



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

CARTA DEI SERVIZI

SCUOLA DI SCIENZE DELLA NATURA

Scuola di Scienze della Natura - www.unito.it/scienzedellanatura





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

PERSONALE DELLA SCUOLA

Direttore della Scuola: **Prof.ssa Wanda Maria Alberico**

STAFF DISTACCATO ALLA SCUOLA

CAGNA Giovanni (dal Dip.to di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi)

CANAVOTTO Stefano (dal Dip.to di Informatica)

CAPRIOLI Mariangela (dal Dip.to di Fisica)

CHESSA Ilaria (dal Dip.to di Scienze della Terra)

DELLAPIANA Debora - **part-time 75%** (dal Dip.to di Fisica)

GARZARO Francesca Maria (dal Dip.to di Scienze della Terra)

KLEMENZ Davide (dal Dip.to di Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi)

MONTALENTI Franca - **part-time 50%** (dal Dip.to di Scienze della Terra)

PECCHIO Laura (dal Dip.to di Chimica)

PEGORARO Stefania (dal Dip.to di Informatica)

SACCOTELLI Stefania (dal Dip.to di Chimica)

SCALISE Daniela (dal Dip.to di Matematica)

SCARZELLA Roberta (dal Dip.to di Matematica)

**Direttore Scuola
Scienze della Natura**

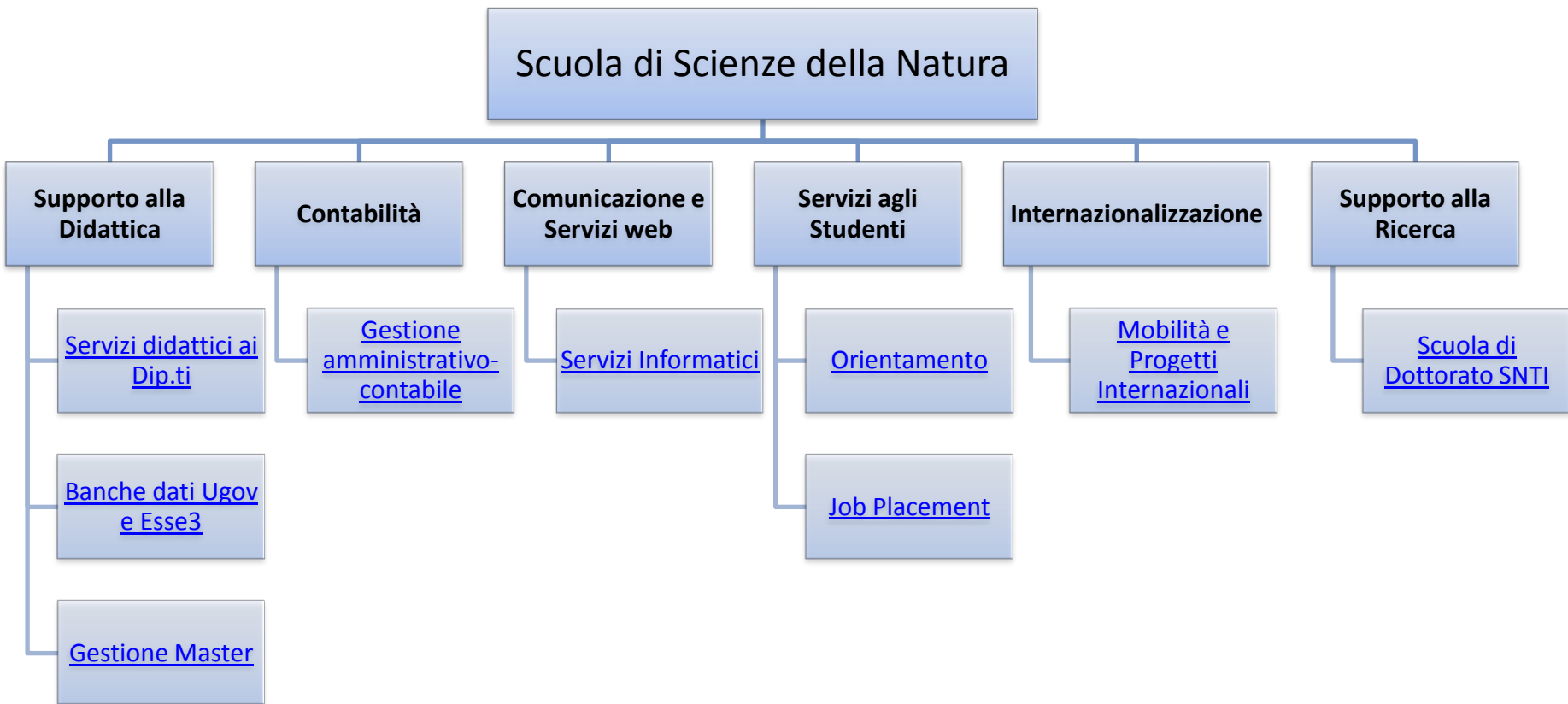
**Servizi didattici:
U-GOV
ESSE3
Master**

**Servizi
Amministrativo
Contabili**

**Progetti speciali:
Mobilità Internazionale
E-learning
Dottorato**

**Orientamento, Tutorato
e Job Placement**

Servizi Informatici





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Servizi didattici ai Dipartimenti
DESCRIZIONE	Istruttoria, verbalizzazione per pratiche relative alla didattica di competenza dei dipartimenti afferenti alla Scuola (provvedimenti autorizzativi, coperture insegnamenti vacanti dei corsi di laurea - docenti interni e bandi per professori a contratto - predisposizione documenti per pagamento insegnamenti a docenti interni e a contratto) Procedure per la dimostrazione dei requisiti qualitativi dei corsi di laurea (ANVUR)
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, Organi di governo e controllo, Studenti
RESPONSABILE	Laura Pecchio
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 011670.7868/7867/7869/7893 Fax 011670.7895 email: scienzedellanatura@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12 e 13-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/scienzedellanatura

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Percentuale modulistica on line	percentuale			70%	80%
TEMPESTIVITÀ	Tempo intercorrente tra richiesta di preparazione di verbali ed effettiva erogazione	GG			5	4
EFFICACIA	Procedure per copertura insegnamenti	nr. insegnamenti da conferire per ogni anno accademico			1400	1450
	Verbali per la didattica per i Dip.ti di Chimica, Informatica, Matematica, Scienze della Terra e Scienze della Vita e Biologia dei Sistemi, Fisica	verbali della didattica da predisporre durante l'anno			60	70
EFFICIENZA	Passaggi procedurali per conferimento insegnamenti vacanti (Conferimento ai docenti interni del Dip.to, avviso di vacanza rivolto ai docenti di Unito del SSD dell'insegnamento, avviso di vacanza rivolto ai docenti esterni a Unito, richiesta pubblicazione offerta contrattuale, conferimento)	n. passaggi			5	5



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA		
NOME SERVIZIO	Banche dati Ugov e Esse3		
DESCRIZIONE	Regolamenti didattici dei corsi di laurea Programmazione Didattica (Coperture docenti) Registri delle lezioni on line Regole e revisioni piani di studio per tutte le coorti attive Appelli on line		
DESTINATARI	Docenti, Unità organizzative, Organi di governo e controllo, Studenti, Manager Didattici		
RESPONSABILE	Stefania Saccotelli		
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 011670.7868/7867/7869/7893 Fax 011670.7895 email: scienzedellanatura@unito.it		
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12 e 13-16		
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del Direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it		
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/scienzedellanatura		

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	tel/fax/mail/web			4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra trasmissione dati corso di laurea e caricamento dati in Ugov	GG			15	10
EFFICACIA	nr. pratiche di ogni corso di laurea per ogni anno accademico	nr. dati caricati relativi agli insegnamenti attivati per i corsi di laurea afferenti alla Scuola			2800	2900
EFFICIENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio (Miur, Direzione Didattica e Segreterie Studenti, Corsi di Laurea, caricamento dati Ugov)	nr.			4	4



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA DIDATTICA
NOME SERVIZIO	Gestione Master
DESCRIZIONE	Calendario lezioni Predisposizione e controllo dei registri delle lezioni Rapporti con le aziende esterne Rapporti e gestione degli studenti Bandi per docenti a contratto e conferimento degli insegnamenti Predisposizione documenti per pagamento insegnamenti Conferimenti degli insegnamenti per docenti interni all'ateneo Tutoraggio agli studenti e alle aziende partecipanti al progetto Interfaccia con Ufficio Direzione ricerca e relazioni internazionali e Regione Piemonte
DESTINATARI	Docenti, Studenti post lauream, aziende
RESPONSABILE	Ilaria Chessa
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 011670.7868/7867/7869/7893 Fax 011670.7895 email: scienzedellanatura@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12 e 13-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del Direttore della Scuola al seguente indirizzo scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/scienzedellanatura

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	tel/fax/mail/web			3	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente di predisposizione registri	GG			3	2
EFFICACIA	Conferimento insegnamenti a docenti a contratto	nr.			15	15
EFFICIENZA	Passaggi procedurali per conferimento insegnamenti a docenti a contratto (Delibera CdD, invio estratto per pubblicazione bando a Ufficio Personale, raccolta domande, nomina commissione giudicatrice, delibera conferimento in CdD)	n. passaggi			5	5



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	CONTABILITA'
NOME SERVIZIO	Gestione amministrativo-contabile
DESCRIZIONE	<p>Gestione delle attività contabili in collaborazione con i Dipartimenti afferenti alla Scuola e con la Direzione Bilancio, Contabilità e Tesoreria</p> <p>Preparazione rendiconto contabile delle attività della Scuola</p> <p>Preparazione atti, verifica regolarità documenti contabili, registrazioni in procedura contabile (eventuali rendicontazioni specifiche)</p> <p>Gestione amministrativa delle seguenti attività didattiche:</p> <p>collaborazioni a tempo parziale studenti art. 11 (richieste, bando, graduatorie, prese di servizio)</p> <p>co.co.co. attività di supporto alla didattica art. 76 (richieste, bando, graduatorie, prese di servizio)</p> <p>Gestione contabile delle seguenti attività didattiche:</p> <p>Collaborazioni a tempo parziale studenti art.11</p> <p>Co.co.co. laureati art.76</p> <p>Professori a contratto</p> <p>Contratti di attività di supporto alla didattica</p>
DESTINATARI	Unità Organizzative, Studenti, Laureati
RESPONSABILE	Debora Dellapiana - Mariangela Caprioli - Stefano Canavotto
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 011670.7894 - 0116707896 Fax 011670.7895
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12 e 13-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/scienzedellanatura

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Percentuale modulistica on line	percentuale			70%	80%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione: fase iniziale	GG			60	50
EFFICACIA	Collaborazioni a tempo parziale studenti art. 11	nr.			178	178
	Co.co.co. Laureati art. 76	nr.			97	97
	Professori a contratto	nr.			82	82
	Contratti di attività di supporto alla didattica	nr.			7	7
EFFICIENZA	nr. passaggi procedurali per la gestione degli acquisti di beni e servizi didattici (richiesta di beni/servizi, approvazione del direttore di dipartimento, CIG, selezione del fornitore, DURC, DUVRI, c/c dedicato, importazione nella procedura contabile con emissione buono d'ordine, impegno/debito, pubblicazione, verifica della consegna bene/effettuazione servizio, mandati/pagamenti)	nr. passaggi			12	10
	nr. passaggi procedurali per la gestione amministrativo-contabile per incarichi di collaborazione (fattibilità, approvazione da parte del Consiglio del Dipartimento e nomina commissione, attivazione procedura e bando interno, selezione esterna, stipula contratto, importazione nella procedura contabile, impegno/debito, pubblicazione, verifiche intermedie/termine prestazione, mandati/pagamenti) tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	nr. passaggi			10	9



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	COMUNICAZIONE E SERVIZI WEB
NOME SERVIZIO	Servizi informatici
DESCRIZIONE	Gestione sito web della Scuola di Scienze della Natura (Resp. Stefania Pegoraro) Gestione sito web della Scuola di Dottorato in Scienze della Natura e Tecnologie Innovative (Resp. Stefania Pegoraro) Gestione e sviluppo della attività informatiche inerenti la formazione a distanza (E-learning) (Resp. Davide Klemenz) Sperimentazione di nuove metodologie di lavoro finalizzate alla semplificazione e al miglioramento dei processi di lavoro (Resp. Stefano Canavotto)
DESTINATARI	Studenti, Laureati, Studenti Post Lauream, Docenti
RESPONSABILE	v. sopra
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 011670.7065/7866/5327 Fax 011670.7895 email: scienzedellanatura@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12 e 13-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	www.unito.it/scienzedellanatura

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Sviluppo e gestione applicativi SW	nr. applicativi			4	6
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			1	1
EFFICACIA	Visite al sito della Scuola di Scienze della Natura	nr. Visite			37.000	50.000
	n. interventi sulla piattaforma e-learning	nr. interventi			200	300
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	SERVIZI AGLI STUDENTI
NOME SERVIZIO	Orientamento in Ingresso
DESCRIZIONE	<p>Informazioni a future matricole, famiglie, studenti sull'offerta formativa della Scuola Creazione e distribuzione di materiale informativo Percorsi di assistenza agli studenti nelle procedure informatiche legate all'Immatricolazione, Test di verifica e di selezione, iscrizione ... Organizzazione di eventi a carattere orientativo Servizio di produzione e pubblicazione di contenuti informativi su Facebook per diffondere, ad un numero sempre maggiore di utenti, iniziative ed attività Attività in collaborazione con enti esterni (Provincia di Torino, Progetto Nazionale Lauree Scientifiche)</p>
DESTINATARI	Futuri studenti, Famiglie, Studenti
RESPONSABILE	Stefania Pegoraro
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Ufficio Scienze Informa - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 0116705397 Fax 0116707895 email orientamento.scienzedellanatura@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12 e 13-16
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del Direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U001/U001_orientamento1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Tipologia interazione con l'utente multicanale (tel/fax/mail/web)	nr.			4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			2	1
EFFICACIA	Passaggi utenti (annuali)	nr. passaggi			500	800
	nr. "mi piace" su facebook	nr. "mi piace"			225	330
EFFICIENZA						



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	<i>SERVIZI AGLI STUDENTI</i>
NOME SERVIZIO	<i>Job Placement</i>
DESCRIZIONE	<i>Promuove l'inserimento di studenti e laureati nel mondo del lavoro Unijob: Inserimento dati stage, tirocini, convenzioni, annunci di lavoro e monitoraggio</i>
DESTINATARI	<i>Studenti, Laureati, Enti, Imprese, Organi interni di Governo e Controllo</i>
RESPONSABILE	<i>Giovanni Cagna - Nello staff: Francesca Garzaro - Daniela Scalise</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>Ufficio di Job Placement: Via Michelangelo 32 - 10126 Torino</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Dal Lunedì al Venerdì ore 9,30-12 e 13,30-16</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMI	<i>Tramite e-mail all'attenzione del Direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U001/U001_Job_Placement1

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Percentuale di modulistica presente online	percentuale			70%	80%
TEMPESTIVITA'	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione (erogazione servizio tramite procedura Unijob)	GG			2	1
	Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione (erogazione servizio attraverso contatti con i diversi utenti)	GG			7	6
EFFICACIA	Stage attivati	nr. stage attivati in un anno			470	550
	Convenzioni stipulate	nr. convenzioni stipulate in un anno			205	250
	Attività di sportello	nr. contatti settimanali			30	35
	Convenzioni	nr. convenzioni caricate			205	250
	Progetti formativi	nr. progetti formativi caricati			470	550
	Candidature	nr. candidature esaminate			1200	1500
	Annunci	nr. annunci pubblicati			90	120
EFFICIENZA	nr. passaggi procedurali per ottenere il servizio	nr. passaggi			4	3



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	INTERNAZIONALIZZAZIONE
NOME SERVIZIO	Mobilità e Progetti Internazionali
DESCRIZIONE	Gestione amministrativa Bandi Mobilità Internazionale Studenti (Miur 40% e Erasmus Placement) per i Dipartimenti afferenti alla Scuola (Emissione bando, raccolta candidature, reperimento dati carriere studenti, redazione graduatorie a livello di Scuola, predisposizione pratiche e trasferimento a Settore Mobilità Internazionale di Ateneo per pagamento) Supporto/Attività informativo-divulgativa a studenti e docenti in materia di principali programmi (e finanziamenti) di mobilità e di internazionalizzazione dell'istruzione superiore e funzione di interfaccia con Uffici di Ateneo, Convenzioni per scambi internazionali
DESTINATARI	Studenti, Studenti post lauream, Docenti, Tecnici amministrativi, Unità Organizzative, Organi di governo e Controllo
RESPONSABILE	Roberta Scarzella
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 0116705575 Fax 0116707895 email: internazionalizzazione.scienzedellanatura@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del Direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.unito.it/unitoWAR/page/scuole1/U001/U001_Internazionalizzazione1

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Percentuale di modulistica presente on line	percentuale			30%	70%
TEMPESTIVITA'	Servizio informativo: tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			3	2
	Gestione Amministrativa Bandi: tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			90	75
EFFICACIA	Numero richieste soddisfatte (informazioni, supporto, raccolta dati/domande, interfaccia..)	nr. richieste giorno			4	5
EFFICIENZA	Numero passaggi procedurali per ottenere il servizio Gestione Bandi (bozza bando, approvazione Commissione Erasmus Scuola, supervisione Settore Mobilità Internazionale Ateneo, pubblicazione, raccolta candidature, trasmissione ai Dipartimenti afferenti, elaborazione graduatorie, trasmissione Settore Mobilità Internazionale per pagamento)	nr.			8	7



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Scuola di Scienze della Natura

AREA SERVIZI	SUPPORTO ALLA RICERCA
NOME SERVIZIO	Scuola di Dottorato in Scienze della Natura e Tecnologie Innovative
DESCRIZIONE	<p>Assistenza a dottorandi in materia di procedure amministrative e adempimenti vari e servizio informativo su opportunità di finanziamento, eventi, seminari</p> <p>Organizzazione e gestione amministrativa di eventi per la Scuola (cerimonia annuale inaugurazione, seminari, scuole estive)</p> <p>Supporto al personale docente per le attività di governo della Scuola e dei Dottorati</p> <p>Rendicontazione e monitoraggio fondi della Scuola - Raccolta e controllo richieste di finanziamento (MIUR, INPS, Enti vari)</p> <p>Funzione interfaccia tra Coordinatori, Uffici di Ateneo, Organi di Governo e Controllo, Enti esterni finanziatori, Dottorandi</p> <p>Schede attivazione cicli di Dottorato; Commissioni Esami finali, Proroghe e sospensioni; Convenzioni con Enti esterni per posti aggiunti; Dottorato in apprendistato; Monitoraggio e supporto ai fini valutazione Nucleo di Valutazione</p> <p>Iniziative di orientamento in uscita e promozione della figura del dottore di ricerca (opportunità di finanziamenti, modalità presentazione progetti, spin-off, occasioni di impiego)</p> <p>Analisi statistiche a livello di Scuola in materia sbocchi professionali dottori di ricerca, internazionalizzazione</p> <p>Indagini a fini benchmarking in materia internazionalizzazione, semplificazione, placement dei dottori di ricerca presso altri Atenei italiani ed esteri</p>
DESTINATARI	Docenti, Tecnici Amministrativi, Unità organizzative, Organi di Governo e Controllo, Futuri studenti, Studenti post lauream, Enti e imprese
RESPONSABILE	Roberta Scarzella
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	c/o Scuola di Scienze della Natura - Via Pietro Giuria 15 10126 Torino Tel. 0116705575 Fax 0116707895 email: scuoladottorato.snti@unito.it - roberta.scarzella@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Dal Lunedì al Venerdì ore 9-12
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Tramite e-mail all'attenzione del Direttore della Scuola al seguente indirizzo: scienzedellanatura@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://dott-snti.campusnet.unito.it

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND		ANNO IN CORSO	VALORE PROGRAMMATO
			2011	2012	2013	2014
ACCESSIBILITA'/TRASPARENZA	Tipologia interazione con l'utente multicanale (te/fax/mail/web)	n.ro tipologie			3	4
TEMPESTIVITA'	Servizio informativo: Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			3	2
	Funzione Interfaccia: Tempo intercorrente tra richiesta del servizio e effettiva erogazione	GG			5	4
EFFICACIA	Numero richieste soddisfatte (informazioni, supporto, elaborazioni, interfaccia..)	n.ro richieste giorno			5	6
EFFICIENZA	N.ro passaggi procedurali per ottenere il Servizio Informativo (richiesta da utente, richiesta supporto Uffici Centrali Ateneo, risposta a utente)	n.ro			3	2