



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI PSICLOGIA

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Psicologia 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.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi il Dipartimento di Psicologia (per brevità il Dipartimento) sono:

Uguaglianza

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

Continuità

Il Dipartimento di Psicologia 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 Psicologia 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 Psicologia 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



Università degli Studi di Torino

Dipartimento di Psicologia

aggiornate sulle attività ed i servizi della Direzione, 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 Psicologia 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.

VALIDITA' E REPERIBILITA'

La Carta dei Servizi del Dipartimento di Psicologia ha validità dal momento della sua emissione e ha durata annuale. È reperibile sul portale di Ateneo all'indirizzo:

http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/trasparenza/carta_servizi_standard_qualita1

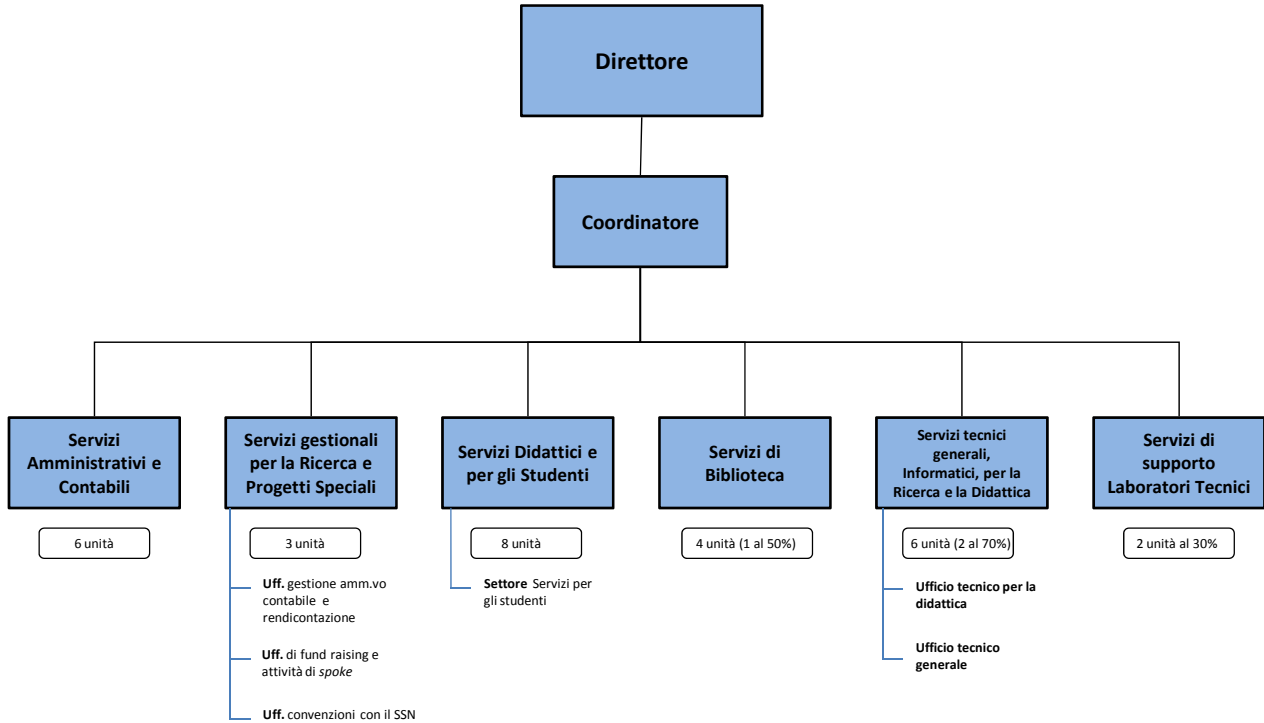
e presso gli uffici del Dipartimento.

ORGANIGRAMMA DEL DUPARTIMENTO

L'Organigramma del Dipartimento di Psicologia è riportato nella figura seguente.



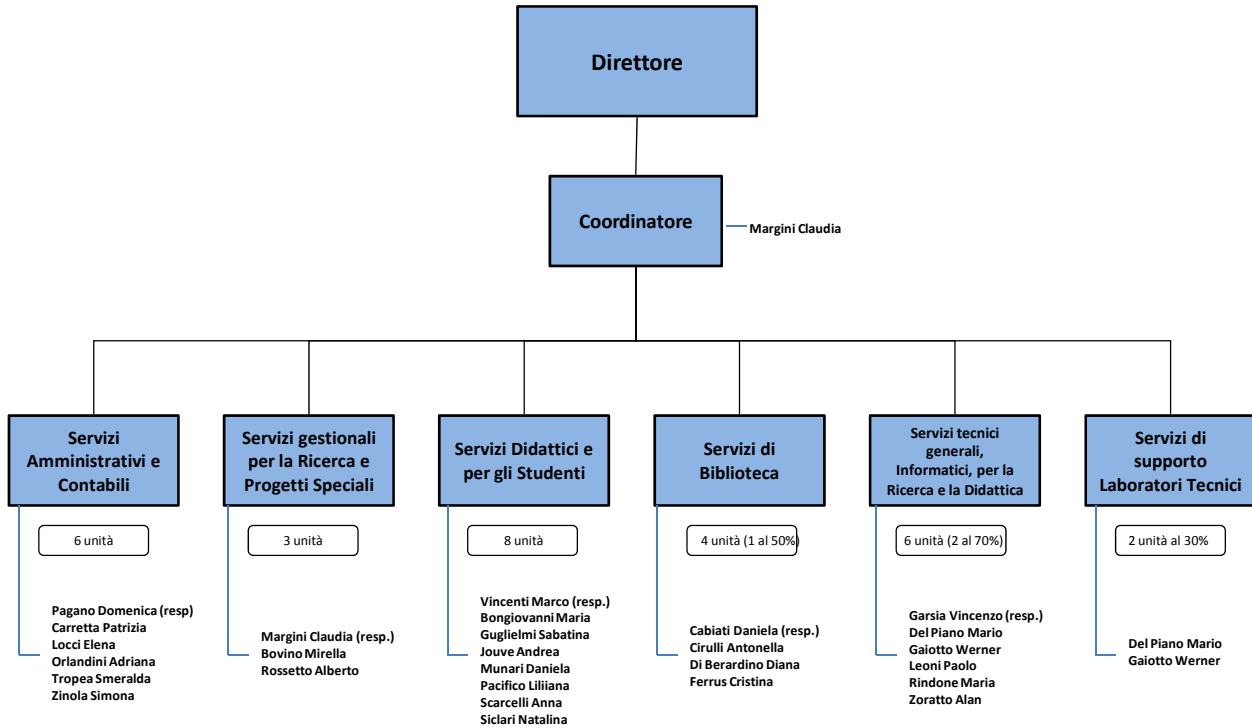
Università degli Studi di Torino Organigramma Dipartimento di Psicologia



Segue l'organigramma con i nominativi



Università degli Studi di Torino Organigramma Dipartimento di Psicologia





UTENTI

Gli utenti del Dipartimento di Psicologia sono:

- Organi di Governo e Controllo
- Unità organizzative
- Studenti
- Futuri Studenti;
- Laureati
- Studenti post lauream
- Enti e Imprese
- Docenti
- Istituzioni nazionali
-

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei servizi in termini di principali attività svolte di interesse dell'utenza.

➤ **Coordinatrice**

La figura della Coordinatrice ha un ruolo manageriale di elevata professionalità (EP), selezionata sulla base di una valutazione di idoneità da parte di apposita Commissione di Ateneo. Ha un elevato grado di autonomia per garantire la soluzione di problemi complessi e risultati di qualità ed economicità. Nello specifico ha il seguente ruolo:

- Supporta gli organi di governo del Dipartimento;
- Attua le linee di indirizzo definite dagli OGG del Dipartimento;
- Garantisce un sistema di relazioni tra il Dipartimento e le Direzioni centrali in una logica di miglioramento continuo dei processi;
- Coordina il personale tecnico e amministrativo, autorizzando ferie e permessi;
- Referente per la formazione del dipartimento (REF);
- Referente TAC per il Dipartimento in materia di anticorruzione e amministrazione;
- Coadiuvava il Direttore nella corretta gestione del Dipartimento assumendo la responsabilità dei procedimenti amministrativi, fatta salva diversa attribuzione ad altro personale tecnico-amministrativo prevista da atti o regolamenti interni;



- Responsabile del buon andamento dei Servizi del Dipartimento, con il supporto dei rispettivi Responsabili, proponendo le soluzioni organizzative migliori e più efficienti per il raggiungimento degli obiettivi individuati dagli organi del dipartimento, in considerazione delle risorse disponibili e delle priorità e vincoli esistenti.

➤ **Servizi Amministrativi e Contabili**

Il servizio è titolare di tutta la parte contabile e amministrativa del Dipartimento

In dettaglio, le attività del servizio sono:

- Gestione dei fondi istituzionali e di ricerca;
- Rendicontazione dei fondi ricerca locale (ex 60%);
- Gestione dei fondi del Dottorato di Ricerca in Scienze Psicologiche, Antropologiche e dell'Educazione;
- Gestione del budget: predisposizione del bilancio di previsione e redazione del conto consuntivo;
- Controllo dei flussi bancari sulla procedura (CIA) – regolarizzazione dei sospesi di entrata con emissione delle relative reversali – regolarizzazione dei sospesi di spesa con emissione dei mandati di copertura;
- Richiesta, alla Direzione Bilancio, di inserimento in CIA dei progetti di ricerca – accertamenti entrate con relative variazioni di bilancio;
- Supporto al Direttore e ai docenti – supporto alla Giunta di Dipartimento, convocazioni, verbali e contatti con i vari componenti – rapporti istituzionali con l'Amministrazione Centrale;
- Rapporti con Enti esterni per le materie riguardanti il funzionamento del Dipartimento;
- Emissione di note di debito su contratti e convenzioni e su attività di tutoraggio;
- Gestione approvvigionamenti, rapporti con i fornitori, controllo documentazione e relativi adempimenti di legge;
- Gestione Iva estera – ordini esteri con registrazione della relativa fattura ed emissione del mandato – stampa registri IVA acquisti/vendite, compilazione del modello Intrastat – gestione acquisti su attività commerciali;
- Convenzioni: gestione parte contabile con accertamenti fatture attive;
- Verifiche Equitalia, richieste CUP;
- Gestione del fondo economale: - registrazione delle spese sui registri e sulla procedura di contabilità (CIA) – emissione dei mandati di reintegro;
- Preparazione pratiche relative ai bandi per CO.CO.CO. e per Borse di Addestramento alla ricerca con tutto l'iter procedurale;
- GECCO: gestioni on line delle comunicazioni obbligatorie relative ai rapporti di lavoro (stage, CO.CO.CO.);
- Gestione protocollo informatico - gestione PEC relativa agli infortuni del personale T/A e Docente del Dipartimento – gestione PEC per l'invio della documentazione dei contratti di CO.CO.CO. alla Corte dei Conti;



- Predisposizione delle lettere d'incarico – compilazione dell'elenco dei collaboratori esterni e dei soggetti ai quali sono stati affidati incarichi di consulenza da comunicare al Dipartimento della Funzione Pubblica;
- Gestione inventario: - creazione buoni di carico – cura del registro scarichi inventariali e redazione relativi ai verbali per la Commissione degli Scarichi Inventariali;
- Compilazione del registro delle attrezzature di modico valore;
- Pagamento compensi – stampa dei CUD e dei certificati di ritenuta d'acconto;
- Pagamento missioni;
- Pagamento delle collaborazioni a tempo parziale degli studenti;
- Assegni di ricerca: - accertamento disponibilità finanziaria con eventuale contatto con soggetto finanziatore – determinazione del costo (verifica della copertura con relativa variazione di bilancio e accertamento dei fondi dei contributi provenienti da enti esterni) – presa di servizio;
- Archiviazione di tutti i documenti contabili e amministrativi prodotti.

➤ **Servizi gestionali per la Ricerca e Progetti Speciali**

È un servizio di nuova istituzione con i seguenti compiti:

- Supporto e gestione dei fondi provenienti da Enti esterni finalizzati a:
 - attività di ricerca
 - progetti speciali (Organizzazione eventi)
 - contratti e convenzioni
 - contratti e convenzioni con le strutture del SSN
- Stesura testo di convenzioni;
- progettazione e predisposizione del budget, con richiesta di variazioni per lo stanziamento in bilancio delle entrate e dei relativi capitoli di spesa; successiva rendicontazione periodica ove prevista;
- Supporto e gestione degli aspetti fiscali (con emissione di fatture attive) e delle procedure amministrative relative alla valutazione e monitoraggio della ricerca;
- Rispetto degli adempimenti sulla privacy;
- Supporto alle attività di fund raising con una o più figure di "spoke" volte ad individuare bandi di ricerca anche Europei la cui attività scientifico disciplinare sia attinente alla Struttura;
- Gestione pratiche Amministrative relative all'attività di ricerca e dei contratti e convenzioni (quali es: compilazione tabelle per la Sede Centrale relative a trasferimenti di F.C. e spese generali);
- Conoscenza e diffusione delle opportunità aperte rispetto alle specifiche aree di interesse, anche interdisciplinari, con supporto nella presentazione dei progetti;
- Supporto e sostegno alla Commissione Ricerca e ai gruppi di ricerca;
- Relazioni con gli uffici dell'Amministrazione Centrale (personale del CSTF e della Divisione ricerca e Relazioni Internazionali)
- Relazioni con gli Enti finanziatori esterni



➤ **Servizi Didattici e per gli Studenti**

I servizi di supporto alla didattica sono titolari di tutti le competenze legate alla programmazione della didattica globalmente intesa, comprensiva cioè dell' attività di programmazione e declinazione dell' offerta formativa, della programmazione e gestione dell' attività didattica frontale, degli appelli d' esame e delle tesi.

All' ufficio compete inoltre l' istruzione di tutte le pratiche relative a tali attività, che sono oggetto di discussione e deliberazione nella Commissione didattica e nel Consiglio di Dipartimento.

Nello specifico, compiti essenziali dei servizi di supporto alla didattica sono:

- gestione della programmazione didattica attraverso l' implementazione dei dati nella procedura U-GOV, anche attraverso lo studio della normativa di riferimento ed a supporto delle decisioni in materia assunte dagli organi di governo del Dipartimento.
- procedure amministrative legate ai nuovi adempimenti prescritti dal documento AVA, ed in particolare supporto alla compilazione della scheda SUA dei Corsi di Studio e supporto all' attività di riesame.
- gestione spazi attraverso UNIGEST per svolgimento lezioni, appelli, tesi, eventi, seminari, convegni, test d' ingresso, attività di orientamento, Esami di Stato, Scuole di Specializzazione, Master e Scuole di Dottorato.
- raccolta dati e istruzione pratiche amministrative per il Consiglio di Dipartimento e per la Commissione didattica e formalizzazione delle relative deliberazioni.
- raccolta dati e loro elaborazione per la creazione del calendario delle lezioni e dei lettorati
- raccolta dati e loro elaborazione per la redazione del Manifesto degli studi e della Guida dello studente
- raccolta dati e loro elaborazione per la creazione dei calendari di appelli e tesi e composizione delle commissioni

➤ **Servizi di Biblioteca**

La Biblioteca di Psicologia Federico Kiesow fornisce al Dipartimento di Psicologia servizi bibliografici e documentali. Le attività della biblioteca sono finalizzate a migliorare e valorizzare l' utilizzo dei sistemi documentali di Ateneo a supporto della ricerca e dei processi formativi.



La biblioteca eroga i seguenti servizi:

- consultazione in sede;
- prestito;
- prestito interbibliotecario e fornitura copie;
- accesso ad Internet e alle risorse elettroniche;
- fotoriproduzione;
- informazione bibliografica e assistenza alla ricerca (istruzione e formazione all'utilizzo delle risorse informative: banche dati, sistemi di gestione delle bibliografie, applicazioni web);
- reference);
- sito web
- gestione postazioni pc: istruzioni sulle modalità di accesso ad internet dai thin client;
- corsi di formazione specialistici per l'utenza;
- consultazione e testistica psicologica

Ulteriori servizi possono essere predisposti sulla base di specifiche esigenze. Di essi la biblioteca darà adeguata informazione sul proprio sito web, definendone caratteristiche e modalità di fruizione.

➤ **Servizi tecnici generali, informatici per la ricerca e la didattica e Servizi di supporto ai laboratori tecnici**

I servizi tecnici e di supporto ai laboratori supportano gli altri servizi e l'utenza del dipartimento per problematiche di natura tecnico-scientifica.

Nello specifico, compiti essenziali dei servizi sono:

- approvvigionamento di beni e servizi informatici incluso l'acquisizione delle relative licenze software
- rilevazione e definizione dei fabbisogni dell'utenza, in funzione dei livelli di servizio richiesti ed in coerenza con le policy dell'Ateneo
- gestione infrastruttura virtuale dipartimentale
- gestione dei server e dello storage dipartimentale
- gestione infrastruttura di rete wifi dipartimentale
- gestione delle basi di dati e degli applicativi di interesse dipartimentale
- gestione infrastruttura virtuale VDI in collaborazione con la DSI d'Ateneo
- sicurezza informatica (applicativa e di rete)
- gestione delle postazioni di lavoro del Dipartimento
- supporto e assistenza informatica agli utenti Dipartimento



Università degli Studi di Torino

Dipartimento di Psicologia

- cooperazione con le divisioni d'Ateneo (DSI, Servizi Web Integrati, ecc.) nell'erogazione dei servizi per le diverse tipologie d'utenza
- gestione e pubblicazione di contenuti istituzionali e di ricerca sul sito web federato
- collaborazione con il servizio Amministrativo-Contabile alla soluzione di problematiche di tipo tecnico-logistico che richiedono un supporto informatico
- Consulenza e supporto ai docenti su software U-GOV Catalogo Prodotti
- supporto per la valutazione della ricerca
- approvvigionamento di beni e attrezzature relativi ai servizi per la didattica e gli studenti
- gestione degli ausili tecnologici delle aule
- gestione e pubblicazione di contenuti, relativi alla didattica e studenti, sui siti web in architettura campus-net relativi alla didattica di primo, secondo e terzo livello e su altri siti relativi ad attività ad essi connessi:

sito dei "Corsi di Laurea del Dipartimento di Psicologia"

siti Scuole di Specializzazioni (Salute e Clinica)

sito scuola di dottorato

- supporto agli utenti dei siti in architettura campus-net: studenti, docenti, personale TA, ecc.
- supporto servizi in architettura documentale e per il workgroup d'Ateneo
- supporto per l'adozione e sviluppo e-learning relativo ai corsi di studio del dipartimento
- supporto specialistico informatico alle attività del servizio dipartimentale per la didattica finalizzate all'accreditamento del Dipartimento e dei suoi Corsi di Studio, quali quelle svolte nell'ambito della procedura di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accreditamento (AVA)
- supporto specialistico alle attività del servizio dipartimentale per la didattica finalizzate all'adozione del modulo Esse3-Appelli e gestione prenotazioni aule per Dottorato, Scuole, Eventi vari
- gestione piccola manutenzione: ricevimento richieste utenti, rapporto con i servizi amministrativi per la gestione degli interventi con ns. fornitori, gestione ticket presso divisione logistica o divisione tecnica
- gestione consumabili: verifiche periodiche sulle periferiche dipartimentali, controllo volumi di stampa, rapporto con servizi amministrativi per gli acquisti delle relative forniture, rapporto con i fornitori per le periferiche in noleggio
- approvvigionamento di beni, apparecchiature scientifiche ad alta complessità tecnologica e servizi tecnici e di laboratorio incluso l'acquisizione delle relative licenze software
- definizione e gestione policy di accesso ai laboratori e di utilizzo degli stessi (prenotazione)
- messa in opera delle strumentazioni tecniche dei laboratori
- assistenza agli utenti nell'utilizzo delle strumentazioni tecniche
- supporto specialistico ai gruppi di ricerca nella definizione e realizzazione delle sperimentazioni
- sviluppo di progetti pertinenti le aree d'interesse dei laboratori; gestione delle basi di dati e dei relativi applicativi
- cooperazione con enti assistenziali e di cura nelle sperimentazioni che coinvolgono personale del Dipartimento



Università degli Studi di Torino

Dipartimento di Psicologia

- cooperazione con i servizi di biblioteca nel supporto agli utenti del laboratorio di testistica e psicodiagnostica

MODALITÀ DI EROGAZIONE E DI ACCESSO AI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

La scheda seguente riporta, per ogni servizio gestito dal Dipartimento di Psicologia, le informazioni sintetiche sulle modalità di accesso ai servizi e alle informazioni, il responsabile di riferimento a cui rivolgersi, giorni ed orari di apertura degli uffici e gli standard di qualità adottati, da considerarsi come prima stesura soggetta a sviluppi annuali successivi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Psicologia

AREA SERVIZI	Servizio Contabilità
NOME SERVIZIO	<i>Incasso e Pagamenti</i>
DESCRIZIONE	<i>Il servizio predispone il bilancio di previsione ed il conto consuntivo; epleta tutti gli atti amministrativi relativi alla gestione del bilancio e della contabilità economica e patrimoniale, si occupa dei seminari tenuti dal Dipartimento, autorizza, controlla e liquida le missioni di tutto il personale docente e non, ha la gestione economica dei contratti e delle convenzioni, dei progetti nazionali, regionali ed europei, della cassa economale, del magazzino per la cancelleria e il materiale di consumo. Inoltre, tiene costantemente i rapporti con i fornitori, con le banche, con gli uffici centrali, Regione, Cortei dei Conti per tutto quello che riguarda le pratiche amministrative e contabili. Il responsabile del servizio contabile è di supporto alla Giunta del Dipartimento.</i>
DESTINATARI	<i>Docenti, Tecnici - amministrativi, Studenti, Studenti post lauream, Organi di Governo, Istituzioni Nazionali e locali, Enti e imprese</i>
RESPONSABILE	Domenica Pagano (RAC)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizio amministrativo contabile; Palazzo Badini - Via Verdi, 10 - Torino, tel. 011 670-2864 - 2043 - 2041 - 2042; fax 011 6702061; e-mail: dipartimento.psicologia@unito.it - domenica.pagano@unito.it - smeralda.tropea@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>L'ufficio osserva il seguente orario dalle ore 9,00 alle ore 13,00 tutti i giorni, in ogni caso si ricevono anche oltre a quanto indicato</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "dipartimento.psicologia@unito.it" segnalato sul sito del Dipartimento</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a sezione Segreteria sul portale del Dipartimento</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore lavorative	1440	1440	1440	1440
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg lavorativi	5	5	5	5
EFFICACIA	erogazione dei pagamenti/incassi nelle scadenze stabilite	%	100	100	100	100
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15.5	16	17	17.5

Accessibilità/ trasparenza: calcolato su 144 ore lavorative mensili (36 ore settimanali) per 10 mesi lavorativi

Tempestività: si è presa in considerazione, quale attività significativa del servizio, quella dell' incasso e del pagamento. Il periodo indicato è stato determinato partendo dalla richiesta di pagamento/incasso all'effettiva erogazione.

Efficacia: percentuale calcolata sul numero dei pagamenti/incassi che rispettano le scadenze stabilite sul totale delle richieste pervenute di pagamenti/incassi.

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze (quali riscaldamento, energia elettrica e acqua) rapportati ai mq totali del palazzo Badini dove è ubicato il Servizio



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Psicologia

AREA SERVIZI	Supporto alla Ricerca
NOME SERVIZIO	<i>Redazione Contratti/Convenzioni</i>
DESCRIZIONE	<i>E' un servizio con i seguenti compiti: 1) Supporto e gestione dei fondi provenienti da enti esterni finalizzati ad attività di ricerca, progetti speciali, contatti e convenzioni; 2) stesura testo di convenzioni; 3) progettazione e predisposizione del budget, con richiesta di variazioni per lo stanziamento in bilancio delle entrate e dei relativi capitoli di spesa, successiva rendicontazione ove prevista; supporto e gestione degli aspetti fiscali (emissione di fatture attive); 4) supporto alle procedure amministrative per la valutazione e monitoraggio della ricerca; 5) supporto alle attività di fund raising con una o più figure di "spoke"; 6) supporto alla Commissione Ricerca; 7) interazione con altri uffici dell'Ateneo (quali CSTF e Divisione Ricerca e Relazioni internazionali); 8) relazioni con Enti finanziatori esterni</i>
DESTINATARI	<i>Docenti; Enti e imprese; Istituzioni nazionali e locali, Organi di governo e controllo</i>
RESPONSABILE	Claudia Margini
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizio di supporto alla ricerca e progetti speciali; Via Verdi 1n. 10 (To), 011 670 2993- 2997- 2605; fax 011 6702976; indirizzi mail: claudia.margini@unito.it; alberto.rossetto@unito.it; mariamirella.bovino@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>tutti i giorni dalle 9 alle 16,30. Orario indicativo perché all'occorrenza l'ufficio rimane aperto anche in orario successivo</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "dipartimento.psicologia@unito.it" segnalato sul sito del Dipartimento</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>E' presente una sezione, sul portale del Dipartimento, dedicata alla Ricerca</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Orario di apertura all'utente	ore lavorative	1440	1440	1440	1440
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	3 gg lavorativi	3	3	3	3
EFFICACIA	Numero dei progetti andati a buon fine in termini di rispetto delle scadenze e dell'incasso dell'intero finanziamento concordato	%	100	100	92	100
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15.5	16	17	17.5

Accessibilità/ trasparenza: calcolato su 144 ore lavorative mensili (36 ore settimanali) per 10 mesi lavorativi

Tempestività: i 3 gg lavorativi si riferiscono alla stesura di una bozza di contratto con l'Ente esterno per iniziare un progetto.

Se si tratta di partecipazione a bandi, la tempistica è determinata dal singolo bando

Efficacia: percentuale calcolata sul numero di progetti (quali Firb, Prin, Bandi Europei, convenzioni libere) andati a buon fine

ovvero che non abbiano subito una decurtazione del finanziamento erogato e siano state rispettate le scadenze sul totale dei progetti gestiti dal Servizio

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze (quali riscaldamento, energia elettrica e acqua) rapportati ai mq totali del palazzo Badini dove è ubicato il Servizio



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Psicologia

AREA SERVIZI	Supporto alla Didattica
NOME SERVIZIO	Programmazione Didattica
DESCRIZIONE	<i>I servizi di supporto alla didattica sono azioni di tutte le competenze legate alla programmazione della didattica globalmente intesa, comprensiva cioè dell'attività di programmazione e declinazione dell'offerta formativa, della programmazione e gestione dell'attività didattica frontale, degli appelli d'esame e delle tesi. All'ufficio compete inoltre l'istruzione di tutte le pratiche relative a tali attività, che sono oggetto di discussione e deliberazione nella Commissione didattica e nel Consiglio di Dipartimento</i>
DESTINATARI	<i>Docenti; Organi di Governo e controllo; Studenti; Futuri studenti; Istituzione nazionali e locali</i>
RESPONSABILE	Marco Vincenti
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizio supporto alla didattica e servizi agli studenti, Palazzo Badini-Confalonieri, Via Verdi, 10, Torino tel 011-6702057, fax 011-6702082 e-mail: dipartimento.psicologia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>L'ufficio osserva il seguente orario di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, dalle ore 8 alle ore 16,30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "dipartimento.psicologia@unito.it" segnalato sul sito del Dipartimento</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a sezione portale del dipartimento con info sul servizio quali: programmazione didattica dei singoli CDS; orario delle lezioni; calendario appelli di esame</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Percentuale di modulistica presente online	%	50	60	70	90
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	90	90	70	70
EFFICACIA	Valutazione da parte degli studenti dei servizi a supporto della didattica	%	73	78	85	85
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15.5	16	17	17.5

Accessibilità/trasparenza: la maggior parte della modulistica presente on line ha come destinatari gli studenti.

L'obiettivo è quello di incrementare la pubblicazione della modulistica ad uso interno quale quella rivolta ai docenti

Tempestività: si è preso in considerazione l'attività di elaborazione e definizione della programmazione didattica dell'offerta formativa effettivamente erogata nell'a.a. di riferimento.

Il periodo indicato è stato determinato partendo dalla raccolta delle indicazioni provenienti da ciascun CDS, per arrivare all'approvazione finale da parte del Consiglio di Dipartimento.

Efficacia: è calcolata sulla percentuale di valutazioni positive sul totale delle valutazioni raccolte attraverso la compilazione di appositi questionari da parte degli studenti

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze quali riscaldamento, energia elettrica e acqua



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Psicologia

AREA SERVIZI	Servizi per la Didattica
NOME SERVIZIO	<i>Supporto agli utenti: erogazione informazioni</i>
DESCRIZIONE	<i>Presiede l'organizzazione e la gestione delle attività di orientamento erogate a favore dello studente volte ad offrire, allo stesso, un ufficio di riferimento al quale rivolgersi per ottenere informazioni su tutte le attività didattiche (obbligatorie e non), nonché sui servizi offerti dalla struttura dipartimentale quali: tirocini curriculari, non curriculari (stage) e tirocini professionalizzanti, servizi di job placement, servizi per i programmi di mobilità internazionale. Le attività sono organizzate in uno sportello informativo di front office dedicato agli studenti (in entrata, in corso e in uscita) e nei servizi di back office per tutti i destinatari e per la gestione dei processi di lavoro.</i>
DESTINATARI	<i>Studenti; Futuri Studenti; Laureati; Studenti post lauream; Istituzioni nazionali e locali; Enti e Imprese</i>
RESPONSABILE	Maria Ernesta Bongiovanni
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Settore Servizi per gli Studenti- Via Verdi 10 - tel 0116702775 - 2774 - 2611 - 2607 - 2514 mail puntoinformatvio.psicologia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì 9.00 -1 3.00 e 14.00-16.30</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail ad indirizzi specifici indicati nella Sezione didattica/Servizi per gli studenti sul portale del Dipartimento</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>link a Sezione Didattica/Servizi per gli studenti presente sul portale del Dipartimento</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Sportello informativo	numero di contatti	4300	3600	3650	3650
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg lavorativi	4	3	3	3
EFFICACIA	Erogazione di informazioni esatte e tempestive	%	70%	75%	78%	80%
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15.5	16	17	17.5

Accessibilità/trasparenza: si tratta di uno specifico sportello dedicato agli studenti in entrata, in corso e in uscita, grado di fornire informazioni su tutti i servizi erogati dal Settore

Tempestività: si è preso in considerazione, come attività significativa del servizio, quella di erogazione di informazioni/gestione di situazioni problematiche riguardanti tutta la carriera degli studenti, da quando viene presentata la richiesta alla presa in carico da parte del Settore.

Efficacia: percentuale stimata sul numero delle richieste ricevute per le quali vi è stata una informazione corretta e tempestiva sul totale delle richieste pervenute al Settore

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze (quali riscaldamento, energia elettrica e acqua) rapportati ai mq totali del palazzo Badini dove è ubicato il Servizio



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Denominazione Struttura (Es: Dipartimento di xyz)

AREA SERVIZI	Beni museali, Archivio storico e Biblioteche
NOME SERVIZIO	<i>Servizio agli utenti: Prestito; Document Delivery; Reference</i>
DESCRIZIONE	<p><i>Supporto alla didattica e alla ricerca. Attività back office: gestione amministrativa e del personale; acquisti materiale bibliografico; catalogazione; gestione sito e pagina facebook biblioteca; gestione materiale testistico psicologico.</i></p> <p><i>Attività front office: reference (assistenza e informazioni all'utenza, es. ricerche bibliografiche, assistenza banche dati), prestito, consultazione, accesso internet, fotocoproduzione, stampe, document delivery, prestito interbibliotecario, corsi di formazione agli utenti.</i></p>
DESTINATARI	<p><i>Utenti interni: studenti regolarmente iscritti all'Università di Torino, compresi dottorandi (anche in caso di sede consorziata), specializzandi, iscritti a master, studenti Erasmus, ecc.; personale docente dell'Università di Torino, compreso chiunque svolga anche a titolo temporaneo attività didattica o di ricerca nell'Ateneo, il personale tecnico-amministrativo dell'Università di Torino;</i></p> <p><i>Utenti esterni: tutti coloro che, per motivi di studio o di ricerca, sono stati accreditati direttamente dal Responsabile della biblioteca; studenti, personale docente e tecnico-amministrativo afferenti ad istituzioni scientifiche e culturali con cui l'Università di Torino (o la biblioteca) ha stipulato apposite convenzioni e/o protocolli d'intesa.</i></p>
RESPONSABILE	Daniela Cabiati - telefono 011 6702032 - e-mail: daniela.cabiati@unito.it
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Accesso alla struttura: Biblioteca del Dipartimento di Psicologia F. Kiesow - via Verdi 10 - 10124 Torino; telefono: 0116702797-2796; e-mail: biblioteca.psicologia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 18,00</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Presentarsi personalmente all'ufficio, oppure scrivere e-mail al responsabile</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/bibliopsicologia

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore	2160	2205	2160	2205
	Velocità di risposta alla richiesta di informazione (servizio di reference)	ore/min			immediata	immediata

TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del prestito locale ed effettiva erogazione	ore/min			30'	30'
	Tempo intercorrente tra richiesta del prestito interbibliotecario e effettiva erogazione	giorni			4	4
	Tempo intercorrente tra richiesta del document delivery (fornitura documenti) e effettiva erogazione	giorni	2	2	1	1
EFFICACIA	Disponibilità per l'utente del bene bibliografico nell'ambito del servizio di prestito	gg	15	15	15	15
	Corsi di formazione dedicati agli utenti	ore erogate			12	12
EFFICIENZA	Possibilità per l'utente di attivare alcuni dei servizi anche da remoto (es. rinnovo prestiti, richiesta di prestito, consultazione banche dati, richiesta di document delivery)	numero di "Richieste di prestito" mensili medie (autogestito da remoto dagli utenti)			> 100	> 100
	Adesione a Nilde	numero di document delivery con Nilde		518	667	>2013
	Costo per mq	euro	15.5	16	17	17.5

Accessibilità/trasparenza: orari di apertura calcolati su 45 ore settimanali per 48 settimane

Tempestività: si sono considerate alcune delle attività significative tra i servizi erogati dalla Biblioteca misurabili oggettivamente: servizio di informazioni, prestito/consultazione, prestito interbibliotecario, docum

Efficacia: la durata del prestito è di 15 gg per garantire la disponibilità del materiale bibliografico al maggior numero di utenti; su richiesta, salvo prenotazioni di altri utenti, per altri 15 giorni.

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze (quali riscaldamento, energia elettrica e acqua) rapportati ai mq totali del palazzo Badini dove è ubicato il Servizio

Efficienza: il numero di document delivery 2013 al 14 ottobre 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Dipartimento di Psicologia

AREA SERVIZI	Sistemi informativi
NOME SERVIZIO	<i>Supporto all'utenza: richieste di interventi</i>
DESCRIZIONE	<i>Gestione dei servizi tecnico-informatici di supporto alla didattica e alla ricerca</i>
DESTINATARI	<i>Docenti; Tecnici Amministrativi; Studenti; Enti e Imprese; Istituzioni nazionali e locali</i>
RESPONSABILE	Vincenzo Garsia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Servizio Tecnico, via Verdi 10 Il piano tel. 0116702051/2786 e via Po 14 I piano tel. 0116703045/3920, mail: tecnici.psicologia@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lun-ven: 9-13, 14-17</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>invio di mail a "dipartimento.psicologia@unito.it" segnalato sul sito del Dipartimento</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D008/D008_Servizi ICT1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tipologia interazione con l'utente multicanale diretto		40	40	40	20
	tel		30	30	30	15
	mail		30	30	30	15
	web	% tipologia interazione	0	0	0	50
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	gg	1	1	1	1
EFFICACIA	richieste degli utenti che si sono concluse positivamente entro i 5 gg lavorativi	%	70	70	70	80
EFFICIENZA	costo per mq	euro	15.5	16	17	17.5

Accessibilità/trasparenza: L'obiettivo è quello di incrementare l'interazione con l'utenza attraverso il web mediante la creazione di un help desk

Tempestività: i dati indicati prendono in considerazione il tempo intercorrente da quando l'utente richiede l'intervento a quando il Servizio prende in carico la richiesta.

Il tempo richiesto per la chiusura dell'intervento dipende dalla complessità del problema.

Efficacia: la percentuale è calcolata considerando il numero di interventi che si sono conclusi positivamente entro i 5 gg lavorativi sul totale degli interventi richiesti (valori stimati)

Efficienza: è il costo unitario per mq calcolato sui costi complessivi delle utenze quali riscaldamento, energia elettrica e acqua