



**CARTA DEI SERVIZI EROGATI DAL CENTRO SERVIZI INTERDIPARTIMENTALE
DIPARTIMENTO DI SCIENZE ECONOMICO-SOCIALI E MATEMATICO-STATISTICHE
DIPARTIMENTO DI MANAGEMENT
SCUOLA DI MANAGEMENT ED ECONOMIA**

PREMESSA

Il Dipartimento di Scienze Economico-Sociali e Matematico-Statistiche, il Dipartimento di Management e la Scuola di Management ed Economia operano per il tramite di un'unica struttura tecnico-amministrativa denominata Centro Servizi. Per tale ragione si ritiene di provvedere alla redazione di una sola Carta dei Servizi, documento congiunto nel quale sono riuniti gli standard quali-quantitativi dei servizi delle strutture.

I principali riferimenti normativi della Carta sono il D. Lg. 27 ottobre 2009, n. 150, 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" nonché il recente D. Lg. 14 marzo 2013, n. 33, avente ad oggetto "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni".

Il documento ha come riferimento i servizi che si considerano erogati all'utente finale. In una logica di adeguamento del documento, sarà possibile operare in futuro integrazioni e correzioni. È stato definito un sistema di indicatori, che si ritiene adeguato e costituisce strumento per la misurazione dei risultati conseguiti.

La redazione della Carta è stata oggetto di confronto e approvazione finale da parte degli organi di vertice dei Dipartimenti e della Scuola.

La presente Carta contribuirà alla formulazione della Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Torino.

OBIETTIVI

Attraverso la Carta dei Servizi, il Dipartimento di Scienze Economico-Sociali e Matematico-Statistiche, il Dipartimento di Management e la Scuola di Management ed Economia presentano in modo trasparente agli stakeholders di riferimento i servizi erogati descrivendone caratteristiche e modalità di accesso e definiscono ed assumono verso di loro una serie di impegni e standard di qualità relativi all'erogazione di ciascun servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta dei Servizi del Dipartimento di Scienze Economico-Sociali e Matematico-Statistiche, del Dipartimento di Management e della Scuola di Management ed Economia (di seguito le Strutture) sono:



Università degli Studi di Torino

Uguaglianza

Le Strutture si impegnano 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

Le Strutture si attengono ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

Continuità

Le Strutture si impegnano 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 le Strutture si impegnano a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegnano a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

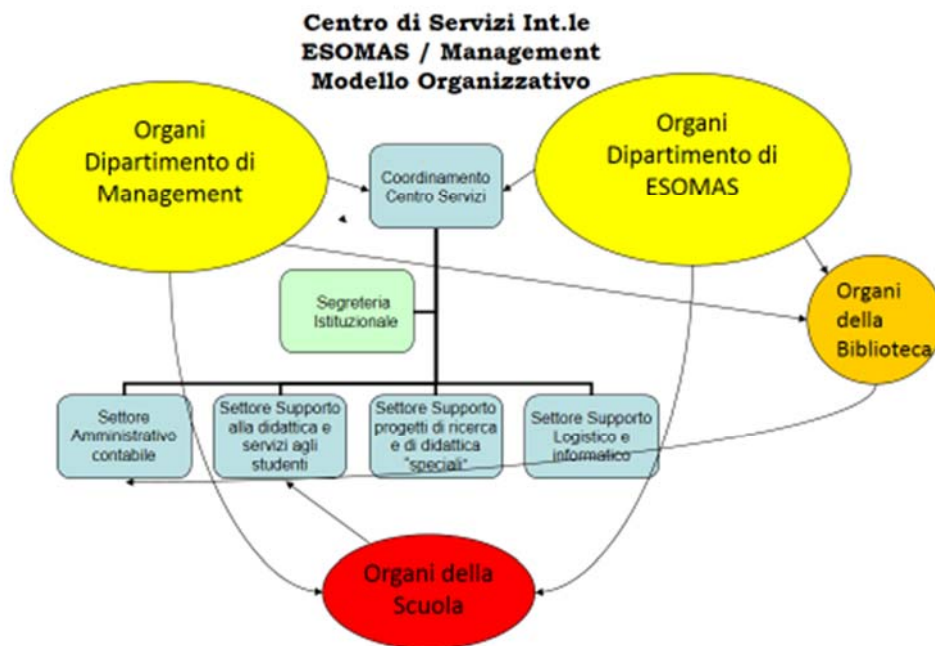
Partecipazione

Le Strutture si impegnano 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 delle Strutture, 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

Le Strutture perseguono 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.

A seguire si riporta l'organigramma della struttura tecnico-amministrativa posta ad operare.



Si procede di seguito alla descrizione delle relative funzioni.

Descrizione delle funzioni

Coordinamento Centro Servizi

Il coordinatore svolge i seguenti compiti:

1. Supporto agli organi di governo dei Dipartimenti nelle attività di programmazione e management della didattica di competenza dipartimentale e gestione dei rapporti con l'Amministrazione Centrale ed il Ministero.
2. Supporto agli organi di governo dei Dipartimenti nella gestione degli aspetti amministrativi e contabili legati ai progetti di ricerca, cura dei rapporti con gli Enti finanziatori in tutte le fasi del processo dalla presentazione fino alla rendicontazione.
3. Supervisione e coordinamento delle attività amministrative e contabili
4. Coordinamento del personale del centro, promozione e sviluppo delle sue conoscenze e competenze tecniche e professionali.
5. Supporto ai Direttori nell'organizzazione delle attività dei Dipartimenti, anche tramite l'utilizzo di opportuni meccanismi di coordinamento (individuazione ed applicazione di meccanismi di incentivazione del personale, analisi del fabbisogno formativo, verifica della continuità nella copertura dei servizi forniti dal Dipartimento, ecc.).
6. Supporto al Direttore e agli organi della Scuola nell'organizzazione delle attività della struttura.
7. Supporto agli organi collegiali.

Lo Staff Segreteria si occupa di:

1. Supporto alla verbalizzazione delle riunioni degli organi collegiali.
2. Posta e protocollo.
3. Presenze del personale.



Settori

Nell'ambito di ciascuno dei settori viene individuato un responsabile.

Settore Servizi Amministrativo - Contabili

Il Settore Amministrativo contabile cura le attività di:

1. Gestione del budget.
2. Gestione dei contratti con persone e delle relative problematiche contabili, fiscali e previdenziali (collaboratori coordinati e continuativi, borse di studio, docenti a contratto etc.).
3. Gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi.
4. Liquidazione delle missioni al personale.
5. Gestione dei contratti attivi.

Settore Servizi di supporto alla Didattica e Servizi agli Studenti

Il Settore è articolato nelle seguenti funzioni.

La funzione di **Supporto alla Didattica** cura le attività di ausilio agli organi competenti dei dipartimenti per:

1. La programmazione delle attività didattiche, definizione dei RAD, mediante l'impiego dei relativi strumenti informatici – U-GOV Didattica, banca dati dell'offerta formativa.
2. La gestione delle attività didattiche con supporto e interfaccia con la segreteria studenti (utilizzo del sistema ESSE 3 ed EDUMETER).
3. Supporto alla programmazione e la gestione delle attività di orientamento in entrata e in itinere.

La funzione per il **Job Placement** si occupa delle seguenti attività:

1. Supporto alle attività legate al tutorato;
2. Offrire agli studenti e ai laureati dei corsi di studio di pertinenza dei Dipartimenti assistenza e consulenza in occasione dell'attivazione e della realizzazione dei tirocini curricolari ed extra-curricolari.
3. Favorire l'incontro degli studenti con opportunità occupazionali di vario genere (offerte di lavoro, stage, borse di studio, concorsi, collaborazioni).
4. Gestire i rapporti con le aziende e gli enti, pubblici e privati, italiani e stranieri.
5. Organizzare eventi utili all'incontro fra domanda ed offerta di lavoro (seminari di orientamento occupazionale, career day etc.).

La funzione per la **Mobilità Internazionale** si occupa dell'attività di supporto alla programmazione e alla gestione della mobilità internazionale degli studenti (scambi ERASMUS e verso paesi extra-europei).

Il Settore si interfaccia con gli organi dei Dipartimenti e con quelli della Scuola per le rispettive competenze. Le responsabilità della Scuola, in particolare, si situano sia sulla funzione di supporto alla didattica, sia su quella del job placement, sia sulla funzione mobilità internazionale.



Settore Servizi di supporto alla Ricerca ed ai progetti didattici “speciali”

Le competenze del Settore riguardano:

1. Interfaccia per il supporto alla preparazione, alla programmazione, all'organizzazione ed alla rendicontazione dei progetti di ricerca di respiro locale, nazionale ed internazionale.
2. Interfaccia per il supporto alla preparazione, alla programmazione, all'organizzazione ed alla rendicontazione dei Master.
3. Interfaccia per il supporto alla preparazione, alla programmazione, all'organizzazione ed alla rendicontazione dell'attività commerciale dei dipartimenti.
4. Interfaccia per il supporto alle attività dei dottorati di ricerca.
5. Attività dei tecnici della ricerca.

Settore Servizi logistici e informatici

Il settore si occupa di

1. Gestione delle aule e degli spazi.
2. Redazione del calendario dell'attività didattica e degli esami.
3. Piccole manutenzioni.
4. Attività preventive e protettive per la sicurezza e la salute.
5. Organizzazione dei servizi di portierato e guardiania e di vigilanza sullo stabile.
6. La gestione della rete e della telefonia.
7. La gestione e lo sviluppo dei siti dei Dipartimenti e della Scuola.
8. La ricerca, lo sviluppo e la gestione degli applicativi informatici di supporto all'attività didattica in uso nella struttura.
9. La gestione dell'e-learning.
10. La gestione delle pratiche relative al rilascio dell'ECDL agli studenti iscritti ai corsi di studio che ne prevedano l'acquisizione.
11. Assistenza informatica alle postazioni.

Il Settore si interfaccia con gli organi dei Dipartimenti e con quelli della Scuola per le rispettive competenze.

PERIODO DI VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente carta dei servizi è redatta in coerenza con le prescrizioni e i suggerimenti contenuti nei riferimenti normativi indicati nella premessa. Le rettifiche e le eventuali integrazioni non potranno contravvenire il senso della norma. Le indicazioni contenute hanno valore e si applicano secondo i criteri fissati dalla norma, fino a quando non intervengano disposizioni modificative. La presente Carta è aggiornata al 25 novembre 2016 e, salvo differenti e ulteriori comunicazioni, ha valore fino al 31 dicembre 2016.

Sono allegate al presente documento le schede dei servizi.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Acquisti e Patrimonio
DESCRIZIONE	Procedure di acquisto (scelta del contraente: indagini di mercato fuori Consip, Consip, Me.P.A, gare. Assegnazione: contratto, bdo, Durc, Duvri. Liquidazione: fatture, protocollo, liquidazione, tesoreria)/ Inventario(carico con numero di serie e ubicazione,
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative, organi di governo e controllo) /esterni (enti e imprese)
OUTPUT DEL SERVIZIO	Approvvigionamento di beni e servizi
RESPONSABILE	Celeste Italiano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al terzo piano , 011 670 5725-5728-6148-6098 - fax 011 670 6125/email amm.econ@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario d'ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email all'indirizzo: amm.econ@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/node/943 http://www.management.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%22Modulistica%22 http://www.esomas.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%22Modulistica%22

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax,telefono,procedura web,chat etc)	tipologia di canale	4 email, fax, telefono, procedura web	4 email, fax, telefono, procedura web	4 email, fax, telefono, procedura web	4 email, fax, telefono, procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	2(telefonata, presentazione modulo)	1 ticket	1 ticket	1 ticket
	Ore di apertura al pubblico a settimana	Ore	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36 (coincidente con l'orario settimanale)	36 (coincidente con l'orario settimanale)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale Grado di interazione on line [0 assente 1 modello word scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	%	100%	100%	100%	100%
TEMPESTIVITA'	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'ordine	Giorni	3 (in caso di acquisti in economia con affidamento diretto mediante MEPA)	3 (in caso di acquisti in economia con affidamento diretto mediante MEPA)	3 (in caso di acquisti in economia con affidamento diretto mediante MEPA)	3 (in caso di acquisti in economia con affidamento diretto mediante MEPA)
	Tempo massimo di pagamento fatture	Giorni	30	30	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Missioni
DESCRIZIONE	Autorizzazione missione, prenotazione viaggio, compilazione pratica rimborso, liquidazione e accredito rimborso
OUTPUT DEL SERVIZIO	Autorizzazione missioni Rimborso missioni
DESTINATARI	Interni (docenti, tecnici-amministrativi)/esterni (altre Università)
RESPONSABILE	Celeste Italiano
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al terzo piano , 011 670 5725-5728-6148-6098 - fax 011 670 6125/email amm.econ@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario d'ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email all'indirizzo: amm.econ@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/node/943 http://www.management.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%22Modulistica%22 http://www.esomas.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%22Modulistica%22

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	3 email, fax, telefono	2 procedura web e presentazione modulo	2 procedura web e presentazione modulo	2 procedura web e presentazione modulo
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (presentazione modulo)	1 (presentazione modulo)	1 (presentazione modulo)	1 (presentazione modulo)
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
	Grado di interazione on line [0 assente 1 word scaricabile, 2 form compilabile on line, 3 monitoraggio processo on line 4 gestione intero processo on line]	numero	1 (modello word scaricabile)	1 (modello word scaricabile)	1 (modello word scaricabile)	1 (modello word scaricabile)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1
	Tempo medio intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione	Giorni	1	1	1	1
	Tempo massimo di pagamento missioni	Giorni	40	30	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	Contabilità
NOME SERVIZIO	Corresponsione emolumenti a personale esterno
DESCRIZIONE	Pagamenti periodici dei compensi per: - contratti di collaborazione coordinata continuativa - collaborazioni a tempo parziale - borse di studio - docenze a contratto Redazione delle relative certificazioni fiscali
OUTPUT DEL SERVIZIO	Ordinativo di pagamento Certificazioni fiscali
DESTINATARI	Personale non strutturato
RESPONSABILE	Celeste Italiano
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al terzo piano , 011 670 5725-5728-6148-6098 - fax 011 670 6125/email amm.econ@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Orario d'ufficio
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email all'indirizzo: amm.econ@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/node/943 http://www.management.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%22Modulistica%22 http://www.esomas.unito.it/do/documenti.pl/Search?search=categoria%3A%22Modulistica%22

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax, telefono, procedura web,chat etc)	numero e tipologia di canale	2 email, procedura web	2 email, procedura web	2 email, procedura web	2 email, procedura web
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente	numero	1	1	1	1
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	36,00	36,00	36,00	36,00
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	0%	100%	100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su regolamenti e polizze assicurative	Giorni	7	5	5	5
	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	1	1	1
TEMPESTIVITA'	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	10	7	7	5
	Tempi per il pagamento di emolumenti periodici	Giorni	rispetto delle scadenze	rispetto delle scadenze	rispetto delle scadenze	rispetto delle scadenze
	Tempo medio di pagamento compensi dal ricevimento parcella/nota di debito	Giorni	30	25	25	25



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Supporto alla Didattica</i>
NOME SERVIZIO	<i>Orientamento</i>
DESCRIZIONE	<i>Organizzazione giornate, formulazione Guida all'orientamento</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Presentazione corsi di laurea triennale a studenti delle scuole superiori</i>
DESTINATARI	<i>Esterni (studenti)</i>
RESPONSABILE	<i>Marco Francesco BERRUTI</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al terzo piano , Tel. 011 6706181 Fax - 6706004/email orientamento.sme@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Orario d'ufficio</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email all'indirizzo: orientamento.sme@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/orientamento

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax,telefono,procedura web,chat etc)	tipologia di canale	4 (email, fax, telefono, procedura web)	4 (email, fax, telefono, procedura web)	4 (email, fax, telefono, procedura web)	4 (email, fax, telefono, procedura web)
	Ore di apertura al pubblico a settimana	Ore	7	7	35	35
TEMPESTIVITA'	Tempio medio di risposta a richieste di informazione (canali utilizzati email e telefono)	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	Supporto alla didattica
NOME SERVIZIO	Accesso ai Corsi di laurea triennali
DESCRIZIONE	Procedura di accesso ai corsi di laurea triennale a numero predefinito
OUTPUT DEL SERVIZIO	Iscrizione ai corsi di laurea triennale degli studenti selezionati
DESTINATARI	Futuri studenti
RESPONSABILE	Paola Massucco
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al terzo piano , Tel. 011 6706000/6001/6002/6179/6181 Fax - 6706004/ email testingresso.sme@unito.it
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	Lunedì - Martedì - Giovedì - dalle 9.30 alle 12.00
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	Inviare email all'indirizzo: testingresso.sme@unito.it
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/come-fare/come-isciversi

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	1 (procedura online)	1 (procedura online)	1 (procedura online)	1 (procedura online)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (procedura online)	1 (procedura online)	1 (procedura online)	1 (procedura online)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	36	36	36	36
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	100%	100%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: http://www.sme.unito.it/it/notizie/iscrizione-corsi-di-laurea-triennali-tarm-test-di-accertamento-dei-requisiti-minimi	Giorni	1/2	1/2	1/2	1/2
	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	4	4	4	4
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di comunicazione dei risultati	Giorni	15	15	15	15



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Supporto alla Didattica</i>
NOME SERVIZIO	<i>Accesso ai Corsi di laurea magistrali</i>
DESCRIZIONE	<i>Procedura di accesso ai corsi di laurea magistrale</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Accesso studenti a Corsi di Laurea Magistrale</i>
DESTINATARI	<i>Esterni (studenti), interni (docenti, unità organizzative [segreterie studenti, divisione didattica])</i>
RESPONSABILE	<i>Paola Massucco</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al terzo piano , Tel. 011 6706118/6002/6179 Fax - 6706004/email requisiti.sme@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lunedì - Martedì - Giovedì - dalle 9.30 alle 12.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email all'indirizzo: sme@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/come-fare/come-isciversi

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax,telefono,procedura web,chat etc)	tipologia di canale	1 (procedura web)	1 (procedura web)	1 (procedura web)	1 (procedura web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)
	Tempo medio di attesa allo sportello (solo per front-office)	Minuti	15	15	15	15
	Ore di apertura al pubblico a settimana	Ore	7	7	7	7
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	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	4 (gestione online dell'intero processo)	4 (gestione online dell'intero processo)	4 (gestione online dell'intero processo)	4 (gestione online dell'intero processo)
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di risposta a richieste di informazione/ consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	1	1	1	1



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Job Placement</i>
DESCRIZIONE	<i>Convenzioni con aziende, progetti curriculari, tirocini curriculari, tirocini formativi e di orientamento extracurriculari, tesi in azienda, orientamento al lavoro , eventi</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Avvio a tirocinio curriculare ed extracurricolare di studenti e laureati</i>
DESTINATARI	<i>Esterni (studenti, enti e imprese) / interni (docenti, unità organizzative)</i>
RESPONSABILE	<i>Cristina Fracchia</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al primo piano sopra l'ingresso della Scuola di Management ed Economia, Tel: +39 011 6708400./Fax 011 6708425/ e-mail: jobstudenti.econ@unito.it/jobaziende.econ@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Martedì - Giovedì - Venerdì - dalle 9.30 alle 12.00</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare mail all'indirizzo: jobstudenti.econ@unito.it/jobaziende.econ@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/job-placement https://www.facebook.com/JobPlacementECONOMIA

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio(email,fax,telefono,procedura web,chat etc.)	tipologia di canale	2 (email e telefono)	2 (email e telefono)	2 (email e telefono)	2 (email e telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (telefono o email)	1 (telefono o email)	1 (telefono o email)	1 (telefono o email)
	Ore di apertura al pubblico a settimana	Ore	7.5	7.5	7.5	7.5
TEMPESTIVITÀ	Tempio medio di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	10	10	10	10



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Servizi agli studenti</i>
NOME SERVIZIO	<i>Mobilità Erasmus+, Erasmus+ Partner Countries, Extra UE, Doppie Lauree, Accordi di cooperazione</i>
DESCRIZIONE	<i>Orientamento a mobilità internazionale (front office, sito, email, telefono). Bandi, selezioni e graduatorie Erasmus ed Extra UE. Procedura di ammissione studenti in ingresso ed uscita, gestione parte internazionale dei piani di studi ed esami e stage da sostenere, registrazione esami e stage con relativi cfu.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Mobilità internazionale (studenti, docenti, staff, incoming e outgoing), relazioni internazionali, partnerships</i>
DESTINATARI	<i>Esterni (studenti, docenti, staff, altre Università), interni (studenti, docenti, staff, unità organizzative)</i>
RESPONSABILE	<i>Barbara D'Agati</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>UFFICIO INTERNAZIONALE, 3rd Floor - C.so Unione Sovietica, 218bis - Torino, Italy Email: exchangestudents.econ@unito.it per mobilità studenti; international.econ@unito.it per relazioni internazionali e partnerships. Tel: +39 011 6706020 con segreteria telefonica h24 Fax: +39 011 6706289</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Si riceve su appuntamento</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email all'indirizzo: exchangestudents.econ@unito.it per mobilità studenti international.econ@unito.it per relazioni internazionali e partnerships</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/internazionalita http://www.sme.unito.it/en/internationality https://www.facebook.com/smeinternationaloffice/

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	4 (email, fax, telefono, procedura web)	4 (email, fax, telefono, procedura web)	4 (email, fax, telefono, procedura web)	4 (email, fax, telefono, procedura web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (presentazione modulo allo sportello)	1 (presentazione modulo allo sportello)	1 (presentazione modulo allo sportello)	1 (compilazione online)
	Tempo medio di attesa allo sportello (solo per front-office)	Ore/Minuti	15	15	15	0
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	90%	90%	90%	90%
	Numero giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: http://www.sme.unito.it/it/internazionalita	Giorni	1/2	1/2	1/2	1/2
	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 (pdf / word scaricabile)	1 (pdf / word scaricabile)	1 (pdf / word scaricabile)	4 (gestione intero processo online)
TEMPESTIVITA'	Tempo massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	3	3	3	2
	Tempo massimo intercorrente tra richiesta corretta ed emissione dell'autorizzazione/ordine/decreto	Giorni	Ad atti diversi corrispondono tempi diversi. Atti semplici implicano attesa breve (max 2 gg.); atti complessi implicano interventi di altri uffici o altre Università ed attesa lunga (max 40 gg.)	Ad atti diversi corrispondono tempi diversi. Atti semplici implicano attesa breve (max 2 gg.); atti complessi implicano interventi di altri uffici o altre Università ed attesa lunga (max 40 gg.)	Ad atti diversi corrispondono tempi diversi. Atti semplici implicano attesa breve (max 2 gg.); atti complessi implicano interventi di altri uffici o altre Università ed attesa lunga (max 40 gg.)	Ad atti diversi corrispondono tempi diversi. Atti semplici implicano attesa breve (max 2 gg.); atti complessi implicano interventi di altri uffici o altre Università ed attesa lunga (max 40 gg.)



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Supporto alla Ricerca</i>
NOME SERVIZIO	<i>Supporto alla gestione dei progetti di ricerca nazionali ed internazionali</i>
DESCRIZIONE	<i>Supporto alla progettazione e rendicontazione di progetti locali, regionali, nazionali. Supporto a Common Strategic Task Force per Progetti europei. Supporto a Progetti di didattica e ricerca nell'ambito dell'attività c/terzi. Inserimenti in piattaforma Moodle. Master con borsa Inps.</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Progetti di ricerca</i>
DESTINATARI	<i>Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative), esterni (studenti, laureati, studenti post lauream, enti e imprese, istituzioni nazionali e locali)</i>
RESPONSABILE	<i>Marisa Vizzani</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al primo piano , Tel. 011 6705712-5715 Fax - 6706163/email ricerca.manes@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Orario di ufficio</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email a ricerca.manes@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.sme.unito.it/it/node/944

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio(email, fax, telefono, procedura web, chat etc.)	tipologia di canale	2 (email e telefono)	2 (email e telefono)	2 (email e telefono)	2 (email e telefono)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (telefono o email)	1 (telefono o email)	1 (telefono o email)	1 (telefono o email)
	Ore di apertura al pubblico a settimana	Ore	36	36	36	36
TEMPESTIVITÀ	Tempo medi di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	10	10	10	10
	Tempo medio di rendicontazione progetti di ricerca	Giorni	30	30	30	30



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<i>Accesso aule</i>
DESCRIZIONE	<i>Accesso hw (pc, stampanti, videoapparecchiature), accesso sw (virtually there, singoli applicativi, etc)</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Disponibilità aule didattiche e informatiche</i>
DESTINATARI	<i>Interni (docenti, tecnici-amministrativi) esterni (studenti, studenti post lauream)</i>
RESPONSABILE	<i>Riccardo Beraudo</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al quinto piano , 011 6706003-6169 - fax 011 6706100/e-mail log.econ@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Servizio di help desk http://servizi.sme.unito.it/helpdesk/, intervento in orario ufficio tranne la pausa pranzo</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Per aule didattiche inviare email all'indirizzo: log.econ@unito.it. Per aule informatiche inviare email all'indirizzo: auleinf.econ@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/ http://www.sme.unito.it/it/node/1001 http://www.sme.unito.it/it/strutture/aule/aule-informatiche

DIMENSIONI DELLA QUALITA	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax,telefono,procedura web,chat etc)	tipologia di canale	1 (email)	1 (email)	1 (email)	1 (email)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (email)	1 (email)	1 (email)	1 (email)
	Ore di apertura al pubblico a settimana aule informatiche	Ore	45 (per 10 mesi all'anno)	45 (per 10 mesi all'anno)	45 (per 10 mesi all'anno)	45 (per 10 mesi all'anno)
	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	invio email	invio email	invio email	invio email
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di assegnazione aula	Giorni	2	2	2	2



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<i>Comunicazione</i>
DESCRIZIONE	<i>CdS su Campusnet, didattica su Moodle, siti dei Dipartimenti e Scuola</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Diffusione delle informazioni relative alle strutture</i>
DESTINATARI	<i>Tutta la collettività</i>
RESPONSABILE	<i>Ilaria Scarpulla</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al quinto piano , 011 6706291 e-mail help-campusnet.sme@unito.it/help-moodle.sme@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Servizio di help desk https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/, intervento in orario ufficio tranne la pausa pranzo</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email agli indirizzi: help-campusnet.sme@unito.it/ help-moodle.sme@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/ http://www.sme.unito.it/it/node/1001

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax,telefono,procedura web,chat etc)	tipologia di canale	3 (email, telefono, procedura web)	3 (email, telefono, procedura web)	3 (email, telefono, procedura web)	1 (procedura web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)
	Tempo medio di attesa a richieste di aggiornamenti tramite help desk	Giorni	3	3	3	3
	Ore di disponibilità help desk a settimana	Ore	36	36	36	45
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	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	4 (gestione intero processo on line)	4 (gestione intero processo on line)	4 (gestione intero processo on line)	4 (gestione intero processo on line)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo di intervento del singolo aggiornamento/notizia	Giorni	3	3	3	3



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Sistemi Informativi</i>
NOME SERVIZIO	<i>Accesso servizi informatici e logistici</i>
DESCRIZIONE	<i>Interventi su pc docenti e personale tec-amm</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Servizio di assistenza a: hardware, software, stampanti, posta elettronica, altro.</i>
DESTINATARI	<i>Interni (docenti, tecnici-amministrativi, unità organizzative), esterni (studenti, laureati, studenti post lauream)</i>
RESPONSABILE	<i>Stefano Cosini</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al quinto piano , 011 6706003-6169 - e-mail log.econ@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Servizio di help desk https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/, intervento in orario ufficio tranne la pausa pranzo</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email all'indirizzo: log.econ@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/ http://www.sme.unito.it/it/node/1001

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email, fax, telefono, procedura web, chat etc)	tipologia di canale	3 (email, telefono, procedura web)	3 (email, telefono, procedura web)	3 (email, telefono, procedura web)	3 (email, telefono, procedura web)
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)	1 (compilazione online)
	Tempo medio di attesa a richieste di interventi tramite help desk	Giorni	3	3	3	3
	Ore di disponibilità help desk a settimana	Ore	36	36	36	36
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	100%	100%	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	4 (gestione intero processo on line)	4 (gestione intero processo on line)	4 (gestione intero processo on line)	4 (gestione intero processo on line)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio e/o massimo di intervento del singolo intervento	Giorni	3	3	3	3



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Centro servizi ESOMAS e Management

AREA SERVIZI	<i>Servizi generali e logistici</i>
NOME SERVIZIO	<i>Procedure appelli</i>
DESCRIZIONE	<i>Appelli ed esercitazioni, calendario prove per l'accesso a lauree magistrali e test d'accesso a lauree triennali, assegnazione aule, calendario orario lezioni I e II semestre, attribuzione degli studenti ai corsi sdoppiati</i>
OUTPUT DEL SERVIZIO	<i>Pubblicazione degli appelli ai quali lo studente può iscriversi Registrazione degli esiti</i>
DESTINATARI	<i>Interni (docenti) /esterni (studenti)</i>
RESPONSABILE	<i>Nicola Dascoli</i>
A CHI/DOVE RIVOLGERSI	<i>C.so Unione Sovietica 218/bis a Torino, al quinto piano , 011 6706003-6169 - e-mail log.econ@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Servizio di help desk https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/, intervento in orario ufficio tranne la pausa pranzo</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>Inviare email all'indirizzo: log.econ@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	https://fire.rettorato.unito.it/helpdesk_sme/ http://www.sme.unito.it/it/node/2336

DIMENSIONI DELLA QUALITÀ	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITÀ / TRASPARENZA	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email,fax,telefono,procedura web,chat etc)	tipologia di canale	4 email, fax, telefono, procedura web	4 email, fax, telefono, procedura web,	4 email, fax, telefono, procedura web,	4 email, fax, telefono, procedura web,
	Numero passaggi procedurali a carico dell'utente (Es: telefonata > presentazione modulo allo sportello > compilazione online)	numero	1(docenti) 1(studenti)	1(docenti) 1(studenti)	1(docenti) 1(studenti)	1(docenti) 1(studenti)
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	Ore	20	20	20	20
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	0%	80%	80%	90%
	Ore di apertura al pubblico a settimana aule didattiche	Ore	50 (per 10 mesi all'anno)	50 (per 10 mesi all'anno)	50 (per 10 mesi all'anno)	50 (per 10 mesi all'anno)
	Giorni necessari per l'aggiornamento su web di info su: - modalità di utilizzo della procedura - scadenze operative	Giorni	5	4	4	2
Grado di interazione on line [0 assente 1 pdf scaricabile,	numero	0(docenti) 4(studenti)	1(docenti) 4(studenti)	1(docenti) 4(studenti)	1(docenti) 4(studenti)	
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio e/o massimo di risposta a richieste di informazione/consulenza/appuntamento/documentazione/accesso agli atti	Giorni	3	2	2	2



AREA SERVIZI	<i>Beni museali, Archivio storico e Biblioteche</i>
NOME SERVIZIO	<i>Servizi bibliotecari e bibliografici</i>
DESCRIZIONE	<i>Servizi di accesso alle collezioni cartacee e digitali e alle informazioni bibliografiche a scopo didattico e di ricerca</i>
DESTINATARI	<i>Interni e Esterni</i>
RESPONSABILE	<i>Sandra Migliore</i>
A CHI/DOVE/COME RIVOLGERSI	<i>Corso Unione Sovietica 218 bis – Torino (piano seminterrato) – Tel. 011/670 4986 Fax. 011/670 6131 Email: direzione.bem@unito.it</i>
GIORNI E ORARI DI APERTURA UFFICIO	<i>Lunedì-venerdì 8.30-19.45, sabato 8.30-12.30 (eccetto agosto)</i>
MODALITA' PER PRESENTARE RECLAMO	<i>direzione.bem@unito.it</i>
MAGGIORI INFORMAZIONI (link utili)	http://www.bem.unito.it/it https://www.facebook.com/pages/Biblioteca-di-Economia-e-Management/364712003683563

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORI	UNITA' DI MISURA	TREND 2013-2015			VALORE PROGRAMMATO
			2013	2014	2015	2016
ACCESSIBILITA' / TRASPARENZA	Orari di apertura al pubblico	h / sett	54 h /sett	60,25 h / sett	60,25 h / sett	60,25 h / sett
	Ore di disponibilità telefonica a settimana	ore	54 h /sett	60,25 h / sett	60,25 h / sett	60,25 h / sett
	Modulistica disponibile on-line in percentuale	%	0%	100%	100%	100%
	Accessibilità multicanale Numero Canali attraverso cui è possibile accedere al servizio (email, fax, telefono, procedura web, chat etc)	numero e tipologia di canali	4 (di persona, via tel, via email e via web)	5 (di persona, tel, email, web, chat)	5 (di persona, tel, email, web, chat)	5 (di persona, tel, email, web, chat)
	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento di info su web	giorni	0-2	0-2	0-2	0-2
	Grado di interazione on line	numero	2 (ILL), 3 (DD), 4 (prenotazione, richiesta di prestito, proroga da spazio personale, controllo situazione personale prestiti)	2 (ILL), 3 (DD), 4 (prenotazione, richiesta di prestito, proroga da spazio personale, controllo situazione personale prestiti)	2 (ILL), 3 (DD), 4 (prenotazione, richiesta di prestito, proroga da spazio personale, controllo situazione personale prestiti)	2 (ILL), 3 (DD), 4 (prenotazione, richiesta di prestito, proroga da spazio personale, controllo situazione personale prestiti)
TEMPESTIVITA'	Tempo medio di risposta a richieste di informazioni	giorni lavorativi	0-2 gg. Lavorativi	0-2 gg. Lavorativi	0-2 gg. Lavorativi	0-2 gg. Lavorativi
	Tempi di attesa per iscrizione al servizio	minuti	0-10	0-10	0-5	0-5
	Tempo medio di presa in carico per intervento di assistenza/manutenzione	giorni lavorativi	0-2	0-2	0-2	0-2
	Tempo medio di consegna dei volumi in prestito o in consultazione da magazzino	minuti / giorni lavorativi	Max. 10 minuti per volumi da magazzini interni	Max 10 minuti per volumi da magazzini interni – Max 5 gg. lavorativi per volumi da magazzini esterni	Max 10 minuti per volumi da magazzini interni – Max 5 gg. lavorativi per volumi da magazzini esterni	Max 10 minuti per volumi da magazzini interni – Max 5 gg. lavorativi per volumi da magazzini esterni
	Tempo medio di intervallo per la gestione delle transazioni interbibliotecarie (esclusi i processi non di competenza dalla Biblioteca)	giorni lavorativi	0-5	0-5	0-5	0-5
	Tempo medio di intervallo tra la proposta di acquisto e la messa a disposizione del libro a scaffale (esclusi i processi non di competenza della Biblioteca)	giorni lavorativi	30-45	3-13	3-13	3-13