



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI INFORMATICA

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Informatica; i servizi individuati sono attuali, reali e concreti; gli indicatori individuati sono stati selezionati in quanto ritenuti coerenti, puntuali e misurabili.

- b. I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lgs n. 150 del 2009 e le Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni";

- c. La Carta del Dipartimento di Informatica non descrive tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo quelle che si configurano a tutti gli effetti come "servizi" erogati all'utente finale, di interesse e d'impatto sull'utente stesso;

- d. La presente Carta del Dipartimento di Informatica non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento e sviluppo progressivo in termini di servizi e standard di qualità) ed è – di norma – soggetta ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno al Dipartimento di Informatica);



- e. La presente Carta costituisce un primo passo nella direzione di un obiettivo più ampio che avrà come risultato finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza);
- f. i servizi riportati nella Carta del Dipartimento di Informatica non vanno confusi con le tabelle contenenti l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Università di Torino e dei termini per la conclusione dei medesimi: le logiche di adempimento normativo e le finalità delle due iniziative sono differenti (Legge 7 agosto 1990, n. 241 in materia di procedimenti amministrativi);
- g. gli indicatori di qualità dei servizi sono stati individuati e valorizzati in relazione al contesto ordinario di funzionamento della Struttura e delle sue articolazioni interne (settori, staff, uffici etc)
- h. gli indicatori di qualità dei servizi saranno oggetto di misurazione e rendicontazione periodica;
- i. la redazione della Carta in seno al Dipartimento di Informatica è stato oggetto di confronto e approvazione finale da parte dei vertici gestionali e amministrativi della Struttura. Essa sarà oggetto di successive indagini di settore da condurre presso gli stakeholder (tese al miglioramento continuo della Carta stessa).

2. OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Informatica presenta in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definisce ed assume verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Informatica sono:



Uguaglianza

Il Dipartimento di Informatica si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

Imparzialità

Il Dipartimento di Informatica si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Il Dipartimento di Informatica si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi il Dipartimento di Informatica si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Partecipazione

Il Dipartimento di Informatica si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del Dipartimento di Informatica, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

Efficienza ed Efficacia



Il Dipartimento di Informatica persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

4. ORGANIZZAZIONE DELLA Direzione/Scuola/Centro/Struttura Didattica Speciale

Obiettivo del Dipartimento di Informatica è di costituire il supporto per la diffusione e lo sviluppo della scienza e della metodologia informatica in tutti gli ambiti culturali e applicativi.

Il Dipartimento coordina la ricerca e fornisce supporto alla didattica nel settore informatico nell'Ateneo torinese. Oltre alla ricerca di base, nell'ambito della quale il personale afferente al Dipartimento ha già conseguito risultati estremamente rilevanti sia a livello nazionale che internazionale, vengono perseguiti gli studi in settori interdisciplinari, quali le scienze cognitive, la bioinformatica e la linguistica computazionale e le applicazioni dell'informatica per la gestione aziendale.

Il Dipartimento intende rafforzare la collaborazione con l'ambiente sociale e produttivo esterno all'Ateneo per consentire lo sviluppo e il mantenimento di un livello di eccellenza in una disciplina, quale l'informatica, nella quale l'innovazione e l'introduzione di nuovi strumenti procedono in modo estremamente rapido.

Il Dipartimento supporta il progetto e lo svolgimento delle attività didattiche di tutti i corsi INF01 di Ateneo. Contribuisce al progetto di CdS in ambiti interdisciplinari in cui l'Informatica svolga un ruolo fondante qualitativamente e/o quantitativamente, all'individuazione delle competenze informatiche necessarie per quei CdS in cui la disciplina informatica riveste un ruolo strumentale alla disciplina oggetto principale del CdS.

Il Dipartimento di Informatica si fa carico della docenza di terzo livello, essendo la sede del Dottorato di Ricerca in Informatica, e collaborare ai Dottorati di Ricerca in Scienze Cognitive, in Sistemi Complessi e in Business & Management

A supporto della sua missione istituzionale il Dipartimento di Informatico si è dotato, a seguito della riorganizzazione di Ateneo avvenuta a fine 2012, di un Centro Servizi Dipartimentale che comprende tutto il personale Tecnico-Amministrativo assegnato al Dipartimento, strutturato nel seguente modo:



- Servizi Amministrativo-Contabili
- Servizi di supporto alla ricerca
- Servizi di supporto alla didattica
- Servizi tecnici e generali
- Servizi ICT
- Servizi bibliotecari

Il tutto sotto il coordinamento del EP Coordinatore del CSD che risponde direttamente alla Direzione del Dipartimento.

5. SERVIZI EROGATI

(elencazione dei servizi organizzati per Area e descrizione di ciascun servizio)

5.1 Area Contabilità

5.1.1 Gestione compensi, rimborsi, borse di studio

Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili registrazioni in procedura contabile. Rendicontazioni specifiche.

5.1.2 Gestione budget dipartimentale

Preparazione di documenti contabili, finanziari, giuridico/economici indicanti entrate e uscite relative alla gestione del centro. Preparazione bilancio di previsione, variazioni di bilancio, conto consuntivo, rendicontazioni su richiesta di normative, riclassificazione del bilancio.

5.1.2 Pagamento fornitori

Liquidazione fattura emessa da fornitore

5.2 Area Sistemi Informativi

5.2.1 Piattaforme E-Learning per Corsi di Studi/Progetti

Erogazione di piattaforme di e-learning per Corsi di Studi e progetti di Ateneo.

5.2.2 Assistenza informatica alla postazione di lavoro

Servizio di assistenza informatica rivolto agli studenti ed docenti che utilizzano i laboratori informatizzati del Corso di Studi e delle postazioni informatiche dei docenti in Dipartimento.

5.3 Area Servizi generali e logistici

5.3.1 Servizio di portineria/reception



Servizio di informazioni e di primo contatto rivolto all'utenza interna ed esterna del Dipartimento.

5.3.2 Manutenzione ordinaria e straordinaria

Servizio di raccolta e coordinamento delle richieste di piccoli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non apparecchiature informatiche).

5.4 Area Servizi agli studenti

5.4.1 Gestione domanda di ammissione preliminare per le Lauree Magistrali

Gestione della domanda di ammissione preliminare alla Laurea Magistrale da parte degli studenti interessati: si divide in 2 parti: "Informazioni preliminari agli studenti" e la "risposta alla domanda di ammissione preliminare"

5.4.2 Consulenza per gestione carriere studenti, passaggi, trasferimenti e seconde lauree

Servizio di informazioni e primo contatto per gli studenti del Corso di Studi relativamente alla carriera personale, a passaggi o trasferimenti e a seconde lauree.

5.4.3 Test Center ECDL

Test Center per la certificazione ECDL - (Patente Europea per il Computer, certificazione delle competenze di base in campo informatico)

5.4.4 Test Center EUCIP-Core

Test Center per la certificazione EUCIP - (standard europeo del CEPIS per le competenze dei professionisti ICT)

5.5 Area Supporto alla didattica

5.5.1 Gestione Laboratori Didattici

Progettazione, approvvigionamento, pianificazione e gestione dei laboratori informatizzati per l'erogazione di insegnamenti del Corso di Studi.

5.6 Area Supporto alla ricerca

5.6.1 Servizi ICT

Progettazione, approvvigionamento, pianificazione e gestione di sistemi informatici per la ricerca.

5.6.2 Gestione di accordi/convenzioni e finanziamenti su progetti di ricerca

Preparazione atti, verifica regolarità dei documenti contabili, registrazioni in procedura contabile, operatività economico/finanziaria. Rendicontazioni specifiche.

5.7 Area Beni museali, Archivio storico e Biblioteche



5.7.1 Prestito librario

Gestione del prestito librario agli utenti del Dipartimento e agli studenti dei Corsi di Studi.

5.7.2 Informazioni e assistenza all'utenza

Servizio di assistenza e informazione rivolto agli utenti della biblioteca del Dipartimento.

5.7.3 Document delivery

Servizio che viene svolto nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, che rende possibile per gli utenti di accedere ai documenti posseduti da un'altra biblioteca, non presente in nessuna biblioteca dell'Ateneo, del Politecnico o della città di Torino.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 10/12/2013, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 10/12/2014

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	<i>Gestione compensi, rimborsi, borse di studio</i>
DESCRIZIONE	<i>Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili registrazioni in procedura contabile. Rendicontazioni specifiche.</i>
DESTINATARI	<i>Interni / esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria amministrativa, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706793; fax 011670682; email segreteria@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 10.30 - 11.30 ; Mar. 14.30 - 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero	3	3	3	3
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	45	45	45	45



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	<i>Gestione budget dipartimentale</i>
DESCRIZIONE	<i>Preparazione di documenti contabili, finanziari, giuridico/economici indicanti entrate e uscite relative alla gestione del centro. Preparazione bilancio di previsione, variazioni di bilancio, conto consuntivo, rendicontazioni su richiesta di normative, riclassificazione del bilancio.</i>
DESTINATARI	<i>Organi di governo e controllo</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria amministrativa, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706793; fax 011670682; email segreteria@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 10.30 - 11.30 ; Mar. 14.30 - 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	60	60	60	60



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	<i>Pagamento fornitori</i>
DESCRIZIONE	<i>Liquidazione fattura emessa da fornitore</i>
DESTINATARI	<i>Interni / esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria amministrativa, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706793; fax 011670682; email segreteria@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 10.30 - 11.30 ; Mar. 14.30 - 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	60	60	60	60



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SISTEMI INFORMATIVI
NOME SERVIZIO	<i>Piattaforme di E-Learning per Corsi di Studi/Progetti</i>
DESCRIZIONE	<i>Erogazione di piattaforme di e-learning per Corsi di Studi e progetti di Ateneo</i>
DESTINATARI	<i>Unità organizzative, Studenti, Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizi ICT, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706701; fax 0116706846; email: ictstaff@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 19.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.i-learn.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web



Università degli Studi di Torino

	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	2	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40	40	40	40
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	40	40	40	40
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SISTEMI INFORMATIVI					
NOME SERVIZIO	Assistenza informatica alla postazione di lavoro					
DESCRIZIONE	Servizio di assistenza informatica rivolto agli studenti e ai docenti che utilizzano i laboratori informatizzati del Corso di Studi, e delle postazioni informatiche dei docenti in Dipartimento					
DESTINATARI	Studenti, Docenti, Tecnici-amministrativi					
RESPONSABILE	Direttore del Dipartimento					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizi ICT, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706701; fax 0116706846; email: ictstaff@di.unito.it					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 19.30					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://www.di.unito.it/helpdesk ; https://www.educ.di.unito.it/helpdesk (servizi riservati al personale del Dipartimento e agli studenti)					
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web



Università degli Studi di Torino

	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40	40	40	40
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	4	4	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	2	2	2	1,5
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	2	2	2	1,5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	40	40	40	40
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO *Dipartimento di Informatica*

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI					
NOME SERVIZIO	<i>Servizio di portineria/reception</i>					
DESCRIZIONE	<i>Servizio di informazioni e di primo contatto rivolto all'utenza interna ed esterna del Dipartimento</i>					
DESTINATARI	<i>Interni / esterni</i>					
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Portineria, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706711; fax 011751603; email: recepstaff@di.unito.it</i>					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.00 - 20.00</i>					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)						
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1



Università degli Studi di Torino

	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	numero e tipologia di canale	2 (tel, mail)	2 (tel, mail)	2 (tel, mail)	3 (tel, mail, web)
	ore disponibilità telefonica	ore	60 h/sett	60 h/sett	60 h/sett	60 h/sett
	Tempo medio di attesa allo sportello	minuti	3 minuti	3 minuti	2 minuti	1 minuti
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	immediato	immediato	immediato	immediato
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	numero	n.a.	n.a.	n.a.	range di valori 1-10 occorre raggiungere un valore ≥ 6
EFFICIENZA	indagine customer satisfaciom	numero	n.a.	n.a.	n.a.	range di valori 1-10 occorre raggiungere un valore ≥ 6
	n. lamentele/reclami	%	n.a.	n.a.	n.a.	tendente allo 0



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI					
NOME SERVIZIO	<i>Manutenzione ordinaria e straordinaria</i>					
DESCRIZIONE	<i>Servizio di raccolta e coordinamento delle richieste di piccoli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria (non apparecchiature informatiche).</i>					
DESTINATARI	<i>Docenti, Tecnici-amministrativi</i>					
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>					
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Lupo Katia, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706726; fax 011751603; email: logistaff@di.unito.it</i>					
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 16.30 su appuntamento</i>					
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>					
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)						
DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	numero	1	1	1	1



Università degli Studi di Torino

	tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	numero e tipologia di canale	3	4	4	4
	percentuale di modulistica presente online	%	0%	0%	0%	60%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG	1 giorno	1 giorno	1 giorno	4 ore
EFFICACIA	indicatori di qualità oggettiva e percepita (risultati delle indagini di customer satisfaction: rispondenza del servizio erogato alle aspettative dell'utente)	numero	n.a.	n.a.	n.a.	range di valori 1-10 occorre raggiungere un valore ≥ 6
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	vari	n.a.	n.a.	n.a.	1 ora chiamata, 3 giorni intervento
EFFICIENZA	Pertinenza della prestazione- n pratiche andate a buon fine	%	n.a.	n.a.	n.a.	> 60%
	tasso di evasione pratiche annuali	%	n.a.	n.a.	n.a.	_ 90%



Università degli Studi di Torino

	indagine customer satisfactiom	numero	n.a.	n.a.	n.a.	range di valori 1-10 occorre raggiungere un valore ≥ 6 ;
	n. lamentele/reclami	numero	n.a.	n.a.	n.a.	tendente allo 0



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	<i>Gestione domanda di ammissione preliminare per le Lauree Magistrali</i>
DESCRIZIONE	<i>Gestione della domanda di ammissione preliminare alla Laurea Magistrale da parte degli studenti interessati: si divide in 2 parti: "Informazioni preliminari agli studenti" e la "risposta alla domanda di ammissione preliminare"</i>
DESTINATARI	<i>Studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Gatti Paola, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706741; fax 011751603; email: gatti@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 16.30 (si riceve su appuntamento)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Pagina web generale http://beta.educ.di.unito.it/index.php/offerta-formativa/laurea-magistrale/ Pagina web dedicata all'iscrizione http://beta.educ.di.unito.it/index.php/offerta-formativa/laurea-magistrale/ammissione-e-adempimenti/</i>



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) Servizio inteso come "Domanda di informazioni per l'Ammissione alla Laurea Magistrale" via mail o tramite "telefonata"	numero e tipologia di canale	2 mail/telefonata	2 mail/telefonata	2 mail/telefonata	3 procedura web/mail/telefono
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) Servizio inteso come "Domanda di Ammissione alla Laurea Magistrale"	numero e tipologia di canale	1 mail	1 mail	1 mail	2 mail/procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2 (compilazione modulo on-line e invio mail)	2 (compilazione modulo on-line e invio mail)	2 (compilazione modulo on-line e invio mail)	1 (compilazione e sottomissione domanda via web)
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office) "tempo di risposta alla domanda di ammissione, da parte della Commissione"	GG				
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	4,5	4	3	2
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	36	36	36	36
			100	100	100	100



Università degli Studi di Torino

	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	2
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti Inteso come "tempo di risposta alla mail di informazioni"	Giorni	1,5	1,5	1	0,5
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto (l'appuntamento per il colloquio viene concordato con il candidato in base al calendario di colloqui disponibili, dunque è variabile)	Giorni	n.a.	n.a.	n.a.	60 (variabile)
EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	100	100	100	100



Università degli Studi di Torino

	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	100	100	100	100
	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100	100	100	100



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	<i>Consulenza per gestione carriere studenti, passaggi, trasferimenti e seconde lauree</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di informazioni e primo contatto per gli studenti del Corso di Studi relativamente alla carriera personale, a passaggi o trasferimenti e a seconde lauree</i>
DESTINATARI	<i>Studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Gatti Paola, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706741; fax 011751603; email: gatti@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 16.30 (si riceve su appuntamento)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>Pagina Domande Frequenti: http://beta.educ.di.unito.it/index.php/faq/ Pagina comunicazioni: http://beta.educ.di.unito.it/index.php/accreditamento/consultazione/ListaDocumenti?commissione=22&AA=2013</i>



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc) Servizio inteso come "Domanda via mail o tramite telefonata"	numero e tipologia di canale	3 mail/telefonata/di persona	3 mail/telefonata/di persona	3 mail/telefonata/di persona	4 procedura web/mai/telefono/di persona
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online) NOTA: a seconda dei casi, lo studente può ricevere risposta anche direttamente via mail/telefono senza doversi recare personalmente in ufficio a consulenza	numero	2	2	2	2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office) "tempo di risposta alla richiesta di appuntamento"	Ore	12	12	12	6
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	36	36	36	36
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100	100	100	100
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1	1	1	1+2
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	GG	1,5	1,5	1	0,5



Università degli Studi di Torino

EFFICACIA	Pertinenza della prestazione N. di pratiche andate a buon fine [1 - (numero reclami / N. totale pratiche gestite)]	%	100	100	100	100
	Grado di conformità e completezza dei dati da pubblicare rispetto a linee guida nazionali o interne all'Ateneo	%	100	100	100	100
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100	100	100	100



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	<i>Test Center ECDL</i>
DESCRIZIONE	<i>Test Center per la certificazione ECDL - (Patente Europea per il Computer, certificazione delle competenze di base in campo informatico)</i>
DESTINATARI	<i>Studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Donetti Simone, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706788; fax 0116706846; email: ecdl@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 16.30 (si riceve su appuntamento)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>http://ecdl.di.unito.it/</i>



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	3	3	3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40	40	40	40
	Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	4	4	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	0,5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	40	40	40	40
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	<i>Test Center EUCIP-Core</i>
DESCRIZIONE	<i>Test Center per la certificazione EUCIP - (standard europeo del CEPIS per le competenze dei professionisti ICT)</i>
DESTINATARI	<i>Studenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Rabellino Sergio, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706701; fax 0116706846; email: eucip@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 16.30 (si riceve su appuntamento)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://eucip.di.unito.it/

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	2 mail/telefono	2 mail/telefono	2 mail/telefono	3 mail/telefono/ procedura web



Università degli Studi di Torino

	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	3	3	3	3
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40	40	40	40
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	0,5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	40	40	40	40
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO *Dipartimento di Informatica*

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	<i>Gestione Laboratori Didattici</i>
DESCRIZIONE	<i>Progettazione, approvvigionamento, pianificazione e gestione dei laboratori informatizzati per l'erogazione di insegnamenti del Corso di Studi</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizi ICT, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706701; fax 0116706846; email: ictstaff@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 19.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://www.educ.di.unito.it/helpdesk (servizi riservati al personale del Dipartimento e agli studenti)



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40	40	40	40
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	2	2	2	1,5
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	2	2	2	1,5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	40	40	40	40
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO *Dipartimento di Informatica*

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	<i>Servizi ICT</i>
DESCRIZIONE	<i>Progettazione, approvvigionamento, pianificazione e gestione di sistemi informatici per la ricerca.</i>
DESTINATARI	<i>Docenti</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizi ICT, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706701; fax 0116706846; email: ictstaff@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 8.30 - 12.30 ; 14.30 - 19.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti1/D004/D004_ictstaff1



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web	3 mail/telefono/procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	40	40	40	40
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	2	2	2	1,5
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza/manutenzione	Giorni	2	2	2	1,5
EFFICACIA	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore	40	40	40	40
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	<i>Gestione di accordi/convenzioni e finanziamenti su progetti di ricerca</i>
DESCRIZIONE	<i>Preparazione atti, verifica regolarità contabile e registrazioni in procedura contabile, operatività economico/finanziaria. Rendicontazioni specifiche.</i>
DESTINATARI	<i>Interni / esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Segreteria amministrativa, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706793; fax 011670682; email segreteria@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun. Ven. 10.30 - 11.30 ; Mar. 14.30 - 15.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio fase iniziale	numero	2	2	2	2
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione: fase iniziale	GG	90	90	90	90



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	<i>Prestito librario</i>
DESCRIZIONE	<i>Gestione del prestito librario agli utenti del Dipartimento e agli studenti dei Corsi di Studi</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, Docenti, Tecnici-amministrativi</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Biblioteca, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706717; fax 011751603; email biblioteca@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun./Mer. 14-18; Mar./Gio./Ven. 9-13</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibinfo.unito.it/

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	2	2



Università degli Studi di Torino

	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	20	20	20
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	2	2	1	1
EFFICACIA						
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	<i>Informazioni e assistenza all'utenza</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizio di assistenza e informazione rivolto agli utenti della biblioteca del Dipartimento</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, Docenti, Tecnici-amministrativi</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Biblioteca, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706717; fax 011751603; email biblioteca@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun./Mer. 14-18; Mar./Gio./Ven. 9-13</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibinfo.unito.it/

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)



Università degli Studi di Torino

	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	20	20	20
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
EFFICACIA						
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%



Università degli Studi di Torino



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Dipartimento di Informatica

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	<i>Document delivery</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizio che viene svolto nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore, che rende possibile per gli utenti di accedere ai documenti posseduti da un'altra biblioteca, non presente in nessuna biblioteca dell'Ateneo, del Politecnico o della città di Torino</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, Docenti, Tecnici-amministrativi</i>
RESPONSABILE	<i>Direttore del Dipartimento</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Biblioteca, c.so Svizzera, 185 - 10149 Torino - Tel. 0116706717; fax 011751603; email biblioteca@di.unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lun./Mer. 14-18; Mar./Gio./Ven. 9-13</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Tramite e-mail all'indirizzo del direttore: direttore@di.unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bibinfo.unito.it/



Università degli Studi di Torino

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canale	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2	2	2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	20	20	20
TEMPESTIVITA'	Tempio medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione e/accesso agli atti	Giorni	2	2	2	2
EFFICACIA						
EFFICIENZA	Tasso evasione pratiche annuale n° pratiche evase/n° richieste su base annua (es: buoni d'ordine)	%	100%	100%	100%	100%