



Università
degli Studi di
Messina

CARTA DEI SERVIZI ANNO 2024

**Direzione Generale
Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo
Dematerializzazione**



CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO

Presentazione

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Messina è frutto di un articolato processo di analisi, revisione e valorizzazione di tutte le attività di Ateneo finalizzate all'erogazione dei servizi agli utenti, con particolare riguardo ai suoi studenti. Il documento prodotto è pertanto il risultato di sintesi che rappresenta un vero e proprio strumento di programmazione strategica dell'Amministrazione di Ateneo finalizzato a garantire livelli di qualità che rispondano alle aspettative dei propri stakeholder. Tali risultati sono stati ottenuti grazie al profondo coinvolgimento, da un lato, di tutte le Strutture impegnate nell'erogazione dei servizi e, dall'altro, degli studenti intesi come parte attiva del processo e non soltanto come destinatari passivi.

Il complesso iter procedurale che è stato attuato per raggiungere le finalità sopra esposte è stato articolato in 10 Fasi e 16 Azioni, espletate non necessariamente in maniera sequenziale, che possono essere sinteticamente descritte come di seguito riportato:

Fase 1: Mappatura dei principali servizi di Ateneo rivolti all'utenza esterna.

- Azione 1: *Trasmissione Scheda_Processo alle Strutture di Ateneo interessate e rilevamento delle informazioni richieste, ove necessario, anche tramite attività di confronto diretto con i responsabili delle Unità Organizzative e Operative coinvolte.*
- Azione 2: *Assemblaggio e organizzazione delle informazioni raccolte per i successivi utilizzi.*

Fase 2: Coinvolgimento stakeholder.

- Azione 1: *Implementazione piattaforma web e realizzazione form per il rilevamento delle informazioni.*
- Azione 2: *Promozione, avvio e conduzione dell'indagine di rilevamento.*
- Azione 3: *Assemblaggio e organizzazione delle informazioni raccolte per i successivi utilizzi.*

Fase 3: Approccio con metodologia QFD-FMEA per l'analisi dei processi.

- Azione 1: *Costruzione matrici di correlazione, analisi e modellizzazione dei processi, individuazione priorità e criticità.*

Fase 4: Ingegnerizzazione per processi dei servizi erogati.

- Azione 1: *Organizzazione delle prassi e delle relazioni interfunzionali per la corretta erogazione del servizio.*
- Azione 2: *Individuazione e nomina del Responsabile di Servizio, definizione dei compiti e delle responsabilità.*

Fase 5: Definizione standard di qualità e set indicatori di qualità.

- Azione 1: *Programmazione e svolgimento piano di incontri con i soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi per la definizione degli standard e dei criteri di misurazione della qualità del servizio.*

Fase 6: Implementazione sistemi di monitoraggio degli standard di qualità e ingegnerizzazione della gestione del reclamo.

- Azione 1: *Progettazione e realizzazione sistema di monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi erogati tramite verifiche interne e metodi di rilevamento della customer satisfaction.*

Azione 2: Definizione delle modalità di inoltro del reclamo, canali di ricezione del reclamo, metodi di classificazione del reclamo, definizione delle priorità, definizione tempi di esecuzione del processo, definizione dei rapporti tra le strutture interessate al reclamo.

Fase 7: Adempimenti preliminari alla pubblicazione della Carta dei Servizi.

Azione 1: Definizione iter procedurale per le modalità di indennizzo automatico e forfettario.

Azione 2: Redazione e approvazione regolamenti interni che disciplinano le modalità di attuazione, di monitoraggio e di verifica finale del rispetto degli standard di qualità e le attribuzioni di responsabilità.

Fase 8: Integrazione degli standard di qualità con il ciclo di gestione della performance.

Azione 1: Definizione degli obiettivi delle Strutture e del personale sottoposto a valutazione in conformità ai risultati di qualità attesi per come definiti dagli standard approvati.

Fase 9: Pubblicazione degli Standard di Qualità e della Carta dei Servizi.

Azione 1: Evidenza dei servizi offerti, degli standard di qualità garantiti e delle modalità di reclamo attraverso tutti i canali di comunicazione di Ateneo.

Fase 10: Implementazione sistemi di feedback continuo.

Azione 1: Implementazione di sistemi di ricezione feedback per il rilevamento continuo di segnalazioni e livello di gradimento dei servizi erogati.

Descrizione dell'iter procedurale

1 - Mappatura dei principali servizi di Ateneo rivolti all'utenza esterna.

La fase di mappatura dei servizi risulta essenziale per la definizione dei servizi erogati dall'Ateneo e per individuare eventuali criticità. Tale fase è stata condotta tramite l'utilizzo di un sistema condiviso basato su piattaforma informatica e tramite una scheda guida denominata "Scheda_Processo" che ha permesso la raccolta delle informazioni indispensabili a chiarire l'organizzazione del servizio e le risorse utilizzate, svincolandolo da una logica per funzioni e proiettandolo in una più corretta dimensione di processo indispensabile per applicare i principi del TQM (Total Quality Management). La scheda raccoglie anche informazioni sulle "dimensioni della qualità", secondo una parametrizzazione che ha consentito l'applicazione di specifiche tecniche (QFD [Quality Function Deployment] e FMEA [Failure Modes and Effects Analysis]) per un'analisi mirata alla diagnosi e classificazione di criticità e priorità.

2 - Coinvolgimento degli stakeholder.

Il valore strategico conferito dall'Amministrazione di Ateneo alle tematiche sulla Qualità e l'approccio metodologico utilizzato, sono state argomento di un "focus", condotto presso i locali dell'Ateneo, con la partecipazione delle Associazioni Studentesche, in cui è stato chiarito il fondamentale ruolo degli stakeholder nei processi decisionali dell'Organizzazione di riferimento e in cosa consiste quello che tecnicamente viene definito "Stakeholder Engagement", vale a dire il processo di coinvolgimento dei portatori di interesse che diventano parte attiva in qualità di co-designer, co-producer e co-evaluator. E' stato precisato inoltre cosa si intende per Customer Satisfaction Management, strumento non di sola misurazione della soddisfazione, ma finalizzato al miglioramento dei servizi, tenendo conto del coinvolgimento degli stakeholder nell'intero ciclo di sviluppo. In tale occasione è stata presentata una prima indagine di rilevamento della qualità percepita riguardo i principali servizi di Ateneo e con riferimento alle dimensioni della qualità così come individuate dalla normativa vigente. La campagna di

DIREZIONE GENERALE

ASSICURAZIONE QUALITÀ SISTEMA AMMINISTRATIVO
DEMATERIALIZZAZIONE
DOTT. SALVATORE LEONARDI

indagine è stata successivamente condotta principalmente con strumenti IT, mediante la compilazione di un semplice form a risposte quasi totalmente guidate con un tempo previsto di compilazione inferiore ai 15 minuti.

3 - Approccio con metodologia QFD-FMEA per l'analisi dei processi.

Sulla base dei riscontri ottenuti dalle indagini condotte si è passato ad una fase di analisi e valutazione attraverso metodologie che, pur provenendo da ambiti di applicazione nel settore privato e nell'industria, sono ormai consolidate per approcciare anche problematiche di miglioramento e reingegnerizzazione dei processi nella P.A. I risultati provenienti dalle matrici di correlazione tra processi ed elementi della qualità, associati all'individuazione delle possibili criticità riscontrate, hanno permesso di tracciare un quadro coerente e di stabilire le corrette priorità e le consequenziali strategie di intervento da adottare.

4 - Ingegnerizzazione per processi dei servizi erogati.

I servizi erogati all'utenza sono stati svincolati da una logica per funzioni per essere inquadrati in un'ottica interfunzionale di processo che può attraversare Unità Operative appartenenti ad Unità Organizzative diverse. E' stato individuato un Referente del Servizio che, assieme al Responsabile di Struttura a cui il Servizio afferisce, rappresentano riferimenti certi per l'utenza interessata.

5 - Definizione standard di qualità e set indicatori di qualità.

Attraverso una serie di incontri con le strutture interessate all'erogazione dei servizi che hanno coinvolto principalmente i Referenti del Servizio e i Responsabili delle Strutture, ma anche personale addetto all'espletamento di specifici compiti e tenendo conto di quanto emerso dall'analisi dei processi sopra descritta, sono stati definiti i set di indicatori della qualità relativi al servizio erogato ed i livelli di garanzia previsti. I set di indicatori fanno riferimento alle metriche della prestazione globale di processo e permettono di ottenere riscontri oggettivi sul raggiungimento degli standard di qualità definiti per il servizio erogato. I risultati ottenuti sono stati condivisi ed infine approvati dalla dirigenza a cui servizi afferiscono.

6 - Implementazione sistemi di monitoraggio, degli standard di qualità e trattamento del reclamo.

Il sistema di monitoraggio degli standard di qualità dei servizi erogati, opportunamente disciplinato in apposito Regolamento di Ateneo, tiene conto di quattro elementi essenziali di valutazione: verifiche interne, indagini sulla qualità percepita dagli stakeholder, reclami pervenuti, richieste di indennizzo. La gestione di feedback, segnalazioni e reclami è trattata da apposita Commissione che è deputata ad esprimersi in merito, producendo i consequenziali rapporti in risposta a quanto evidenziato dall'utenza e utili alle strutture ad avviare un processo di miglioramento continuo.

7 - Adempimenti preliminari alla pubblicazione della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi, assieme al suo Regolamento che disciplina le modalità di attuazione, di monitoraggio e di verifica finale del rispetto degli standard di qualità, è sottoposta ad approvazione da parte degli Organi di Governo di Ateneo. In sede di approvazione è deliberato lo stanziamento a copertura di eventuali indennizzi dovuti all'utenza per

DIREZIONE GENERALE

ASSICURAZIONE QUALITÀ SISTEMA AMMINISTRATIVO
DEMATERIALIZZAZIONE
DOTT. SALVATORE LEONARDI

mancato rispetto degli standard di qualità previsti della Carta dei Servizi con la quantificazione del rimborso forfettario stabilito per l'annualità di riferimento.

8 - Integrazione degli standard di qualità con il ciclo di gestione della performance

Il Regolamento di Attuazione della Carta dei Servizi disciplina come il raggiungimento degli standard di qualità contribuisca alla determinazione del livello complessivo di performance dell'amministrazione. Il Piano Integrato di Ateneo, con riferimento al ciclo della performance, è pertanto redatto in coerenza con il rispetto degli standard di qualità definiti nella Carta dei Servizi.

9 - Pubblicazione degli Standard di Qualità e della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi dell'Università degli Studi di Messina costituisce atto formale di impegno contrattuale che l'Amministrazione di Ateneo assume nei confronti dell'utenza in merito al rispetto degli standard qualitativi definiti. Oltre all'interno dell'area "Amministrazione Trasparente", istituzionalmente dedicata alla pubblicazione di tali comunicazioni, l'Università degli Studi di Messina si impegna alla massima diffusione utilizzando tutti i canali disponibili, garantendo la massima accessibilità e trasparenza.

10 - Implementazione sistemi di feedback continuo.

La Carta dei Servizi non è da intendersi come un documento statico bensì uno strumento in continua evoluzione che deve fungere per l'Ateneo da stimolo al miglioramento continuo. In questa ottica, oltre ai sistemi di monitoraggio dei servizi sopra descritti, risulta estremamente utile, quando possibile, dotarsi di metodologie di rilevamento continuo dei feedback sfruttando, oltre la posta elettronica, altri canali IT, quali i social network o sistemi di messaggistica istantanea. Tali canali sono direttamente implementati dalle strutture eroganti il servizio e contribuiscono a definire in maniera corretta il livello di qualità percepito dall'utenza.

Invio feedback e trattamento del reclamo

E' possibile per l'utenza fruitrice dei servizi di Ateneo inviare feedback (positivi o negativi) e suggerimenti utili al miglioramento dei livelli di qualità, tramite il modulo di seguito riportato. Con le stesse modalità può essere inoltrato un reclamo per mancato rispetto degli standard di qualità previsti. Il reclamo dovrà essere riferito allo standard dichiarato in Carta dei Servizi che non risulta rispettato, dettagliando le motivazioni ed allegando tutte le evidenze ritenute utili ad eseguire le necessarie verifiche. I reclami pervenuti sono trattati con cadenza trimestrale da apposita Commissione preposta e, pertanto, sarà data risposta all'utente in merito all'accoglimento ed all'eventuale indennizzo entro 90 giorni dal ricevimento. Il rimborso forfettario riconosciuto è quantificato dal C.di A. di Ateneo in sede di approvazione della Carta dei Servizi e, per l'anno 2024, è di €30,00 per reclamo accolto.

IL DIRETTORE GENERALE
Avv. Francesco Bonanno

DIREZIONE GENERALE

ASSICURAZIONE QUALITÀ SISTEMA AMMINISTRATIVO
DEMATERIALIZZAZIONE
DOTT. SALVATORE LEONARDI

MODULO INVIO FEEDBACK/SUGGERIMENTO/RECLAMO

(da trasmettere all'indirizzo email: cartaservizi@unime.it)

OGGETTO:

feedback positivo feedback negativo suggerimento reclamo

- SPORTELLI PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	- SERVIZI DISABILITA'/DSA	
- PROTOCOLLO EMAIL E PEC	- SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO	
- GARANTE DEGLI STUDENTI	- ALMALAUREA E BANCHE DATI	
- COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	- ORIENTAMENTO IN ENTRATA	
- COMMISSIONE DI GARANZIA	- AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO	
- CONSULENTE DI FIDUCIA	- ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	
- WELCOME-POINT	- RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI	
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER	- RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO	
- SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE	- CONCESSIONE SPAZI DI ATENEEO	
- SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO	- ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	
- SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMM. INERENTI AI CORSI DI LAUREA	- PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	
- SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI	- SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEEO	

RIFERIMENTO SERVIZIO

DESCRIZIONE

IN CASO DI RECLAMO

Con riferimento al servizio sopra indicato e a quanto previsto in Carta dei Servizi definire lo standard di qualità non rispettato

DIMENSIONE	SOTTODIMENSIONE	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO NON RISPETTATO

EVIDENZE A SUPPORTO

CONTATTO

[obbligatorio in caso di reclamo con richiesta di indennizzo]

Cognome	Nome	Matricola (se studente)	Recapiti (mail/telefono/indirizzo)

Si dichiara di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo 2016/679 allegata e pubblicata sul sito web di Ateneo unitamente alla Carta dei Servizi

Firma leggibile

INFORMATIVA ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo 2016/679 **Informazioni da fornire qualora i dati personali siano raccolti presso l'interessato**

PREMESSA

La seguente informativa rappresenta un adempimento ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (nel seguito "RGPD") - *Informazioni da fornire qualora i dati personali siano raccolti presso l'interessato*, che pone in capo al titolare del trattamento l'obbligo di fornire ai soggetti interessati informazioni in merito al trattamento e alla gestione dei propri dati personali.

L'Università degli Studi di Messina, in qualità di Titolare del trattamento (di seguito "Ateneo" o "Titolare"), garantisce che, in generale, i dati raccolti saranno trattati per finalità istituzionali, consultabili nello Statuto dell'Università, e nel rispetto dei principi applicabili al trattamento dei dati personali previsti all'art. 5 del RGPD: quindi, in modo lecito, corretto e trasparente; nel rispetto dei principi di qualità dei dati (minimizzazione, esattezza e limitazione della conservazione), e di sicurezza (integrità e riservatezza; disponibilità e resilienza dei sistemi).

Tale informativa, in particolare, attiene il trattamento dei dati personali necessari per la gestione del reclamo relativo alla *Carta dei Servizi* pubblicata nella sezione Amministrazione Trasparente del Portale di Ateneo – <http://www.unime.it>

CONTATTI

Titolare del trattamento: Università degli Studi di Messina, legalmente rappresentata dalla Magnifica Rettore prof.ssa Giovanna Spatari.	Sede: Piazza Pugliatti 1, 98122 Messina Telefono: 090 676-8900 Email: rettorato@unime.it Posta Elettronica Certificata: protocollo@pec.unime.it Web: http://www.unime.it
Responsabile per la protezione dei dati personali: Dott.ssa Daniela Prestipino	Telefono: 090 676-8355 Email: rpd@unime.it Posta Elettronica Certificata: protezionedati@pec.unime.it

FINALITÀ E BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO

I trattamenti dei dati personali richiesti all'interessato e da questi forniti sono effettuati ai sensi dell'art. 6 lettera e) del regolamento UE 2016/679, in ragione *dell'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri* e per la seguente finalità connessa:

- alla gestione del reclamo per mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati in Carta dei Servizi.

[Rif.: D.lgs 150/09, Delibere CIVIT 88/2010 e 3/2012, Regolamento di Ateneo di Attuazione della Carta dei Servizi]

Il Titolare non utilizza processi automatici finalizzati alla profilazione dell'interessato.

Il Titolare del trattamento si riserva di riformulare l'informativa in caso di subentro di diverse e/o ulteriori finalità.

DESTINATARI E CATEGORIE DI DESTINATARI

I dati personali saranno comunicati alla *Commissione Qualità dei Servizi di Ateneo* preposta alla gestione del reclamo.

I dati personali, se necessario, potrebbero essere comunicati anche ad altre strutture dell'Ateneo o a soggetti esterni coinvolti nell'erogazione di servizi e nella gestione del reclamo.

TEMPO DI CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

Il Titolare informa che i dati personali necessari alla gestione del reclamo saranno conservati illimitatamente, tenuto conto degli obblighi di archiviazione imposti dalla normativa vigente.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Il soggetto interessato può azionare il diritto di controllo sui propri dati personali chiedendo al Titolare, ai sensi degli artt. inclusi al capo III del RGPD – Diritti dell'Interessato: l'accesso (art. 15), la rettifica (art.16), la limitazione (art. 18) del trattamento che lo riguarda o di opporsi allo stesso (art.21).

OBBLIGO DI CONFERIMENTO DEI DATI

L'interessato è obbligato a fornire i dati personali richiesti, in caso di rifiuto l'Ateneo non potrà procedere all'espletamento del reclamo.



Università
degli Studi di
Messina

Carta dei Servizi

DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITÀ

Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo

Dematerializzazione

Dott. Salvatore Leonardi

Elenco dei servizi

- **SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI**
- **PROTOCOLLO EMAIL E PEC**
- **GARANTE DEGLI STUDENTI**
- **COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)**
- **COMMISSIONE DI GARANZIA**
- **CONSULENTE DI FIDUCIA**
- **WELCOME POINT**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE**
- **SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO**
- **SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMM. INERENTI AI CORSI DI LAUREA**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI**
- **SERVIZI DISABILITÀ/DSA**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO**

- 
- **ALMALAUREA E BANCHE DATI**
 - **ORIENTAMENTO IN ENTRATA**
 - **AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO**
 - **ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT**
 - **RAPPORTO CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI**
 - **RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO**
 - **CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO**
 - **ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA**
 - **PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)**
 - **SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO**



Università
degli Studi di
Messina

DIREZIONE GENERALE

Direttore: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

Servizi erogati:

- SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI
- PROTOCOLLO EMAIL E PEC

Gli orari programmati e le tempistiche calcolate fanno riferimento alle giornate lavorative previste nell'anno solare al netto di festività, chiusure impreviste, sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore.

Denominazione Servizio: SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI
Descrizione Servizio: Ricezione istanze, plichi e documenti cartacei in genere da parte di utenti diversi per la protocollazione e/o per lo smistamento e successivo avvio delle procedure amministrative. Rilascio informazioni sulle registrazioni di protocollo.
Struttura Erogante: U.Op. Protocollo Generale, Gestione Documentale – Strutture Superiori: U.Org. Servizi Documentali di Ateneo/Segreteria Generale/Direzione Generale
Ubicazione: Piazza Pugliatti 1 - MESSINA
Responsabile Struttura: A. RAFFA - tel.: 090 6768820 – e-mail: araffa@unime.it
Referente Servizio: A. RAFFA
Riferimenti Servizio: e-mail: assistenza.protocollo@unime.it - tel.: 090-676.8810/8811/8812/8820 - Fax: 090-676.8878 – web: http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/protocollo-informazioni-utili-la-consegna-di-documenti-allamministrazione
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, Docenti, Personale di ateneo, Professionisti, Imprese private, Associazioni, Enti esterni, Corrieri postali, Ufficiali giudiziari (notifiche), Utenza generica - N° Utenti/Anno stimati: 15.000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare all'utente la certezza dell'acquisizione della documentazione pervenuta da parte dell'amministrazione di Ateneo.
Modalità di erogazione: Fisico; [telefonico, e-mail, web: <u>solo informativo</u>]

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥17h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥2h
	Accessibilità Multicanale	Risposte erogate all'utenza tramite email/telefono	N°risposte/totale richieste ricevute	≥90%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤5 min.
		Risposte erogate tramite email/telefono	Tempo dalla ricezione della richiesta	≤48 h
		Individuazione RPA, assegnazione, registrazione	Tempo dalla ricezione dell'istanza	≤24 h.
		Consegna documentazione a uffici competenti	Tempo dalla ricezione documentazione	≤48 h
		Smistamento corrispondenza	Tempo dalla ricezione corrispondenza	≤72 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: **PROTOCOLLO EMAIL E PEC**

Descrizione Servizio: Ricezione e protocollazione documenti digitali ricevuti a mezzo e-mail e PEC agli indirizzi istituzionali del Protocollo Generale: protocollo@unime.it– protocollo@pec.unime.it

Struttura Erogante: U.Op. Protocollo Generale, Gestione Documentale – **Strutture Superiori:** U.Org Servizi Documentali di Ateneo/Segreteria Generale/Direzione Generale

Ubicazione: Piazza Pugliatti 1 - MESSINA

Responsabile Struttura: A. RAFFA - **tel.:** 090 6768820 – **e-mail:** araffa@unime.it

Referente Servizio: A. RAFFA

Riferimenti Servizio: **e-mail:** assistenza.protocollo@unime.it - **tel.:** 090-676.8810/8811/8812/8820 - **Fax:** 090-676.8878 –
web:<http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/protocollo-informazioni-utili-la-consegna-di-documenti-allamministrazione>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, Docenti, Personale di ateneo, Professionisti, Imprese private, Associazioni, Enti esterni, Utenza generica - **N° Utenti/Anno stimati:** 15.000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare all'utente la certezza dell'acquisizione del documento digitale da parte dell'amministrazione.

Modalità di erogazione: e-mail/PEC; [telefonico, web: solo informativo]

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità Multicanale	Risposte erogate all'utenza tramite email/telefono	N°risposte/totale richieste ricevute	≥90%
Tempestività		Ricezione automatica documenti a mezzo email/PEC	Accettazione	≤30 min.
		Conferma tramite mail accettazione PEC	Tempo dalla ricezione	≤48h
		Risposte erogate tramite email/telefono	Tempo dalla ricezione della richiesta	≤48 h
		Individuazione RPA, assegnazione, registrazione	Tempo dalla ricezione dell'istanza	≤24 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



Università
degli Studi di
Messina

D.A. Affari Generali

Dirigente: Dott. Daniele Piccione

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

Servizi erogati:

- GARANTE DEGLI STUDENTI
- COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)
- COMMISSIONE DI GARANZIA
- CONSULENTE DI FIDUCIA

Gli orari programmati e le tempistiche calcolate fanno riferimento alle giornate lavorative previste nell'anno solare al netto di festività, chiusure impreviste, sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore.

Denominazione Servizio: GARANTE DEGLI STUDENTI, DOTTORANDI E SPECIALIZZANDI
Descrizione Servizio: Il Garante degli Studenti, avvalendosi del supporto amministrativo dell'Unità Organizzativa dell'Ateneo specificamente dedicata, tutela i diritti degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi. Assume, quale figura professionale indipendente rispetto all' Ateneo, ogni iniziativa volta a rimuovere e sanzionare le irregolarità, le carenze, le disfunzioni, i ritardi e gli eventuali abusi; garantisce il rispetto dei principi e delle regole enunciati dal Codice Etico dell'Ateneo, dal Codice di comportamento dei pubblici impiegati e dalla Carta dei Servizi di Ateneo.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia – Strutture Superiori: Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali
Ubicazione: Via dei Verdi, n. 75- Edificio E - Plesso Centrale - 98122- Messina.
Responsabile Struttura: Dott.ssa Rosaria Parisi - tel.: 0906768131 – e-mail: rosaria.parisi@unime.it
Referente Servizio: Avv. Silvia Strano - tel.: 090/6768350- e-mail: sstrano@unime.it
Riferimenti Servizio: e-mail: garantestudenti@unime.it - sito web: Garante degli studenti, dottorandi e specializzandi Università degli Studi di Messina (unime.it)
Tipologia di utenza interessata al servizio: studenti, specializzandi e dottorandi - N° Utenti/Anno stimati: 70
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Risoluzione di problematiche relative a irregolarità, carenze, disfunzioni, ritardi ed eventuali abusi nei confronti degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi.
Modalità di erogazione: telefonica, e-mail, web.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Previo appuntamento		
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e-mail, telefono sul totale informazioni erogate	100%
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempistica dalla ricezione dell'istanza all'esito dell'accertamento	≤60 gg
		Acquisizione istanze utenti e iniziative d'Ufficio del Garante	Tempo avvio del procedimento	≤2 gg
		Comunicazione agli utenti dell'esito dell'accertamento e degli eventuali suggerimenti indicati dal Garante	Tempo dall'esito dell'accertamento	≤10 gg
Trasparenza		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤2 gg
Efficacia	Conformità	Format previsto per richieste standard pubblicato sul sito di Ateneo nella pagina del Garante degli studenti	N. format, moduli, modelli, ecc. previsti sul totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N. reclami pertinenti al servizio per anno	≤1
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N. feedback negativi da parte dell'utenza sul totale	≤1

Denominazione Servizio: COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)
Descrizione Servizio: Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) garantisce e promuove, con il supporto dell'Unità Organizzativa dell'Ateneo specificamente dedicata, la cultura e la politica delle Pari Opportunità, proponendo misure ed azioni dirette a prevenire e a contrastare ogni forma di discriminazione fondata sul sesso e sull'orientamento sessuale, la razza, l'origine etnica, la religione, le convinzioni personali, la disabilità e l'età.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia – Strutture Superiori: Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali
Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 42 - Palazzo Mariani, 98122 - Messina
Responsabile Struttura: Dott.ssa Rosaria Parisi - tel.: 0906768131 – e-mail: rosaria.parisi@unime.it
Referente Servizio: Dott.ssa Rosaria Parisi - tel.: 0906768131 – e-mail: rosaria.parisi@unime.it
Riferimenti Servizio: e-mail: comitatounicogaranzia@unime.it - sito web: Comitato Unico di Garanzia (CUG) Università degli Studi di Messina (unime.it)
Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale tecnico-amministrativo, personale docente, ricercatori a tempo indeterminato e determinato, studenti/sse, assegnisti/e, dottorandi/e, specializzandi/e, tutti i soggetti in formazione, stagisti/e, personale con contratti atipici -N° Utenti/Anno stimati: Non valutabile.
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare, nell'ambito delle attività di lavoro, studio e ricerca, condizioni di parità e pari opportunità di genere. Favorire l'ottimizzazione della produttività del lavoro, rendendo più efficace l'organizzazione dell'Università in materia di pari opportunità.
Modalità di erogazione: Telefonica, e-mail, web.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Previo appuntamento		
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e mail, telefono sul totale informazioni erogate	100%
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempistica dalla ricezione dell'istanza all'intervento CUG	≤30 gg
		Acquisizione istanze formulate da soggetti destinatari delle azioni proposte dalCUG	Tempo avvio del procedimento	≤2 gg
Trasparenza		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard pubblicati sul sito di Ateneo nella pagina del CUG	N. format, moduli, modelli ecc. Previsti sul totale delle tipologie di richieste	≥ 80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° reclami pertinenti al servizio per anno	≤1
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza sul totale	≤1 %

Denominazione Servizio: **COMMISSIONE DI GARANZIA**

Descrizione Servizio: La Commissione di garanzia ha il compito di vigilare sull'osservanza dei principi ispiratori e dei canoni del Codice dei comportamenti nella comunità universitaria ispirati ad etica pubblica. Ha il compito di esaminare ed istruire le istanze ad essa presentate da parte di qualsiasi operatore, con le quali sia rappresentata la inosservanza dei canoni del Codice ed ogni genere di fatto, atto o comportamento da esso discosto, ad eccezione dei fatti di cui sia investito il Consulente di fiducia, garantendo l'osservanza dei canoni di indipendenza, correttezza, imparzialità e riservatezza.

Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia – **Strutture Superiori:** Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali

Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 42 - Palazzo Mariani, 98122 - Messina

Responsabile Struttura: Dott.ssa Rosaria Parisi - **tel.:** 0906768131 –**e-mail:** rosaria.parisi@unime.it

Referente Servizio: Dott.ssa Rosaria Parisi - **tel.:** 0906768131 –**e-mail:** rosaria.parisi@unime.it

Riferimenti Servizio: **e-mail:** uorgorganigaranzia@unime.it - **tel.:** 0906768743 - **sito web:** [Commissione di Garanzia | Università degli Studi di Messina \(unime.it\)](#)

Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale tecnico-amministrativo, personale docente, ricercatori a tempo indeterminato e determinato, studenti/sse, assegnisti/e, dottorandi/e, specializzandi/e, tutti i soggetti in formazione, stagisti/e, personale con contratti atipici.

N° Utenti/Anno stimati: Non valutabile.

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare e garantire l'osservanza dei principi ispiratori e dei canoni del Codice dei comportamenti nella comunità universitaria ispirati ad etica pubblica.

Modalità di erogazione: Telefonico, email, web.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Previo appuntamento		
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, email, telefono sul totale informazioni erogate	=100 %
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempistica dal completamento dell'istruttoria	≤ 30 gg
		Acquisizione istanze utenti e iniziative d'ufficio della Commissione di Garanzia	Tempo avvio del procedimento	≤ 2 gg
		Comunicazione agli utenti dell'esito dell'istanza e degli eventuali provvedimenti adottati al riguardo	Tempo dall'esito accertamento	≤ 10 gg
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni sul totale	≥ 80 %
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 24 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard pubblicato sul sito di Ateneo nella pagina della Commissione di Garanzia	N. format, moduli, modelli, ecc. previsti sul totale delle tipologie di richieste	≥ 80 %
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° reclami pertinenti al servizio per anno	≤ 1
	Compiutezza	Eshaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza sul totale	≤ 1%

Denominazione Servizio: CONSULENTE DI FIDUCIA
Descrizione Servizio: La Consulente di Fiducia, avvalendosi del supporto amministrativo dell'Unità Organizzativa dell'Ateneo specificamente dedicata, tutela i diritti di chiunque sia stato oggetto di molestie sessuali, morali o atti discriminatori. Assume la trattazione del caso e informa sulle modalità, anche legali, più idonee per affrontarlo; interviene, con ampia discrezionalità (mediante colloqui, acquisizione di eventuali testimonianze, incontri conciliativi tra la vittima e l'autore/autrice della molestia etc.) per accertare i fatti e per favorire, in tempi ragionevolmente brevi, il superamento delle situazioni di disagio e il ripristino di un sereno ambiente di lavoro; agisce in conformità a quanto previsto dal "Codice di comportamento a tutela della dignità delle persone che studiano e lavorano nell'Università degli Studi di Messina", dal Codice Etico dell'Ateneo, dal Codice di comportamento dei pubblici impiegati, dalla Carta dei Servizi di Ateneo e in applicazione delle vigenti normative.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia – Strutture Superiori: Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali.
Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 41 (Palazzo Mariani, primo piano) – 98122 Messina
Responsabile Struttura: Dott.ssa Rosaria Parisi - tel.: 0906768131 – e-mail: rosaria.parisi@unime.it
Referente Servizio: dr.ssa Cristiana Maio - tel.: 0906768151
Riferimenti Servizio: Tel. diretto: 0906762228 e-mail: consulentefiducia@unime.it - sito web: Consulente di Fiducia Università degli Studi di Messina (unime.it)
Tipologia di utenza interessata al servizio: tutte le persone che studiano e lavorano nell'Ateneo (docenti, personale tecnico-amministrativo, studenti, assegnisti, specializzandi, dottorandi etc.) – N. Utenti/Anno stimati: (15)
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Tutelare chi lavora e studia nell'Università degli Studi di Messina qualora dovessero essere vittime di abusi, molestie e atti discriminatori.
Modalità di erogazione: fisica, telefonica, e-mail, web.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Data appuntamento	Ricevimento dall'appuntamento	<5gg
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e-mail, telefono sul totale informazioni erogate	50%
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempistica dalla ricezione dell'istanza all'esito dell'accertamento	≤ 90 gg
		Acquisizione istanze utenti e iniziative d'Ufficio della Consulente	Tempo avvio del procedimento	≤ 2 gg
		Comunicazione agli utenti dell'esito dell'accertamento e degli eventuali suggerimenti indicati dalla Consulente	Tempo dall'esito dell'accertamento	≤ 10 gg
Trasparenza		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 2 gg
Efficacia	Conformità	Format previsto per richieste standard pubblicato sul sito di Ateneo nella pagina del Consulente di Fiducia	N. format, moduli, modelli ecc. previsti sul totale delle tipologie richieste	≥ 50%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N. reclami pertinenti al servizio per anno	<5% sulle segnalazioni
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N. feedback negativi da parte dell'utenza sul totale	<5% sull'utenza totale



Università
degli Studi di
Messina

D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione

Dirigente: Dott. Pietro Nuccio

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

Servizi erogati:

- WELCOME-POINT
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER
- SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE
- SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO
- SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA
- SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI
- SERVIZI DISABILITÀ/DSA
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO
- ALMALAUREA E BANCHE DATI
- ORIENTAMENTO IN ENTRATA
- AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO
- ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT
- RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI

Gli orari programmati e le tempistiche calcolate fanno riferimento alle giornate lavorative previste nell'anno solare al netto di festività, chiusure impreviste, sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore.

Denominazione Servizio: **WELCOME POINT**

Descrizione Servizio: Accoglienza di nuovi studenti, italiani e internazionali, con un servizio pensato per informare e supportare le matricole nelle procedure di registrazione. Informazioni di carattere generale sulle iscrizioni e su tutti i servizi per gli Studenti offerti da UniMe.

Struttura Erogante: Interazione tra U.Op. INFOPOINT e U.Op. WELCOME OFFICE . Strutture Superiori: U.Org. Servizi agli Studenti e International Engagement/D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione – U.Org. Mobilità Internazionale/D.A. Servizi Didattici e Alta Formazione

Ubicazione: Via dei Verdi 98122 - MESSINA

Responsabile Struttura: PIETRO NUCCIO- **tel.:** 0906768700 – **e-mail:** pnuccio@unime.it

Referente Servizio: E. CASELLA – **tel.:**0906768344 – **e-mail:**elisabetta.casella@unime.it e C. BUTA' - **tel.:**0906768356 – **e-mail:** concetta.but@unime.it

Riferimenti Servizio: **e-mail:** welcomepoint@unime.it - **tel.:** 090 6768303 -
sito web: <https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/welcome-point>

Tipologia di utenza interessata al servizio: studenti e cittadini italiani e stranieri - **N° Utenti/Anno stimati:** 8.000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su tutti i servizi per gli Studenti offerti da UniME. Il servizio inoltre prevede accoglienza di nuovi studenti, italiani e stranieri con supporto informativo ed informatico sulle procedure di registrazione tramite postazioni multimediali a disposizione dell'utenza. E' previsto uno speciale supporto per la procedura di immatricolazione.

Modalità di erogazione: Fisico, help desk telefonico, e-mail, web/social, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e-mail, help desk telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Erogazione di materiale informativo e promozionale		Sempre disponibile tramite espositori durante gli orari di accesso al pubblico
		Assistenza per i servizi ESSE3		≤60 min
		Help desk telefonico		≤30 min
		Informazioni sui servizi Genius Card e convenzioni ATM		≤30 min
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: **SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER**

Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso dei master

Struttura Erogante: U.OP. MASTER – **Strutture Superiori:** U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione

Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

Responsabile Struttura: Massimo MARCHELLO- **tel.:** 090 676 8303 – **e-mail:** massimo.marchello@unime.it

Referente Servizio: Massimo MARCHELLO

Riferimenti Servizio: **e-mail:** master@unime.it **tel.:** 090 676 8557 - **sito web:** - <https://www.unime.it/didattica/post-laurea/master-e-corsi-di-perfezionamento>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, docenti, cittadini, Enti esterni - **N° Utenti/Anno stimati:** 400/500

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su procedure amministrative e informazioni sull'offerta formativa master disponibile. In particolare, il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni sui master a studenti; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione master; Supporto telefonico e via mail a docenti e studenti; Rilascio pergamena master; Richiesta conferma titolo.

Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, e-mail, telefono/totale richieste	≥40%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min
		Risposta informazioni via e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Supporto telefonico		≤30 min
		Rilascio pergamena master		≤90 gg
		Conferma titolo		≤15 gg
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥50%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤30
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso delle scuole di specializzazione
Struttura Erogante: U.OP. Carriere Specializzandi – Strutture Superiori: U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: T. SALVATORE - tel.: 090 6768592 – e-mail: tsalvatore@unime.it
Referente Servizio: T. SALVATORE
Riferimenti Servizio: e-mail: specareamedica@unime.it -sito web: https://archivio.unime.it/it/laureati/scuole-di-specializzazione
Tipologia di utenza interessata al servizio: Laureati, docenti, specializzandi e specialisti - N° Utenti/Anno stimati: 900
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni sulle scuole di specializzazione; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione delle scuole di specializzazione, supporto telefonico e via mail a docenti, specialisti e specializzandi; Rilascio pergamena scuole di specializzazione; Conferma titolo
Modalità di erogazione: Fisico, e-mail, web, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥6h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, e-mail/totale richieste	≥50%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Risposta informazioni via e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Supporto telefonico		≤30 min
		Rilascio pergamena scuole di specializzazione		≤60 gg
		Conferma titolo		≤5 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥50%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤30
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso degli esami di stato.
Struttura Erogante: U.Op. Esami di Stato – Strutture Superiori: U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: A. PAPPA - tel.: 090 6768321 – e-mail: apappa@unime.it
Referente Servizio: A.PAPPA
Riferimenti Servizio e-mail: esamidistato@unime.it- sito web: https://www.unime.it/didattica/post-laurea/esami-di-stato-0 - tel.: 090 6768353
Tipologia di utenza interessata al servizio: Laureati e abilitati - N° Utenti/Anno stimati: 1100 esami di stato
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: ; Supporto telefonico e via mail a docenti, abilitati e abilitandi; Rilascio pergamena esami di stato; Rilascio certificazioni per esami di stato
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, e-mail, telefono/totale richieste	≥70%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤10 min.
		Supporto telefonico e via mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Rilascio certificato sostitutivo di abilitazione		≤7 gg
		Rilascio certificazione esami di stato		≤7 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤30
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA
Descrizione Servizio: Informazione e supporto amministrativo agli Studenti durante tutto il percorso dei Corsi di Laurea
Struttura Erogante: U. Org. Segreterie Amministrative Corsi di Laurea – Strutture Superiori: D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: Domenica Siddi - tel.: 090 6768531 – e-mail: domenica.siddi@unime.it
Referente Servizio: Domenica Siddi
Riferimenti Servizio - sito web: https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/segreterie-studenti
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti e Laureati - N° Utenti/Anno stimati: 66.000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assistenza amministrativa su tutto il percorso formativo dei Corsi di Laurea. In particolare il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Immatricolazione; Iscrizione anni successivi; Ricostruzione carriera; Rilascio Diploma Supplement; Rilascio Certificato di Laurea; Rilascio Pergamena di Laurea; Inserimento/modifica/cancellazione dati su piattaforma ESSE3; Informazioni dettagliate sulle procedure amministrative inerenti i CDL; Controllo amministrativo studenti laureandi.
Modalità di erogazione: Fisico, web, piattaforma ESSE3, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO	
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h	
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥3h	
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web,ESSE3/totale richieste	≥50%	
Tempestività		Tempi medi di attesa per ricevimento fisico su appuntamento	Tempo massimo di attesa per essere ricevuti dall'orario concordato	35 min.	
		Immatricolazione	Tempo dall'avvenuto pagamento tasse	≤10 gg.	
		Iscrizione anni successivi		≤3 gg.	
		Ricostruzione carriera	Tempo massimo dalla richiesta	≤24h	
		Rilascio Diploma Supplement		≤180 gg.	
		Rilascio Certificato di Laurea		≤60 min.	
		Inserimento/modifica/cancellazione dati su piattaforma ESSE3		≤60 min.	
		Informazioni dettagliate sulle procedure amministrative inerenti i CDL		≤60 min.	
		Controllo amministrativo studenti laureandi		≤3h	
Trasparenza		Publicazione informazioni via web/piattaforma ESSE3		Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web/ESSE3		Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%	
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤500	
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3	

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutti i percorsi Formazione Insegnanti
Struttura Erogante: U.ORG. Formazione Insegnanti – Strutture Superiori: D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: S. SAMBATARO - tel.: 0906768545– e-mail: sabrina.sambataro@unime.it
Referente Servizio: S. SAMBATARO
Riferimenti Servizio– e-mail: infotfa@unime.it - sito web: https://www.unime.it/didattica/post-laurea/formazione-insegnanti tel.: 090676 (8578-8330-8320)
Tipologia di utenza interessata al servizio: Laureati e laureandi, corsisti, Dipartimenti Didattici, Istituzioni Scolastiche, Enti esterni - N° Utenti/Anno stimati: 2000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su procedure amministrative e sull'offerta dei percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI. Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni ai docenti per istituzione, attivazione e gestione dei percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI; Supporto telefonico e via mail a docenti, utenti e corsisti; Rilascio certificazioni; Richiesta conferma titolo; Consulenza sui requisiti di accesso ai percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥12h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana per rilascio certificati	≥4h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana per attività di consulenza	Non programmato (accesso per appuntamento su richiesta)
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, e-mail telefono / totale richieste	≥50%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Informazioni ai docenti per istituzione, attivazione e gestione dei percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI	Tempo massimo dalla richiesta	≤3h
		Supporto telefonico e via mail a docenti, utenti e corsisti		≤48h
		Rilascio certificazioni		≤30 gg.
		Richiesta conferma titolo		≤30 gg.
		Consulenza sui requisiti di accesso ai percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI		≤60 min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: SERVIZI DISABILITÀ/DSA
Descrizione Servizio: Si forniscono servizi specifici rivolti agli studenti con disabilità/DSA al fine di garantire loro piena integrazione, massima accessibilità e supporto durante la carriera universitaria. Le attività svolte sono: 1) front-office fisico/telefonico/telematico (via e-mail e via web) per informazioni, richieste, problemi, segnalazioni; 2) attribuzione di misure compensative/dispensative per la carriera universitaria e per gli esami di profitto; 3) attribuzione di misure compensative/dispensative per i test di accesso ai corsi di laurea a numero programmato e i test di verifica in ingresso; 4) affiancamento di tutor per assistenza e supporto nelle attività didattiche e amministrative.
Struttura Erogante: Unità Operativa Servizi Disabilità/DSA – Strutture Superiori: U.Org. Servizi agli Studenti e International Engagement/ D.A. Servizi Didattici ed Alta Formazione
Ubicazione: Palazzo Mariani - Via Consolato del Mare, n. 41 - 98122 Messina (ME)
Responsabile Struttura: Marisa Currao tel.: 0906765066 – e-mail: mcurrao@unime.it
Referente Servizio: Marisa Currao – tel.: 090-6765066 – e mail: mcurrao@unime.it
Riferimenti Servizio: e-mail: servizi.dd@unime.it – sito web: https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/servizi-disabilita-e-dsa
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) – N° Utenti/Anno stimati: non valutabile
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Miglioramento del livello di comunicazione ed interazione tra gli studenti con disabilità/DSA e l'Ateneo (in tutte le sue componenti), della qualità e fruibilità dei servizi offerti dall'Ateneo, dell'accessibilità delle strutture e dei servizi.
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥15
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web/e-mail, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività		Assegnazione tutor	Tempistica da Febbraio di ogni anno a seguito di accoglimento dell'istanza	<30 gg.
		Risposta a richieste di informazioni tramite	Tempo massimo dalla richiesta	≤3 gg.
		Valutazione studenti con disabilità ai fini dell'assegnazione di ausili tecnologici	Formulazione esito della valutazione	≤15gg.
		Assegnazione di ausili tecnologici già in dotazione alla struttura	Tempo di assegnazione dalla valutazione positiva	≤15 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤15gg.
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format,moduli,modelli,ecc.previsti/ totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N°Reclami pertinenti al servizio/anno	≤15
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N°Feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤10%

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso dei Corsi di perfezionamento
Struttura Erogante: U.OP. CORSI DI PERFEZIONAMENTO – Strutture Superiori: U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: ANTONINO CUCINOTTA - tel. 090 6768678 – e-mail: antonino.cucinotta@unime.it
Referente Servizio: Antonino CUCINOTTA
Riferimenti Servizio: e-mail: antonino.cucinotta@unime.it tel.: 090 6768678 - sito web: - https://www.unime.it/didattica/post-laurea/master-e-corsi-di-perfezionamento
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, docenti, cittadini, Enti esterni - N° Utenti/Anno stimati: 100/200
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su procedure amministrative e informazioni sull'offerta formativa Corsi di Perfezionamento disponibile. In particolare, il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni su corsi di Perfezionamento a studenti; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione corsi di Perfezionamento; Supporto telefonico e via mail a docenti e studenti; Rilascio attestazione/certificazione Corsi di perfezionamento; Richiesta conferma titolo.
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, email, web, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, e-mail, telefono/totale richieste	≥40%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min
		Risposta informazioni via email	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Supporto telefonico		≤30 min
		Rilascio certificazione/attestazione		≤90 gg
		Conferma titolo		≤15 gg
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥50%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤30
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: **ALMALAUREA E BANCHE DATI**

Descrizione del Servizio: Il servizio è finalizzato a ottimizzare la gestione e l'accesso delle informazioni ai Laureati e alle Aziende in cerca di profili professionali.

La gestione delle banche dati è, inoltre, fondamentale supporto per tutti gli altri processi del Centro.

Nello specifico, il servizio si occupa:

- ALMALAUREA
- OSSERVATORIO PROFESSIONI
- ESTRAZIONE DATI DA ESSE3
- BANCHE DATI PER ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEI VARI SERVIZI E PROCESSI
- CREAZIONE BANCHE DATI DIRETTE
- BACHECHE ANNUNCI LAVORO SU PIATTAFORMA ALMALAUREA

Struttura Erogante: U. Org. Alma Laurea e Banche dati- **Struttura Superiore:** U.C.T. Orientamento e Placement d'Ateneo/D.A. SERVIZI DIDATTICI E ALTA FORMAZIONE

Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA

Responsabile Struttura: ROSALBA PRUITI **tel.:** 0906768323 - 0906768324 – **e-mail:** rpruiti@unime.it

Referente Servizio: ROSALBA PRUITI – **tel.:** 0906768323 - 0906768324 – **e-mail:** rpruiti@unime.it

Riferimenti Servizio: sito web: <https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/orientamento-e-placement> – **e-mail:** almalaurea@unime.it – **facebook:** <https://www.facebook.com/unimeorienta> **instagram:** <https://www.instagram.com/unimeorienta/>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, Laureandi e Laureati presso l'Università degli Studi di Messina. Docenti e Coordinatori Consigli Corsi di Laurea Università degli Studi di Messina, Aziende - **N° Utenti/Anno stimati:** 5.000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Fornire al Laureando, Laureato e ai Dottori di Ricerca le informazioni necessarie alla compilazione del questionario elettronico e all'aggiornamento del Curriculum Vitae, anche con attività di laboratorio; Fornire informazioni ai Laureati dell'Ateneo di Messina e degli Atenei Consorziati sui percorsi post laurea (Master, Dottorati di Ricerca, Scuole di Specializzazione); Informare i Laureati, tramite mail, sugli eventi organizzati dal COP e sulle opportunità lavorative; Assistere le aziende nella ricerca dei profili dei Laureati e fornire le necessarie informazioni su come valutare e analizzare il profilo scelto; Informare e inviare ai Docenti i dati sulla condizione occupazionale e profilo dei Laureati per compilazione Scheda Unica Annuale; Raccogliere dati sulle professioni e sui trend occupazionali; Gestire la bacheca degli annunci di lavoro; Gestire i dati per il monitoraggio di servizi e processi.

Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, web/social, e-mail

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli uffici	Numero ore di apertura al pubblico A.M. settimana	≥9 h
			Numero ore di apertura al pubblico P.M. settimana	≥6 h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richiesta	Richieste evase via web, telefono, mail	>90%
Tempestività		Supporto alla richiesta di compilazione	Tempo dalla richiesta	<48 h
		Assistenza alla compilazione questionario elettronico Almalaura	Tempo massimo di espletamento per utente	<30 m
		Accreditamento Aziende Piattaforma Placement-Almalaura	Tempo massimo dalla richiesta dell'Azienda	<48 h
		Ricerca profili professionali in banca dati	Tempo massimo di espletamento per utente	<48 h
		Aggiornamento bacheca Post Laurea Almalaura	Dal momento della pubblicazione sul sito Unime	<48 h
		Invio dati per scheda SUA al Coordinatore C.d.S.	Dal momento della richiesta	<48 h
Trasparenza		Pubblicazione sito web	Quantità di informazioni totali	>80%
		Aggiornamento informazioni Web	Tempistica aggiornamento informazioni	<48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richiesta standard	N° Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	>50%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N. reclami (pertinenti al servizio)/anno	<100
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: **ORIENTAMENTO IN ENTRATA**

Descrizione Servizio: il servizio è finalizzato a promuovere la conoscenza dell'offerta didattica e dei servizi offerti agli studenti dall'Ateneo. Mira ad accompagnare l'utente nell'individuazione del servizio più funzionale ai propri bisogni per attivarsi in percorsi di sviluppo formativo e personale identificando il CdS maggiormente rispondente al proprio bisogno e la definizione del proprio progetto di sviluppo personale e formativo. Viene erogato attraverso interventi nelle scuole secondarie superiori, visite presso i Dipartimenti, partecipazione e organizzazione di manifestazioni ed eventi. Rientrano nel servizio le azioni di CONSULENZA ORIENTATIVA e FORMAZIONE ORIENTATIVA.

FORMAZIONE ORIENTATIVA

L'azione è finalizzata allo sviluppo delle competenze necessarie per la scelta del CdS e la ricerca del lavoro. Nello specifico vengono progettati ed erogati moduli formativi (supporto alla scelta e decision making, metodo di studio, costruire il proprio c.v., autocandidatura, gestione del colloquio di selezione) per la scelta del CdS e la transizione al lavoro, su richiesta delle Scuole, dei Dipartimenti universitari e dei singoli utenti.

All'interno dell'azione di formazione orientativa, vengono organizzati LABORATORI DI POTENZIAMENTO per lo sviluppo delle competenze necessarie per una scelta consapevole del percorso di studio e di crescita personale. Nello specifico, potranno essere organizzati i seguenti laboratori:

- LABORATORI DI POTENZIAMENTO PER LA SCELTA DEI CdS
- PERCORSI E LABORATORI DI POTENZIAMENTO DISCIPLINARE/ORIENTAMENTO ALLA SCELTA PER TUTTI GLI AMBITI DISCIPLINARI (in ambito scientifico, economico, giuridico, umanistico, ecc.);
- POWER CAMPUS, attraverso la progettazione ed erogazione dell'innovativo prodotto del campus di orientamento, che include servizi ricreativi e sportivi, lezioni di potenziamento disciplinare, di laboratori esperienziali, incontri di orientamento, visite guidate e simulazioni dei test di accesso ai corsi universitari;
- I progetti PCTO perseguono l'obiettivo di accrescere la motivazione allo studio e guidare i giovani nella scoperta di vocazioni personali, degli interessi e degli stili di apprendimento, arricchendo la formazione scolastica con l'acquisizione di competenze trasversali, trasferibili attraverso la dimensione operativa *del fare*.
- Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'orientamento (PCTO) ex Alternanza Scuola Lavoro finalizzati alla realizzazione di percorsi formativi efficaci, elaborati anche in co-progettazione con gli Istituti scolastici, che permettano agli studenti partecipanti di acquisire o potenziare competenze trasversali e tecnico professionali, per un consapevole orientamento al mondo del lavoro e/o alla prosecuzione degli studi nella formazione superiore.

Presupposto per l'erogazione del servizio è l'azione di **CONSULENZA ORIENTATIVA**, erogata su appuntamento attraverso colloqui individuali e di gruppo per l'analisi di motivazioni e interessi personali, delle dimensioni soggettive e l'individuazione e l'analisi delle competenze possedute (saperi disciplinari e tecnici, abilità operative, comportamenti) utili alla definizione di una scelta consapevole.

È garantito inoltre un servizio di front-office e on line, quale consulenza generica, utile a guidare e assistere gli studenti durante il loro percorso universitario. Il servizio è finalizzato a supportare l'utente nella corretta individuazione dei servizi offerti dall'Ateneo a favore degli studenti e al successivo indirizzamento presso le strutture di riferimento.

Il servizio è erogato in presenza nelle giornate dal lunedì al venerdì, dalle ore 10 alle ore 12 e nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle 15 alle 16,30. E' inoltre possibile fruire della modalità on line attraverso piattaforma TEAMS.

Struttura Erogante: U.Staff Orientamento in Ingresso e in Itinere- **Struttura Superiore:** U.C.T. Orientamento e Placement d'Ateneo/D.A. SERVIZI DIDATTICI E ALTA FORMAZIONE

Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA

Responsabile Struttura: STEFANIA SAMBATARO- **tel.:** 090/6768664 – **e-mail:** stefania.sambataro@unime.it

Referente Servizio: STEFANIA SAMBATARO - **tel.:** 090/6768664 – **e-mail:** stefania.sambataro@unime.it

Riferimenti Servizio - sito web: <https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/orientamento-e-placement> – **e-mail:** orientamento@unime.it – **facebook:** <https://www.facebook.com/unimeorienta> **instagram:** <https://www.instagram.com/unimeorienta/>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, Istituti Scolastici, Famiglie, Docenti di Istituti Scolastici - **N° Utenti/Anno stimati:** 6000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: orientamento alla scelta e formazione finalizzata all'individuazione delle motivazioni e delle competenze necessarie alla definizione di un progetto di sviluppo personale e formativo.

Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, web/social, email, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥10 h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥3 h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, telefono/totale richieste	≥70%
Tempestività		Avvio all'attivazione del servizio	Tempo dalla richiesta	≤7 gg.
		Erogazione informazioni sui servizi offerti	Tempo di espletamento del servizio	≤24 h
		Erogazione informazioni su CdS		≤24 h
		Organizzazione/erogazione di azioni di formazione orientativa (laboratori e percorsi)		≤ 60 giorni
		Organizzazione/erogazione di consulenza orientativa		≤30 giorni
Publicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%		
Trasparenza		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
		Conformità	Format previsti per richieste standard	N° Format, Moduli, Modelli, previsti/totale delle tipologie di richieste
Efficacia	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

Denominazione Servizio: **AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO**

Descrizione Servizio: Il servizio è erogato in collaborazione con i Dipartimenti dell'Ateneo ed è finalizzato alla realizzazione di azioni per individuare gli studenti "a rischio" d'insuccesso universitario e progettare connesse azioni di rafforzamento. Nello specifico, il servizio mira a ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso agendo sull'individuazione dei fattori di maggior rischio di insuccesso e l'intervento personalizzato al fine di sostenere, con azioni di rafforzamento, il percorso di studi. L'obiettivo è quello di supportare gli studenti nel loro percorso di studio ed evitare il rischio di drop-out, particolarmente frequente nei primi anni di corso.

Il servizio offre supporto amministrativo ai Dipartimenti per le azioni di tutorato alla pari a valere sui fondi stanziati dall'Ateneo e/o con appositi fondi ministeriali, come disciplinate ai sensi del Regolamento quadro relativo alle collaborazioni prestate dagli studenti ai servizi dell'Università e al tutorato alla pari (D.R. Prot. n. 0082452 del 28/06/2021) e opera un coordinamento sulle procedure amministrative connesse all'identificazione di progetti, presentati dai Dipartimenti, che riguardano azioni di Tutorato Informativo, Tutorato Specialistico e Didattico e di Tutorato buddy

Struttura Erogante: U.Staff Orientamento in Ingresso ed in Itinere - **Struttura Superiore:** U.C.T Orientamento e Placement d'Ateneo/D.A. SERVIZI DIDATTICI E ALTA FORMAZIONE

Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA

Responsabile Struttura: SAMBATARO STEFANIA - tel.: 0906768664 **e-mail:** ssambataro@unime.it

Referente Servizio: SAMBATARO STEFANIA - e-mail: ssambataro@unime.it.- **tel.:** 0906768664

Riferimenti Servizio - sito web: <https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/orientamento-e-placement>

e-mail: orientamento@unime.it - **facebook:** <https://www.facebook.com/unimeorienta> **instagram:** <https://www.instagram.com/unimeorienta/>

Tipologia di utenza interessata al servizio: studenti/dipartimenti/centri/strutture di Ateneo - **N° Utenti/Anno stimati:** 500

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Il servizio mira a ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso agendo sull'individuazione dei fattori di maggior rischio di insuccesso e l'intervento personalizzato al fine di sostenere, con azioni di rafforzamento, il percorso di studi.

Modalità di erogazione: Fisico, telefono, web - social, e-mail

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli uffici	Numero ore di apertura la pubblico A.M. settimana	≥15 h
			Numero ore di apertura al pubblico P.M. settimana	≥3 h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richiesta	Richieste evase via web, telefono, mail	>80%
Tempestività		Erogazione informazioni sui servizi offerti	Tempo di espletamento del servizio	≤24 h
		Erogazione informazioni su azioni di tutorato/ percorsi di rafforzamento		≤24 h
		Organizzazione/erogazione di azioni di rafforzamento(laboratori e percorsi)		≤ 60 gg dalla Delibera degli organi di governo dell'Ateneo
		Organizzazione/erogazione di consulenze e percorsi individualizzati		≤10 giorni
Trasparenza		Pubblicazione sito web	Quantità di informazioni totali	>80%
		Aggiornamento informazioni Web	Tempistica aggiornamento informazioni	<48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richiesta standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	>60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N°feedback negativi/totale utenza	≤10%

Denominazione Servizio: ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT

Descrizione Servizio: Il servizio è finalizzato ad accompagnare lo studente nell'individuazione dei servizi, percorsi ed attività più funzionali alle proprie capacità e conoscenze e per facilitare l'accompagnamento al lavoro e/o al proseguimento degli studi. Il servizio eroga servizi di Consulenza Informativa sui dispositivi di inserimento lavorativi e le opportunità formative e/o lavorative disponibili. La consulenza è offerta tramite attività di front-office, anche virtuale, assistenza telefonica e via e-mail.

Il processo di scelta verrà supportato attraverso azioni di CONSULENZA ORIENTATIVA utili alla definizione di un percorso di carriera (individuazione degli obiettivi di crescita personali e professionali dell'utente, bilancio di competenze) e tramite la somministrazione di test di orientamento, anche su piattaforma on-line. Rientra nel servizio la progettazione e realizzazione di Piani di Inserimento Lavorativo per facilitare la transizione al lavoro anche attraverso azioni formative (laboratori/percorsi) con l'obiettivo di ridurre i tempi della transizione.

Il servizio prevede:

- la promozione e gestione dei programmi di orientamento e accompagnamento al lavoro e dei dispositivi di inserimento lavorativo, secondo la vigente normativa (contratti di apprendistato di alta formazione e ricerca, dottorati e master in apprendistato, tirocini retribuiti, ecc.) e, anche, quelli finanziati da programmi ministeriali o regionali .
- la gestione dei tirocini formativi extracurricolari e quelli da attivare nell'ambito di programmi specifici.

Per favorire l'acquisizione di competenze tecniche e trasversali funzionali al miglior inserimento lavorativo dell'utente, possono essere organizzati, nell'ambito del presente servizio, LABORATORI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO per la definizione del piano di sviluppo professionale.

Struttura Erogante: U. ORG. Career service - **Struttura Superiore:** U.C.T Orientamento e Placement d'Ateneo/D.A. SERVIZI DIDATTICI E ALTA FORMAZIONE

Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA

Responsabile Struttura: FOTIA DOMENICA MARIA - **tel.:** 090/6768272 – **e-mail:** dfotia@unime.it

Referente Servizio: FOTIA DOMENICA MARIA - **tel.:** 090/6768272 – **e-mail:** dfotia@unime.it

Riferimenti Servizio - sito web: <https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/orientamento-e-placement> **e-mail:** jobplacement@unime.it
- facebook: <https://www.facebook.com/unimeorienta> **instagram:** <https://www.instagram.com/unimeorienta/>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti universitari, laureandi e laureati, studenti di corsi di formazione post lauream (es. Master, Scuole di Specializzazione, Dottorato di ricerca, ecc.) sia in corso di studio che al completamento degli stessi, Enti e Aziende; Dipartimenti universitari. **N° Utenti/Anno stimati:** 6000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Accompagnare l'utente nella individuazione del servizio più funzionale ai propri bisogni per attivarsi in percorsi di sviluppo formativo e personale e/o di collocazione professionale. Facilitare il reperimento di informazioni sulle opportunità esistenti nell'ambito del sistema dell'istruzione, della formazione, del lavoro e delle professioni. Promuovere negli utenti la capacità di lettura e gestione di fonti informative in rapporto ad un proprio progetto di sviluppo personale e professionale.

Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, web/social, e-mail, piattaforma TEAMS.

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥10 h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥3 h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, telefono/totale richieste	≥50%
Tempestività		Avvio Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤ 48 h
		Presa in carico dell'utente e individuazione del fabbisogno di orientamento	Tempo massimo di espletamento	≤30 min.
		Erogazione informazioni sui servizi offerti		≤30 min.
		Organizzazione di laboratori/seminari		≤60 g
		Consulenza orientativa		≤5 g
		Dispositivi di inserimento lavorativo		La tempistica è subordinata alla tipologia di dispositivo da avviare
Trasparenza	Publicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali		≥80%
	Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 48 h	
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥70%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4

Denominazione Servizio: RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI

Descrizione Servizio: Il servizio è finalizzato al costante miglioramento della cooperazione con i soggetti operanti nel territorio (locale, nazionale ed internazionale) al fine di conoscere i fabbisogni formativi e professionali emergenti sul territorio e facilitare l'inserimento lavorativo dei laureati, nonché supportare la conoscenza dell'offerta formativa di UNIME e promuovere politiche di fidelizzazione all'Ateneo. Il servizio è, inoltre, finalizzato alla partecipazione dell'Università a Programmi, Progetti, Iniziative promossi a livello internazionale/nazionale/regionale e rivolti a studenti degli Istituti Scolastici Superiori, studenti universitari, laureati; l'elaborazione e successiva approvazione di Protocolli d'Intesa e accordi con le parti sociali e sancisce l'operatività dei suddetti Programmi.

Il servizio opera in sinergia con gli altri servizi erogati del Centro per la realizzazione delle seguenti azioni:

- Gestione dei rapporti con il partenariato economico e sociale;
- Supporto all'organizzazione di giornate di recruiting e incontri con le aziende;
- Definizione dei contenuti dei Protocolli d'Intesa e degli accordi con Enti e parti sociali.

Struttura Erogante: U. ORG. Career service - **Struttura Superiore:** U.C.T Orientamento e Placement d'Ateneo/D.A. SERVIZI DIDATTICI E ALTA FORMAZIONE

Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA

Responsabile Struttura: FOTIA DOMENICA MARIA - **tel.:** 090/6768272 – **e-mail:** dfotia@unime.it

Referente Servizio: FOTIA DOMENICA MARIA - **tel.:** 090/6768272 – **e-mail:** dfotia@unime.it

Riferimenti Servizio - sito web: <https://www.unime.it/didattica/servizi-e-agevolazioni/orientamento-e-placement> **e-mail:** jobplacement@unime.it
- facebook: <https://www.facebook.com/unimeorienta> **instagram:** <https://www.instagram.com/unimeorienta/>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Dipartimenti, Enti, Aziende, Istituti scolastici - **N° Utenti/Anno stimati:** 1000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Rafforzare il radicamento e l'interazione sul territorio; favorire la partecipazione a partenariati regionali, nazionali, internazionali; incrementare il numero degli accordi, convenzioni, protocolli d'intesa con gli attori del territorio.

Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, web – social, e-mail, Piattaforma TEAMS

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥15 h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥3 h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, mail, telefono/totale richieste	≥80%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤5 gg.
		Acquisizione ed analisi della domanda dell'utente attraverso lo sviluppo del contatto individuale e via web	Tempo massimo di espletamento	≤30 min.
		Erogazione informazioni sui servizi offerti		≤30 min.
		Trasmissione convenzione, protocollo d'intesa, accordo ai soggetti competenti (ente ospitante e Ateneo) per la sottoscrizione		≤ 5 gg
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤10
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤10%



Università
degli Studi di
Messina

RETTORATO

DIRETTORE: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

Servizi erogati:

- RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO
- CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO
- ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

Gli orari programmati e le tempistiche calcolate fanno riferimento alle giornate lavorative previste nell'anno solare al netto di festività, chiusure impreviste, sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore.

Denominazione Servizio: RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO

Descrizione Servizio: Il servizio è orientato a facilitare la partecipazione all'attività amministrativa garantendo la trasparenza tra l'Ateneo e i suoi diversi utenti. Promuove lo sviluppo e l'attuazione dell'informazione interna dell'Ateneo, grazie ad un lavoro di relazione, di scambio e di collaborazione concreta effettuato con tutte le strutture dell'Ateneo; promuove l'ascolto di studenti, cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento all'utenza; fornisce informazioni di carattere generale sull'organizzazione amministrativa, competenze e servizi dell'Ateneo; Indirizza gli utenti, sulla base delle loro esigenze e richieste, verso gli Uffici preposti;

Il call center fornisce tutte le informazioni relative alle proposte didattiche e ai servizi dell'Università, integrandole a quelle già presenti sul sito istituzionale, oltre a svolgere anche eventuali attività di sondaggio/indagine, su un campione rappresentativo di studenti/utenti, al fine di assicurare all'Ateneo dati attendibili per la verifica del gradimento dei servizi offerti (rilevazioni di customer satisfaction).

Il call center risponde, anche da telefonia mobile, dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00, L'attività di front-office presso la sede dell'U.R.P. si effettua secondo calendario pubblicato sul sito di riferimento

Struttura Erogante: URP – **Strutture Superiori:** Unità Organizzativa Comunicazione/Rettorato

Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

Responsabile Struttura: C. FAMILIARI - **tel.:** 090/6768310 – **e-mail:** melania.familiari@unime.it

Referente Servizio: C. FAMILIARI

Riferimenti Servizio: **e-mail:** urp@unime.it – **NUMERO VERDE 800 230 842** - **sito web:** <http://www.unime.it/it/ateneo/ufficio-relazioni-con-il-pubblico> – E' possibile telefonare da telefono mobile al seguente numero **056676210** (al costo di tariffazione del proprio operatore)

Tipologia di utenza interessata al servizio: utenza in generale, studenti, docenti, cittadini - **N° Utenti/Anno stimati:** 12.000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Ascolto dell'utenza volto a fornire chiarimenti e informazioni sui servizi universitari, sui regolamenti interni e sulle strutture cui rivolgersi. Costante interazione con l'utenza, sia con contatti diretti o telefonici, sia con altri strumenti interattivi di comunicazione on line (contact-form, chat, mail). Trasparenza nei rapporti tra i fruitori e l'Ateneo, per garantire i diritti di partecipazione ed informazione relativi agli atti ed ai procedimenti amministrativi di interesse. Funzione di problem solving, con particolare attenzione alle aspettative dei richiedenti, sia in termini di qualità dell'informazione che sotto il profilo della tempistica (customer satisfaction). Ruolo di mediazione tra gli utenti e l'Ateneo attraverso l'attenta analisi delle problematiche e delle segnalazioni poste all'attenzione e l'individuazione di idonee soluzioni. Monitoraggio della qualità dei servizi offerti e analisi dei feedback ricevuti al fine di contribuire al costante miglioramento organizzativo e alla semplificazione dei processi. Tramite il servizio di Call Center "Numero Verde" è possibile anche segnalare problemi o disservizi e offrire suggerimenti e proposte.

Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, email, web, live chat, contact-form

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥10h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥6h
	Accessibilità Multicanale	Richiesta informazioni	Informazioni erogate via web, e-mail, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività		Tempi medi di attesa per accesso a laboratorio di ascolto	Minuti X N° utenti in coda	≤30
		Tempi medi di attesa in linea N°Verde	Min attesa	≤5
		Risposta tramite e-mail	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Ricontatto telefonico (in caso di necessari approfondimenti)		≤48h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥70%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥60%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤300
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: **CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO**

Descrizione Servizio: Il servizio prevede la concessione dell'Aula Magna del Rettorato o di spazi disponibili dell'Ateneo per lo svolgimento di convegni, congressi, manifestazioni culturali, ecc. La concessione può avvenire esclusivamente a titolo gratuito a soggetti interni all'Università o per ospitare convegni, congressi, manifestazioni di elevato valore culturale, sociale o scientifico organizzati da Enti e soggetti pubblici e privati. Le richieste di concessione sono autorizzate dal Magnifico Rettore o, nel caso di spazi di pertinenza dei Dipartimenti e/o delle SIR, da parte dei Direttori dei Dipartimenti e/o dai Presidenti delle SIR.

Struttura Erogante: Unità di Staff "Cerimoniale e Convegni". – **Strutture Superiori:** Segreteria Generale Rettorato

Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

Responsabile Struttura: Alessandra Bruno - **tel.:** 090 6768938 – **e-mail:** abruno@unime.it

Referente Servizio: Alessandra Bruno

Riferimenti Servizio: e-mail: cerimoniale@unime.it; rettorato@unime.it **tel.:**0906768938

Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale docente, studenti, associazioni, soggetti pubblici e privati - **N° Utenti/Anno stimati:** 200

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di locali idonei allo svolgimento di attività congressuali con relativo supporto organizzativo ed assistenza durante l'evento.

Modalità di erogazione: E-mail, telefonico, web

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web/ email, telefonico/totale informazioni erogate	≥50%
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempo massimo dalla richiesta	≤30 gg.
		Risposta a richieste di informazioni tramite email		≤48h
		Individuazione degli spazi		≤7gg.
		Predisposizione calendario eventi		≤48h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥60%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤20
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

Denominazione Servizio: ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA

Descrizione Servizio: Il servizio garantisce la connessione in rete WiFi sia al personale di Ateneo ed agli studenti che ai soggetti esterni interessati a partecipare ad attività formative, seminari, manifestazioni, congressi, premiazioni, eventi, organizzati dall'Università di Messina, che possono essere fruiti in modo più efficace tramite un'utenza che consenta l'accesso alla rete WiFi di Ateneo ed a internet. L'utenza ospite è generata sotto la responsabilità di personale strutturato di Ateneo utilizzando un wizard web-based e fornisce accesso al solo servizio WiFi. L'attivazione di account di posta elettronica è possibile anche a personale esterno che intrattiene rapporti formali a vario titolo con l'Amministrazione di Ateneo. Il regolamento di utilizzo della posta elettronica è disponibile alla url <https://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/normativa/regolamenti/regolamento-posta-elettronica>

Struttura Erogante: Sistemi ed Infrastrutture ICT e Rete Di Ateneo – **Strutture Superiori:** CIAM - Segreteria tecnica Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo / Rettorato

Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

Responsabile Struttura: F. La Rosa - **tel.:** 0906768670 – **e-mail:** fabrizio.larosa@unime.it

Referente Servizio: F. La Rosa

Riferimenti Servizio: <https://www.unime.it/it/centri/ciam/posta-elettronica-unimeit>
<https://www.unime.it/it/centri/ciam/connessione-alla-rete-wireless-dateneo-unime-wifi>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale T.A., docenti, collaboratori esterni, studenti, ospiti - **N° Utenti/Anno stimati:** 25.000

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Accesso a servizi di rete e internet

Modalità di erogazione: Piattaforma web G.A.I.A. (Gestione Accessi Integrata di Ateneo)

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità Multicanale	Accettazione richieste	Richieste accettate tramite piattaforma G.A.I.A.	100%
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempo massimo dalla richiesta	≤15min.
		Notifica al responsabile (se prevista)	Tempo dalla sottoscrizione form online	≤15min.
		Generazione account	Tempo espletamento	≤2h.
		Attivazione account	Tempo espletamento	≤15min.
		Comunicazione credenziali	Tempo massimo dalla richiesta	≤15min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	100%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	100%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤5% utenza fruitrice
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



Università
degli Studi di
Messina

D. A. Bilancio e Finanze

DIRIGENTE: Dott. Salvatore Sidoti

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

Servizi erogati:

- PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)

Gli orari programmati e le tempistiche calcolate fanno riferimento alle giornate lavorative previste nell'anno solare al netto di festività, chiusure impreviste, sospensioni dell'attività amministrativa per disposizioni superiori e ulteriori eventuali cause di forza maggiore.

Denominazione Servizio: **PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)**

Descrizione Servizio: La Piattaforma per la certificazione dei crediti consente ai Creditori della P.A. di chiedere la certificazione dei crediti relativi a somme dovute per somministrazioni, forniture, appalti e prestazioni professionali e di tracciare le eventuali successive operazioni di anticipazione, compensazione, cessione e pagamento, a valere sui crediti certificati.

Struttura Erogante: U. ORG. Gestione Ciclo Passivo – **Strutture Superiori:** D. A. Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie

Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

Responsabile Struttura: D. P. CARBONE- **tel.:** 090 6768167 – **e-mail:** dcarbone@unime.it

Referente Servizio: D. P. CARBONE

Riferimenti Servizio: Piattaforma C.C. <http://certificazionecrediti.mef.gov.it/CertificazioneCredito/home.xhtml>

Tipologia di utenza interessata al servizio: Creditori dell'Ateneo - **N° Utenti/Anno stimati:** 5.500

Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Tempestivo riscontro dei pagamenti da effettuarsi a saldo dei debiti dell'Ateneo

Modalità di erogazione: Piattaforma web

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità Multicanale	Accettazione richieste	Richieste accettate tramite P.C.C.	100%
Tempestività		Erogazione del servizio	Tempo massimo dalla richiesta	≤3 gg.
		Invio report fatture pervenute	Tempo espletamento	≤30 gg.
		Invio report scadenze fatture		≤30 gg.
		Invio report pagamenti effettuati		≤30 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	100%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	100%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤5% utenza fruitrice
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4



Università
degli Studi di
Messina



SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

DIRETTORE: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD
(Rif. D.lgs. 150/09, Delibere CiVIT 88/2010 e 3/2012)

Servizi erogati:

- SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO

Denominazione Servizio: Servizi Bibliotecari di Ateneo**Descrizione:****A - Accoglienza, orientamento e informazioni**

Le biblioteche rendono disponibili spazi per lo studio e la ricerca aperti agli utenti istituzionali ed esterni, secondo un orario di apertura adeguato e fornendo le informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi offerti.

B - Consultazione e prestito locale

In biblioteca si favorisce l'accesso al materiale documentario attraverso la consultazione in sede o il prestito locale informatizzato, in base alle diverse tipologie di materiale.

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario

Il servizio prevede la fornitura di documenti non posseduti dalle biblioteche dell'Ateneo. Possono essere richiesti articoli/parti di libro, forniti tramite il sistema Nilde, o volumi che saranno ricevuti in prestito da biblioteche esterne.

D - Reference

Il servizio fornisce consulenza bibliografica agli utenti su tre livelli: prima informazione sull'organizzazione e sui servizi della biblioteca; consulenza sull'uso degli strumenti di ricerca; assistenza, anche su appuntamento, per l'elaborazione di tesi di laurea, papers e bibliografie complesse.

E - Biblioteca digitale

Il servizio cura l'offerta informativa digitale attraverso lo sviluppo delle collezioni di periodici elettronici, eBooks e banche dati. Attività di promozione e formazione all'utenza – Help-Desk

F - Cataloghi bibliografici

Il servizio cura lo sviluppo e la gestione del catalogo collettivo di Ateneo e dei cataloghi degli Enti in convenzione (acquisizioni, circolazione, prenotazioni, etc); Help-Desk

G - Portali e servizi Open Access

Il servizio cura il *content management* dei siti web del SBA (portale principale, OJM, Open Access, Bibliotheca antiqua, OPAC, MUS, tesi, etc); – Attività di promozione e informazioni all'utenza – Help-Desk

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*

Il servizio offre informazioni e consulenza bibliografica online dalla piattaforma Teams per orientare gli utenti sull'utilizzo dei servizi offerti

Struttura erogante: Sistema Bibliotecario di Ateneo**Ubicazione:** Biblioteche dell'Ateneo, Sede centrale SBA.**1 - Biblioteca del Polo centrale, P.zza Pugliatti, 1 - 98122 Messina**

Area delle Scienze giuridiche, P.zza Pugliatti, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze economiche, Via dei Verdi, 75 - 98122 Messina

Area delle Scienze politiche e sociali, Via T. Cannizzaro, 278 - 98122 Messina

Area delle Scienze cognitive, Via Concezione, 6 - 98121 Messina

2 - Biblioteca del Polo Annunziata, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina

3 - Biblioteca del Polo Papardo, Polo universitario Papardo, C.da Di Dio, Villaggio S. Agata - 98166 Messina

Area delle Scienze MM.FF.NN, temporaneamente presso Polo universitario Papardo, C.da Di Dio, Villaggio S. Agata - 98166 Messina

4 - Biblioteca del Polo Policlinico, Polo universitario A.O.U. "G. Martino, Pad. G", Via Consolare Valeria - 98123 Messina

5 - Sede centrale del Sistema Bibliotecario, Piazza Antonello - Palazzo Mariani - 98122 Messina

Responsabile Struttura:

Avv. Francesco Bonanno – Direttore Generale – **tel.** 090 676 8802 - **e-mail:** francesco.bonanno@unime.it - sba@unime.it

Referenti del Servizio:

A - Accoglienza orientamento e informazioni

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

Antonina Gangemi - **tel.** 090 676 8632 - **mail:** agangemi@unime.it ; bibliogiur@unime.it

Area delle Scienze economiche

E. Abate - **tel.** 090 676 8881 - **mail:** eabate@unime.it ; bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali

F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it ; biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive

E. Scrima - **tel.** 090 676 5122 - **mail:** escrima@unime.it ; bibliotecasf@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

M. Marchione - **tel.** 090 676 6391 - **mail:** mmarchione@unime.it ; bibliolettere@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

S. Arena - **tel.** 090 676 5357 - **mail:** arenas@unime.it ; bibliovet@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN

A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

G. Arena - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** giarena@unime.it ; biblioteca.medicina@unime.it

B - Consultazione e prestito locale

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

G. Interdonato - **tel.** 090 676 6102- **mail:** giuseppina.interdonato@unime.it

Area delle Scienze economiche

V. Pappalardo - **tel.** 090 676 8882 - **mail:** vpappalardo@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali

A. Novarese - **tel.** 090 676 6012 - **mail:** anna.novarese@unime.it

Area delle Scienze cognitive

G. Lupo - **tel.** 090 676 5132 - **mail:** giovanna.lupo@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

G. Petrone - **tel.** 090 676 2710 - **mail:** gpetrone@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

S. Arena - **tel.** 090 676 5357 - **mail:** arenas@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN

A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

W. Triolo - **tel.** 090 221 7137 - **mail:** wtriolo@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

A. Gangemi - **tel.** 090 676 8632 - **mail:** agangemi@unime.it

Area delle Scienze economiche

E. Abate - **tel.** 090 676 8881 - **mail:** eabate@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali

F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it

Area delle Scienze cognitive

E. Scrima - **tel.** 090 676 5122 - **mail:** escrima@unime.it

- 2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata
Sezione umanistica
Area delle Scienze filosofiche e letterarie
R. Trincherà - **tel.** 090 676 6223 - **mail:** rtrinchera@unime.it
S. Ciavirella - **tel.** 090 676 6260 - **mail:** sciavirella@unime.it
Sezione biomedica
Area delle Scienze veterinarie
S. Arena - **tel.** 090 676 5357 - **mail:** arenas@unime.it
- 3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo
Area delle Scienze ingegneristiche
A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it
Area delle Scienze MM.FF.NN
A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it
- 4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico
Area delle Scienze mediche
G. Arena - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** giuarena@unime.it

D - Reference

- 1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale
Area delle Scienze giuridiche
P. Tuttocuore - **tel.** 090 676 8486 - **mail:** ptuttocuore@unime.it
Area delle Scienze economiche
V. Pappalardo - **tel.** 090 676 8482 - **mail:** vpappalardo@unime.it
Area delle Scienze politiche e sociali
F. Ricevuto - **tel.** 090 676 6043 - **mail:** ricevutof@unime.it
Area delle Scienze cognitive
E. Scrima - **tel.** 090 676 5122 - **mail:** escrima@unime.it
- 2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata
Sezione umanistica
Area delle Scienze filosofiche e letterarie
M. Marchione - **tel.** 090 676 6391 - **mail:** mmarchione@unime.it
E. Modica - **tel.** 090 676 6475 - **mail:** emodica@unime.it
Sezione biomedica
Area delle Scienze veterinarie
S. Arena - **tel.** 090 676 5357 - **mail:** arenas@unime.it
- 3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo
Area delle Scienze ingegneristiche
A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN

A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

G. Arena - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** giuarena@unime.it

E - Biblioteca digitale

5 - U.OP. - Biblioteca digitale - Information Literacy e Open Access, R. Micali - **tel.** 090 676 8621 - **mail:** rmicali@unime.it

F - Cataloghi bibliografici

5 - U.OP. - ILS - Procedure di Ateneo, Statistiche.e Misurazione Servizi, C. Testa - **tel.** 090 676 6011 - **mail:** ctesta@unime.it

G - Portali e servizi Open Access

5 - U.OP. - Infrastrutture, Portali, Gestione e manutenzione attrezzature, D. Orselli - **tel.** 090 676 8874 - **mail:** dario@unime.it

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica online

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale – A. Gangemi - **tel.** 090 676 8632 - **mail:** agangemi@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata - M. Marchione - **tel.** 090 676 6391 - **mail:** mmarchione@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo - A. Duca - **tel.** 090 676 5934 - **mail:** aduca@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico - G. Arena - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** giuarena@unime.it

Riferimenti servizi: sito web: <https://antonello.unime.it> **mail:** cab@unime.it

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale:

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, tel. 090 676 8632 - **mail:** bibpolocentrale@unime.it

B - Consultazione e prestito locale:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8632 - **mail:** bibliogiur@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 8482 - **mail:** bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali, **tel.** 090 676 6043 - **mail:** biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 676 5132 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8632 - **mail:** bibliogiur.dd@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 8881 - **mail:** bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali, **tel.** 090 676 6043 - **mail:** biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 676 5122 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

D - Reference:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8486 - **mail:** bibliogiureference@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 8482 - **mail:** bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali, **tel.** 090 676 6043 - **mail:** biblioscipol@unime.it

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 676 5122 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*, **tel.** 090 676 8632 - **mail:** bibpolocentrale@unime.it -
<[Team SBA – Biblioteca del Polo Centrale](#)>

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata,

Sezione umanistica

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 676 6389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

B - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 676 6389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

B1 - Consultazione Periodici, **tel.** 090 676 6260 - **mail:** periodici.lettere@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 676 6389 - **mail:** bibliolettere@unime.it

D - Reference, **tel.** 090 676 6391 - **mail:** bibliolettere@unime.it

Sezione biomedica

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 676 5357 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

B - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 676 5357 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 676 5357 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

D - Reference, **tel.** 090 676 5357- **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*, **tel.** 090 676 6389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it
- <[Team SBA – Biblioteca del Polo Annunziata](#)>

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

A - Accoglienza, orientamento e informazioni:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 676 5934 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo@unime.it

B - Consultazione e prestito locale:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 676 5934 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 676 5934 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo@unime.it

D - Reference:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 676 5934 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail:** bibpolopapardo@unime.it

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*, **tel.** 090 676 5934 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it -
<[Team SBA – Biblioteca del Polo Papardo](#)>

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** bibpolopoliclinico@unime.it

B - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** bibpolopoliclinico@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** biblioteca.medicina@unime.it

D - Reference, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** biblioteca.medicina@unime.it

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*, **tel.** 090 221 3692 - **mail:** biblioteca.medicina@unime.it - <Team SBA – Biblioteca del Polo Policlinico>

5 - Sede centrale del SBA

E - Biblioteca digitale, **tel.** 090 676 8621 - **mail:** cab@unime.it - <<https://www.facebook.com/SBA-Universit%C3%A0-degli-Studi-di-Messina-Biblioteca-Digitale-1712405835711549/>>

F - Cataloghi bibliografici, **tel.** 090 676 8875 - **mail:** cab@unime.it

G - Portali e servizi Open Access, **tel.** 090 676 8874 - **mail:** cab@unime.it

Tipologia di utenza interessata ai servizi: Studenti, cittadini e comunità accademica

N.ro utenti/anno stimati:

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, 15.000 utenti

B - Consultazione e prestito locale, 2500 prestiti e consultazione

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, 2.800 forniture di documenti in D.D.

D - Reference, 700 utenti

E - Biblioteca digitale, 120.000 download articoli full text

F - Cataloghi bibliografici, 15.000 accessi all'OPAC di Ateneo

G - Portali e servizi Open Access, 100.000 accessi al portale principale

H - Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*, 2.000 utenti in piattaforma

Bisogni percepiti che il Servizio intende soddisfare:

- o informazioni e orientamento sui servizi erogati;
- o supporto nell'attività di ricerca e didattica con molteplici modalità;
- o spazi disponibili per lo studio e la ricerca;
- o disponibilità di materiale bibliografico da ricevere in consultazione e in prestito;
- o custodia, organizzazione e sviluppo delle collezioni;
- o consulenze mirate sull'utilizzo dei servizi, degli strumenti e del materiale documentario;
- o disponibilità di risorse informative digitali eterogenee.

Modalità di erogazione dei servizi: fisica, multicanale

A - Accoglienza, orientamento e informazioni				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso alle Biblioteche	N. ore apertura al pubblico delle Biblioteche di Polo/settimana	≥35
			N. ore apertura al pubblico dei Punti di erogazione servizi/settimana	≥25
	Accessibilità multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate agli utenti via e-mail, telefono, Portale SBA, Social Network/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Tempo medio del servizio reso al Front Office	Minuti x n. utenti in coda	≤10 minuti
		Tempo medio del servizio reso per telefono	Tempo di espletamento	≤30 minuti
		Tempo medio del servizio reso per e-mail	Tempo di espletamento della richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

B - Consultazione e prestito locali

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Servizio reso in presenza	N. ore di erogazione del servizio al pubblico nelle Biblioteche di Polo/settimana	≥30
			N. ore di erogazione del servizio al pubblico nei Punti di servizio/settimana	≥20
	Accessibilità multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate agli utenti via web, via e-mail, via telefono/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Tempi di consegna dei volumi richiesti in consultazione	Tempo di risposta alla richiesta	≤45 minuti
		Tempi di consegna dei volumi richiesti in consultazione custoditi in depositi esterni	Tempo di risposta alla richiesta	≤7 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Servizio reso in presenza	N. ore di erogazione del servizio al pubblico nelle Biblioteche di Polo/settimana	≥30
			N. ore di erogazione del servizio al pubblico nei Punti di servizio/settimana	≥20
	Accessibilità multicanale	Accesso multicanale ai servizi	Informazioni erogate agli utenti via web, via e-mail, via telefono/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Tempi di risposta alla richiesta di Document Delivery	Tempi di evasione della richiesta	≤48 h
		Tempi di risposta alla richiesta di Prestito interbibliotecario	Tempi di evasione della richiesta	≤72 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

D - Reference				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Servizio reso in presenza	N. ore di erogazione del servizio al pubblico nelle Biblioteche di Polo/settimana	≥ 30
			N. ore di erogazione del servizio al pubblico nei Punti di servizio/settimana	≥20
	Accessibilità multicanale	Accettazione richieste	Richieste soddisfatte via web, e-mail, telefono/totale richieste	≥95%
Tempestività		Consulenza bibliografica di primo livello	Tempi di espletamento	≤15 minuti
		Consulenza bibliografica di secondo livello	Tempi di espletamento	≤30 minuti
		Consulenza bibliografica di terzo livello	Tempi di espletamento	≤2 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

E - Biblioteca digitale				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso alle risorse elettroniche	numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥ 95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche, social network/totale informazioni richieste	≥95%
Tempestività		Periodicità di aggiornamento delle risorse elettroniche	Tempistica aggiornamento dell'offerta informativa digitale	≤48 h
		Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono, social network	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. Format, Moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥ 90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

F - Cataloghi bibliografici				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso ai cataloghi	Numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività	Periodicità di aggiornamento dei cataloghi	Tempistica aggiornamento cataloghi	≤48 h	
	Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono, social network	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h	
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%	
	Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h	
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standad	N.° Format, Moduli, bozze di catalogazione su server/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

G - Portali e servizi Open Access				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso ai portali e ai servizi Open Access	Numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Periodicità di aggiornamento dei portali	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
		Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. format, moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica online				
DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso alla piattaforma Microsoft Teams	N. ore di erogazione del servizio in piattaforma/settimana/Polo	≥36
		Informazioni sui servizi e sulle modalità di erogazione	N. Informazioni/Richieste	≥95%
Tempestività		Tempi di risposta alla richiesta	Tempi di risposta alla richiesta	≤60 m
Trasparenza		Archiviazione delle richieste e delle attività	Richieste e risposte	≥95%
		Tracciabilità degli operatori	N. operatori	100%
Efficacia	Conformità	Canali e format dedicati a specifiche tipologie di richieste	Sezioni del Portale e FAQ dedicate/tipologia richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3