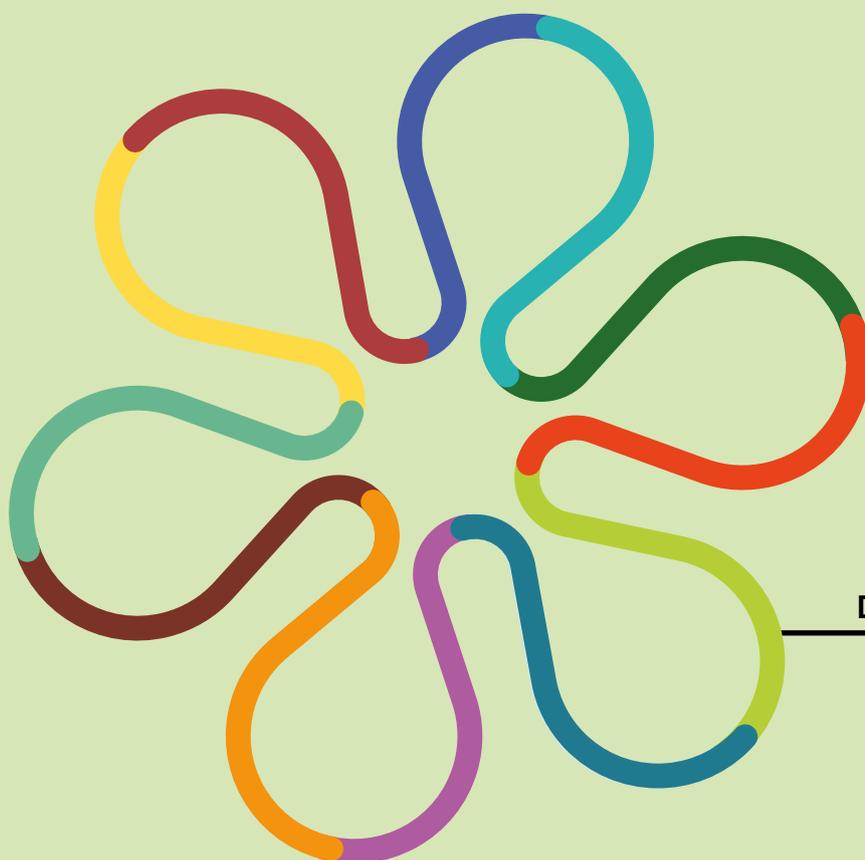




UNIVERSITÀ
DI TORINO

Carta dei servizi 2022/2023



Direzione Ricerca

Ultimo aggiornamento: giugno 2023



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

<u>Coordinamento sperimentazioni in vivo</u>	4
<u>Comunicazione e interazione sul web - Redazione di FRidA</u>	5
<u>Formazione a supporto della progettazione europea e nazionale</u>	6
<u>Progettazione e organizzazione iniziative di valorizzazione della ricerca, PE, science education</u>	7
<u>Scouting, progettazione e promozione delle opportunità per la ricerca</u>	8
<u>Supporto alla progettazione e gestione progetti strategici di Ateneo</u>	9
<u>Supporto alla Ricerca - Gestione Finanziamenti</u>	10
<u>Supporto alla Ricerca - Gestione Accordi di Ricerca</u>	11
<u>Supporto Comitato di Ateneo per il Public Engagement e Associazione APEnet</u>	12
<u>Supporto e formazione alla valorizzazione e impatto della ricerca e public engagement</u>	13
<u>Supporto e formazione alle pratiche Open Access - deposito</u>	14
<u>Supporto e formazione alle pratiche Open Access - pubblicazione</u>	15
<u>Supporto e formazione sugli obblighi Open Science in Horizon Europe</u>	16
<u>Verifica Requisiti Abilitazione Scientifica Nazionale (ASN)</u>	17

Coordinamento sperimentazioni in vivo

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

Descrizione del servizio	1. Preparazione e invio domande di autorizzazione ministeriale 2. Coordinamento contatti tra gli sperimentatori di Ateneo, Ministero e Istituto Superiore di Sanità
Struttura organizzativa	Servizio Veterinario di Ateneo
Responsabile o Referente	Paolo POLLICINO
Contatti	Paolo POLLICINO Luca OSELLA Largo Braccini 2 - 10095 Grugliasco (TO) Email coordinamento.ricerca@unito.it Tel. 011 6709103
Modalità per presentare reclamo	coordinamento.ricerca@unito.it
Modalità di erogazione	Telefono, mail
Link utili	

Indicatore servizio - Coordinamento sperimentazioni in vivo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Numero di canali di accesso al servizio	numero	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)
Trasparenza	Predisposizione rendicontazione dati statistici sugli animali annualmente utilizzati nelle sperimentazioni	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Presenza in carico della richiesta	giorni	2	2	2
	Tempo medio di verifica e revisione delle domande autorizzative	giorni	4	4	4
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Comunicazione e interazione sul web - Redazione di FRidA

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student

Descrizione del servizio	1) Coordinamento del progetto FRidA 2) Progettazione e supporto redazione articoli, realizzazione video e podcast
Struttura organizzativa	Valorizzazione ed impatto della Ricerca e Public Engagement
Responsabile o Referente	Andrea M. DE BORTOLI
Contatti	Via Po, 18 - 10123 Torino Email publicengagement@unito.it Tel. 011 6702737/3945
Modalità per presentare reclamo	
Modalità di erogazione	Presenza, videoconferenza, e-mail, telefono
Link utili	frida.unito.it

Indicatore servizio - Comunicazione e interazione sul web - Redazione di FRidA

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	giorni	2	2	2
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorni	4	4	4
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Formazione a supporto della progettazione europea e nazionale

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student
Specializzando/a

Descrizione del servizio	Progettazione, coordinamento e promozione delle attività di formazione e informazione relative ai temi di competenza: - opportunità e tipologie dei fondi competitivi di ricerca - tecniche e strumenti per la progettazione - temi trasversali e strategici per la ricerca
Struttura organizzativa	Promozione alla Ricerca
Responsabile o Referente	Alessia DINO
Contatti	Via Bogino, 9 - 10123 Torino Email promozione.ricerca@unito.it Tel. 011 6702740
Modalità per presentare reclamo	promozione.ricerca@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, presenza, videoconferenza
Link utili	https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-e-promozione-della-ricerca https://intranet.unito.it/display/RI/Finanziamenti+e+promozione+della+ricerca

Indicatore servizio - Formazione a supporto della progettazione europea e nazionale

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	N.D.	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)
	Form di iscrizione	Numero	N.D.	1 per ogni modulo formativo	1 per ogni modulo formativo
Trasparenza	Numero di canali per la pubblicazione del programma di formazione	Numero	N.D.	2 (intranet di Ateneo e comunicazione via email mirata)	2 (intranet di Ateneo e comunicazione via email mirata)
Tempestività	Informazione tempestiva circa le opportunità di formazione	Giorni	N.D.	Almeno 15 giorni prima di ogni corso	Almeno 15 giorni prima di ogni corso
Efficacia	Dati di partecipazione media a ciascun modulo	Numero	N.D.	Circa 50 iscritti	>=50

Progettazione e organizzazione iniziative di valorizzazione della ricerca, PE, science education

Utenti - Assegnista
 Borsista
 Dottorando/a
 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 1) Progettazione e supporto iniziative di PE e science education
 2) Coinvolgimento e supporto comunità universitaria

Struttura organizzativa Valorizzazione ed impatto della Ricerca e Public Engagement

Responsabile o Referente Andrea M. DE BORTOLI

Contatti Via Po, 18 - 10123 Torino
 Email publicengagement@unito.it
 Tel. 011 6702737/3945

Modalità di erogazione Presenza, videoconferenza, e-mail, telefono

Link utili <https://www.unito.it/ricerca/terza-missione/public-engagement>

Indicatore servizio - Progettazione e organizzazione iniziative di valorizzazione della ricerca, PE, science education

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ore	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Scouting, progettazione e promozione delle opportunità per la ricerca

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
Specializzando/a

Descrizione del servizio

- 1) Scouting e monitoraggio delle opportunità di finanziamento per la ricerca, nazionali ed internazionali e promozione su Portale e Intranet di Ateneo;
- 2) Analisi di settori emergenti e nuovi strumenti di finanziamento della ricerca e presidio dei gruppi tematici di ateneo;
- 3) Analisi e comunicazione relativa ai documenti programmatici nazionali ed internazionali (PNR, SNSI, documenti programmatici EU)
- 4) Presidio e coordinamento dei temi trasversali e strategici legati alla progettazione ed implementazione dei progetti europei (Etica e integrità, dimensione di genere e inclusività, integrazione delle scienze umane e sociali, principio DNSH, strategia HRS4R);
- 5) Promozione strumenti a supporto della ricerca messi a disposizione dall'Ateneo (Open Cosmos e Research Professional)
- 6) Facilitazione delle attività a supporto della ricerca in capo ai Poli di Direzione attraverso l'ottimizzazione della comunicazione e il miglioramento dell'accessibilità a informazioni, strumenti e risorse utili alla progettazione

Struttura organizzativa

Promozione alla Ricerca

Responsabile o Referente

Alessia DINO

Contatti

Via Bogino, 9 - 10123 Torino
Email promozione.ricerca@unito.it
Tel. 011 6702740

Modalità per presentare reclamo

promozione.ricerca@unito.it

Modalità di erogazione

E-mail, telefono, presenza, videoconferenza

Link utili

<https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-e-promozione-della-ricerca>
<https://intranet.unito.it/display/R/Finanziamenti+e+promozione+della+ricerca>

Indicatore servizio -Scouting, progettazione e promozione delle opportunità per la ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Numero di canali di accesso al servizio	Numero	N.D.	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)
Trasparenza	Numero di canali per la pubblicazione delle opportunità intercettate	Numero	N.D.	2 (intranet di Ateneo e newsletter)	2 (intranet di Ateneo e newsletter)
Tempestività	Cadenza dell'aggiornamento canali di comunicazione (intranet di Ateneo e newsletter)	Giorni	N.D.	7	7
Efficacia	Dati di partecipazione a Horizon Europe almeno in linea con l'anno precedente	Numero	N.D.	30	>=30

Supporto alla progettazione e gestione progetti strategici di Ateneo

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student
Specializzando/a

Descrizione del servizio	1) Attività di coordinamento del supporto alla progettazione relativa a bandi di natura strategica per il posizionamento dei ranking di valutazione dell'ateneo (ERC, MSCA, partenariati,...) in sinergia con le aree di polo 2) Contributo alla progettazione su progetti strategici di Ateneo (e.g. PNRR)
Struttura organizzativa	Promozione alla Ricerca
Responsabile o Referente	Alessia DINO
Contatti	Via Bogino, 9 - 10123 Torino Email promozione.ricerca@unito.it Tel. 011 6702740
Modalità per presentare reclamo	promozione.ricerca@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono, presenza, videoconferenza
Link utili	https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-e-promozione-della-ricerca https://intranet.unito.it/display/RI/Finanziamenti+e+promozione+del-la+ricerca

Indicatore servizio -Supporto alla progettazione e gestione progetti strategici di Ateneo

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	Numero di canali di accesso al servizio	numero	N.D.	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)
	Possibilità di supporto su appuntamento	sì/no	N.D.	sì	sì
Trasparenza	Numero di canali per la pubblicazione del programma di formazione	giorni	N.D.	3 (portale e intranet di Ateneo; comunicazione via email)	3 (portale e intranet di Ateneo; comunicazione via email)
Tempestività	Presa in carico della richiesta	giorni	N.D.	2	2

Supporto alla Ricerca - Gestione Finanziamenti

Utenti - Borsista

Imprese, Enti pubblici e privati, comunità e territorio

Descrizione del servizio

- Attività di consulenza e supporto per la predisposizione e negoziazione dei budget relativi a finanziamenti di ricerca competitiva a valere su progetti locali, nazionali e internazionali.
- Supporto e consulenza per la stesura e approvazione dei consortium e grant agreement di progetti europei e documenti analoghi per i progetti nazionali e locali. Attività di contatto verso enti finanziatori locali, nazionali, internazionali.
- Attività di gestione e rendicontazione dei progetti/contratti finanziati di rilevanza di Ateneo. Attività di supporto e consulenza alla gestione e rendicontazione dei progetti/contratti finanziati da enti locali, nazionali ed internazionali verso i poli ricerca.
- Presidio e gestione delle attività di audit obbligatorie verso MUR (PRIN, FIS,...); attività di supporto e consulenza alle procedure di audit di primo e di secondo livello dei progetti/contratti finanziati da enti locali, nazionali ed internazionali.
- Presidio e gestione delle procedure relative alla distribuzione, gestione e rendicontazione dei fondi di finanziamento locali per la ricerca (ricerca locale, Compagnia di San Paolo, CRT ecc...).
- Presidio banche dati riguardanti la ricerca per le parti di competenza (entità, distribuzione e tipologia dei finanziamenti) e redazione di report periodici.
- Supporto alla valutazione della ricerca per le parti di competenza (entità, distribuzione e tipologia dei finanziamenti per la ricerca).
- Istruttoria e predisposizione delle pratiche di competenza per gli Organi di Governo.
- Presidio dei contenuti di informazione e comunicazione su Portale e Intranet di Ateneo.
- Coordinamento e promozione delle attività di formazione destinate al personale relativamente ai temi di competenza (gestione e rendicontazione dei fondi competitivi di ricerca).

Struttura organizzativa

Gestione Finanziamenti e Accordi di Ricerca

Responsabile o Referente

Alessandro DE FILIPPO

Contatti

Area Gestione Finanziamenti e Accordi di Ricerca

Via Bogino, 9 - 10123 Torino

email: arearicerca-fondi@unito.it Tel.: 0116704376/4386/4391/9637

Modalità per presentare reclamo

Inviare mail all'indirizzo: arearicerca-fondi@unito.it

Modalità di erogazione

In presenza, e-mail, telefono, in remoto (via conference call)

Link utili

<https://www.unito.it/ricerca/finanziamenti-e-promozione-della-ricerca>
<https://intranet.unito.it/pages/viewpage.action?pageId=43876384>

Indicatore servizio -Supporto alla Ricerca - Gestione Finanziamenti

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in remoto via conference call ; e-mail; telefono)	3 (in remoto via conference call ; e-mail; telefono)	3 (in remoto via conference call ; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	no	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Supporto alla Ricerca - Gestione Accordi di Ricerca

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

Descrizione del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di redazione e supporto alla redazione e negoziazione di accordi, convenzioni e contratti di ricerca di rilevanza di Ateneo e consulenza verso i poli per la redazione, negoziazione e gestione dei contratti di ricerca settoriali. - Attività di competenza finalizzate alla costituzione di Associazione Temporanea di Scopo/Accordo di Partenariato. - Predisposizione ed emanazione dei regolamenti interni inerenti la ricerca. - Attività istruttorie e supporto all'iter formale di costituzione dei centri di ricerca di primo e di secondo livello Interdipartimentali/di competenza e loro gestione amministrativa (nomina organi/conferma/disattivazione/modifica regolamenti) - Coordinamento e promozione delle attività di formazione destinate al personale relativamente ai temi di competenza (convenzioni, contratti e accordi di ricerca nazionali ed internazionali). - Istruttoria e predisposizione delle pratiche di competenza per gli Organi di Governo. - Presidio dei contenuti di informazione e comunicazione su Portale e Intranet di Ateneo. - Attività di segreteria e archivio per il Comitato di Bioetica di Ateneo.
Struttura organizzativa	Gestione Finanziamenti e Accordi di Ricerca
Responsabile o Referente	Alessandro DE FILIPPO
Contatti	Area Gestione Finanziamenti e Accordi di Ricerca Via Bogino, 9 - 10123 Torino email: drtm.convenzioni@unito.it Tel.: 0116704377/4383/4719
Modalità per presentare reclamo	inviare mail all'indirizzo: drtm.convenzioni@unito.it
Modalità di erogazione	In presenza, e-mail, telefono, in remoto (via conference call)
Link utili	https://www.unito.it/ricerca/fare-ricerca-unito/convenzioni-ricerca-e-trasferimento-tecnologico https://www.unito.it/ricerca/strutture-e-organi-la-ricerca/comitato-di-bioetica-dellateneo https://www.unito.it/ateneo/strutture-e-sedi/strutture/centri

Indicatore servizio - Supporto alla Ricerca - Gestione Accordi di Ricerca

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in remoto via conference call ; e-mail; telefono)	3 (in remoto via conference call ; e-mail; telefono)	3 (in remoto via conference call ; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	no	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Supporto Comitato di Ateneo per il Public Engagement e Associazione APENet

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

Descrizione del servizio	1) Segreteria del Comitato PE e dell'Associazione APENet 2) Attività di ricerca 3) Supporto gestione dati, bandi, contratti
Struttura organizzativa	Valorizzazione ed impatto della Ricerca e Public Engagement
Responsabile o Referente	Andrea M. DE BORTOLI
Contatti	Via Po, 18 - 10123 Torino Email publicengagement@unito.it Tel. 011 6702737/3945
Modalità di erogazione	Presenza, videoconferenza, e-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/ricerca/terza-missione/public-engagement/comitato-il-public-engagement www.apenetwork.it

Indicatore servizio - Supporto Comitato di Ateneo per il Public Engagement e Associazione APENet

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Supporto e formazione alla valorizzazione e impatto della ricerca e public engagement

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student

Descrizione del servizio	1) Impatto sociale, culturale ed economico della ricerca: gestione e analisi dati, monitoraggio, valorizzazione e valutazione 2) Identificazione e valorizzazione casi studio di impatto di Ateneo 3) Supporto ai Dipartimenti per la progettazione e il monitoraggio dell'impatto attraverso la promozione e diffusione di buone pratiche, strumenti e modelli di riferimento 4) Supporto per i Piani triennali dipartimentali
Struttura organizzativa	Valorizzazione ed impatto della Ricerca e Public Engagement
Responsabile o Referente	Andrea M. DE BORTOLI
Contatti	Via Po, 18 - 10123 Torino Email publicengagement@unito.it Tel. 011 6702737/3945
Modalità di erogazione	Presenza, videoconferenza, e-mail, telefono
Link utili	https://www.unito.it/ricerca/terza-missione

Indicatore servizio - Supporto e formazione alla valorizzazione e impatto della ricerca e public engagement

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
	Presenza del materiale didattico online	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Supporto e formazione alle pratiche Open Access - deposito

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student
Specializzando/a
Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	1) Supporto agli utenti nelle pratiche di deposito dei testi in IRIS-AperTO (politiche di copyright, versione consentita...) 2) Supporto agli utenti nelle pratiche di deposito dei dati (descrizione conforme a FAIR) 3) Formazione a ricercatori e PhD sulle pratiche Open 4) Produzione di materiale informativo sulle pratiche Open
Struttura organizzativa	Open Science
Responsabile o Referente	Elena GIGLIA
Contatti	Via Verdi, 8 - 10124 Torino Email openaccess@unito.it Tel. 011 6704191/ 4049
Link utili	https://www.aa.unito.it/new/ https://iris.unito.it/

Indicatore servizio - Supporto e formazione alle pratiche Open Access - deposito

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
	Presenza del materiale didattico online	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Supporto e formazione alle pratiche Open Access - pubblicazione

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student
Specializzando/a
Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	1) Supporto agli utenti nella creazione e gestione di nuove riviste online Open Access sulla piattaforma SIRIO@UniTo 2) Supporto agli utenti nella creazione di nuovi volumi online Open Access sulla piattaforma Collane@UniTO 3) Formazione all'uso di OJS Open Journal System per la gestione delle riviste
Struttura organizzativa	Open Science
Responsabile o Referente	Elena GIGLIA
Contatti	Via Verdi, 8 - 10124 Torino Email openaccess@unito.it Tel. 011 6704191/ 4049
Link utili	https://www.oa.unito.it/new/ https://iris.unito.it/

Indicatore servizio - Supporto e formazione alle pratiche Open Access - pubblicazione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Supporto e formazione sugli obblighi Open Science in Horizon Europe

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
International Student
Specializzando/a
Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	1) Formazione sugli obblighi Open Science nella nuova progettazione europea 2) Supporto nella stesura delle sezioni rilevanti nella proposta di progetto in Horizon Europe 3) Supporto nella stesura del Data Management Plan 4) Creazione di materiale informativo sui nuovi obblighi Open Science
Struttura organizzativa	Open Science
Responsabile o Referente	Elena GIGLIA
Contatti	Via Verdi, 8 - 10124 Torino Email openaccess@unito.it Tel. 011 6704191/ 4049
Link utili	https://www.oa.unito.it/new/ https://www.oa.unito.it/new/horizon-europe/

Indicatore servizio - Supporto e formazione alle pratiche Open Access - pubblicazione

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)	3 (in presenza; e-mail; telefono)
	Possibilità di ricevimento su appuntamento	sì/no	sì	sì	sì
Trasparenza	Presenza su sito web delle informazioni utili	sì/no	sì	sì	sì
	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito	giorno lavorativo	2	2	2
	Presenza del materiale didattico online	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in presenza	ora	5	5	5
	Tempo medio di attesa per risposta a richiesta di supporto in remoto	giorno lavorativo	2	2	2
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%

Verifica Requisiti Abilitazione Scientifica Nazionale (ASN)

Utenti - Assegnista
Borsista
Dottorando/a
Studente/ssa Master

Descrizione del servizio	Supporto agli utenti nella verifica delle soglie relative all'Abilitazione Scientifica Nazionale.
Struttura organizzativa	Valutazione, Gestione Dati e Programmazione Strategica Della Ricerca
Responsabile o Referente	Giorgio LONGO
Contatti	Via Verdi, 8 - 10124 Torino Tel. 011/670 4398 - 6376 Email: catalogo-ricerca@unito.it Orari in cui telefonare: lun-ven 09.30-12.00; 14.00-16.00
Modalità per presentare reclamo	Inviare email all'indirizzo della Direzione: direzione.programmazionevalutazione@unito.it
Modalità di erogazione	E-mail, telefono

Indicatore servizio - Verifica Requisiti Abilitazione Scientifica Nazionale (ASN)

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2020	Valore 2021	Valore programmato 2022
Accessibilità	N. di canali di accesso al servizio	numero	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)	2 (e-mail e telefono)
Trasparenza	Predisposizione rendicontazione dati statistici sugli animali annualmente utilizzati nelle sperimentazioni	sì/no	sì	sì	sì
Tempestività	Presa in carico della richiesta	giorni	2	2	2
	Tempo medio di verifica e revisione delle domande autorizzative	giorni	4	4	4
Efficacia	% di evasione di richieste gestite	%	100%	100%	100%



**UNIVERSITÀ
DI TORINO**

Direzione Ricerca
Research Division

Via Bogino, 9 - 10123 Torino
Email: direzione.ricerca@unito.it

Redazione a cura della Direzione Ricerca

Supporto tecnico: Sezione Processi e Servizi di Ateneo

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

*Impaginazione:
Comunicazione Istituzionale e Organizzativa*