



Università degli Studi di Torino

CARTA DEI SERVIZI EROGATI DALLA DIREZIONE RICERCA, RELAZIONI INTERNAZIONALI, BIBLIOTECHE E MUSEI

1. PREMESSE

- a. La Carta dei Servizi costituisce un reale impegno verso gli utenti della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei; 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 della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei non ha la pretesa di riportare e descrivere tutte le attività che si svolgono nella struttura, ma solo una sezione di queste 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 della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei non ha la pretesa di descrivere in modo esaustivo tutti i servizi erogati: il documento ha carattere di dinamicità (segue una logica di miglioramento progressivo) ed è – di norma – soggetto ad aggiornamenti e integrazioni periodiche (annuali o in occasione di rilevanti cambiamenti organizzativi in seno alla Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei);
- e. La presente Carta s'inserisce in un lavoro più ampio svolto in Ateneo nel corso degli ultimi anni, il quale ha come obiettivo finale la redazione e pubblicazione di un'unica Carta dei Servizi dell'Università di Torino (come previsto dal Programma Triennale Trasparenza). La Carta costituisce dunque ad oggi un primo passo in vista di tale obiettivo finale;
- f. i servizi riportati nella Carta della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei 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 valorizzati e quantificati 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, nei prossimi mesi, di valutazione nell'ambito di misurazione della Performance di Ateneo;
- i. la redazione della Carta in seno alla Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei 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, la Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei 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 della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei sono:

Uguaglianza

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei 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

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

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

Partecipazione

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei 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 della Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei, 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

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

4. ORGANIZZAZIONE DELLA DIREZIONE RICERCA, RELAZIONI INTERNAZIONALI, BIBLIOTECHE E MUSEI

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei presidia i processi relativi al supporto alla ricerca di rilevanza nazionale, allo sviluppo dei rapporti internazionali dell'Ateneo e alla mobilità internazionale dei docenti e gestisce le attività progettuali di carattere internazionale. In particolare, le principali macrocompetenze del settore riguardano:

- servizi per i Dottorati di ricerca
- servizi per gli assegni di ricerca
- servizi per la ricerca scientifica
- gestione brevetti e trasferimenti tecnologici
- gestione del catalogo dei prodotti della ricerca
- sviluppo e gestione Relazioni Internazionali
- gestione procedure Accreditamento e qualità (A.V.A.) per la Ricerca

La Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei presidia inoltre:

- i processi di interesse delle biblioteche relativi alla gestione dei servizi bibliografici digitali, dei contratti editoriali d'Ateneo e dell'Archivio istituzionale in accesso aperto
- le attività dell'archivio storico d'Ateneo
- le attività dei musei dell'Università

5. SERVIZI EROGATI

AREA SUPPORTO ALLA RICERCA

Servizio RICERCA SCIENTIFICA

Gestione finanziamenti istituzionali riferiti alla Ricerca Nazionale e Regionale.

Servizio ASSEGNI DI RICERCA

Gestione bandi e attività concorsuali per l'attribuzione degli assegni di ricerca cofinanziati e a totale carico delle strutture d'Ateneo. Gestione carriere degli assegnisti.

Servizio CONVENZIONI QUADRO

Gestione convenzioni quadro nazionali e internazionali dell'Ateneo per la ricerca e la didattica.

Servizio BREVETTI E SPIN OFF D' ATENEO

Richiesta di brevettazione dei risultati della ricerca universitaria. Verifica requisiti di brevettabilità. Gestione procedure Brevetti di Ateneo. Gestione rapporti con le imprese per la sottoscrizione di contratti di licenza e/o cessione brevetti d'Ateneo.

Richiesta verifica requisiti e gestione delle procedure di approvazione per la costituzione delle società Spin off d'Ateneo.

Servizio DOTTORATI

Gestione Dottorati di ricerca; procedura di reclutamento dottorandi, gestione carriere studenti, borse di studio e conseguimento titolo. Internazionalizzazione percorsi dottorali. Coordinamento Staff Scuole di Dottorato.

AREA BENI MUSEALI, ARCHIVIO STORICO E BIBLIOTECHE

Servizio SERVIZI BIBLIOGRAFICI DIGITALI

Gestione software catalografico, gestione anagrafica di Polo, bonifica e controllo qualità catalogo. Gestione software catalografico ejournals e ebook, bonifica e controllo dati. Gestione di accesso alle piattaforme editori in licenza d'Ateneo. Selezione e gestione degli applicativi SFX, Metalib, Cwis, Opac Sebina, Primo, Simonlib, SnapEngage, EzProxy. Gestione sito SBA, sezione InfoSBA su intranet d'Ateneo, pagina Facebook SBA. Integrazione con le politiche di autenticazione d'Ateneo (Shibboleth). Reports attività. Servizi di supporto a biblioteche e utenti finali.

Servizio ARCHIVIO STORICO D' ATENEO

Acquisizione della documentazione storica, sia istituzionale che di archivi privati; schedatura analitica; messa a disposizione in sala studio, messa a disposizione in remoto, restauro conservativo; valorizzazione mediante eventi di comunicazione.

Servizio OPEN ACCESS

Gestione Archivio Open Access AperTo integrato con il Catalogo UGOV-Ricerca [verifica metadati in ingresso in UGOV, verifica politiche editori, verifica files allegati], Gestione piattaforma per riviste online Open Access SIRIOUniT, Gestione sito web www.oa.unito.it, Bonifica e controllo qualità metadati (recupero pregresso in UGOV Catalogo), consulenza editoriale per riviste, attività di formazione sull'Open Access e sul Regolamento Open Access di Ateneo, servizi di supporto agli utenti e alle biblioteche per problematiche inerenti.

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	RICERCA SCIENTIFICA
DESCRIZIONE	Gestione finanziamenti istituzionali riferiti alla Ricerca Nazionale e Regionale
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Mariarosaria MUCI
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Stefania MOLINO - Via Bogino, 9 Torino, tel 0116704389/4386/4391/4376 fax 4380 mail arearicerca-fondi@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	arearicerca-fondi@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca1/P29400142101265106486725

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6.5	6.5	6.5	6.5
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni/documentazione/accesso agli atti	gg	5	5	5	5
EFFICACIA	Tempo massimo di aggiornamento su pagine UniTo delle informazioni sui principali finanziamenti per i programmi di ricerca nazionali e regionali	gg	7	7	5	5
	Totale progetti gestiti (nazionali e regionali)	numero	248	691	547	147
EFFICIENZA	addetti dedicati/totale progetti gestiti	numero	0.016	0.006	0.007	0.027



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	ASSEGNI RICERCA
DESCRIZIONE	Gestione bandi e attività concorsuali per l'attribuzione degli assegni di ricerca cofinanziati e a totale carico delle strutture d'Ateneo - Gestione carriere degli assegnisti
DESTINATARI	Esterni
RESPONSABILE	Mariarosaria MUCI
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Giovanna RIZZO - via Bogino, 9 Torino - tel 0116704492/4392/3907 fax 4380 mail arearicerca-assegni@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì, mercoledì, venerdì 9.00-11.00 martedì e giovedì 9.00-11.00 / 14.00-15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	arearicerca-assegni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca2/Ricerca_assegni1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore settimanali	13	13	13	13
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio intercorrente tra la delibera finale della Commissione Giudicatrice e la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo	gg	9	8	7	7
	Tempo medio intercorrente tra la pubblicazione della graduatoria finale sull'Albo Ufficiale di Ateneo e l'attivazione degli assegni	gg	9	8	7	7
EFFICACIA	Assegni attivati	numero	336	395	392	390
EFFICIENZA	addetti dedicati / numero assegni gestiti	numero	0.009	0.008	0.008	0.008



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	CONVENZIONI QUADRO
DESCRIZIONE	Gestione convenzioni quadro dell'Ateneo di ricerca e di didattica
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Mariarosaria MUCI per le convenzioni nazionali
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Carla GOMBA - via Bogino, 9 Torino - tel 0116704383/4377 fax 4380 mail arearicerca-convenzioni@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	arearicerca-convenzioni@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/progetti_ateneo/convenzioni_ateneo1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6.5	6.5	6.5	6.5
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di comunicazione della delibera degli Organi Collegiali ai richiedenti (convenzioni nazionali)	gg	5	5	5	5
EFFICACIA	Convenzioni nazionali attive	numero	27	32	37	32
EFFICIENZA	addetti dedicati / n. convenzioni nazionali attive	numero	0.074	0.063	0.054	0.063



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA, ALLA DIDATTICA, ALLA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE
NOME SERVIZIO	RAPPORTI INTERNAZIONALI
DESCRIZIONE	Gestione accordi internazionali dell'Ateneo di ricerca, di didattica, di mobilità internazionale; Progettazione e Gestione progetti di cooperazione internazionale finanziati da Unione Europea, Ministeri, Enti pubblici, Fondazioni Private ed altre Istituzi
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Claudio Borio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Rosa TAMBURRO, Fernanda NEGRO - via Bogino, 9 Torino - tel 0116704393/4397/4387 fax4436 mail: international-cooperation@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 13,00 - 14,00 / 16,30. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	international-cooperation@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/internazionalizzazione2/coop_internazionale7

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6.5	6.5	6.5	6.5
	Tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITA'	Programmi di cooperazione internazionale: Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni	gg	4	4	3	2
	Per gli accordi internazionali. Tempo medio intercorrente tra richiesta del servizio all'invio agli OO.CC. per l'approvazione	gg	5	5	4	4
	Per gli accordi internazionali. Tempo medio intercorrente tra ricezione della delibera da parte degli Organi Competenti e invio alla controparte	gg	5	5	4	4
EFFICACIA	Borse di mobilità internazionale erogate sia incoming sia outgoing	numero	18	76	84	108
	Delegazioni accolte	numero	27	13	21	20
	Organizzazione e partecipazione eventi internazionali	numero	2	1	5	3
	Convenzioni internazionali sottoscritte	numero	50	62	42	50
EFFICIENZA	Addetti dedicati / borse mobilità erogate	numero	0.111	0.026	0.030	0.032

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Ricerca, Relazioni Internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	Supporto alla ricerca
NOME SERVIZIO	Brevetti e Spin off d'Ateneo
DESCRIZIONE	Richiesta di brevettazione dei risultati della ricerca universitaria - Verifica requisiti di brevettabilità - Gestione procedure Brevetti di Ateneo - Gestione rapporti con le imprese per la sottoscrizione di contratti di licenza e/o cessione brevetti d'At
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Chiara Benente
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Via Bogino, 9 Torino, tel. 670.4381/4170/4172 email: ufficio.brevetti@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	ufficio.brevetti@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca1/P29400142101265106486725

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6.5	6.5	6.5	6.5
	canali di interazione con l'utente finale	numero	4 (presenza, form online, mail, tel)	4 (presenza, form online, mail, tel)	4 (presenza, form online, mail, tel)	4 (presenza, form online, mail, tel)
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di comunicazione esito della Commissione Brevetti ai richiedenti	gg	3	2	1	1
	Tempo medio di comunicazione esito della Commissione Spin off ai richiedenti	gg	3	2	1	1
EFFICACIA	Domande di brevettazione depositate	numero	13	13	11	12
	Società Spin off approvate	numero	5	6	4	5
EFFICIENZA	addetti dedicati / n. richieste brevetti pervenute	numero	0.043	0.062	0.15	0.15
	addetti dedicati / n. richieste Spin off pervenute	numero	0.2	0.14	0.25	0.3

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	DOTTORATI
DESCRIZIONE	Gestione Dottorati di Ricerca; procedure di reclutamento dottorandi, gestione carriere studenti, borse di studio e conseguimento titoli. Internazionalizzazione percorsi dottorali
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Laura Ferro
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Servizio Ricerca e Formazione Avanzata - Via Bogino, 9 10123 Torino - tel. 011.670.4420/4371/4385/4373/4390 (phd) fax 011.6704380 email: arearicerca-dottorati@unito.it ; phdprogrammes@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.00 martedì e giovedì 9.00 - 11.00 / 14.00 - 15.30
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	arearicerca-dottorati@unito.it; phdprogrammes@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca2/Ricerca_dottorandi1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	orario di apertura al pubblico	ore settimanali	13	13	13	13
	totale passaggi procedurali per ottenere il servizio,	numero	2	2	2	2
	tipologia interazione con l'utente multicanale	numero	4 (tel/fax/mail/web)	4 (tel/fax/mail/web)	4 (tel/fax/mail/web)	4 (tel/fax/mail/web)
	modulistica presente online (rispetto al totale della modulistica necessaria per aver il servizio)	%	100	100	100	100
TEMPESTIVITÀ	Tempo massimo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione del servizio	giorni lavorativi	4	4	4	4
EFFICACIA	totale corsi di Dottorato gestiti	numero	30	31	35	35
EFFICIENZA	numero addetti/ totale iscritti ai corsi di Dottorato	numero	0.004	0.004	0.004	0.004

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	CATALOGO DEI PRODOTTI DELLA RICERCA (Servizio gestito dalla Direzione Ricerca Relazioni internazionali Biblioteche Musei e dalla Direzione Programmat.
DESCRIZIONE	Raccolta sistematica e standardizzata della produzione scientifica dell'Università di Torino - Predisposizione dei dati per le procedure locali e nazionali attinenti - Gestione della base dati che aggiorna le pagine loginmiur.cineca.it, i siti federati Uni
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Patrizia Parisi (Direzione Ricerca Relazioni internazionali Biblioteche Musei) Longo Giorgio (Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione)
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Parisi Patrizia (Direzione Ricerca Relazioni internazionali Biblioteche Musei) Via Bogino, 9 Torino, tel. 670.4398 email: catalogo-ricerca@unito.it Longo Giorgio (Direzione Programmazione, Qualità, Valutazione) via Verdi, 8 Torino - tel. 0116702351 emai
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	dal lunedì al venerdì ore 9,00 / 12,30 - 13,00 / 16,00. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	catalogo-ricerca@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/istituzionale/ricerca1/Ricerca_catalogo1

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orari di apertura al pubblico	ore giornaliere	6.5	6.5	6.5	6.5
	tipologia interazione multicanale con l'utente	tipologia di canale	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	5 (presenza, mail, fax, tel, helpdesk)
TEMPESTIVITA'	tempo massimo di risposta a richieste di informazioni, di assistenza e accesso ai dati	gg lavorativi	2	2	2	1.5
	periodicità aggiornamento dati verso sito loginmiur.cineca.it e Archivio Open Access AperTO	min	5	5	5	5
	periodicità aggiornamento dati verso database locale	ore	24	24	24	24
EFFICACIA	prodotti chiusi in stato definitivo su U-GOV	numero	9.851	8.710	4.163	9000
	richieste helpdesk evase	numero	servizio non attivo	servizio non attivo	attivo da novembre	500
	eventi formativi/comunicativi organizzati	numero	0	0	3	4
EFFICIENZA	numero addetti dedicati / n.utenti catalogo	numero	0.0005	0.0005	0.0005	0.0004

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	Beni museali, archivio storico e biblioteche
NOME SERVIZIO	Servizi bibliografici digitali
DESCRIZIONE	Gestione software catalografico, gestione anagrafica di Polo, bonifica e controllo qualità catalogo. Gestione software catalografico e journals e ebook, bonifica e controllo dati. Gestione di accesso alle piattaforme editori in licenza d'Ateneo. Selezione
DESTINATARI	Interni/Esterni
RESPONSABILE	Franco Bungaro
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Staff Biblioteca digitale - via Verdi 8 Torino - 0116705586/4192, fax 0116704189, staff-sbd@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-ve 9.00-13.00 / 14.00-16.00. Si riceve su appuntamento
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	sba@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.sba.unito.it , Intranet (infosba)

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	accesso online ai servizi 24/7 da www.sba.unito.it	giorni	362	362	362	362
	canali di interazione con l'utente finale	numero	4 (presenza, mail, form online, tel)	4 (presenza, mail, form online, tel)	4 (presenza, mail, form online, tel)	5 (presenza, mail, form online, tel, chat)
TEMPESTIVITA'	periodicità aggiornamento dati	ore	24	24	24	24
	tempo massimo di prima risposta a richieste di assistenza	giorni lavorativi	3	3	3	3
EFFICACIA	visite a Catalogo	numero	ND	1.250.008	1.615.626	1.650.000
	accessi al menu servizi di Trova	numero	ND	ND	324.677	350.000
	visite a sito SBA	numero	39.268	109.371	140.333	140.000
	like su pagina Facebook SBA	numero	ND	500	975	2000
	articoli scaricati	numero	ND	1.050.128	1.201.620	1.250.000
EFFICIENZA	costo sw/visite a Catalogo	EURO	ND	0.06	0.04	0.04
	costo sw/accessi ai menu servizi di Trova	EURO	ND	ND	0.04	0.038

AREA SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	<i>Beni museali, archivio storico e biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Archivio storico dell'Ateneo</i>
DESCRIZIONE	<i>Acquisizione della documentazione storica, sia istituzionale che di archivi privati; schedatura analitica; messa a disposizione in sala studio, messa a disposizione in remoto, restauro conservativo; valorizzazione mediante eventi di comunicazione.</i>
DESTINATARI	<i>Interni/Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Paola Novaria</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Archivio storico - via Verdi 8 Torino - tel 0116704881 - fax 0116704880, asut@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>lu-ve 9.00-13; 14.30-16</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>asut@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	<i>www.unito.it/archiviostorico</i>

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	orario di apertura al pubblico	ore settimanali	20	20	27,5	27,5
	canali di interazione con l'utente finale	numero	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)	4 (presenza, mail, fax, tel)
TEMPESTIVITA'	tempo medio di messa a disposizione dei documenti ai richiedenti in sala studio	minuti	20	20	20	20
	tempo massimo di risposta a una richiesta da remoto	giorni lavorativi	5	5	5	5
EFFICACIA	pezzi movimentati	numero	1294	1276	1182	1200
	richieste pervenute da utenti remoti	numero	66	60	54	60
	totale richieste pervenute	numero	275	319	272	280
EFFICIENZA	numero addetti dedicati / totale richiest	numero	0.007	0.006	0.007	0.007

NUOVO MODELLO CARTA SERVIZI 2013



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
 Direzione Ricerca, Relazioni internazionali, Biblioteche e Musei

AREA SERVIZI	Beni museali, archivio storico e biblioteche
NOME SERVIZIO	Open Access
DESCRIZIONE	Gestione Archivio Open Access AperTo integrato con il Catalogo UGOV-Ricerca [verifica metadati in ingresso in UGOV, verifica politiche editori, verifica files allegati], Gestione piattaforma per riviste online Open Access SIRIOUniT, Gestione sito web w
DESTINATARI	Interni/esterni
RESPONSABILE	Elena Giglia
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Elena Giglia, via Verdi 8 Torino, tel. 0116705923 info.aperto@unito.it, sba-metadati@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	lu-ve 9.30-13.00/14.00-17.30. Si riceve su appuntamento
MODALITÀ PER PRESENTARE RECLAMO	per utenti esterni sba-metadati@unito.it; per utenti interni Helpdesk in homepage AperTO: https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_cat_archio/
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.ao.unito.it, aperto.unito.it, www.ojs.unito.it, www.sba.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	accesso online ai servizi 24/7 da aperto.unito.it, www.ao.unito.it e www.ojs.unito.it	giorni	362	362	362	362
	canali di interazione con l'utente finale	numero	3 (mail, form online, tel)	3 (mail, form online, helpdesk)	4 (mail, form online, tel, helpdesk)	4 (mail, form online, tel, helpdesk)
TEMPESTIVITÀ	periodicità aggiornamento dati (sito AperTO, sito OA unito, sito SIRIO)	giorni	1	1	0,5	0,5
	tempo medio di risposta alle richieste	giorni	2	2	2	1,5
EFFICACIA	accessi sito web OA UniTO	numero	20.000	20.000	20.000	21.000
	richieste helpdesk evase	numero	servizio non attivo	servizio non attivo	attivo da novembre	50
	prodotti validati in UGOV/AperTO	numero	servizio non attivo	servizio non attivo	attivo da ottobre	5500
	eventi formativi/comunicativi organizzati (corsi/seminari/convegni)	numero	24	8	22	16
EFFICIENZA	numero addetti dedicati / n.accessi sito web OA UniTO	numero	0.00005	0.00005	0.00005	0.00005