

AREA SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Sviluppo organizzativo, Innovazione e Servizi bibliotecari

| | |
|------------------------------------|--|
| AREA SERVIZI | <i>Beni museali, archivio storico e biblioteche</i> |
| NOME SERVIZIO | <i>Servizi bibliografici digitali</i> |
| DESCRIZIONE | <i>Sviluppo e gestione dei servizi digitali (TROVA SFX: Catalogo; PreferiTO; TUTTO, SnapEngage) - Gestione delle statistiche d'uso dei servizi e delle risorse bibliografiche digitali in abbonamento -Gestione sito SBA e pagina Facebook SBA - Attività di promozione, consulenza, formazione e supporto a biblioteche e utenti finali</i> |
| DESTINATARI | <i>Interni/Esterni centrali</i> |
| RESPONSABILE | <i>Viviana Mandrile</i> |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI | <i>Servizi bibliografici digitali - via Bava n. 54, Torino - 0116705584/3919- fax 0116704189, sbd@unito.it</i> |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO | <i>uffici: lu-ve 9.00-13.00 / 14.00-16.00 su appuntamento</i> |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO | sba@unito.it |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | www.sba.unito.it , Intranet (infosba) www.facebook.com/sba.unito |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | TREND | | | | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|--|-------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | accesso online ai servizi digitali 24/7 | giorni | 362 | 362 | 362 | 362 | 362 |
| | canali di interazione con l'utente finale | numero | 4 (presenza, mail, form online, tel) | 5 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk) | 6 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk, chat) | 6 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk, chat) | 6 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk, chat) |
| TEMPESTIVITA' | periodicità di aggiornamento del Catalogo | ore | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| | tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza via mail | giorni lavorativi | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| EFFICACIA | visite a Catalogo* | numero | ND | 780.657 | 710.820 | 638.979 | 638.979 |
| | accessi al menu servizi di Trova | numero | ND | 324.677 | 541.087 | 555.823 | 572.498 |
| | visite a sito SBA | numero | 109.371 | 140.333 | 147.870 | 81.863** | 152.306 |
| | like su pagina Facebook SBA | numero | 500 | 975 | 1395 | 1732 | 2.078 |
| | ricerche su TUTTO | numero | ND | ND | 485.201 | 524.568 | 540.305 |
| | articoli scaricati (Licenze di Ateneo) | numero | 1.050.128 | 1.201.620 | 1.434.385 | 1.456.413 | 1.485.541 |
| e-book (Licenze di Ateneo) | numero | ND | ND | ND | 43.072 | 43.933 | |
| EFFICIENZA | costo sw/visite a Catalogo | EURO | ND | 0,09 | 0,10 | 0,12 | 0,12 |
| | costo sw/accessi ai menu servizi di Trova | EURO | ND | 0,04 | 0,03 | 0,02 | 0,02 |

| INDICATORI | MODALITA' DI MISURA |
|---|--|
| accesso online ai servizi 24/7 | in base ai contratti in essere |
| canali di interazione con l'utente finale | conteggio della tipologia di contatti resi disponibili |
| periodicità di aggiornamento del Catalogo | in base a contratto in essere |
| tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza | stima media, in base all'esperienza |
| visite a Catalogo | statistiche SOL , escluse le visite da metamotori |
| accessi al menu servizi di Trova | statistiche SFX |
| visite a sito SBA | statistiche Google Analytics** |
| like su pagina Facebook SBA | statistiche Facebook |
| ricerche su TUTTO | statistiche BIRT |
| articoli scaricati | statistiche COUNTER da account editori, filtrati con SFX - (report JR1) |
| | statistiche COUNTER riferite a capitoli di libri elettronici filtrati con SFX - (report BR2) |
| costo sw/visite a Catalogo | costo sw+hosting (iva incl)/visite a Catalogo |
| costo sw/accessi ai menu servizi di Trova | costo sw+hosting (iva incl)/accessi ai menu servizi di Trova |

*Si precisa che la chiusura precauzionale di Palazzo Nuovo nel periodo aprile 2015/marzo 2016 abbia influito sul numero di visite.

**Il dato è relativo al periodo giugno-dicembre 2015. Le statistiche del periodo dic 14-maggio 15 rilevano anomalie in relazione con il cambio della piattaforma dei siti di Ateneo. Sono in corso accertamenti

AREA SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Sviluppo organizzativo, Innovazione e Servizi bibliotecari


| | |
|---|--|
| AREA SERVIZI | <i>Beni museali, archivio storico e biblioteche</i> |
| NOME SERVIZIO | <i>Biblioteca storica di Ateneo "Arturo Graf"</i> |
| DESCRIZIONE | <i>Gestione e apertura della Biblioteca storica di Ateneo "A. Graf"- Erogazione dei servizi di consultazione, prestito locale, prestito interbibliotecario, document delivery, reference di base, reference avanzato - Digitalizzazione del materiale bibliografico in pubblico dominio - Gestione del sito della Biblioteca - Attività di promozione, consulenza e supporto a utenti finali</i> |
| DESTINATARI | <i>Interni/Esterni centrali</i> |
| RESPONSABILE | <i>Annalisa Ricuperati</i> |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI | <i>Biblioteca storica di Ateneo "Arturo Graf" - via Verdi 8 Torino - 0116702087/2085/2088/2254 - Fax 0116702190, biblioteca.graf@unito.it</i> |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO | <i>lu-ve 9.00-18.00</i> |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO | biblioteca.graf@unito.it |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | www.bibliograf.unito.it |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | TREND | | | | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|--|-------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015* | 2016 |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | apertura Biblioteca | ore settimanali | 35 | 35 | 35 | 45 | 50 |
| | accesso online al sito | giorni | 362 | 362 | 362 | 362 | 362 |
| | canali di interazione con l'utente finale | numero | 3 (presenza, mail, tel) | 3 (presenza, mail, tel) | 3 (presenza, mail, tel) | 3 (presenza, mail, tel) | 4 (presenza, mail, tel, chat) |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza via mail | giorni lavorativi | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 0,5 |
| EFFICACIA | richieste di consultazione evase dalla Biblioteca "Graf" | numero | 497 | 306 | 470 | 1420 | 1000 circa |
| | document delivery totali | numero | 64 | 89 | 88 | 178 | 120 circa |
| EFFICIENZA | numero di consultazioni/fte strutturati | numero | 166 | 129 | 148 | 364 | 256 |

| INDICATORI | MODALITA' DI MISURA |
|---|--|
| apertura Biblioteca | dati Simonlib |
| accesso online al sito | in base alla piattaforma in essere |
| canali di interazione con l'utente finale | conteggio della tipologia di contatti resi disponibili |
| tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza | stima media, in base all'esperienza |
| numero consultazioni | dati Simonlib (per il 2015 e 2016 le statistiche SOL sono state sommate a transazioni non passate attraverso SOL e contabilizzate manualmente) |

| | |
|--------------------------|---|
| numero document delivery | statistiche Nilde (sommate a transazioni non passate attraverso Nilde e contabilizzate manualmente) |
| FTE | personale Full Time Equivalent |

*L'incremento di richieste di consultazioni e document delivery dell'anno 2015 è stato parzialmente causato dalla chiusura precauzionale di Palazzo Nuovo

| AREA SERVIZI | |
|---|--|
|  | UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO Direzione Sviluppo organizzativo, Innovazione, Servizi bibliotecari |
| AREA SERVIZI | <i>Beni museali, archivio storico e biblioteche</i> |
| NOME SERVIZIO | <i>Servizi archivistici centrali</i> |
| DESCRIZIONE | <i>Gestione e apertura al pubblico dell'Archivio Storico. Acquisizione e gestione della documentazione storica, sia istituzionale che di archivi privati. Aggiornamento del catalogo online ATOM. Esecuzione di ricerche e invio di riproduzioni di documenti su richiesta di utenti remoti. Promozione e valorizzazione del patrimonio documentario mediante mostre e altri eventi di comunicazione; visite guidate per gruppi organizzati. Monitoraggio delle condizioni di conservazione ed esecuzione di interventi di restauro conservativo su documenti cartacei e pergamenei. Consulenza tecnica ad altre strutture di Ateneo detentrici di archivi storici. Gestione dei contatti con gli autori delle tesi in caso di richieste di consultazione, per finalità di ricerca, di tesi presenti sul catalogo Archivio pubblico Tesi on line (successive al 2010).</i> |
| DESTINATARI | <i>Interni/Esterni</i> |
| RESPONSABILE | <i>Paola Novaria</i> |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI | <i>Archivio storico - via Verdi 8 Torino - tel 0116704881 - 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/archivios storico</i> |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | TREND | | | ANNO IN CORSO | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|---|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|---|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | orario di apertura al pubblico | ore settimanali | 20 | 20 | 27,5 | 27,5 | 27,5 |
| | tipologia interazione multicanale con l'utente | numero | 4 (presenza, mail, fax, tel) | 4 (presenza, mail, fax, tel) | 4 (presenza, mail, fax, tel) | 4 (presenza, mail, fax, tel) | 4 (presenza, mail, modulo di contatto da sito, tel) |
| TEMPESTIVITA' | tempo medio di messa a disposizione dei documenti ai richiedenti in sala studio | minuti | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| | tempo massimo di risposta a una richiesta da remoto | giorni lavorativi | 5 giorni da remoto | 5 giorni da remoto | 5 giorni da remoto | 5 giorni da remoto | 5 giorni da remoto |
| EFFICACIA | numero di richieste pervenute da utenti remoti / totale richieste pervenute | percentuale | 18,81% | 19,82% | 9,92% | 12,60% | mantenimento valori* |
| EFFICIENZA | numero di pezzi movimentati / totale addetti | numero | 638 | 492,5 | 522 | 453 | mantenimento valori* |

| INDICATORI | MODALITA' DI MISURA |
|---|--|
| canali di interazione con l'utente finale | conteggio della tipologia di contatti resi disponibili |
| tempo di messa a disposizione dei documenti | stima media, in base all'esperienza |
| tempo massimo di risposta a richieste da remoto | stima media, in base all'esperienza |
| numero di richieste da remoto | conteggio delle richieste pervenute |
| numero totale delle richieste pervenute | conteggio delle richieste pervenute |
| numero dei pezzi movimentati | conteggio delle unità richieste in consultazione o movimentate per ricerche conto terzi o per mostre |

*nel 2016 verranno effettuate operazioni di trasloco presso le Manifatture Tabacchi, che causeranno la sospensione della consultazione delle tesi di laurea.

AREA SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Sviluppo organizzativo, Innovazione e Servizi bibliotecari

| | |
|---|--|
| AREA SERVIZI | <i>Beni museali, archivio storico e biblioteche</i> |
| NOME SERVIZIO | <i>Archivio istituzionale AperTo - Sistema riviste Open Access</i> |
| DESCRIZIONE | <i>Sviluppo e gestione dei servizi digitali IRIS-AperTO, SIRIO e Collane@UniTo - Gestione del sito Open Access - Attività di promozione, consulenza, formazione e supporto a biblioteche e utenti finali</i> |
| DESTINATARI | <i>Interni/Esterni centrali</i> |
| RESPONSABILE | <i>Elena Giglia</i> |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI | <i>Open Access- Editoria Elettronica - via Verdi 8 Torino - 0116704191, supporto.oa@unito.it</i> |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO | <i>uffici: lu-ve 9.00-13.00 / 14.00-16.00 su appuntamento</i> |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO | supporto.oa@unito.it |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | www.oa.unito.it , www.ojs.unito.it , www.collane.unito.it |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | TREND | | | | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|---|-------------------|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | accesso online ai servizi digitali 24/7 | giorni | 362 | 362 | 362 | 362 | 362 |
| | canali di interazione con l'utente finale | numero | 4 (presenza, mail, form online, tel) | 5 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk) | 5 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk) | 5 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk) | 5 (presenza, mail, form online, tel, helpdesk) |
| TEMPESTIVITA' | periodicità di aggiornamento di IRIS-AperTo | ore | 24 | 24 | 24 | 24 | 24 |
| | tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza via mail | giorni lavorativi | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| EFFICACIA | accessi sito web www.oa.unito.it | numero | 20.000 | 20.000 | 18592 | ND* | 10000 |
| | richieste di supporto Open Access evase | numero | ND | ND | 1044 | 935 | 900 |
| | eventi formativi/comunicativi su Open Access | numero | 8 | 22 | 27 | 9 | 10 |
| EFFICIENZA | numero servizi attivati/FTE | numero | ND | ND | 3 | 4 | 2 |

| INDICATORI | MODALITA' DI MISURA |
|---|---|
| accesso online ai servizi 24/7 | in base alle piattaforme in essere |
| canali di interazione con l'utente finale | conteggio della tipologia di contatti resi disponibili |
| periodicità di aggiornamento di AperTo | in base all'integrazione fra UGOV e DSPACE concordato con CINECA (riversamento notturno) |
| tempo medio di prima risposta a richieste di assistenza | stima media, in base all'esperienza |
| accessi sito web OA UniTO | statistiche di Google Analytics |
| richieste di supporto a open access evase | conteggio mail e helpdesk |
| eventi formativi/comunicativi su Open Access | conteggio manuale dei seminari organizzati, servizio a calare in quanto collegato al rilascio del Regolamento di Ateneo (2013/14) e al progressivo consolidamento dell'attività |
| servizi attivati | 1) gestione IRIS/AperTo 2) gestione OJS 3) Gestione Collane 4) supporto IRIS AperTO 5) Supporto OJS 6) Supporto Collane 7) formazione 8) Controlli valutazione interna |
| FTE | personale Full Time Equivalent |

possibile rilevare il dato a causa di passaggio ad altro software

AREA SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Sviluppo organizzativo, Innovazione e Servizi bibliotecari

| | |
|------------------------------------|---|
| AREA SERVIZI | Personale |
| NOME SERVIZIO | Formazione per il personale |
| DESCRIZIONE | Gestione e presidio delle attività di formazione e aggiornamento professionale riguardanti prevalentemente il personale Tecnico-amm.vo di Ateneo |
| OUTPUT DEL SERVIZIO | Corsi di formazione e aggiornamento professionale; seminari; iscrizione a formazione esterna |
| DESTINATARI | Prevalentemente interni - Tecnici Amministrativi |
| RESPONSABILE | Giorgio Viarengo |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI | Servizio Formazione, C.so San Maurizio 31 - 10124 Torino, tel. 011 6704088/4099, fax 011 6704086, mail formazione@unito.it |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO | Tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 15:30 |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO | E' possibile inviare una segnalazione tramite: lettera indirizzata a Università degli Studi di Torino, Servizio Formazione - C.so San Maurizio 31 - 10124 Torino; mail a formazione@unito.it; fax al num. *39 0116704086. Entro 5 gg lavorativi verrà comunicato il ricevimento della segnalazione e indicato il referente. Entro 3 settimane lavorative successive il referente tratterà il reclamo e informerà sugli esiti. |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | http://www.unito.it/universita-e-lavoro/opportunita-ed-esperienze-di-lavoro/personale-tecnico-amministrativo/formazione https://intranet.unito.it/web/personale-unito/formazione |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | TREND | | | | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|---|--|---|---|---|---|--------------------|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | giorni di apertura al pubblico mattino | gg apertura / gg lavorativi settimanali | 5 / 5 | 5 / 5 | 5 / 5 | 5 / 5 | |
| | giorni di apertura al pubblico pomeriggio | gg apertura / gg lavorativi settimanali | 5 / 5 | 5 / 5 | 5 / 5 | 5 / 5 | |
| | ore di disponibilità telefonica a settimana | ore | 22.5 | 22.5 | 22.5 | 22.5 | |
| | accessibilità multicanale | numero e tipologia di canale | 5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web) | 5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web) | 5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web) | 5 (mail, fax, tel, moduli online e procedure web) | |
| EFFICACIA | media ore di formazione frequentate per dipendente (solo personale TA) | ore frequentate / numero dipendenti tecnico amministrativi | 23,51 | 21,64 | 24,47 | > 20,00 | |
| EFFICIENZA | risultati questionari di soddisfazione relativamente alla valutazione dei corsi erogati | scala valutazione indagine di customer satisfaction (da 1 a 5) | 4,50 | 4,50 | 4,20 | >4 | |

| INDICATORI | MODALITA' DI MISURA |
|---|--|
| giorni di apertura al pubblico (mattina e pomeriggio) | orario di svolgimento dei corsi di formazione |
| ore di disponibilità telefonica a settimana | orario dichiarato |
| accessibilità multicanale | conteggio della tipologia di contatti resi disponibili |
| media ore di formazione frequentate per dipendente (solo personale TA) | reportistica interna su dati dei corsi erogati (database e fogli di lavoro excel) |
| risultati questionari di soddisfazione relativamente alla valutazione dei corsi erogati | reportistica interna su dati dei questionari di soddisfazione (database e fogli di lavoro excel) |

AREA SERVIZI



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Direzione Sviluppo organizzativo, Innovazione e Servizi bibliotecari

| | |
|------------------------------------|---|
| AREA SERVIZI | Personale |
| NOME SERVIZIO | Progetti di Servizio Civile in Ateneo |
| DESCRIZIONE | Gestione del Servizio Civile in Ateneo: elaborazione e presentazione progetti; diffusione del bando e gestione delle procedure di selezione; gestione amm.va dei/delle volontar* ; gestione rapporti con Ufficio Nazionale per il Servizio Civile e Ufficio Regionale; partecipazione al Tavolo Enti Servizio Civile della Regione Piemonte; collaborazione con gli enti del territorio; promozione del Servizio Civile Volontario. |
| OUTPUT DEL SERVIZIO | Avvio al servizio dei/delle giovani Volontar* |
| DESTINATARI | Tutta la collettività: giovani tra i 18 e i 28 anni |
| RESPONSABILE | Maria Paola Borio |
| A CHI/DOVE RIVOLGERSI | Servizio Civile, Via Po 31 - I piano, 10124 Torino - serviziocivile@unito.it - tel 0116704097 / 4369 |
| GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO | Riceve su appuntamento |
| MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO | Inviare mail dettagliando il problema verificatosi a serviziocivile@unito.it |
| MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili) | http://www.unito.it/servizi/oltre-lo-studio/servizio-civile-nazionale-volontario |

| DIMENSIONI DELLA QUALITA' | INDICATORI | UNITA' DI MISURA | TREND | | | | VALORE PROGRAMMATO |
|-------------------------------------|--|---|-------|-----------------------|------|------|--------------------|
| | | | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA | modulistica disponibile online in percentuale | % | 100 | 100 | 100 | 100 | |
| | Grado di interazione nella ricezione delle domande di partecipazione 1 - solo di persona 2 - di persona e tramite raccomandata A/R 3 - di persona, tramite raccomandata A/R e via PEC | numero | 2 | 2 | 3 | 3 | |
| TEMPESTIVITA' | Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni e/o appuntamenti | gg | 5 | 3 | 2 | 2 | |
| EFFICACIA | Progetti approvati dalla Regione Piemonte | Progetti approvati / progetti presentati | 2/2 | dato non rilevabile** | 2/2 | 2/2 | |
| | Progetti finanziati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile | Progetti finanziati / progetti approvati | 2/2 | dato non rilevabile** | 2/2 | 2/2 | |
| | Volontar* avviat* al servizio in percentuale | % (volontar* in servizio / volontar* richiest*) | 100 | dato non rilevabile** | 100 | 100 | |

| INDICATORI | MODALITA' DI MISURA |
|---|---|
| modulistica disponibile online | analisi delle pagine web dedicate |
| grado di interazione nella ricezione delle domande di partecipazione | conteggio della tipologia di contatti resi disponibili |
| tempo medio di risposta alle richieste di informazioni e/o appuntamenti | media calcolata in base alle richieste ricevute via mail |
| progetti approvati dalla Regione Piemonte | graduatorie pubblicate sul sito della Regione Piemonte |
| progetti finanziati dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile | bandi di Servizio Civile pubblicati dall'Ufficio Nazionale |
| volontari avviati al servizio | banca dati Helios dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile |

** L'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile non ha aperto il bando per la progettazione