



CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno su quantità e qualità dei servizi erogati agli utenti del Dipartimento di Studi Umanistici; 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 Studi Umanistici 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 Studi Umanistici 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 studi Umanistici);



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 Studi Umanistici 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 Studi Umanistici 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 Studi Umanistici 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 Studi Umanistici sono:



Uguaglianza

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

Continuità

Il Dipartimento di Studi Umanistici s'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 Studi Umanistici s' 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

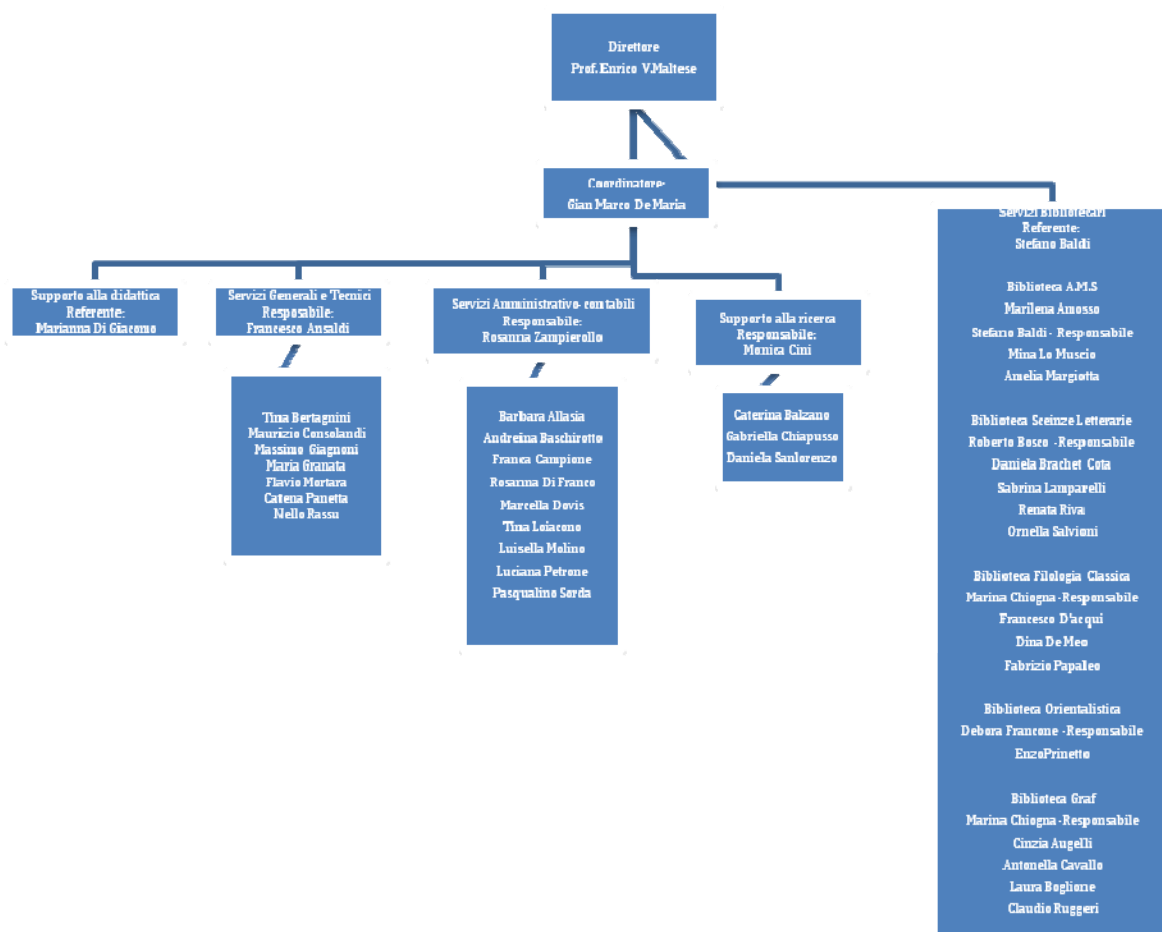
Il Dipartimento di Studi Umanistici si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi del Dipartimento di Studi Umanistici, e mediante la possibilità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



Efficienza ed Efficacia

Il Dipartimento di Studi Umanistici 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 del Dipartimento di Studi Umanistici



Il Dipartimento di Studi Umanistici, nasce il 1° gennaio 2012 dalla fusione di 5 strutture: il Dipartimento di Discipline Artistiche, Musicali e dello Spettacolo, il Dipartimento di Filologia, Linguistica e Tradizione classica "Augusto Rostagni", il Dipartimento di Orientalistica, il Dipartimento di Scienze del Linguaggio e Letterature Moderne e Comparate, il Dipartimento



di Scienze Letterarie e Filologiche.

Il suo modello organizzativo interno rispetta l'articolazione sancita dall'Ateneo di Torino:

Direttore – Vice Direttore per la Didattica-Vice Direttore per la Ricerca – Coordinatore – 5 Servizi Tecnico-Amministrativi: 1) Servizi Contabili 2) Servizi Generali e Tecnici 3) Servizi di Supporto alla Ricerca 4) servizi di Supporto alla Didattica 5) Servizi Bibliotecari. Per quanto riguarda l'organigramma dettagliato e articolato per singoli Servizi vedi allegato.

Il Dipartimento di Studi Umanistici riunisce e organizza i saperi umanistici in un progetto ampio e interdisciplinare, organico nelle sue articolazioni tradizionali e sperimentali. Il Dipartimento si sviluppa sostanzialmente in sei maggiori filoni di ricerca, che rispondono alla presenza articolata di sei Sezioni: Filologia; Italianistica; Linguistica; Comparatistica: Arti, Culture e Letterature; Asia, Africa e mediterraneo; Media, Musica e Spettacolo.

Il risvolto didattico di tale progetto impegna 11 Corsi di Studio per i quali il Dipartimento è di riferimento e 3 master di I livello.

5. SERVIZI EROGATI

AREA SERVIZI: APPROVVIGIONAMENTI

Servizio: Acquisizioni e gestione materiale bibliografico

Il servizio viene erogato da tutte le biblioteche dipartimentali: Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche; Biblioteca Arte, Musica e Spettacolo; Biblioteca di Filologia Classica; Biblioteca di Orientalistica, Biblioteca Arturo Graf.

*Organizzazione e gestione attività legate all'acquisizione materiale bibliografico e di consumo;

*Collaborazione alla gestione delle attività legate a gara d'appalto e alla gestione centralizzata dei periodici.

*Controllo completezza collezioni (stack management) e verifica integrità materiale bibliografico inventariato.



*Incremento e aggiornamento patrimonio documentario e risorse informative, garantendo l'accessibilità ai documenti attraverso l'aggiornamento del catalogo on-line.

*Gestione e verifica accessibilità alle Risorse Elettroniche

Servizio: Acquisti di beni e servizi

* Gestione acquisti di beni e servizi funzionali all'attività del dipartimento: utilizzo del MEPA (Mercato elettronico Pubbliche amministrazioni) con emissione di buoni 'ordine o richiesta di offerta

* Pagamento fatture

AREA SERVIZI: BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE

I seguenti servizi, pur all'interno degli specifici ambiti disciplinari delle singole strutture, vengono assicurati da tutte le Biblioteche afferenti al Dipartimento: Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo, Biblioteca Arturo Graf; Biblioteca di Filologia Classica; Biblioteca di Orientalistica, Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche.

Servizio: Informazioni bibliografiche e Fotoriproduzioni

Erogazione informazioni di natura bibliografica, dal livello più basilare (dal semplice orientamento) al livello più complesso (esigenze legate alla ricerca accademica), con riferimento sia ai materiali, alle collezioni e ai servizi della biblioteca, sia all'occorrenza agli strumenti di reference esterni alla biblioteca stessa,

Organizzazione e gestione corsi di formazione all'utenza per ricerche bibliografiche

Comunicazione e orientamento su servizi bibliografici

Gestione attrezzature (fotocopiatori, scanner, lettore/stampatore di microforme, etc.) per la riproduzione di testi e immagini estratti dalle proprie collezioni.

Servizio: Consultazione e Prestito Esterno

*Gestione attività legate alla consultazione e al prestito esterno del materiale bibliografico.

*Ridefinizione e organizzazione delle sezioni di collocazione garantendo agli utenti fruibilità e accessibilità dei documenti.



Servizio: Prestito Interbibliotecario e Document Delivery

Richiesta in prestito, o in riproduzione parziale, presso biblioteche non dipartimentali, di materiali bibliografici non presenti sul territorio. Biblioteche esterne all'Ateneo possono richiedere, in prestito o in riproduzione parziale, materiale conservato presso le biblioteche del Dipartimento.

Servizio: Relazioni esterne e Istituzionali

- *Relazioni con altre Università e con enti e istituzioni, non solo culturali;
- *Relazioni con utenti esterni all'Ateneo per l'autorizzazione a specifici servizi di biblioteca;
- *Organizzazione e gestione di eventi e mostre;
- *Relazioni con gli staff del Sistema Bibliotecario di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi all'utenza.

AREA SERVIZI: COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB

Servizio: Reference e gestione sito web del dipartimento

- Accoglienza/informazioni: erogazione informazioni su attività e personale del Dipartimento
- Gestione contenuti, aggiornamenti periodici e ottimizzazione del sito web del Dipartimento
- Notifiche avvisi (bandi, job opportunities) e segnalazione eventi accademici (seminari, convegni etc)

Servizio: Web Biblioteca e gestione Risorse Elettroniche

Il servizio viene erogato da tutte le biblioteche dipartimentali: Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche; Biblioteca Arte, Musica e Spettacolo; Biblioteca di Filologia Classica; Biblioteca di Orientalistica, Biblioteca Arturo Graf.

- *Il sito web della Biblioteca fornisce informazioni ed aggiorna su novità ed eventi.
- ***Risorse elettroniche remote (online):** la consultazione avviene attraverso accesso alla rete, con mezzi propri o usando PC della biblioteca, attraverso le credenziali SCU fornite dall'Ateneo.
- ***Risorse elettroniche locali (cd-rom, dvd, ecc.):** consultazione presso postazioni informatiche espressamente dedicate.



AREA SERVIZI: CONTABILITA'

Servizio: Fondi a Budget

Il servizio si occupa di :

- * GESTIONE BILANCI PREVENTIVI E CONSUNTIVI del Centro Servizi Dipartimentali (comprese Biblioteche, Centri di Ricerca afferenti, e Scuola di Scienze Umanistiche)
- * VARIAZIONI E STORNI DI BILANCIO
- * RIPARTIZIONI DI BILANCIO TRA PROGETTI/CDR
- * MONITORAGGIO DEGLI INCASSI E DEI PAGAMENTI
- * *CONTROLLO DI LEGITTIMITA' DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI E DELLA COPERTURA FINANZIARIA*
- * *REINTEGRO DEL FONDO ECONOMALE*
- * *RENDICONTI IN COLLABORAZIONE CON IL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA RICERCA*
- * *CONSULENZA AMMINISTRATIVA E CONTABILE PER LE CONVENZIONI LEGATE AI PROGETTI DI RICERCA*

Servizio: Compensi, Rimborsi, Borse di Studio

Il Servizio svolge le seguenti attività:

LIQUIDAZIONE COMPENSI (BORSE, PREMI DI STUDIO)

- * *CUD E CERTIFICATI DI RITENUTA D'ACCONTO*
- * *ANAGRAFE DELLE PRESTAZIONI*
- * *MODULISTICA FISCALE*
- * *GESTIONE CONTABILE USCITE DERIVANTI DA CONVENZIONI E ACCORDI NAZIONALI E INTERNAZIONALI*
- * *RENDICONTI PROGETTI DI DIDATTICA*

Servizio: Cassa, Iva, Tesoreria

- * GESTIONE FLUSSI DI CASSA (previsione fabbisogni economici)
- * ANTICIPI DI PAGAMENTO
- * DISTINTE BANCARIE E FIRMA ELETTRONICA DOCUMENTI CONTABILI
- * COPERTURE BANCARIE
- * FATTURAZIONE ATTIVA E GESTIONE IVA
- * VERIFICA CONTABILE FONDI DI RICERCA E DI DIDATTICA
- * CREAZIONE PROGETTI
- * GESTIONE RIMBORSI TRAMITE FONDO ECONOMALE E BONIFICO



*PAGAMENTI ESTERI

*LIQUIDAZIONE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

AREA SERVIZI: INTERNAZIONALIZZAZIONE

Servizio: Mobilità internazionale per la Ricerca

Il servizio offre supporto ai processi di internazionalizzazione delle linee e delle reti di ricerca del Dipartimento.

In particolare il servizio prevede il supporto per

- *la partecipazione dei ricercatori a programmi di mobilità internazionale*
- *l'ospitalità di ricercatori stranieri all'interno del Dipartimento*
- *la partecipazione dei ricercatori a progetti con partner stranieri*
- *la ricerca e l'ampliamento delle reti di collaborazione con partner stranieri*

Il servizio inoltre offre supporto alla visibilità dei prodotti della ricerca attraverso il Catalogo della Ricerca e ai processi di valutazione della qualità della ricerca in base agli standard internazionali.

AREA SERVIZI: PERSONALE

Servizio: Contratti

- Contratti di supporto alla Ricerca e Incarichi esterni
- Contratti editoriali
- Borse di Studio e Addestramento alla Ricerca

Servizio: Front-Office amministrativo-contabile

Il Servizio si concentra soprattutto verso una semplificazione amministrativa rivolta a:

a) GESTIONE RICHIESTE UTENZA E ASSISTENZA NELLA COMPILAZIONE MODULISTICA (orientamento servizi amministrativo-contabili, istanze per bandi, raccolta domande di selezione etc.)

b) ISTRUZIONE PRATICA PER LIQUIDAZIONE SPESE MISSIONI;

* PROTOCOLLO e PUBBLICAZIONE ATTI AMMINISTRATIVI

**Servizio Missioni:**

Controllo, calcolo e liquidazione missioni

Servizio: Affari Istituzionali:

Il servizio assiste la Direzione dipartimentale nelle attività di preparazione degli atti necessari per il Consiglio di dipartimento e nella redazione del verbale delle relative sedute; supporta la Direzione dipartimentale nelle attività e nelle fasi che presiedono le diverse elezioni delle rappresentanze dipartimentali; offre supporto per la verifica della trasparenza dei procedimenti amministrativi e contabili e delle procedure anti-corrruzione; redige prese di servizio del personale afferente al dipartimento

AREA SERVIZI: SERVIZI GENERALI E LOGISTICI**Servizio: Gestione Aule dipartimentali**

*Gestione Aule dipartimentali per Lezioni, Seminari, Riunioni. Assistenza per utilizzo apparecchiature informatiche/audiovisive presenti.

Il servizio assicura organizzazione e monitoraggio prenotazioni nonché assistenza hardware e software delle apparecchiature utilizzate da docenti e studenti.

Servizio: Manutenzioni e arredo locali

- Gestione servizio di piccola manutenzione: raccolta, verifica e inoltro richieste di intervento
- Gestione attività logistiche varie: traslochi interni, spostamenti di arredi, ricollocazione materiali eterogenei, smaltimento e bonifica locali (aule, studi docenti, uffici del personale T.A.)

Servizio: Sicurezza e Benessere sul Lavoro

- Il Presidio dipartimentale sulla sicurezza collabora con il Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Ateneo alla valutazione dell'esposizione potenziale a rischi lavorativi di coloro che partecipano alle attività del dipartimento (in particolare tecnici amministrativi e docenti), tramite l'aggiornamento



periodico delle schede individuali, e alla designazione dei referenti e degli addetti antincendio e primo soccorso

• ***Gestione pratiche infortuni:*** il servizio supporta gli infortunati nella redazione della denuncia d'infortunio. Si occupa altresì della acquisizione ed inoltro di tutta la documentazione idonea agli organi competenti.

Servizio: Gestione convegni, Congressi, Giornate di Studio, Eventi

Il servizio supporta l'organizzazione amministrativo-contabile di tutte le fasi che prevedono il rapporto con i vari fornitori (alberghi, ristoratori, mezzi di trasporto, affitto locali , arredi e apparecchiature) coinvolti durante le fasi di articolazione degli eventi scientifici, nazionali e internazionali, allestiti dai docenti del dipartimento e dei loro collaboratori.

AREA SERVIZI: SISTEMI INFORMATIVI

Servizio: Assistenza Informatica postazioni lavoro

*Servizi di supporto, consulenza e assistenza informatica: configurazione postazioni lavoro, attività sistemistiche, backup dati, gestione hardware, aggiornamento software dei sistemi informatici presenti in Dipartimento;

*Controllo e verifiche della sicurezza in ordine alla normativa vigente;

*Gestione, progettazione e controllo delle infrastrutture di rete dipartimentale;

*Installazione e manutenzione del parco server del Dipartimento.

Servizio: Mediateca

- Consultazione e prestito del materiale audiovisivo attraverso postazioni attrezzate
- Schedatura, catalogazione e classificazione patrimonio audio e video
- Digitalizzazione e duplicazione in dvd di prodotti audio e video
- Montaggio di sequenze video o audio per uso didattico e di ricerca
- Prestito di apparati audiovisivi ai docenti, per lo svolgimento di attività didattiche
- Collaborazione a progetti finalizzati alla didattica, alla promozione ed alla ricerca nel campo audiovisivo e multimediale
- Supporto tecnico per l'utilizzo di dispositivi audiovisivi presenti nelle aule seminari del Dipartimento
- Gestione del server NAS per la fornitura dei servizi audiovisivi in streaming
- * Progettazione strumenti multimediali per la didattica



AREA SERVIZI: SUPPORTO ALLA DIDATTICA

Servizio: Copertura Insegnamenti

- *Procedure per attribuzione affidamenti a docenti strutturati dell'ateneo
- *Bandi e Contratti di insegnamento (redazione bando, raccolta domande, pratiche nomina Commissione, decreti d'urgenza, notifica graduatoria)
- *Diffusione e pubblicazione informative concorsuali e graduatorie

AREA SERVIZI: SUPPORTO ALLA RICERCA

Servizio: Opportunità di finanziamento

Monitoraggio e diffusione delle informazioni sulle opportunità di finanziamento da fonti esterne pubbliche e private a livello locale, nazionale, comunitario e internazionale a beneficio degli indirizzi di ricerca attivi nel Dipartimento

Il servizio prevede:

- la mappatura degli indirizzi di ricerca e delle competenze del personale del Dip.to impegnato nella ricerca;
- la selezione delle opportunità di finanziamento in base ai progetti di ricerca interni al Dip.to;
- l'informazione capillare ai docenti o a singoli gruppi
- l'organizzazione di incontri informativi su bandi specifici (in particolare quelli a livello comunitario)

Servizio: Progetti di Ricerca Locale, Nazionale, Internazionale

*Ricerca Nazionale e Internazionale : Il servizio offre assistenza nelle fasi necessarie alla candidatura di un progetto di ricerca in un bando di finanziamento e in particolare per quel che riguarda:

- l'attività di confronto tra idea progettuale e bando di finanziamento
- la redazione delle richieste di finanziamento in base alle norme specifiche del bando
- la ricerca di partner interni ed esterni
- la stesura della proposta
- la costruzione del budget



- la preavalutazione

**Ricerca Locale: Il servizio offre il supporto per le procedure di assegnazione della quota dipartimentale della ricerca locale (finanziata dal Fondo Finanziamento Ordinario dato annualmente dal MIUR).*

In particolare il servizio supporta i docenti:

- nella selezione dei prodotti della ricerca attraverso le procedure del Catalogo dei Prodotti
- nella redazione del bando per l'assegnazione dei fondi interni al Dipartimento.

Servizio: Gestione rendicontazioni, articolazione e controllo budget di spesa

In fase di esecuzione del progetto il servizio offre il supporto per la gestione finanziaria con particolare riferimento a:

- rimodulazioni , controllo e utilizzo del budget di spesa
- congruità delle spese con le norme di ammissibilità stabilite dal bando di finanziamento
- consulenza per la stipula di contratti di ricerca (assegni, co.co.co, prestazioni occasionali, borse di addestramento...) nell'ottica della congruità progettuale

In fase di scadenza del progetto il servizio offre il supporto per:

- rendicontazioni intermedie e richiesta di acconti sul finanziamento ;
- richiesta di proroghe all'Ente finanziatore
- rendicontazione finale online e/o invio documentazione cartacea
- audit di primo e di secondo livello

Servizio: Disseminazione

Il servizio offre supporto per il trasferimento delle conoscenze e dei risultati della ricerca del Dipartimento nel tessuto culturale ed economico della società e in particolare del territorio piemontese.

Il servizio prevede:

- l'individuazione delle idee di ricerca interne al Dipartimento passibili di trasferimento della conoscenza nella società
- sensibilizzazione dell'utenza (in particolare laureati e studenti post lauream e docenti) verso le possibilità di sviluppi imprenditoriali della ricerca umanistica
- sensibilizzazione dell'utenza esterna (in particolare enti ed imprese) verso i risultati della ricerca umanistica



- *organizzazione di incontri formativi e informativi sulle opportunità di collaborazione tra ricerca umanistica e società al fine di migliorare il tessuto culturale, sociale ed economico del territorio piemontese attraverso la valorizzazione dei risultati della ricerca dipartimentale.*
- *supporto alla creazione di nuove imprese ad alto trasferimento di conoscenza attraverso i contatti con le strutture universitarie deputate, in particolare l'Incubatore Imprese – 2i3T*

Servizio: Convenzioni e collaborazioni per attività di Ricerca

Il servizio offre il supporto per la stipula di collaborazioni con finalità di ricerca tra il Dipartimento ed Enti esterni nella forma giuridica più idonea.

In particolare il servizio prevede:

- *analisi degli scopi della collaborazione e dei soggetti interessati*
- *valutazione della forma giuridica idonea attraverso i contatti con gli organi centrali di riferimento*
- *stesura dell'articolato*
- *predisposizione della documentazione necessaria per l'approvazione in Consiglio di Dipartimento*
- *formalizzazione da parte di tutti i soggetti interessati*

Per le collaborazioni che prevedono un trasferimento di fondi il Servizio interagisce con il Servizio Amministrativo-Contabile.

Per collaborazioni di ricerca che coinvolgono docenti del Dipartimento ma che sono stipulate a livello di Ateneo, il Servizio offre il supporto per i passaggi formali richiesti dagli organi centrali.

6. PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

Documento aggiornato al 16/12/13, valido – salvo differenti e ulteriori comunicazioni – fino al 16/12/2014.

7. ALLEGATO: LE SCHEDE DEI SERVIZI

(contiene le singole schede dei servizi)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche - Dipartimento di studi umanistici -via Bava 31 -Torino

AREA SERVIZI	APPROVVIGIONAMENTI
NOME SERVIZIO	ACQUISIZIONI E GESTIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO
DESCRIZIONE	*Organizzazione e gestione attività legate all'acquisizione materiale bibliografico e di consumo; *Collaborazione alla gestione delle attività legate a gara d'appalto e alla gestione centralizzata dei periodici. *Controllo completezza collezioni (stack management) e verifica integrità materiale bibliografico inventariato. *Incremento e aggiornamento patrimonio documentario e risorse informative, garantendo l'accessibilità ai documenti attraverso l'aggiornamento del catalogo on-line. *Gestione e verifica accessibilità alle Risorse Elettroniche
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine, Fatture, volumi e periodici acquisiti
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti, laureati, studenti post lauream
RESPONSABILE	Roberto Bosco - roberto.bosco@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Biblioteca (via Bava 31, Torino; fax: 011.6705563). Monografie : Daniela Brachet Cota: (tel.:011.6705568); - daniela.brachetcota@unito.it Libro antico, microforme, rilegature : Sabrina Lamparelli (tel.: 011.6705569) - sabrina.lamparelli@unito.it Periodici e risorse elettroniche : Renata Riva (tel.: 011.6705572) - renata.riva@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.scienzeletterarie@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_la_biblioteca3

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			mail;tel;fax;web	mail;tel;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			42,5 h	42,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: catalogazione e indicizzazione ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
	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			0	0
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			10-15 gg.	10-15 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Orientalistica- Dipartimento di studi umanistici
Via Giulia di Barolo 3/a - Torino

AREA SERVIZI	APPROVVIGIONAMENTI
NOME SERVIZIO	ACQUISIZIONI E GESTIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO
DESCRIZIONE	*Organizzazione e gestione attività legate all'acquisizione materiale bibliografico e di consumo; *Collaborazione alla gestione delle attività legate a gara d'appalto e alla gestione centralizzata dei periodici. *Controllo completezza collezioni (stack management) e verifica integrità materiale bibliografico inventariato. *Incremento e aggiornamento patrimonio documentario e risorse informative, garantendo l'accessibilità ai documenti attraverso l'aggiornamento del catalogo on-line. *Gestione e verifica accessibilità alle Risorse Elettroniche
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine, Fatture, volumi e periodici acquisiti
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti, laureati, studenti post lauream
RESPONSABILE	Debora Francone -debor.francone@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Acquisizioni : Debora Francone (tel. 011/6703838; debora.francone@unito.it) Gestione materiali bibliografici : Enzo Prinetto (tel. 011/6703836; enzo.prinetto@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Acquisizioni : Lun-ven: 9-12/14-16,30; gestione materiale bibliografico : Lun.Merc.Ven.: 9-12/14-17; Mar e gio.: 13-17
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email a: biblio.do@unito.it oppure telefonare a: 0116703839/3838/3386
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_la_biblioteca1 http://cavour.cilea.it/SebinaOpac/Opac?action=news

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			mail;tel;fax;web	mail;tel;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			34 h	34 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: catalogazione e indicizzazione ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
	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			0	0
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			10-15 gg.	10-15 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica
Dipartimento di studi umanistici
Via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	APPROVVIGIONAMENTI
NOME SERVIZIO	ACQUISIZIONI E GESTIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO
DESCRIZIONE	*Organizzazione e gestione attività legate all'acquisizione materiale bibliografico e di consumo; *Collaborazione alla gestione delle attività legate a gara d'appalto e alla gestione centralizzata dei periodici. *Controllo completezza collezioni (stack management) e verifica integrità materiale bibliografico inventariato. *Incremento e aggiornamento patrimonio documentario e risorse informative, garantendo l'accessibilità ai documenti attraverso l'aggiornamento del catalogo on-line. *Gestione e verifica accessibilità alle Risorse Elettroniche
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine, Fatture, volumi e periodici acquisiti
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti, laureati, studenti post lauream
RESPONSABILE	Marina Chiogna -marina.chiogna@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Marina Chiogna (marina.chiogna@unito.it; 011/6703579) Monografie : Francesco D'Aqui (francesco.daqui@unito.it; tel. 011/6703484) Microfilm : Gerardina De Meo (dina.demeo@unito.it; tel. 011/6703484) Periodici : Fabrizio Papaleo (fabrizio.papaleo@unito.it; tel. 011/6703579)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.filologiaclassica@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_la_biblioteca1

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			mail;tel;fax;web	mail;tel;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: catalogazione e indicizzazione	Giorni			1 gg	1 gg
TEMPESTIVITA'	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			0	0
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			10-15 gg.	10-15 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Lettere e Filosofia "A.Graf" - Dipartimento di studi umanistici
Via Po 17 - Torino

AREA SERVIZI	APPROVVIGIONAMENTI
NOME SERVIZIO	ACQUISIZIONI E GESTIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO
DESCRIZIONE	<p>*Organizzazione e gestione attività legate all'acquisizione materiale bibliografico e di consumo.</p> <p>*Collaborazione alla gestione delle attività legate a gara d'appalto e alla gestione centralizzata dei periodici.</p> <p>*Controllo completezza collezioni (stack management) e verifica integrità materiale bibliografico inventariato.</p> <p>*Incremento e aggiornamento patrimonio documentario e risorse informative, garantendo l'accessibilità ai documenti attraverso l'aggiornamento del catalogo on-line.</p> <p>*Gestione e verifica accessibilità alle Risorse Elettroniche</p>
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine, Fatture, volumi e periodici acquisiti
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti, laureati, studenti post lauream
RESPONSABILE	Marina Chiogna -marina.chiogna@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Biblioteca (via Po 17, Torino; fax: 011.6702190). Cinzia Augelli (cinzia.augelli@unito.it;011/6702088)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00-12.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.lettere@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.bibliolettere.unito.it

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			mail;tel;fax;web	mail;tel;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			17,5 h	17,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: catalogazione e indicizzazione ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
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			0	0	
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			10-15 gg.	10-15 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo – Dipartimento di Studi Umanistici - via S. Ottavio 20 -Torino

AREA SERVIZI	APPROVVIGIONAMENTI
NOME SERVIZIO	ACQUISIZIONI E GESTIONE MATERIALE BIBLIOGRAFICO
DESCRIZIONE	*Organizzazione e gestione attività legate all'acquisizione materiale bibliografico e di consumo; *Collaborazione alla gestione delle attività legate a gara d'appalto e alla gestione centralizzata dei periodici. *Controllo completezza collezioni (stack management) e verifica integrità materiale bibliografico inventariato. *Incremento e aggiornamento patrimonio documentario e risorse informative, garantendo l'accessibilità ai documenti attraverso l'aggiornamento del catalogo on-line. *Gestione e verifica accessibilità alle Risorse Elettroniche
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine, Fatture, materiale bibliografico acquisito(libri,volumi,risorse elettroniche)
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi, studenti, laureati, studenti post lauream
RESPONSABILE	Stefano Baldi- 0116708249 - stefano.baldi@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Marilena Amosso (marilena.amosso@unito.it; tel. 011.6708252) per gli acquisti di monografie ; Maria Irmia Lomuscio (mina.lomuscio@unito.it; tel. 011.6708254) per gli acquisti di periodici ; Amelia Margiotta (amelia.margiotta@unito.it; tel. 011.6708250) per i doni, i fondi speciali e i materiali archivistici ; Stefano Baldi (stefano.baldi@unito.it; tel.: 011.6708249) per le risorse elettroniche .
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-ven 9-12; 14-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.dams@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.catalogo.unito.it http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B037/B037_risorse_informative1

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			mail;tel;fax;web; accessibilità diretta	mail;tel;fax;web; accessibilità diretta
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: catalogazione e indicizzazione ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
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			0	0	
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			10-15 gg.	10-15 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	APPROVVIGIONAMENTI
NOME SERVIZIO	ACQUISTI BENI E SERVIZI
DESCRIZIONE	Il Settore offre i seguenti servizi: * Gestione acquisti di beni e servizi funzionali all'attività del dipartimento: utilizzo del MEPA (Mercato elettronico Pubbliche amministrazioni) con emissione di buoni ordine o richiesta di offerta * Pagamento fatture
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine; liquidazione fatture; report preventivi acquisti
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative Esterni: Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Approvvigionamento beni e servizi Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino Allasia Barbara - e-mail: barbara.allasia@unito.it - tel. 0116704458 Baschiroto Andreina - e-mail: andreina.baschiroto@unito.it - tel. 0116704730 - (Referente del Settore)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 11:30 oppure su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito

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			email;tel.;web; accesso diretto	email;tel.;fax;web; accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			su appuntamento	su appuntamento
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			6 h	6 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			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			2	2
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			1-3 gg	1-3 gg.
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione buono d'ordine	Giorni			30	30
	Tempo medio e/o massimo di pagamento fatture	Giorni			3	3



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo - Dipartimento di Studi Umanistici - via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	CONSULTAZIONE E PRESTITO ESTERNO
DESCRIZIONE	*Gestione attività legate alla consultazione e al prestito esterno del materiale bibliografico. *Ridefinizione e organizzazione delle sezioni di collocazione garantendo agli utenti fruibilità e accessibilità dei documenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione volumi in prestito e in consultazione
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Stefano Baldi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della biblioteca (biblio.dams@unito.it; tel.: 011.6708255); Stefano Baldi (stefano.baldi@unito.it; tel.: 011.6708249)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-ven 9-17.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.dams@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B037/B037_consultazione1

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			accesso diretto	accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10min	5-10 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			42,5 h	42,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo prestito/restituzione	Giorni			0-1 gg.	0-1gg.
	Tempo medio e/o massimo prestito se documento in sede diversamente dislocata	Giorni			1-2 gg	1-2 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo - Dipartimento di Studi Umanistici - via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY
DESCRIZIONE	Richiesta in prestito, o in riproduzione parziale, presso biblioteche non dipartimentali, di materiali bibliografici non presenti sul territorio. Biblioteche esterne all'Ateneo possono richiedere, in prestito o in riproduzione parziale, materiale conservato presso le biblioteche del Dipartimento.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione prestiti; numero documenti inviati in prestito
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Stefano Baldi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della biblioteca (biblio.dams@unito.it; tel.: 011.6708255); Stefano Baldi (stefano.baldi@unito.it; tel. 011.6708249)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-ven 9-12.30; 14-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.dams@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	prestito interbibliotecario: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_prestito_interbibliotecario3 document delivery: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_document_delivery3

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			27,5 h	27,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo prestito interbibliotecario	Giorni			10-24 gg	10-24 gg
	Tempo medio e/o massimo document delivery	Giorni			10-24 gg	10-24 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo - Dipartimento di Studi Umanistici - via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO , BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E FOTORIPRODUZIONI
DESCRIZIONE	Erogazione informazioni di natura bibliografica, dal livello più basilare (dal semplice orientamento) al livello più complesso (esigenze legate alla ricerca accademica), con riferimento sia ai materiali, alle collezioni e ai servizi della biblioteca, sia all'occorrenza agli strumenti di reference esterni alla biblioteca stessa, Organizzazione e gestione corsi di formazione all'utenza per ricerche bibliografiche Comunicazione e orientamento su servizi bibliografici Gestione attrezzature (fotocopiatori, scanner, lettore/stampatore di microforme, etc.) per la riproduzione di testi e immagini estratti dalle proprie collezioni.
OUTPUT DEL SERVIZIO	corsi di formazione;
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative; tutti i cittadini, studenti, laureati, studenti post lauream, enti e imprese, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Stefano Baldi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della biblioteca (biblio.dams@unito.it, tel. 011/6708255), Stefano Baldi (stefano.baldi@unito.it, tel. 011/6708249)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.dams@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B037/B037_servizi1

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			42,5 h	42,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: contenuti,eventi,avvisi	Giorni			1gg	1 gg
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo fotoriproduzioni	Giorni			30 min-1 ora	30 min-1 ora
	tempo medio/massimo risposta bibliografica (in base alla complessità)	giorni			0-1 gg	0-1 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo - Dipartimento di Studi Umanistici - via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI
DESCRIZIONE	*Relazioni con altre Università e con enti e istituzioni, non solo culturali; *Relazioni con utenti esterni all'Ateneo per l'autorizzazione a specifici servizi di biblioteca; *Organizzazione e gestione di eventi e mostre; *Relazioni con gli staff del Sistema Bibliotecario di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi all'utenza.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia eventi organizzati
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Stefano Baldi
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Stefano Baldi (stefano.baldi@unito.it; tel. 011.6708249)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì-Venerdì 9.00-12.30; 14-16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.dams@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/bibliodams

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedure web, chat etc)	numero e tipologia di canale			email;tel;fax	email;tel.;fax
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta al contatto esterno/interno	Giorni			2 gg	2 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica -
Dipartimento di studi umanistici
Via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	CONSULTAZIONE E PRESTITO ESTERNO
DESCRIZIONE	*Gestione attività legate alla consultazione e al prestito esterno del materiale bibliografico. *Ridefinizione e organizzazione delle sezioni di collocazione garantendo agli utenti fruibilità e accessibilità dei documenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione volumi in prestito e in consultazione
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (via S. Ottavio 20, Torino; tel.: 011.6703632, mail: biblio.filologiaclassica@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00-17.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.filologiaclassica@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche1/B027?_nfpb=true http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_servizi1

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			accesso diretto	accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10min	5-10 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			42,5 h	42,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo prestito/restituzione	Giorni			immediato	immediato
	Tempo medio e/o massimo prestito se documento in sede diversamente dislocata	Giorni			1-2 gg	1-2 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica -
Dipartimento di studi umanistici
Via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY
DESCRIZIONE	<i>Richiesta in prestito, o in riproduzione parziale, presso biblioteche non dipartimentali, di materiali bibliografici non presenti sul territorio. Biblioteche esterne all'Ateneo possono richiedere, in prestito o in riproduzione parziale, materiale conservato presso le biblioteche del Dipartimento.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione prestiti; numero documenti inviati in prestito
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio ILL-DD (ill-filologiaclassica@unito.it; fax: 011.6703573; via S.Ottavio 20, Torino) Gerardina De Meo (dina.demeo@unito.it; tel.011/6703484)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-mar 9.00:12.30-14.00:17.30; merc-giov-ven:9.00:12.30-14.00:15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mandare mail a: ill-filologiaclassica@unito.it biblio.filologiaclassica@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_Prestito_interbibliotecario_e_fornitura_documenti1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_prestito_interbibliotecario1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_document_delivery1

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			32 h	32 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
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	2	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo prestito interbibliotecario	Giorni			10-24 gg	10-24 gg
	Tempo medio e/o massimo document delivery	Giorni			10-24 gg	10-24 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica -
Dipartimento di studi umanistici

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E FOTORIPRODUZIONI
DESCRIZIONE	Erogazione informazioni di natura bibliografica, dal livello più basilare (dal semplice orientamento) al livello più complesso (esigenze legate alla ricerca accademica), con riferimento sia ai materiali, alle collezioni e ai servizi della biblioteca, sia all'occorrenza agli strumenti di reference esterni alla biblioteca stessa. Organizzazione e gestione corsi di formazione all'utenza per ricerche bibliografiche Comunicazione e orientamento su servizi bibliografici Gestione attrezzature (fotocopiatori, scanner, lettore/stampatore di microforme, etc.) per la riproduzione di testi e immagini estratti dalle proprie collezioni.
OUTPUT DEL SERVIZIO	corsi di formazione;
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (via S.Ottavio 20, Torino; tel.: 011.6703632, mail: biblio.filologiaclassica@unito.it); Marina Chiogna (marina.chiogna@unito.it; 011/6703572); Francesco D'Aqui (francesco.daqui@unito.it; tel.011/6703484); Gerardina De Meo (dina.demeo@unito.it; tel.011/6703484); Fabrizio Papaleo
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.filologiaclassica@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_risorse_informative1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche1/B027/B027_servizi1_bibfilologia@unito.it

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			42,5 h	42,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: contenuti, eventi, avvisi	Giorni			1gg	1 gg
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITÀ	Richiesta informazioni Tempo medio: e/fotoriproduzioni:	Giorni			0-1 gg 30 min-1 ora	0-1 gg 30 min-1 ora



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica -
Dipartimento di studi umanistici
Via S.Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI
DESCRIZIONE	**Relazioni con altre Università e con enti e istituzioni, non solo culturali; *Relazioni con utenti esterni all'Ateneo per l'autorizzazione a specifici servizi di biblioteca; *Organizzazione e gestione di eventi e mostre; *Relazioni con gli staff del Sistema Bibliotecario di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi all'utenza.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia eventi organizzati
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni naz
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Biblioteca (via S.Ottavio 20, Torino; fax: 011.6703573): Chiogna Marina (marina.chiogna@unito.it; tel.: 011.6703572)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.filologiaclassica@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_sezione_variabale_13

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012		2013
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			email;tel;fax	email;tel.;fax
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta al contatto esterno	Giorni			2 gg	2 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Lettere e Filosofia "A.Graf" - Dipartimento di studi umanistici - Via Po 17 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	CONSULTAZIONE E PRESTITO ESTERNO
DESCRIZIONE	*Gestione attività legate alla consultazione e al prestito esterno del materiale bibliografico. *Ridefinizione e organizzazione delle sezioni di collocazione garantendo agli utenti fruibilità e accessibilità dei documenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione volumi in prestito e in consultazione
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (via Po 17, Torino; tel.: 011.6702087, mail: biblio.lettere@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.lettere@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.bibliolettere@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			accesso diretto	accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10min	5-10 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35 h	35 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo prestito/restituzione	Giorni			immediato; 1 giorno	immediato; 1 giorno
	Tempo medio e/o massimo prestito se documento in sede diversamente dislocata	Giorni			1-2 gg	1-2 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Lettere e Filosofia "A.Graf" - Dipartimento di studi umanistici - Via Po 17 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY
DESCRIZIONE	Richiesta in prestito, o in riproduzione parziale, presso biblioteche non dipartimentali, di materiali bibliografici non presenti sul territorio. Biblioteche esterne all'Ateneo possono richiedere, in prestito o in riproduzione parziale, materiale conservato presso le biblioteche del Dipartimento.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione prestiti; numero documenti inviati in prestito
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Cinzia Augelli (cinzia.augelli@unito.it; 011.6702088)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00-12.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mandare mail a: biblio.lettere@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.bibliolettere.unito.it

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			17,5 h	17,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo prestito interbibliotecario	Giorni			10-24 gg	10-24 gg
	Tempo medio e/o massimo document delivery	Giorni			10-24 gg	10-24 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Lettere e Filosofia "A.Graf" - Dipartimento di studi umanistici - Via Po 17 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI,ARCHIVIO STORICO , BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E FOTORIPRODUZIONI
DESCRIZIONE	Erogazione informazioni di natura bibliografica, dal livello più basilare (dal semplice orientamento) al livello più complesso (esigenze legate alla ricerca accademica), con riferimento sia ai materiali, alle collezioni e ai servizi della biblioteca, sia all'occorrenza agli strumenti di reference esterni alla biblioteca stessa, Organizzazione e gestione corsi di formazione all'utenza per ricerche bibliografiche Comunicazione e orientamento su servizi bibliografici Gestione attrezzature (fotocopiatori, scanner, lettore/stampatore di microforme, etc.) per la riproduzione di testi e immagini estratti dalle proprie collezioni.
OUTPUT DEL SERVIZIO	corsi di formazione;
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (via Po 17 - Torino; tel.: 011.6702087, mail: biblio.lettere@unito.it); Cinzia Augelli (cinzia.augelli@unito.it; tel. 011/6702088); Claudio Ruggeri (claudio.ruggeri@unito.it; tel: 011/6702085)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00:16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.lettere@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35 h	35 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: contenuti,eventi,avvisi	Giorni			1gg	1 gg
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo fotoriproduzioni	Giorni			30 min-1 ora	30 min-1 ora
	tempo medio risposta bibliografica (in base alla complessità)	giorni			0-1 gg	0-1 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Lettere e Filosofia "A.Graf" - Dipartimento di studi umanistici - Via Po 17 - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI
DESCRIZIONE	**Relazioni con altre Università e con enti e istituzioni, non solo culturali; *Relazioni con utenti esterni all'Ateneo per l'autorizzazione a specifici servizi di biblioteca; *Organizzazione e gestione di eventi e mostre; *Relazioni con gli staff del Sistema Bibliotecario di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi all'utenza.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia eventi organizzati
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Marina Chiogna (marina.chiogna@unito.it;tel.011/6703572/2087)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00-12.00-14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: marina.chiogna@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.bibliolettere@unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			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			email;tel;fax	email;tel.;fax
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta al contatto esterno	Giorni			2 gg	2 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Orientalistica- Dipartimento di studi umanistici
Via Giulia di Barolo 3/a - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	CONSULTAZIONE E PRESTITO ESTERNO
DESCRIZIONE	*Gestione attività legate alla consultazione e al prestito esterno del materiale bibliografico. *Ridefinizione e organizzazione delle sezioni di collocazione garantendo agli utenti fruibilità e accessibilità dei documenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione volumi in prestito e in consultazione
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Debora Francone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception biblioteca (tel. 0116703839; biblio.do@unito.it); Enzo Prinetto (tel. 0116703836; enzo.prinetto@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun. e gio.: 9-12/14-18; mar.merc.ven.: 9-17
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email a: biblio.do@unito.it oppure telefonare a 011/6703839/3836
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/B042? nfbp=true http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_consultazione1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_prestito1

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			accesso diretto	accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10min	5-10 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo prestito/restituzione	Giorni			immediato; 1 giorno	immediato/1 giorno
	Tempo medio e/o massimo prestito se documento in sede diversamente dislocata	Giorni			1-2 gg	1-2 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Orientalistica- Dipartimento di studi umanistici
Via Giulia di Barolo 3/a - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY
DESCRIZIONE	Richiesta in prestito, o in riproduzione parziale, presso biblioteche non dipartimentali, di materiali bibliografici non presenti sul territorio. Biblioteche esterne all'Ateneo possono richiedere, in prestito o in riproduzione parziale, materiale conservato presso le biblioteche del Dipartimento.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione prestiti; numero documenti inviati in prestito
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Debora Francone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception biblioteca (tel. 0116703839; biblio.do@unito.it); Enzo Prinetto (tel. 0116703836; enzo.prinetto@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun. e gio.: 9-13/14-18; mar.merc.ven.: 9-17
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare_email_a: biblio.do@unito.it oppure telefonare a 011/6703839/3836
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/B042?_nfpb=true http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_consultazione1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_prestito1

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo prestito interbibliotecario	Giorni			10-24 gg	10-24 gg
	Tempo medio e/o massimo document delivery	Giorni			10-24 gg	10-24 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Orientalistica- Dipartimento di studi umanistici
Via Giulia di Barolo 3/a - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E FOTORIPRODUZIONI
DESCRIZIONE	Erogazione informazioni di natura bibliografica, dal livello più basilare (dal semplice orientamento) al livello più complesso (esigenze legate alla ricerca accademica), con riferimento sia ai materiali, alle collezioni e ai servizi della biblioteca, sia all'occorrenza agli strumenti di reference esterni alla biblioteca stessa. Organizzazione e gestione corsi di formazione all'utenza per ricerche bibliografiche Comunicazione e orientamento su servizi bibliografici Gestione attrezzature (fotocopiatori, scanner, lettore/stampatore di microforme, etc.) per la riproduzione di testi e immagini estratti dalle proprie collezioni.
OUTPUT DEL SERVIZIO	corsi di formazione;
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Debora Francone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (tel.: 011.6703839; biblio.do@unito.it); Enzo Prinetto (tel. 011.6703838; enzo.prinetto@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun. e gio.: 9-13/14-18; mar.merc.ven: 9-17
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email a: biblio.do@unito.it ; oppure telefonare a 011/6703839/3836.
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_la_biblioteca1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_risorse_informative1

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno o 2	1 o 2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: contenuti, eventi, avvisi	Giorni			1gg	1 gg
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo fotoriproduzioni	Giorni			30 min-1 ora	30 min-1 ora
	tempo medio/massimo risposta bibliografica (in base alla complessità)	giorni			0-1 gg	0-1 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Orientalistica- Dipartimento di studi umanistici
Via Giulia di Barolo 3/a - Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI
DESCRIZIONE	**Relazioni con altre Università e con enti e istituzioni, non solo culturali; *Relazioni con utenti esterni all'Ateneo per l'autorizzazione a specifici servizi di biblioteca; *Organizzazione e gestione di eventi e mostre; *Relazioni con gli staff del Sistema Bibliotecario di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi all'utenza.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia eventi organizzati
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, laureati, Istituzioni nazionali, unità organizzative
RESPONSABILE	Debora Francone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Debora Francone -debora.francone@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun.- ven.: 9-12/14-16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email a: biblio.do@unito.it oppure telefonare a 0116703839/38
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/appmanager/biblioteche5/B042?_nfpb=true

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;tel;fax	email;tel.;fax
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			27,5 h	27,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempio medio e/o massimo di risposta al contatto esterno	Giorni			2 gg	2 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di scienze letterarie e filologiche - Dipartimento di studi umanistici - via Bava 31 Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	CONSULTAZIONE E PRESTITO ESTERNO
DESCRIZIONE	*Gestione attività legate alla consultazione e al prestito esterno del materiale bibliografico. *Ridefinizione e organizzazione delle sezioni di collocazione garantendo agli utenti fruibilità e accessibilità dei documenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione volumi in prestito e in consultazione
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Roberto Bosco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (via Bava 31, Torino; tel.: 011.6705567/81, mail: biblio.scienzeletterarie@unito.it)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mandare mail a: ill-scienzeletterarie@unito.it oppure telefonare a: 011.6705571/68
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_prestito3 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_consultazione3

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			accesso diretto	accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10min	5-10 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			42,5 h	42,5 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			20%	20%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo prestito/restituzione	Giorni			immediato	immediato
	Tempo medio e/o massimo prestito se documento in sede diversamente dislocata	Giorni			1-2 gg	1-2 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di scienze letterarie e filologiche - Dipartimento di studi umanistici - via Bava 31 Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY
DESCRIZIONE	Richiesta in prestito, o in riproduzione parziale, presso biblioteche non dipartimentali, di materiali bibliografici non presenti sul territorio. Biblioteche esterne all'Ateneo possono richiedere, in prestito o in riproduzione parziale, materiale conservato presso le biblioteche del Dipartimento.
OUTPUT DEL SERVIZIO	movimentazione prestiti; numero documenti inviati in prestito
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, istituzioni nazionali e locali, altre Università
RESPONSABILE	Roberto Bosco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Ufficio ILL-DD (ill-scienzeletterarie@unito.it; fax: 011.6705563; via Bava 31, Torino); Daniela Brachet Cota (tel.:011.6705568), Ornella Salvioni (tel.: 011.6705571)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	mandare mail a: ill-scienzeletterarie@unito.it oppure telefonare a: 011.6705571/68
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	prestito interbibliotecario: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_prestito_interbibliotecario3 document delivery: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_document_delivery3

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo prestito interbibliotecario	Giorni			10-24 gg	10-24 gg
	Tempo medio e/o massimo document delivery	Giorni			10-24 gg	10-24 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di scienze letterarie e filologiche -
Dipartimento di studi umanistici via Bava 31 Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO , BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E FOTORIPRODUZIONI
DESCRIZIONE	Erogazione informazioni di natura bibliografica, dal livello più basilare (dal semplice orientamento) al livello più complesso (esigenze legate alla ricerca accademica), con riferimento sia ai materiali, alle collezioni e ai servizi della biblioteca, sia all'occorrenza agli strumenti di reference esterni alla biblioteca stessa, Organizzazione e gestione corsi di formazione all'utenza per ricerche bibliografiche Comunicazione e orientamento su servizi bibliografici Gestione attrezzature (fotocopiatori, scanner, lettore/stampatore di microforme, etc.) per la riproduzione di testi e immagini estratti dalle proprie collezioni.
OUTPUT DEL SERVIZIO	corsi di formazione;
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Roberto Bosco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception della Biblioteca (via Bava 31, Torino; tel.: 011.6705567/81, mail: biblio.scienzeletterarie@unito.it); per il fondo antico: Sabrina Lamparelli (tel.:011.6705569) - sabrina.lamparelli@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.scienzeletterarie@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: contenuti,eventi,avvisi	Giorni			1gg	1 gg
	Grado di interazione on line [0 assente 1 catalogo on line	numero			1	1
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo fotoriproduzioni	Giorni			30 min-1 ora	30 min-1 ora
	tempo medio/massimo risposta bibliografica (in base alla complessità	giorni			0-1gg	0-1 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di scienze letterarie e filologiche - Dipartimento di studi umanistici via Bava 31 Torino

AREA SERVIZI	BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO, BIBLIOTECHE
NOME SERVIZIO	RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI
DESCRIZIONE	**Relazioni con altre Università e con enti e istituzioni, non solo culturali; *Relazioni con utenti esterni all'Ateneo per l'autorizzazione a specifici servizi di biblioteca; *Organizzazione e gestione di eventi e mostre; *Relazioni con gli staff del Sistema Bibliotecario di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi all'utenza.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia eventi organizzati
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, laureati, Istituzioni nazionali, unità organizzative
RESPONSABILE	Roberto Bosco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Roberto Bosco: roberto.bosco@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 8,30-14,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.scienzeletterarie@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_sezione_variabale_13

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;tel;fax	email;tel.;fax
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta al contatto esterno	Giorni			0-2 gg	0-2 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Scienze Letterarie e Filologiche - Dipartimento di Studi Umanistici - via Bava 31 - Torino

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	WEB BIBLIOTECA E RISORSE ELETTRONICHE
DESCRIZIONE	Il sito web della Biblioteca fornisce informazioni ed aggiorna su novità ed eventi. Risorse elettroniche remote (online): la consultazione avviene attraverso accesso alla rete, con mezzi propri o usando PC della biblioteca, attraverso le credenziali SCU fornite dall'Ateneo. Risorse elettroniche locali (cd-rom, dvd, ecc.): consultazione presso postazioni informatiche espressamente dedicate.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero accessi; risorse consultate
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, laureati
RESPONSABILE	Roberto Bosco -roberto.bosco@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Biblioteca (via Bava 31, Torino; fax: 011.6705563); Ornella Salvioni (tel.: 011.6705571) - ornella.salvioni@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9,00-17,00 previo appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.scienzeletterarie@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	periodici on line: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_periodici_on_line3 banche dati: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_banche_dat3 accesso a internet: http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche2/B045/B045_accesso_ad_internet3

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;tel.;fax;web; accesso diretto	email;tel.;fax;web; accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info e contenuti ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			immediato	immediato
	a) richiesta e attuazione/fornitura/attivazione dell'accesso a risorse elettroniche	Giorni			1 gg.	1 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Orientalistica- Dipartimento di studi umanistici
Via Giulia di Barolo 3/a - Torino

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	WEB BIBLIOTECA E RISORSE ELETTRONICHE
DESCRIZIONE	Il sito web della Biblioteca fornisce informazioni ed aggiorna su novità ed eventi. Risorse elettroniche remote (online): la consultazione avviene attraverso accesso alla rete, con mezzi propri o usando PC della biblioteca, attraverso le credenziali SCU fornite dall'Ateneo. Risorse elettroniche locali (cd-rom, dvd, ecc.): consultazione presso postazioni informatiche espressamente dedicate.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero accessi; risorse consultate
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, laureati
RESPONSABILE	Debora Francone
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Reception biblioteca (biblio.do@unito.it; tel. 0116703839); Debora Francone (debora.francone@unito.it ; tel. 011/6703838)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun. e Gio.: 9-13/14-18; Mar.-Mer-Ven.: 9-17
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a: biblio.do@unito.it oppure telefonare a 011/6703839/3838
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_banche_dati1 http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B042/B042_accesso

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			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			email;tel.;fax;web	email;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			40 h	40 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
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			0	0	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			immediato	immediato
	a) richiesta e attivazione dell'accesso a risorse elettroniche	Giorni			0 -1 gg.	0 -1 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Lettere e Filosofia "A.Graf" - Dipartimento di studi umanistici - Via Po 17 - Torino

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	WEB BIBLIOTECA E RISORSE ELETTRONICHE
DESCRIZIONE	Il sito web della Biblioteca fornisce informazioni ed aggiorna su novità ed eventi. Risorse elettroniche remote (online): la consultazione avviene attraverso accesso alla rete, con mezzi propri o usando PC della biblioteca, attraverso le credenziali SCU fornite dall'Ateneo. Risorse elettroniche locali (cd-rom, dvd, ecc.): consultazione presso postazioni informatiche espressamente dedicate.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero accessi; risorse consultate
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Marina Chiogna - marina.chiogna@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Marina Chiogna (marina.chiogna@unito.it;tel.011/6703572/2087)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00:12.00-14.00:16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: marina.chiogna@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.bibliolettere@unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;tel.;fax;web	email;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
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			0	0	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			0-1 gg	0-1 gg
	a) richiesta e attuazione/fornitura/attivazione dell'accesso a risorse elettroniche	Giorni			2 gg.	2 gg.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Filologia, Linguistica e Tradizione Classica -
Dipartimento di studi umanistici
Via S. Ottavio 20 - Torino

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	WEB BIBLIOTECA E RISORSE ELETTRONICHE
DESCRIZIONE	Il sito web della Biblioteca fornisce informazioni ed aggiorna su novità ed eventi. Risorse elettroniche remote (online): la consultazione avviene attraverso accesso alla rete, con mezzi propri o usando PC della biblioteca, attraverso le credenziali SCU fornite dall'Ateneo. Risorse elettroniche locali (cd-rom, dvd, ecc.): consultazione presso postazioni informatiche espressamente dedicate.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero accessi; risorse consultate
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo; studenti, enti e imprese, organi di stampa, istituzioni nazionali e locali, altre università
RESPONSABILE	Marina Chiogna
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Biblioteca (via S. Ottavio 20, Torino; fax: 011.6703573); Chiogna Marina (marina.chiogna@unito.it; tel.: 011.6703572)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lun-ven 9.00-12.00-14.00-16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.filologiaclassica@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.bibfilologia.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;tel.;fax;web accesso diretto	email;tel.;fax;web; accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
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			0	0	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			0-1 gg.	0-1 gg.
	a) richiesta e attuazione/fornitura/attivazione dell'accesso a risorse elettroniche	Giorni			2 gg.	2 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Biblioteca di Arte, Musica e Spettacolo - Dipartimento di Studi
Umanistici - via S. Ottavio 20 -Torino

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	WEB BIBLIOTECA E RISORSE ELETTRONICHE
DESCRIZIONE	Il sito web della Biblioteca fornisce informazioni ed aggiorna su novità ed eventi. Risorse elettroniche remote (online): la consultazione avviene attraverso accesso alla rete, con mezzi propri o usando PC della biblioteca, attraverso le credenziali SCU fornite dall'Ateneo. Risorse elettroniche locali (cd-rom, dvd, ecc.): consultazione presso postazioni informatiche espressamente dedicate.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero accessi; risorse consultate
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, laureati
RESPONSABILE	Stefano Baldi - stefano.baldi@unito.it -tel.0116704289
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Stefano Baldi (stefano.baldi@unito.it; tel.: 011.6708249); reception della biblioteca (biblio.dams@unito.it; tel.: 011.6708255)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lun-ven 9-12.30; 14-16.30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare mail a: biblio.dams@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/biblioteche5/B037/B037_risorse_informative1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;tel.;fax;web	email;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione	Giorni			immediato	immediato
	a) richiesta e attuazione/fornitura/attivazione dell'accesso a risorse elettroniche	Giorni			0 -1 gg.	0 -1 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	REFERENCE E GESTIONE SITO WEB DIPARTIMENTO
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza/informazioni: erogazione informazioni su attività e personale del Dipartimento • Gestione contenuti, aggiornamenti periodici e ottimizzazione del sito web del Dipartimento • Notifiche avvisi (bandi, job opportunities) e segnalazione eventi accademici (seminari, convegni etc)
OUTPUT DEL SERVIZIO	aggiornamenti , avvisi;
DESTINATARI	personale tecnico-amministrativo, docenti, studenti, laureati, studenti post laurea, enti e imprese, istituzioni nazionali, altri atenei, famiglie.
RESPONSABILE	Francesco ANSALDI: francesco.ansaldi@unito.it -tel. 0116704083
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Per informazioni generali: info.studium@unito.it - tel. 011.6704732 ; per servizi web: sito.studium@unito.it;
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Il servizio accoglienza/informazioni è disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 ; info.studium@unito.it - tel 011-6704732; i servizi per pubblicazioni avvisi e aggiornamento contenuti su sito su web sono disponibili unicamente tramite email: sito.studium@unito.it
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare e mail a : francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/studium

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			mail.;tel.;fax.;web	mail.;tel.;fax.;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5.00 AM	5.00 AM
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			35 h	35 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			90%	90%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: ----- -----	Giorni			1-2gg.	1-2gg
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			3	3	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	FONDI A BUDGET
DESCRIZIONE	<p>Il servizio si occupa di :</p> <ul style="list-style-type: none"> * GESTIONE BILANCI PREVENTIVI E CONSUNTIVI del Centro Servizi Dipartimentali (comprese Biblioteche, Centri di Ricerca afferenti, e Scuola di Scienze Umanistiche) * VARIAZIONI E STORNI DI BILANCIO * RIPARTIZIONI DI BILANCIO TRA PROGETTI/CDR * MONITORAGGIO DEGLI INCASSI E DEI PAGAMENTI * CONTROLLO DI LEGITTIMITA' DEGLI ATTI AMMINISTRATIVI E CONTABILI E DELLA COPERTURA FINANZIARIA * REINTEGRO DEL FONDO ECONOMALE * RENDICONTI IN COLLABORAZIONE CON IL SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA RICERCA * CONSULENZA AMMINISTRATIVA E CONTABILE PER LE CONVENZIONI LEGATE AI PROGETTI DI RICERCA
OUTPUT DEL SERVIZIO	Bilanci preventivi e consuntivi, proiezioni e studi di fattibilità, storni, rendiconti,
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e di controllo
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo - rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<p>Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino - V piano Responsabile Amministrativo Contabile - Zampierollo Rosanna tel. 0116704716 - fax 0112364716 - e-mail: rosanna.zampierollo@unito.it</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_ammin1

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			mail;tel.;fax;web	mail;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			36 h	36 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			10%	10%
	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
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			*Consulenze amm. 3 gg *Rendiconti: 5 gg	Consulenze amm. 3 gg *Rendiconti: 5 gg
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			*Bilanci preventivi:60 gg *Bilanci consuntivi:60 gg. *Storni bilancio:30 gg. *Progetti CdR: 1 gg. *Verifica incassi e Pagamenti: mensile	*Bilanci preventivi:60 gg *Bilanci consuntivi:60 gg. *Storni bilancio:30 gg. *Progetti CdR: 1 gg. *Verifica incassi e Pagamenti: mensile



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	COMPENSI,RIMBORSI,BORSE DI STUDIO
DESCRIZIONE	LIQUIDAZIONE COMPENSI (BORSE, PREMI DI STUDIO) * CUD E CERTIFICATI DI RITENUTA D'ACCONTO * ANAGRAFE DELLE PRESTAZIONI * MODULISTICA FISCALE * GESTIONE CONTABILE USCITE DERIVANTI DA CONVENZIONI E ACCORDI NAZIONALI E INTERNAZIONALI * RENDICONTI PROGETTI DI DIDATTICA
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero compensi liquidati, rendicontazioni, prestazioni fiscali
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative Esterni: Studenti, Laureati, Studenti post lauream, Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo - rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Missioni, Compensi, Rimborsi e Rendiconti Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino Sorda Pasqualino - e-mail: pasqualino.sorda@unito.it - tel. 0116704715 fax 0112364715 - (Referente del Settore) Molino Luisella - e-mail: luisella.molino@unito.it - tel. 0116704731 fax
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 11:30 oppure su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_ammin1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			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			mail;tel.;fax;web;accesso diretto	mail;tel.;fax;web;accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			6 h	6 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			*Consulenze amm. 3 gg *Rendiconti: 5 gg	Consulenze amm. 3 gg *Rendiconti: 5 gg
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			*Liquidazione missioni e compensi: 30 gg; * CUD e Ritenute: 30 gg; *Anagrafe Prestazioni: 10 gg. * *Liquidazione convenzioni e accordi:30 gg.; *Rendiconti didattica: 5 gg.	*Liquidazione missioni e compensi: 30 gg; *CUD e Ritenute: 30 gg; *Anagrafe Prestazioni: 10 gg. *Liquidazione convenzioni e accordi:30 gg.; *Rendiconti didattica: 5 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	CASSA, IVA, TESORERIA
DESCRIZIONE	* GESTIONE FLUSSI DI CASSA (previsione fabbisogni economici) * ANTICIPI DI PAGAMENTO * DISTINTE BANCARIE E FIRMA ELETTRONICA DOCUMENTI CONTABILI * COPERTURE BANCARIE * FATTURAZIONE ATTIVA E GESTIONE IVA * VERIFICA CONTABILE FONDI DI RICERCA E DI DIDATTICA * CREAZIONE PROGETTI * GESTIONE RIMBORSI TRAMITE FONDO ECONOMALE E BONIFICO * PAGAMENTI ESTERI * LIQUIDAZIONE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO
OUTPUT DEL SERVIZIO	anticipi, pagamenti esteri, distinte bancarie, report fondi di ricerca e didattica, rimborsi fondo economale, fatturazioni, report flussi id cassa
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, Organi di governo e di controllo
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo - rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Cassa, Entrate e Tesoreria Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino - V piano Campione Maria Franca - e-mail: mariafranca.campione@unito.it - tel. 0116704714 - fax 0116704711 (Referente del Settore - Autorizzata alla firma amministrativa e contabile in assenza del RAC) Petrone Luciana - e-mail: luciana.petrone@unito.it - tel. 0116704713 - fax 0116704711
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 11:30 oppure su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_admin1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso i quali è possibile accedere al servizio (mail, fax, telefono, procedure web, chat etc)	numero e tipologia di canale			mail;tel.;fax;web;accesso diretto	mail;tel.;fax;web;accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			6 h	6 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			25%	25%
	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
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			Flussi di cassa : ogni 30 gg	Flussi di cassa : ogni 30 gg
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			*Anticipi di pagamento: 10-12 gg; * Coperture bancarie: 10 gg; *Gestione IVA*: 10 gg. *Fatturazione attiva 10-20 gg.; *Rimborsi tramite fondo economale: 30 gg. *Contabilità prestito interbibliotecario: 5 gg	*Anticipi di pagamento: 10-12 gg; * Coperture bancarie: 10 gg; *Gestione IVA*: 10 gg. *Fatturazione attiva 10-20 gg.; *Rimborsi tramite fondo economale: 30 gg. *Contabilità prestito interbibliotecario: 5 gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	Mobilità Internazionale per la Ricerca
DESCRIZIONE	<p>Il servizio offre supporto ai processi di internazionalizzazione delle linee e delle reti di ricerca del Dipartimento. In particolare il servizio prevede il supporto per</p> <ul style="list-style-type: none"> • la partecipazione dei ricercatori a programmi di mobilità internazionale • l'ospitalità di ricercatori stranieri all'interno del Dipartimento • la partecipazione dei ricercatori a progetti con partner stranieri • la ricerca e l'ampliamento delle reti di collaborazione con partner stranieri <p>Il servizio inoltre offre supporto alla visibilità dei prodotti della ricerca attraverso il Catalogo della Ricerca e ai processi di valutazione della qualità della ricerca in base agli standard internazionali.</p>
OUTPUT DEL SERVIZIO	Redazione report e studi di fattibilità; invio newsletter e informative
DESTINATARI	Interni (Docenti) Esterni (Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università)
RESPONSABILE	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano stanza E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano stanza E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFF	su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE REC	scrivere a info.studium@unito.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_la_ricerca1

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			mail;tel.;fax;web	mail;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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			2	2
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			Il servizio agisce in interazione con la Divisione Ricerca e il Settore delle Relazioni Internazionali di Ateneo. I tempi di erogazione del servizio si conformano alle diverse tempistiche, ai requisiti di ammissibilità, nonché alla complessità dei programmi e dei progetti di ricerca oggetto della richiesta.	come 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	PERSONALE
NOME SERVIZIO	CONTRATTI
DESCRIZIONE	*CONTRATTI DI SUPPORTO ALLA RICERCA E INCARICHI ESTERNI *CONTRATTI EDITORIALI * BORSE DI STUDIO E ADDESTRAMENTO ALLA RICERCA
OUTPUT DEL SERVIZIO	contratti
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo Esterni: Studenti, Laureati, Studenti post lauream, Enti e Imprese, Organi di stampa, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo - rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Affari Istituzionali e Contratti Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino Di Franco Rosanna - e-mail: rosanna.difranco@unito.it - tel. 0116704736 - fax 011 _____ Dovis Marcella - e-mail: marcella.dovis@unito.it - tel. 0116704740 fax 011 _____ (Referente Trasparenza, Anti-Corruzione - Autorizzata alla firma amministrativa e contabile in assenza del RAC)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 12:00, il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 15:30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_ammin1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND			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			mail,tel.,fax;accesso diretto	mail,tel.,fax;web;accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			10 h	10 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			Contratti di Ricerca e Borse di studio: 3 gg	Contratti di Ricerca e Borse di studio: 3 gg
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			*Contratti Ricerca e Incarichi esterni: 120 gg; * Contratti editoriali: 60 gg; *Borse di studio e Addestramento Ricerca*: 60 gg.	*Contratti di Ricerca e Incarichi esterni: 120 gg; * Contratti editoriali: 60 gg; *Borse di studio e Addestramento Ricerca*: 60 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

AREA SERVIZI	PERSONALE
NOME SERVIZIO	FRONT-OFFICE AMMINISTRATIVO-CONTABILE
DESCRIZIONE	Il Servizio si concentra soprattutto verso una semplificazione amministrativa rivolta a: a) GESTIONE RICHIESTE UTENZA E ASSISTENZA NELLA COMPILAZIONE MODULISTICA (orientamento servizi amministrativi-contabili, istanze per bandi, raccolta domande di selezione etc.) b) ISTRUZIONE PRATICA PER LIQUIDAZIONE SPESE MISSIONI; * PROTOCOLLO e PUBBLICAZIONE ATTI AMMINISTRATIVI
OUTPUT DEL SERVIZIO	Numero pratiche istruite
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative
RESPONSABILE	Zampierollo Rosanna: rosanna.zampierollo@unito.it - 011.6704716
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Front-Office Servizi Amministrativo-contabili Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino Loiacono Concetta - e-mail: tina.loiacono@unito.it - tel. 0116704728 fax 0112364715
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle 15:30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_ammin1

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			interazione diretta; email; tel.; web;	interazione diretta; email; tel.; web;
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			5-10 min	5-10 min
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20 h	20 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: modulistica, protocollo ----- -----	Giorni			1-2 gg.	1-2 gg
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			2	2	
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo istruzione pratica Missioni	Giorni			10 gg	10 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	PERSONALE
NOME SERVIZIO	MISSIONI
DESCRIZIONE	CONTROLLO, CALCOLO E LIQUIDAZIONE MISSIONI
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero missioni liquidate
DESTINATARI	Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative Esterni: Studenti, Laureati, Studenti post lauream, Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo - rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Missioni, Compensi, Rimborsi e Rendiconti Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino Sorda Pasqualino - e-mail: pasqualino.sorda@unito.it - tel. 0116704715 fax 0112364715 - (Referente del Settore) Molino Luisella - e-mail: luisella.molino@unito.it - tel. 0116704731 fax
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 11:30 oppure su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_admin1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012		2013
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			mail;tel.;fax;web;accesso diretto	mail;tel.;fax;web;accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			6 h	6 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	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
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			*Liquidazione missioni : 30 gg;	*Liquidazione missioni: 30 gg;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	PERSONALE
NOME SERVIZIO	AFFARI ISTITUZIONALI
DESCRIZIONE	<i>Il servizio assiste la Direzione dipartimentale nelle attività di preparazione degli atti necessari per il Consiglio di dipartimento e nella redazione del verbale delle relative sedute; supporta la Direzione dipartimentale nelle attività e nelle fasi che presidono le diverse elezioni delle rappresentanze dipartimentali; offre supporto per la verifica della trasparenza dei procedimenti amministrativi e contabili e delle procedure anti-corruzione; redige prese di servizio del personale afferente al dipartimento</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>verbali consiglio di dipartimento; pratiche elettorali; prese di servizio</i>
DESTINATARI	<i>Interni: docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo Esterni: Studenti, Laureati, Studenti post lauream, Enti e Imprese, Organi di stampa, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università</i>
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo - rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Servizi Amministrativo Contabili del Centro di Servizi Dipartimentali del Dipartimento di Studi Umanistici Settore Affari Istituzionali e Contratti Via S. Ottavio n. 20 - 10124 Torino Di Franco Rosanna - e-mail: rosanna.difranco@unito.it - tel. 0116704736 - fax 011 _____ Dovis Marcella - e-mail: marcella.dovis@unito.it - tel. 0116704740 fax 011 _____ (Referente Trasparenza, Anti-Corruzione - Autorizzata alla firma amministrativa e contabile in assenza del RAC)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 12:00, il martedì e il giovedì dalle 14:00 alle 15:30</i>
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito _____
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_ammin1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND			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			mail,tel.,fax;accesso diretto	mail,tel.,fax;web;accesso diretto
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			10 h	10 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			1-3 gg	1-3 gg
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			*Assistenza Direzione nella redazione atti: 2 gg. *Assistenza Direzione preparazione Consiglio dip.: 5 gg. * Elezioni Direttore e Rappresentanze: 5 gg. * Prese di servizio: 1 gg.	*Assistenza Direzione nella redazione atti: 2 gg. *Assistenza Direzione preparazione Consiglio dip.: 5 gg. * Elezioni Direttore e Rappresentanze: 5 gg. * Prese di servizio: 1 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	GESTIONE AULE DIPARTIMENTALI
DESCRIZIONE	*Gestione Aule dipartimentali per Lezioni, Seminari, Riunioni e relativo utilizzo apparecchiature informatiche/audiovisive presenti. Il servizio assicura organizzazione e monitoraggio prenotazioni nonché assistenza hardware e software delle apparecchiature utilizzate da docenti e studenti.
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia interventi in aula
DESTINATARI	docenti, studenti, studenti post lauream, laureati
RESPONSABILE	Francesco Analdi -tel. 0116704783 -francesco.ansaldi@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle ore 14 alle ore 15,30. Rivolgersi a: Flavio Mortara: flavio.mortara@unito.it (tel.0116703554) e/o Maurizio Consolandi: maurizio.consolandi@unito.it (tel. 0116703083
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12,30 e dalle ore 14 alle ore 15,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a : francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_tecnici1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND			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			email;tel.;fax;	email;tel.;fax;
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			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			2	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo risposta alla prenotazione	Giorni			1-2 gg	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	MANUTENZIONI E ARREDO LOCALI
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione servizio di piccola manutenzione: raccolta, verifica e inoltrare richieste di intervento • Gestione attività logistiche varie: traslochi interni, spostamenti di arredi, ricollocazione materiali eterogenei, smaltimento e bonifica locali (aule, studi docenti, uffici del personale T.A.)
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia interventi
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi
RESPONSABILE	Francesco Analdi -francesco.ansaldi@unito.it -tel. 0116704783
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	. Manutenzioni e Attività logistiche varie: Massimo Giagnoni - massimo.giagnoni@unito
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail a francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Affari_generali1

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			accesso diretto; email; tel.;fax;	accesso diretto; email; tel.;fax;
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			10%	10%
	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			0	0
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo intervento tecnico	Giorni			1-5 gg	1-5gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	SICUREZZA E BENESSERE SUL LAVORO
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Il Presidio dipartimentale sulla sicurezza collabora con il Servizio di Prevenzione e Protezione dell'Ateneo alla valutazione dell'esposizione potenziale a rischi lavorativi di coloro che partecipano alle attività del dipartimento (in particolare tecnici amministrativi e docenti), tramite l'aggiornamento periodico delle schede individuali, e alla designazione dei referenti e degli addetti antincendio e primo soccorso • Gestione pratiche infortuni: il servizio supporta gli infortunati nella redazione della denuncia d'infortunio. Si occupa altresì della acquisizione ed inoltro di tutta la documentazione idonea agli organi competenti
OUTPUT DEL SERVIZIO	Rilevazioni e Report periodici delle condizioni di sicurezza della struttura; verifiche antincendio; pratiche infortuni
DESTINATARI	docenti, tecnici-amministrativi; studenti, laureati, studenti post laurea
RESPONSABILE	Francesco Ansaldo -francesco.ansaldi@unito.it -tel. 0116704783
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Francesco Ansaldo 011/6704783; fax 011/6704751 - francesco.ansaldi@unito.it; Massimo Giagnoni, tel.0116704729, mail: massimo.giagnoni@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 15.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail a francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://intranet.unito.it/web/personale-unito/malattia-e-infortunio

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			accesso diretto; email; tel.; fax; web	accesso diretto; email; tel.; fax; web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: condizioni di sicurezza ----- -----	Giorni			1 gg	1 gg
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			2	2	
TEMPESTIVITÀ (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di intervento e redazione pratiche infortuni	Giorni			1-3gg	1-3gg



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SERVIZI GENERALI E LOGISTICI
NOME SERVIZIO	Gestione convegni, congressi, giornate di studio, eventi
DESCRIZIONE	Il servizio supporta l'organizzazione amministrativo-contabile di tutte le fasi che prevedono il rapporto con i vari fornitori (alberghi, ristoratori, mezzi di trasporto, affitto locali, arredi e apparecchiature) coinvolti durante le fasi di articolazione degli eventi scientifici, nazionale e internazionali, allestiti dai docenti del dipartimento e dei loro collaboratori.
OUTPUT DEL SERVIZIO	Buoni d'ordine, emissione fatture, report preventivi di spesa
DESTINATARI	Interni (docenti) Esterni (laureati, studenti post lauream, altre università)
RESPONSABILE	Rosanna Zampierollo -rosanna.zampierollo@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Allasia Barbara - e-mail: barbara.allasia@unito.it - tel. 0116704458 - Baschirotto Andreina - e-mail: andreina.baschirotto@unito.it - tel. 0116704730 - (Referente del Settore)
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì - mercoledì - venerdì - dalle ore 9:30 alle ore 11:30 oppure su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info.studium@unito.it utilizzando il modulo predisposto e reperibile sul sito.
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_ammin1

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			accesso diretto; email; tel.;fax	accesso diretto; email; tel.;fax;
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			12 h	12 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			80%	80%
	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			2	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo emissione buoni d'ordine	Giorni				
	Tempo medio e/o massimo fatturazioni	Giorni			3	3
	Tempo medio e/o massimo previsioni di spesa	Giorni			3	3



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO DIPARTIMENTO DI STUDI UMNISTICI

AREA SERVIZI	SISTEMI INFORMATIVI
NOME SERVIZIO	ASSISTENZA INFORMATICA POSTAZIONI LAVORO
DESCRIZIONE	*Servizi di supporto, consulenza e assistenza informatica: configurazione postazioni lavoro, attività sistemistiche, backup dati, gestione hardware, aggiornamento software dei sistemi informatici presenti in Dipartimento; *Controllo e verifiche della sicurezza in ordine alla normativa vigente; *Gestione, progettazione e controllo delle infrastrutture di rete dipartimentale;
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero e tipologia interventi help/desk
DESTINATARI	docenti, tecnici amministrativi; studenti, studenti post lauream, laureati
RESPONSABILE	Francesco Ansaldo -tel. 0116704783 -francesco.ansaldi@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	helpdesk.studium@unito.it - per segnalazioni, problemi, informazioni e richieste di carattere informatico e telematico
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 15.30. Rivolgersi a: Flavio Mortara: flavio.mortara@unito.it (tel.0116703554) e/o Maurizio Consolandi: maurizio.consolandi@unito.it (tel. 0116703083)
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a : francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Affari_generali1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		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			email;	email,tel.;
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			25 h	25 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			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			3	3
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di intervento tecnico	Giorni			1-3 gg	1-3 gg.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SISTEMI INFORMATIVI
NOME SERVIZIO	MEDIATECA
DESCRIZIONE	<ul style="list-style-type: none"> • Consultazione e prestito del materiale audiovisivo attraverso postazioni attrezzate • Schedatura, catalogazione e classificazione patrimonio audio e video • Digitalizzazione e duplicazione in dvd di prodotti audio e video • Montaggio di sequenze video o audio per uso didattico e di ricerca • Prestito di apparati audiovisivi ai docenti, per lo svolgimento di attività didattiche • Collaborazione a progetti finalizzati alla didattica, alla promozione ed alla ricerca nel campo audiovisivo e multimediale • Supporto tecnico per l'utilizzo di dispositivi audiovisivi presenti nelle aule seminari del Dipartimento • Gestione del server NAS per la fornitura dei servizi audiovisivi in streaming * Progettazione strumenti multimediali per la didattica
OUTPUT DEL SERVIZIO	Digitalizzazioni e duplicazioni; catalogazioni,progetti didattici e di ricerca,numero consultazioni
DESTINATARI	docenti, studenti,laureati,studenti post laurea
RESPONSABILE	Francesco Ansaldi -francesco.ansaldi@unito.it -tel. 0116704783
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Sebastiano Rassu : nello.rassu@unito.it; Catena Panetta (V° piano stanza E 30), Maurizio Consolandi (V° piano stanza E 24) . Prenotazioni: compilare apposita richiesta su web: http://www.labav.unito.it/reservation.php - oppure telefonare al n. 0116704180
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare una mail a francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/paqa/dipartimenti@D075/D075_Servizi_tecnici1

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			accesso diretto; email; tel.;fax;web	accesso diretto; email; tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			uno	1
	Tempo medio e/o massimo di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti			10m	5-10 m
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20 h	20 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: informazioni,avvisi	Giorni			1 gg.	1 gg.
	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			2	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo consultazione e prestito audio/video	Giorni			1	1
	Tempo medio e/o massimo digitalizzazioni/duplicazioni	Giorni			3	3
	Tempo medio e/o massimo schedatura nuove acquisizioni	Giorni			3	3
	Tempo medio e/o massimo di intervento di assistenza tecnica (Apparecchiature e server)	Giorni			1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO DIP.STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	OPPORTUNITA' FINANZIAMENTO
DESCRIZIONE	<p>Monitoraggio e diffusione delle informazioni sulle opportunità di finanziamento da fonti esterne pubbliche e private a livello locale, nazionale, comunitario e internazionale a beneficio degli indirizzi di ricerca attivi nel Dip.to</p> <p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mappatura degli indirizzi di ricerca e delle competenze del personale del Dip.to impegnato nella ricerca; • la selezione delle opportunità di finanziamento in base ai progetti di ricerca interni al Dip.to; • l'informazione capillare ai docenti o a singoli gruppi • l'organizzazione di incontri informativi su bandi specifici (in particolare quelli a livello comunitario)
OUTPUT DEL SERVIZIO	numero segnalazioni opportunità finanziamenti pertinenti per area di ricerca
DESTINATARI	<p>Interni (docenti, tecnici-amministrativi in particolare del Servizio bibliotecario)</p> <p>Esterni (Altre Università, Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Studenti post lauream)</p>
RESPONSABILE	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano di Palazzo Nuovo ufficio E47b, tel. 011 6702707 mail: monica.cini@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<p>La promozione delle informazioni avviene attraverso newsletter all'intero personale del Dip.to interessato o mailing list mirate ai singoli gruppi di ricerca</p> <p>Per approfondimenti e delucidazioni: Maria Gabriella Chiapusso, Via Sant'Ottavio 20, V piano ufficio E46, tel. 011 6702705, mail: mariagabriella.chiapusso@unito.it</p>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	scrivere a info.studium@unito.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_la_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		VALORE PROGRAMMATO	
			2011	2012	ANNO IN CORSO 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			mail; tel.; fax; web	mail, fax, tel.web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	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			pdf scaricabile; form on line	pdf scaricabile; form on line
	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli att	Giorni			2	2
	Grado di continuità garantita dei servizi on line (da intendere come effettivo presidio del servizio)	Ore			15	15



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	PROGETTI DI RICERCA LOCALE, NAZIONALE, INTERNAZIONALE
DESCRIZIONE	<p>Procedura di selezione: il servizio offre assistenza nelle fasi necessarie alla candidatura di un progetto di ricerca in un bando di finanziamento e in particolare per quel che riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'attività di confronto tra idea progettuale e bando di finanziamento - la redazione delle richieste di finanziamento in base alle norme specifiche del bando - la ricerca di partner interni ed esterni - la stesura della proposta - la costruzione del budget - la prevalutazione <p>Ricerca Locale: Il servizio offre il supporto per le procedure di assegnazione della quota dipartimentale della ricerca locale (finanziata dal Fondo Finanziamento Ordinario dato annualmente dal MIUR).</p> <p>In particolare il servizio supporta i docenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nella selezione dei prodotti della ricerca attraverso le procedure del Catalogo dei Prodotti • nella redazione del bando per l'assegnazione dei fondi interni al Dipartimento
OUTPUT DEL SERVIZIO	Report e studi di fattibilità; redazione progetti di ricerca
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi in particolare del Servizio bibliotecario) Esterni (Altre Università, Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Studenti post lauream)
RESPONSABILE	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano di Palazzo Nuovo ufficio E47b, tel. 011 6702707 mail: monica.cini@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano di Palazzo Nuovo, ufficio E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere a info.studium@unito.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_la_ricerca1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO		VALORE PROGRAMMATO
			###	###	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			mail;tel.;fax; web		mail;tel.;fax; web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1		1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h		30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%		50%
	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			2		2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			I tempi di erogazione del servizio nella sua completezza dipendono dalla complessità del programma di finanziamento, dal momento della richiesta rispetto alla scadenza del bando e dal livello di conoscenza della prassi operativa di partecipazione dell'utente. La revisione finale del progetto avviene: • per bandi di ricerca locale entro 3 gg dalla richiesta • per bandi di ricerca nazionale entro 20 gg dalla richiesta • per bandi di ricerca comunitaria o internazionale entro 45 gg dalla richiesta L'erogazione del servizio è vincolata alla scadenza del bando di finanziamento.		come 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	GESTIONE RENDICONTAZIONI, ARTICOLAZIONE E CONTROLLO BUDGET DI SPESA
DESCRIZIONE	<p>In fase di esecuzione del progetto il servizio offre il supporto per la gestione finanziaria con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rimodulazioni , controllo e utilizzo del budget di spesa • congruità delle spese con le norme di ammissibilità stabilite dal bando di finanziamento • consulenza per la stipula di contratti di ricerca (assegni, co.co.co, prestazioni occasionali, borse di addestramento...) nell'ottica della congruità progettuale <p>In fase di scadenza del progetto il servizio offre il supporto per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rendicontazioni intermedie e richiesta di acconti sul finanziamento ; • richiesta di proroghe all'Ente finanziatore • rendicontazione finale online e/o invio documentazione cartacea • audit di primo e di secondo livello
OUTPUT DEL SERVIZIO	Simulazioni budget di spesa, Rendicontazioni intermedie, Rendicontazioni finali
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi in particolare del Servizio bibliotecario) Esterni (Altre Università, Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Studenti post lauream)
RESPONSABILE	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano di Palazzo Nuovo ufficio E47b, tel. 011 6702707 mail: monica.cini@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Caterina Balzano, via Sant'Ottavio 20, V piano di Palazzo Nuovo, Ufficio E45, tel. 011 6704701, caterina.balzano@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	scrivere a info.studium@unito.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_la_ricerca1

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			email,tel.; fax; web	email,tel.; fax; web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	25%
	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			3	3
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			7	7



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	DISSEMINAZIONE
DESCRIZIONE	<p>Il servizio offre supporto per il trasferimento delle conoscenze e dei risultati della ricerca del Dipartimento nel tessuto culturale ed economico della società e in particolare del territorio piemontese.</p> <p>Il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuazione delle idee di ricerca interne al Dipartimento passibili di trasferimento della conoscenza nella società • sensibilizzazione dell'utenza (in particolare laureati e studenti post lauream e docenti) verso le possibilità di sviluppi imprenditoriali della ricerca umanistica • sensibilizzazione dell'utenza esterna (in particolare enti ed imprese) verso i risultati della ricerca umanistica • organizzazione di incontri formativi e informativi sulle opportunità di collaborazione tra ricerca umanistica e società al fine di migliorare il tessuto culturale, sociale ed economico del territorio piemontese attraverso la valorizzazione dei risultati della ricerca dipartimentale. • supporto alla creazione di nuove imprese ad alto trasferimento di conoscenza attraverso i contatti con le strutture universitarie deputate, in particolare l'Incubatore Imprese – 2i3T
OUTPUT DEL SERVIZIO	Redazione report e studi di fattibilità; invio newsletter e informative
DESTINATARI	Interni (Docenti) Esterni (Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università)
RESPONSABILE	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano stanza E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano stanza E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFF	su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE REC	scrivere a info.studium@unito.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_la_ricerca1

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			mail;tel.;fax;web	mail;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			2	2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			L'erogazione del servizio avviene periodicamente ogni 30 gg	come 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	CONVENZIONI E COLLABORAZIONI PER ATTIVITA' DI RICERCA
DESCRIZIONE	<p>Il servizio offre il supporto per la stipula di collaborazioni con finalità di ricerca tra il Dipartimento ed Enti esterni nella forma giuridica più idonea. In particolare il servizio prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi degli scopi della collaborazione e dei soggetti interessati • valutazione della forma giuridica idonea attraverso i contatti con gli organi centrali di riferimento • stesura dell'articolato • predisposizione della documentazione necessaria per l'approvazione in Consiglio di Dipartimento • formalizzazione da parte di tutti i soggetti interessati <p>Per le collaborazioni che prevedono un trasferimento di fondi il Servizio interagisce con il Servizio Amministrativo-Contabile.</p> <p>Per collaborazioni di ricerca che coinvolgono docenti del Dipartimento ma che sono stipulate a livello di Ateneo, il Servizio offre il supporto per i passaggi formali richiesti dagli organi centrali.</p>
OUTPUT DEL SERVIZIO	Redazione convenzioni di ricerca e accordi di collaborazione scientifica
DESTINATARI	Interni (Docenti) Esterni (Enti e Imprese, Istituzioni nazionali e locali, Altre Università)
RESPONSABILE	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano stanza E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Monica Cini, via Sant'Ottavio 20, V piano stanza E47B, tel. 011 6702707 cell. 320433882, monica.cini@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFF	su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14 alle 16,30
MODALITA' PER PRESENTARE REC	scrivere a info.studium@unito.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_la_ricerca1_

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			mail;tel.;fax;web	mail;tel.;fax;web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			30 h	30 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			0%	0%
	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			0	0
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni			L'erogazione del servizio avviene: • entro 30 gg se la collaborazione non prevede trasferimento di fondi • entro 40 gg se la collaborazione prevede il trasferimento di fondi Se la collaborazione di ricerca è stipulata a livello di Ateneo il Servizio è erogato entro 30 gg dalla richiesta degli organi centrali e sulla base della calendarizzazione delle sedute del Consiglio di Dipartimento	come 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO -DIPARTIMENTO DI STUDI UMANISTICI

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	COPERTURA INSEGNAMENTI
DESCRIZIONE	*Procedure per attribuzione affidamenti a docenti strutturati dell'ateneo *Bandi e Contratti di insegnamento (redazione bando, raccolta domande,pratiche nomina commissione, decreti d'urgenza,notifica graduatoria) *Diffusione e pubblicazione informative concorsuali e graduatorie
OUTPUT DEL SERVIZIO	Bandi,Decreti,Informative e notifiche
DESTINATARI	docenti,studenti post laurea, Organi di governo e controllo, Unità organizzative
RESPONSABILE	Marianna Di Giacomo -0116704720 -marianna.digiacom@unito.it
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	Marianna di Giacomo-email: marianna.digiacom@unito.it-tel.0116704720
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	inviare email a : francesco.ansaldi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/dipartimenti8/D075/D075_Servizi_per_la_Didattica1

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			interazione diretta; tel; fax; email; web	interazione diretta; tel; fax; email; web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero			1 o 2	1 o 2
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore			20 h	20 h
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%			50%	50%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: Bandi, Graduatorie, -----	Giorni			1 gg.	1 gg.
	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			2	2
TEMPESTIVITA' (specificare da quando a quando)	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni			1 gg.	1 gg.
	Tempo medio e/o massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione del Bando	Giorni			10 gg	10 gg.
	Tempo medio e/o massimo di stipula contratti	Giorni			7 gg	7 gg.