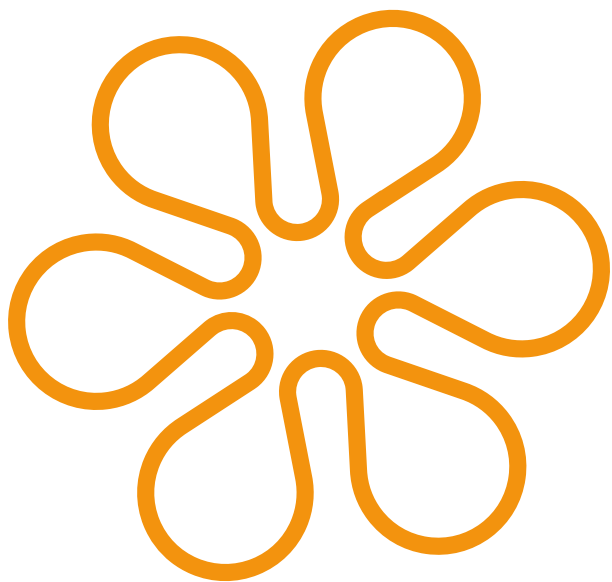
Università  
degli Studi  
di Torino

# carta dei servizi 2017



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

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

## 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

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

**Indicatore servizio** - Comunicazione a supporto del crisis management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità multicanale	Numero	U.P. non esistente nel periodo indicato	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	U.P. non esistente nel periodo indicato	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	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	U.P. non esistente nel periodo indicato	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
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	U.P. non esistente nel periodo indicato	Variabile in base a ogni progetto	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2017

## 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

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

**Indicatore servizio** - Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Accessibilità multicanale	Numero	U.P. non esistente nel periodo indicato	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	U.P. non esistente nel periodo indicato	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	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	U.P. non esistente nel periodo indicato	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
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	U.P. non esistente nel periodo indicato	Variabile in base a ogni progetto	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2017

## Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

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

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Relazioni con i Media
<b>Responsabile o Referente</b>	a.i. Susanna BISON
<b>Contatti</b>	Via Verdi 8 -10214 Torino ufficio.stampa@unito.it Tel: 011/6709611
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	relazioniesterne@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	Mail, telefono, incontri
<b>Link utili</b>	<a href="https://www.unito.it/profilo/press">https://www.unito.it/profilo/press</a>

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

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)	2 (e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo di risposta dal recupero dell'informazione completa	Giorno lavorativo	3	3	3
<b>Efficacia</b>	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

<b>Descrizione del servizio</b>	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
<b>Struttura organizzativa</b>	Comunicazione istituzionale e organizzativa
<b>Responsabile o Referente</b>	Stefania STECCA
<b>Contatti</b>	Via Po 11 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel: 011/6708616 - 8617 - 8618
<b>Modalità per presentare reclamo</b>	comunicazione@unito.it
<b>Modalità di erogazione</b>	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	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Canali mediati o diretti attraverso i quali è possibile accedere al servizio	Numero	U.P. non esistente nel periodo indicato	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)	3 (canali social per i temi di competenza, e-mail, telefono)
<b>Trasparenza</b>	Pubblicazione contenuti e diffusione messaggi attraverso i canali istituzionali e organizzativi (on line, off line, social)	Sì/no	U.P. non esistente nel periodo indicato	Sì	Sì
<b>Tempestività</b>	Tempo medio per la pubblicazione delle informazioni	Giorno lavorativo (social ed e-mail); settimana (siti tematici)	U.P. non esistente nel periodo indicato	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
<b>Efficacia</b>	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	U.P. non esistente nel periodo indicato	Variabile in base a ogni progetto	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2017



## 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

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

### Indicatore servizio - Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	4 (sportello, e-mail, telefono, Skype)	4 (sportello, e-mail, telefono, Skype)	4 (sportello, e-mail, telefono, Skype)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di attesa allo sportello Infopoint	Minuti	10	10	10
<b>Efficacia</b>	Numero di reclami	Numero	0	1	0

## UniToNews - Magazine di Ateneo

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

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

**Indicatore servizio** - UniToNews - Magazine di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Trend 2013/2016	Valore attuale 2017	Valore programmato 2018
<b>Accessibilità</b>	Modalità di contatto	Numero canali	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)	3 (telefono, mail, sito web)
<b>Trasparenza</b>	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
<b>Tempestività</b>	Tempo medio di pubblicazione sul sito dalla presa in carico	Giorni	7	7	7
<b>Efficacia</b>	Numero di visualizzazioni annuali	Numero	(Anno 2016) n. 173.000	Primo semestre n. 73.000	n. 176.000
	Numero di pod e video realizzati annualmente	Numero	50	50	50



**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](mailto: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*