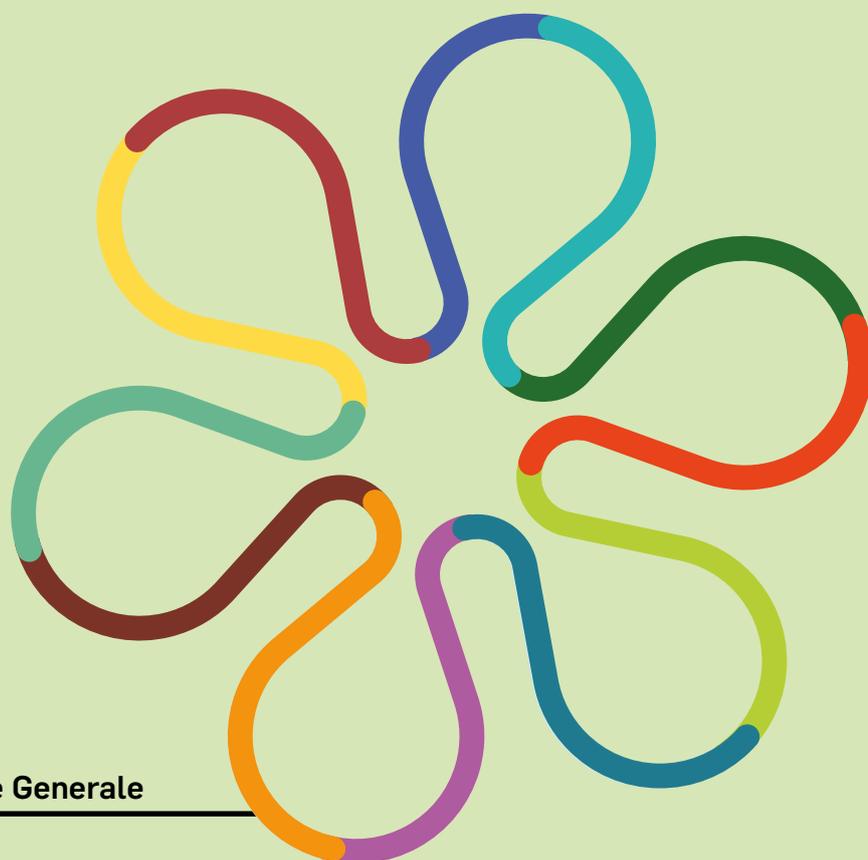




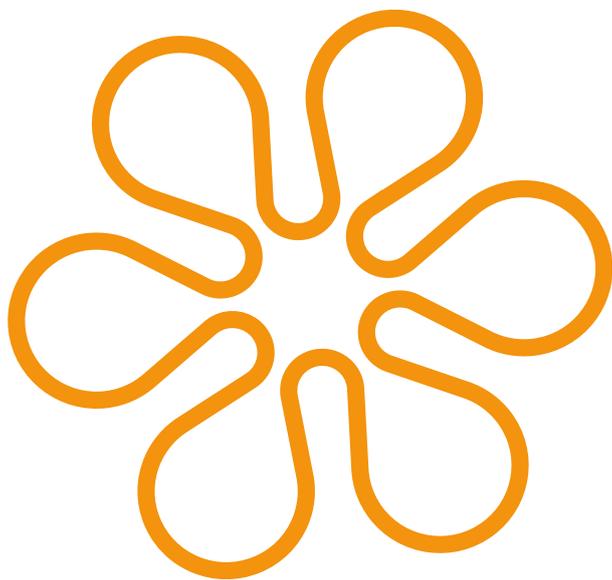
UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2022/2023



Direzione Generale

Ultimo aggiornamento: luglio 2023



**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 di politiche e scelte strategiche di Ateneo.....	5
Comunicazione a supporto del crisis management.....	6
Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo.....	7
Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali.....	8
Patrocinio e logo di Ateneo.....	9
Progetti e campagne di comunicazione istituzionale e organizzativa attraverso canali di Ateneo e canali esterni (on line, off line, social).....	10
Servizio informazioni (Urp e Infopoint).....	11
UniToNews - Magazine di Ateneo.....	12

Comunicazione a supporto del crisis management

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

Descrizione del servizio Ideazione e gestione della comunicazione a fronte di situazioni di pre-crisi e di crisi organizzativa

Struttura organizzativa Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa

Responsabile o Referente Stefania STECCA

Contatti Via Verdi 8 - 10124 Torino
 comunicazione@unito.it
 Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738

Modalità per presentare reclamo E-mail: comunicazione@unito.it

Modalità di erogazione E-mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni

Indicatore servizio - Comunicazione a supporto del crisis management

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
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	Covid-19: tempestive sulla base d'introduzione di nuove disposizioni	Covid-19: tempestive sulla base d'introduzione di nuove disposizioni	Covid-19: tempestive sulla base d'introduzione di nuove disposizioni
Efficacia	Comportamenti e reazioni da parte dei pubblici	Dati analitici di pagine social e siti tematici	Covid-19: adeguamento delle modalità di comunicazione alle richieste ricevute per favorire la conoscenza delle informazioni	Covid-19: adeguamento delle modalità di comunicazione alle richieste ricevute per favorire la conoscenza delle informazioni	Covid-19: adeguamento delle modalità di comunicazione alle richieste ricevute per favorire la conoscenza delle informazioni

Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Utenti - Futuro/a Studente/ssa e Famiglie

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

Descrizione del servizio	Ideazione e gestione della comunicazione di progetti e/o scelte di valore strategico per l'Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Verdi 8 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738
Modalità per presentare reclamo	E-mail: comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, siti web tematici, canali social, incontri e riunioni
Link utili	politichediatoeneo.unito.it/

Indicatore servizio - Comunicazione di politiche e scelte strategiche di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
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)	Si/no	sì	sì	sì
Tempestività	In base al canale la dimensione può essere nell'ordine di grandezza delle ore, dei giorni, delle settimane. Tempo medio per canale	Giornata sui social e per le mail Settimana per i siti tematici	Nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social e mail Da 1 a 2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	Nella giornata per social 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	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2019	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2020	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2021

Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo

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

Descrizione del servizio	Definizione delle strategie di sviluppo e content strategy dei social media di Ateneo (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, Youtube) Presidio dei social media di Ateneo ed elaborazione dei contenuti Sperimentazione di nuovi modelli di comunicazione
Struttura organizzativa	Sezione Media relations e Social network
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON sino al 30/4. Poi a.i. Andrea Silvestri
Contatti	Via Verdi 8 -10214 Torino social@unito.it Tel: 011/6709611
Modalità per presentare reclamo	E-mail: relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono, incontri, canali social
Link utili	https://www.unito.it/unito-comunica/social-e-multimedia

Indicatore servizio - Coordinamento e gestione dei social media di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero	n.d	n.d	3 (e-mail, telefono, social network)
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail/ infonews; c.intranet; d. portale; e.socialmedia; f. seminario/workshop; g.altro (specificare);	Lettera	n.d	n.d	b; d; e
Tempestività	Tempo di risposta dal recupero dell'informazione completa	Giorno lavorativo	n.d	n.d	2
Efficacia	Approfondimenti giornalistici settimanali in un anno	Numero	n.d	n.d	miglioramento sul dato annuale 2021

Gestione della relazione con i media locali, nazionali e internazionali

Utenti - Assegnista

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 Pianificazione campagna informative per immatricolazioni e orientamento. Ideazione e produzione di video istituzionali e promozionali
Struttura organizzativa	Sezione Media relations e Social network
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON sino al 30/4. Poi a.i. Andrea Silvestri
Contatti	Via Verdi 8 -10214 Torino ufficio.stampa@unito.it Tel: 011/6709611
Modalità per presentare reclamo	E-mail: 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 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
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.socialmedia; 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

Patrocinio e logo di Ateneo

Utenti - Dottorando/a
Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio	Concessione del Patrocinio e dell'utilizzo del Logo di Ateneo
Struttura organizzativa	Sezione Eventi e Infopoint
Responsabile o Referente	Chiara TORTA
Contatti	Via Verdi 8 - 10214 Torino relazioniesterne@unito.it Tel: 011/6702178
Modalità per presentare reclamo	E-mail: relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	Mail, telefono
Link utili	https://goo.gl/YwpmP1

Indicatore servizio -Patrocinio e logo di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Trasparenza	Grado di pubblicizzazione: a. assente; b.e-mail; c.intranet; d. portale; g. form on line inviato su richiesta	Lettera	g	b	g; e; d
	Modalità di contatto	Giorni	180	200	350
Tempestività	Tempo medio di attesa risposta concessione	Numero richieste	8	8	7

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

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

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	Sezione Comunicazione istituzionale e organizzativa
Responsabile o Referente	Stefania STECCA
Contatti	Via Verdi 8 - 10124 Torino comunicazione@unito.it Tel:011/670 8616 - 8617 - 9402 - 9738
Modalità per presentare reclamo	E-mail: comunicazione@unito.it
Modalità di erogazione	E-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 2019	Valore 2020	Valore programmato 2021
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 e mail); settimana (siti tematici)	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed e-mail 1/2 settimane in base alla complessità per i siti tematici	1 social ed 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	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2018	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2019	Mantenimento o miglioramento sul dato corrispondente 2020

Servizio informazioni (Urp e Infopoint)

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

Descrizione del servizio Attività di relazioni con il pubblico attraverso lo sportello polifunzionale

Struttura organizzativa Sezione Eventi e Infopoint

Responsabile o Referente Chiara TORTA

Contatti Via Po 29 - 10124 Torino
infopoint@unito.it
urp@unito.it
Tel: 011/6703020

Modalità per presentare reclamo E-mail: relazioniesterne@unito.it

Modalità di erogazione E-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 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
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	0	0	0

UniToNews - Magazine di Ateneo

Utenti - International Student
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	Sezione Media relations e Social network
Responsabile o Referente	a.i. Susanna BISON sino al 30/4. Poi a.i. Andrea Silvestri
Contatti	unitonews@unito.it Tel: 011/6709611
Modalità per presentare reclamo	E-mail: relazioniesterne@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono
Link utili	https://www.unitonews.it/index.php/it

Indicatore servizio - UniToNews - Magazine di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Modalità di contatto	Numero di 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.socialmedia; 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	500.000	300.000	300.000
	Numero di pod e video realizzati annualmente	Numero	110	130	130



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Direzione Generale
General Division

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

Redazione a cura della Direzione Generale

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*