



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA



## CARTA DEI SERVIZI

U. ORG. di Staff Direzione Generale  
Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo (reengineering processi)  
dematerializzazione e semplificazione amministrativa



# Università degli Studi di Messina

## 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 Google spreadsheet 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 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 produrrà 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 violazione 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 o il form on line presente sul sito di Ateneo. 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.d.A. di Ateneo in sede di approvazione della Carta dei Servizi e per l'anno 2017 è di €30,00 per reclamo accolto.

IL DIRETTORE GENERALE  
*Prof. Francesco De Domenico*



## MODULO INVIO FEEDBACK/SUGGERIMENTO/RECLAMO

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

### OGGETTO:

feedback positivo  feedback negativo  suggerimento  reclamo

### RIFERIMENTO SERVIZIO

- RELAZIONI CON IL PUBBLICO	<input type="checkbox"/>	- INCROCIO DOMANDA OFFERTA	<input type="checkbox"/>
- NUMERO VERDE	<input type="checkbox"/>	- TIROCINI EXTRACURRICULARI DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE ED INSERIMENTO LAVORATIVO	<input type="checkbox"/>
- SPORTELLI PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI	<input type="checkbox"/>	- TIROCINI PROFESSIONALIZZANTI	<input type="checkbox"/>
- PROTOCOLLO EMAIL E PEC	<input type="checkbox"/>	- PIANI DI INSERIMENTO LAVORATIVO	<input type="checkbox"/>
- GARANTE DEGLI STUDENTI	<input type="checkbox"/>	- ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO	<input type="checkbox"/>
- COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)	<input type="checkbox"/>	- CONVENZIONAMENTO; ELABORAZIONE PROTOCOLLI D'INTESA, CONVENZIONI, ACCORDI	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO	<input type="checkbox"/>	- INFORMAZIONE E AVVIO CONVENZIONAMENTO	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO	<input type="checkbox"/>	- INTERVENTI SPECIALIZZATI PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI / DSA	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA	<input type="checkbox"/>	- TUTORATO SPECIALIZZATO	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO INFORMATIVO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO	<input type="checkbox"/>	- AFFIANCAMENTO STUDENTE PART-TIME	<input type="checkbox"/>
- SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMM. INERENTI AI CORSI DI LAUREA	<input type="checkbox"/>	- CONCESSIONE SPAZI DI ATENEО	<input type="checkbox"/>
- SERVIZIO INFORMATIVO SU TFA/PAS	<input type="checkbox"/>	- CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE	<input type="checkbox"/>
- ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN INGRESSO	<input type="checkbox"/>	- ATTIVITÀ DI TRADUZIONE	<input type="checkbox"/>
- CONSULENZA ORIENTATIVA	<input type="checkbox"/>	- CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE	<input type="checkbox"/>
- FORMAZIONE ORIENTATIVA	<input type="checkbox"/>	- TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI "ANNUNZIATA" E "PAPARDO"	<input type="checkbox"/>
- LABORATORI DI POTENZIAMENTO	<input type="checkbox"/>	- PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)	<input type="checkbox"/>
- ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT	<input type="checkbox"/>	- ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEО E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	- SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEО	<input type="checkbox"/>

### 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

### CONTATTI

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



# UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MESSINA

**Direttore Generale: *Prof. Francesco De Domenico***

## **Carta dei Servizi**

**DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITÀ**

**U. ORG. di Staff Direzione Generale**

**Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo (reengineering processi)**

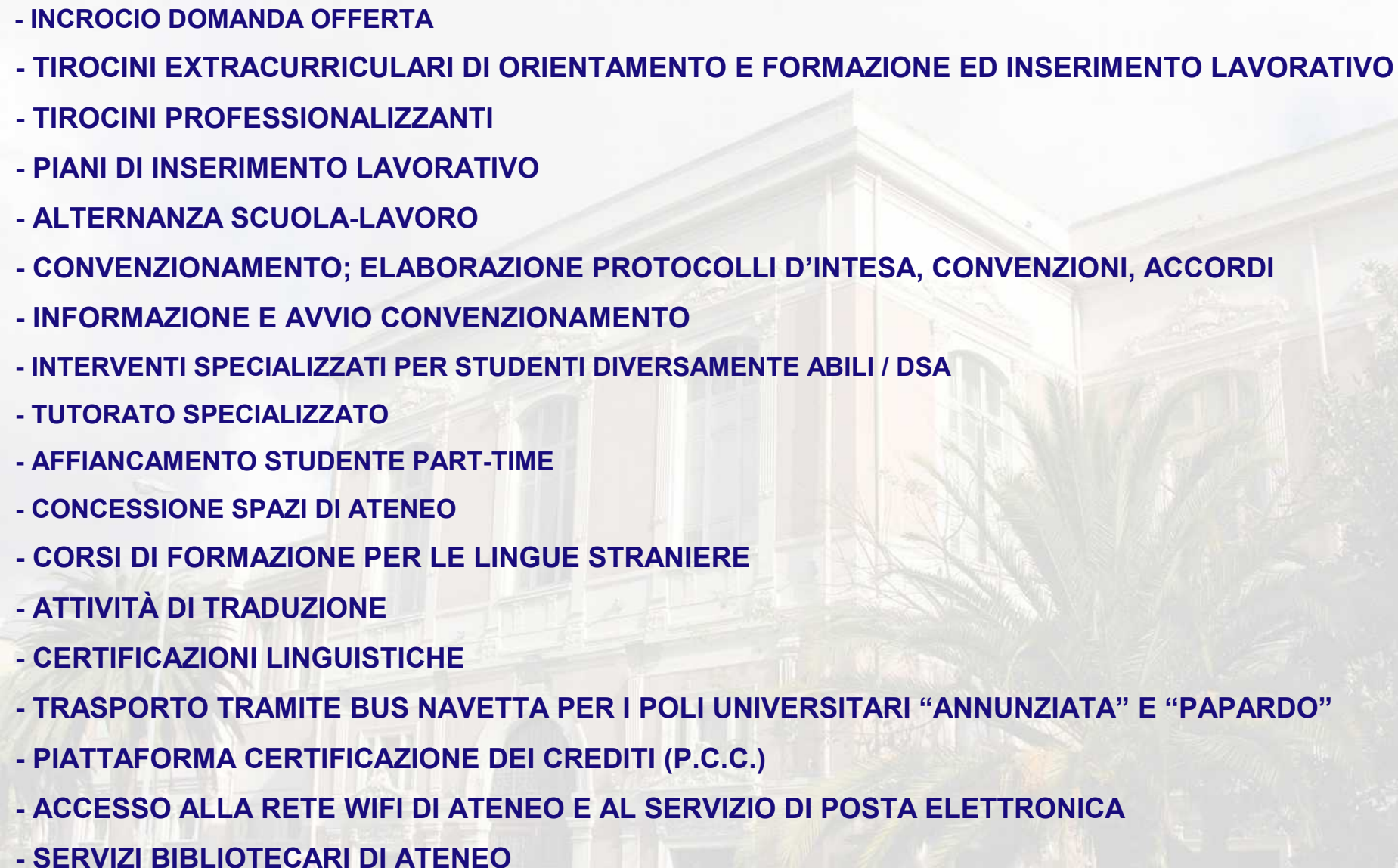
**dematerializzazione e semplificazione amministrativa**

***Dott. Salvatore Leonardi***

## **Elenco dei servizi**

- **RELAZIONI CON IL PUBBLICO**
- **NUMERO VERDE**
- **SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI**
- **PROTOCOLLO EMAIL E PEC**
- **GARANTE DEGLI STUDENTI**
- **COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)**
- **SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO**
- **SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMM. INERENTI AI CORSI DI LAUREA**
- **SERVIZIO INFORMATIVO SU TFA/PAS**
- **ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN INGRESSO**
- **CONSULENZA ORIENTATIVA**
- **FORMAZIONE ORIENTATIVA**
- **LABORATORI DI POTENZIAMENTO**
- **ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT**



- 
- INCROCIO DOMANDA OFFERTA
  - TIROCINI EXTRACURRICULARI DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE ED INSERIMENTO LAVORATIVO
  - TIROCINI PROFESSIONALIZZANTI
  - PIANI DI INSERIMENTO LAVORATIVO
  - ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO
  - CONVENZIONAMENTO; ELABORAZIONE PROTOCOLLI D'INTESA, CONVENZIONI, ACCORDI
  - INFORMAZIONE E AVVIO CONVENZIONAMENTO
  - INTERVENTI SPECIALIZZATI PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI / DSA
  - TUTORATO SPECIALIZZATO
  - AFFIANCAMENTO STUDENTE PART-TIME
  - CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO
  - CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE
  - ATTIVITÀ DI TRADUZIONE
  - CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE
  - TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI “ANNUNZIATA” E “PAPARDO”
  - PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)
  - ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA
  - SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO



# DIREZIONE GENERALE

**DIRETTORE:** Prof. Francesco De Domenico

## 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
- NUMERO VERDE
- SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI
- PROTOCOLLO EMAIL E PEC
- GARANTE DEGLI STUDENTI
- COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)

*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**

**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; L'URP comunica anche tramite email, il Numero Verde o il contatto diretto.

Il ricevimento del pubblico si effettua: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,00 - martedì e giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00

**Struttura Erogante:** URP – **Strutture Superiori:** Direzione Generale

**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 - **tel.:** 090/6768310 - **sito web:** <http://www.unime.it/it/ateneo/ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** utenza in generale, studenti, docenti, cittadini - **N° Utenti/Anno stimati:** 3.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Ascolto dell'utenza utile a fornire le informazioni richieste in maniera puntuale, precisa e corretta e ad innescare, dal feedback ricevuto, processi di miglioramento organizzativo. Risposte a contatti telefonici, email o tramite laboratorio di ascolto mirate a fornire le soluzioni più adeguate alle problematiche evidenziate facendo percepire all'utenza la dovuta attenzione al proprio caso, rivolta, non solo da parte del singolo operatore, ma dall'intera Organizzazione.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, email, web

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥7h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Richiesta informazioni	Informazioni erogate via web, email, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività		Tempi medi di attesa per accesso a laboratorio di ascolto	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Risposta tramite email	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Risposta telefonica		≤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	≤100
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

**Denominazione Servizio:** NUMERO VERDE 800 230 842

**Descrizione Servizio:** Servizio informativo rivolto a studenti/utenti, fornisce tutte le informazioni relative alle proposte didattiche, collegate ai servizi dell'Università, confrontandosi con l'Unità Relazioni con il Pubblico per le informazioni necessarie per lo svolgimento del servizio, integrandoli a quelle già presenti sul sito istituzionale dell'Università.

Il servizio viene svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 18,00, ed il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

Il servizio di call center svolge 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).

**Struttura Erogante:** URP – **Strutture Superiori:** Direzione Generale

**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 - **tel.:** 090/6768310 - **sito web:** <http://www.numeroverde.unime.it/>

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** utenza in generale, studenti, cittadini - **N° Utenti/Anno stimati:** 30.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Informazioni su: Immatricolazioni, iscrizioni, tasse e contributi, esenzioni, agevolazioni; Trasferimenti da o per altre Università e passaggi di corso; Diario di esami di profitto e di laurea e diario delle lezioni dei singoli Dipartimenti; Informazioni generali su tutti i Dipartimenti (ex Facoltà), in merito a: corsi di laurea triennali, lauree specialistiche, lauree specialistiche a ciclo unico, lauree magistrali, scuole di specializzazione, corsi di perfezionamento, dottorati di ricerca, strutture scientifico-didattiche, piani di studio, numeri telefonici, ecc.; Informazioni sui servizi di assistenza ai disabili; Informazioni generali sull'Ente Regionale per il Diritto allo Studio Universitario (ERSU) e sui servizi offerti; Mobilità studentesca e attività didattica integrata (Programmi comunitari Socrates-Erasmus, Tempus, Campus, ecc.); Associazioni studentesche accreditate e studenti rappresentanti negli organi di governo dell'Ateneo, nei Consigli di Facoltà e di Corso di laurea, di Diploma e di Indirizzo; Attività Centro Autonomo UnimeSport e servizi offerti; Attività Centro Universitario Sportivo (Cus) e servizi offerti; Uffici amministrativi dell'Università (responsabili delle strutture, orari di ricevimento, numeri telefonici, ecc.); Composizione organi di governo dell'Università. Il numero Verde può essere utilizzato anche per: Segnalare problemi o disservizi; Offrire suggerimenti e proposte;

**Modalità di erogazione:** Telefonico, web

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità Multicanale	Richiesta informazioni	Informazioni erogate via telefono e web/totale informazioni erogate	100%
Tempestività		Risposta telefonica	Tempo massimo dalla richiesta	≤24h
		Attesa telefonica	Tempo massimo dall'accesso	≤15 min
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

**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:** info.protocollo@unime.it - **tel.:** 090-676.8810/8811/8812/8820 - **Fax:** 090-676.8878 –  
**web:** [http://www.unime.it/ateneo/amministrazione/\\_protocollo\\_informativo](http://www.unime.it/ateneo/amministrazione/_protocollo_informativo)

**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, email, web: solo informativo]

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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	Esaustività 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 email 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:** info.protocollo@unime.it - **tel.:** 090-676.8810/8811/8812/8820 - **Fax:** 090-676.8878 –  
**web:** [http://www.unime.it/ateneo/amministrazione/\\_protocollo\\_informativo](http://www.unime.it/ateneo/amministrazione/_protocollo_informativo)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti, Docenti, Personale di ateneo, Professionisti, Imprese private, Associazioni, Enti esterni, Utenza generica - **N° Utenti/Anno stimati:** 14.000

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

**Modalità di erogazione:** email/PEC; [telefonico, web: solo informativo]

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

**Denominazione Servizio:** **GARANTE DEGLI STUDENTI**

**Descrizione Servizio:** Il Garante degli Studenti esercita un'azione di vigilanza diretta a garantire che tutte le attività dell'Università relative alla didattica, alla ricerca ed ai servizi, incidenti su diritti ed interessi degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi, si svolgano nel rispetto dei principi e delle regole enunciati dal Codice Etico dell'Ateneo e dal Codice di comportamento dei pubblici impiegati.

**Struttura Erogante:** Unita' Speciale Organi Di Garanzia – **Strutture Superiori:** Direzione Generale

**Ubicazione:** Palazzo Mariani 1°piano - MESSINA

**Responsabile Struttura:** F. IOPPOLO- **tel.:** 090 6768150 – **e-mail:** ioppolof@unime.it

**Referente Servizio:** C.PAGANO - **tel.:** 090 6768170 – **e-mail:** cpagano@unime.it

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** garantestudenti@unime.it - **tel.:** 090-6768151 -  
**sito web:** [http://www.unime.it/ateneo/organi\\_di\\_governo/garante\\_degli\\_studenti/](http://www.unime.it/ateneo/organi_di_governo/garante_degli_studenti/)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti, specializzandi e dottorandi - **N° Utenti/Anno stimati:** NON VALUTABILE

**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:** Fisico, telefonico, email, web.

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥5h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥2h
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web/ email, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività	Erogazione del servizio		Tempistica dalla ricezione istanza all'esito accertamento	≤60 gg.
	Risposta a richieste di informazioni tramite email/telefono		Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
	Acquisizione istanze utenti e iniziative d'ufficio del Garante		Tempo avvio procedimento	≤60 min
	Organizzazione agenda degli incontri del Garante con gli utenti e successiva convocazione degli stessi		Tempo convocazione dalla richiesta	≤7 gg.
	Comunicazione agli istanti dell'esito dell'accertamento e degli eventuali provvedimenti adottati al riguardo		Tempo dall'esito accertamento	≤15 gg
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web		Quantità informazioni/informazioni totali	≥50%
	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	≥50%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤5% utenza fruitrice
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

**Denominazione Servizio:** CUG (Comitato Unico di Garanzia)

**Descrizione Servizio:** Il Comitato Unico di Garanzia (CUG) è stato istituito, per il quadriennio 2014-2017, con D.R. n. 2274 del 3/9/2014 ed è preposto a svolgere un servizio utile a garantire le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora ed è di contrasto alle discriminazioni di qualsiasi natura e genere.

**Struttura Erogante:** Unita' Speciale Organi Di Garanzia – **Strutture Superiori:** Direzione Generale

**Ubicazione:** Palazzo Mariani 1°piano - MESSINA

**Responsabile Struttura:** F. IOPPOLO- **tel.:** 090 6768150 – **e-mail:** ioppolof@unime.it

**Referente Servizio:** C.PAGANO - **tel.:** 090 6768170 – **e-mail:** cpagano@unime.it

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** pariopportunita@unime.it - **tel.:** 090.6768858 - **sito web:** <http://www.unime.it/cug>

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Personale tecnico-amministrativo, personale docente, ricercatori a tempo indeterminato e determinato, popolazione studentesca, assegnisti/e, dottorandi/e, specializzandi/e, tutti i soggetti in formazione, stagisti/e, personale con contratti atipici. - **N° Utenti/Anno stimati: 500**

**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 efficiente l'organizzazione dell'Università in materia di pari opportunità.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, email, web.

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥4
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥2
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web/ email, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività	Erogazione del servizio		Tempistica dalla ricezione istanza all'intervento CUG	≤60 gg.
	Risposta a richieste di informazioni tramite email/telefono		Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
	Acquisizione istanze formulate da soggetti destinatari delle azioni proposte dal CUG		Tempo avvio procedimento	≤60 min
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web		Quantità informazioni/informazioni totali	≥50%
	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	≥30%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤20
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



# D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione

**DIRETTORE: Dott. Carmelo Trommino**

## DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

### **Servizi erogati:**

- SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO
- SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA
- SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO
- SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA
- SERVIZIO INFORMATIVO SU TFA/PAS

*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:** **SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO**

**Descrizione Servizio:** Informazioni agli studenti di carattere generale di primo livello riferibili al funzionamento delle strutture, ai servizi universitari, alle scuole di specializzazione, ai dipartimenti, ai corsi universitari, ai piani di studio, alle borse di studio, ai dottorati, agli alloggi, ai trasporti.

**Struttura Erogante:** INFO POINT – **Strutture Superiori:** U.Org Servizi agli Studenti / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** E. CASELLA - **tel.:** 090 6768344 – **e-mail:** elisabetta.casella@unime.it

**Referente Servizio:** E. CASELLA

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** infopoint@unime.it - **tel.:** 090 6768303 - **sito web:** [http://www.unime.it/studenti/\\_pagine/-51355.html](http://www.unime.it/studenti/_pagine/-51355.html)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** studenti e cittadini - **N° Utenti/Anno stimati:** 6.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Richiesta di informazioni di carattere generale e assistenza specifica su procedure informatiche tramite N° 2 postazioni multimediali a disposizione dell'utenza. Il servizio inoltre prevede: Erogazione di materiale informativo e promozionale; Supporto informativo attraverso social network; Assistenza per i servizi ESSE3; Help desk telefonico; Informazioni sui servizi Genius Card e convenzioni ATM

**Modalità di erogazione:** Fisico, help desk telefonico, email, web/social



<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, help desk telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Risposta tramite email	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%

<b>Denominazione Servizio:</b> <b>SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO</b>
<b>Descrizione Servizio:</b> Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso dei master e dei corsi di perfezionamento
<b>Struttura Erogante:</b> MASTER E CORSI DI PERFEZIONAMENTO – <b>Strutture Superiori:</b> U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
<b>Ubicazione:</b> Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
<b>Responsabile Struttura:</b> G.FURNARI - <b>tel.:</b> 090 6768263 – <b>e-mail:</b> furnari@unime.it
<b>Referente Servizio:</b> G.FURNARI
<b>Riferimenti Servizio:</b> <b>e-mail:</b> master@unime.it - <b>sito web:</b> <a href="http://www.unime.it/didattica/post_laurea">http://www.unime.it/didattica/post_laurea</a> - <b>tel.:</b> 090 6768557
<b>Tipologia di utenza interessata al servizio:</b> Studenti, docenti, cittadini, Enti esterni - <b>N° Utenti/Anno stimati:</b> 500/600
<b>Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:</b> 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 su corsi di alta formazione a studenti; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione corsi di alta formazione; Supporto telefonico e via mail a docenti e studenti; Rilascio pergamena master; Richiesta conferma titolo.
<b>Modalità di erogazione:</b> Fisico, telefonico, email, web

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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 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	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

<b>Denominazione Servizio:</b> <b>SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE AREA MEDICA</b>
<b>Descrizione Servizio:</b> Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso delle scuole di specializzazione area medica
<b>Struttura Erogante:</b> U. OP. Specializzazione Area Medica – <b>Strutture Superiori:</b> U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
<b>Ubicazione:</b> Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
<b>Responsabile Struttura:</b> T. SALVATORE - <b>tel.:</b> 090 6768592 – <b>e-mail:</b> tsalvatore@unime.it
<b>Referente Servizio:</b> T. SALVATORE
<b>Riferimenti Servizio:</b> <b>e-mail:</b> specareamedica@unime.it <b>-sito web:</b> in fase di migrazione su nuovo portale di Ateneo
<b>Tipologia di utenza interessata al servizio:</b> Laureati, docenti, specializzandi e specialisti - <b>N° Utenti/Anno stimati:</b> 700
<b>Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:</b> Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni sulle scuole di specializzazione di area medica; 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
<b>Modalità di erogazione:</b> Fisico, email, web.

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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 email	Tempo massimo dalla richiesta	≤48h
		Supporto telefonico		≤30 min
		Rilascio pergamena scuole di specializzazione area medica		≤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	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

**Denominazione Servizio:** **SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE NON MEDICHE ED ESAMI DI STATO**

**Descrizione Servizio:** Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso delle scuole di specializzazione area non medica ed esami di stato.

**Struttura Erogante:** Scuole di Specializzazione ed 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:** angelo.pappa@unime.it

**Referente Servizio:** A.PAPPA

**Riferimenti Servizio:****e-mail:** esamidistato@unime.it-**sito web:** [http://www.unime.it/scuole\\_di\\_specializzazione\\_non\\_mediche\\_ed\\_esami\\_di\\_stato](http://www.unime.it/scuole_di_specializzazione_non_mediche_ed_esami_di_stato)  
- **tel.:**090 6768353

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Laureati e abilitati - **N° Utenti/Anno stimati:** 1100 esami di stato – 200 specializzandi

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni su procedure amministrative e sull'offerta formativa delle scuole di specializzazione non mediche ed esami di stato; Supporto telefonico e via mail a docenti, specialisti, specializzandi, abilitati e abilitandi; Rilascio pergamena scuole di specializzazione non medica ed esami di stato; Rilascio certificazioni per scuole di specializzazione non medica ed esami di stato

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, email, web.

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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 pergamena scuola di specializzazione non medica		≤60 gg
		Rilascio certificazioni per scuole di specializzazione non medica ed 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	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

<b>Denominazione Servizio:</b> <b>SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA</b>
<b>Descrizione Servizio:</b> Informazione e supporto amministrativo agli Studenti durante tutto il percorso dei Corsi di Laurea
<b>Struttura Erogante:</b> SERVIZI AMMINISTRATIVI CORSI DI LAUREA – <b>Strutture Superiori:</b> D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
<b>Ubicazione:</b> Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
<b>Responsabile Struttura:</b> F. COGLITORE - <b>tel.:</b> 090 6768536– <b>e-mail:</b> francesco.coglitore@unime.it
<b>Referente Servizio:</b> F. COGLITORE
<b>Riferimenti Servizio - sito web:</b> <a href="http://www.unime.it/studenti/_sportelli_universitari">http://www.unime.it/studenti/_sportelli_universitari</a>
<b>Tipologia di utenza interessata al servizio:</b> Studenti e Laureati - <b>N° Utenti/Anno stimati:</b> 66.200
<b>Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:</b> 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.
<b>Modalità di erogazione:</b> Fisico, web, piattaforma ESSE3.



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,ESSE3/totale richieste	≥50%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda rilevabile da ticket	≤40 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		Pubblicazione 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	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

<b>Denominazione Servizio:</b> <b>SERVIZIO INFORMATIVO SU TFA/PAS</b>
<b>Descrizione Servizio:</b> Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutti i percorsi TFA/PAS
<b>Struttura Erogante:</b> TFA/PAS – <b>Strutture Superiori:</b> U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
<b>Ubicazione:</b> Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
<b>Responsabile Struttura:</b> S. SAMBATARO - <b>tel.:</b> 0906768545– <b>e-mail:</b> sabrina.sambataro@unime.it
<b>Referente Servizio:</b> S. SAMBATARO
<b>Riferimenti Servizio – email:</b> infotfa@unime.it - <b>sito web:</b> <a href="http://www.unime.it/tfa">http://www.unime.it/tfa</a> - <b>tel.:</b> 090676 (8578-8330-8542-8358)
<b>Tipologia di utenza interessata al servizio:</b> Laureati e laureandi, corsisti, Dipartimenti Didattici, Istituzioni Scolastiche, Enti esterni - <b>N° Utenti/Anno stimati:</b> 2000
<b>Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:</b> Richiesta di informazioni su procedure amministrative e sull'offerta dei percorsi TFA/PAS. Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni ai docenti per istituzione, attivazione e gestione dei percorsi TFA/PAS; Supporto telefonico e via mail a docenti, utenti e corsisti; Rilascio certificazioni; Richiesta conferma titolo; Consulenza sui requisiti di accesso ai percorsi TFA/PAS
<b>Modalità di erogazione:</b> Fisico, telefonico, email, web.

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, email 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 TFA/PAS	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 TFA/PAS	Tempi di espletamento	≤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	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



## C.O.P. Centro Orientamento e Placement

**PRESIDENTE: Prof. Dario Caroniti**

### DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

#### **Servizi erogati:**

- ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN INGRESSO
- CONSULENZA ORIENTATIVA
- FORMAZIONE ORIENTATIVA
- LABORATORI DI POTENZIAMENTO
- ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT
- INCROCIO DOMANDA OFFERTA
- TIROCINI EXTRACURRICULARI DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE ED INSERIMENTO LAVORATIVO
- TIROCINI PROFESSIONALIZZANTI
- PIANI DI INSERIMENTO LAVORATIVO
- ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO
- CONVENZIONAMENTO; ELABORAZIONE PROTOCOLLI D'INTESA, CONVENZIONI, ACCORDI
- INFORMAZIONE E AVVIO CONVENZIONAMENTO

*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:** **ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN INGRESSO**

**Descrizione Servizio:** Il servizio fornisce informazioni mirate sui corsi di studio ed indirizzamento al Dipartimento o al servizio di orientamento specialistico maggiormente coerente con l'esigenza espressa e sui profili aziendali accessibili dopo i diversi corsi di studio e sugli sbocchi occupazionali dei diversi settori disciplinari. Si eroga anche attraverso la partecipazione ad eventi e fiere.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

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

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [orientamento@unime.it](mailto:orientamento@unime.it)

**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:** Accompagnare l'utente nella individuazione del servizio più funzionale ai propri bisogni per attivarsi in percorsi di sviluppo formativo e personale identificando il c.d.s. maggiormente rispondente al proprio bisogno  
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 formativo.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, telefono/totale richieste	≥70%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤7 gg.
		Acquisizione ed analisi della domanda dell'utente attraverso lo sviluppo del colloquio individuale	Tempo massimo di espletamento	≤30 min.
		Erogazione informazioni sui servizi offerti		≤30 min.
		Erogazione informazioni su cds		≤30 min.
		Assistenza alla autoconsultazione e alla ricerca delle informazioni		≤15 min.
		Registrazione dati nel sistema informativo		≤15 min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4

**Denominazione Servizio:** **CONSULENZA ORIENTATIVA**

**Descrizione Servizio:** Il servizio fornisce consulenza specialistica finalizzata al supporto alla scelta del cds, alla definizione di progetti professionali e di percorsi di inserimento lavorativo attraverso colloqui individuali e di gruppo per :

- L'analisi di motivazioni ed interessi personali e delle dimensioni soggettive utili alla definizione di una scelta consapevole;
- l'individuazione e l'analisi delle competenze possedute (saperi disciplinari e tecnici, abilità operative, comportamenti),
- l'analisi del mercato del lavoro e per la definizione del piano di sviluppo professionale
- il supporto per la elaborazione del curriculum vitae e lettere di presentazione

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** MARIA MUSCOLO - **tel.:** 090/6768278– **e-mail:** [mmuscolo@unime.it](mailto:mmuscolo@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [orientamento@unime.it](mailto:orientamento@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti di Scuola secondaria superiore, Studenti laureandi presso l'Ateneo Messinese, Laureati presso l'Università di Messina, Corsisti di Master presso l'Università di Messina, Specializzandi presso l'Università di Messina, Specializzati presso l'Università di Messina, Dottorandi dell'Università di Messina, Dottori di ricerca dell'Università di Messina - **N° Utenti/Anno stimati:** 100

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Sostenere l'utente nella riorganizzazione delle sue risorse per il superamento della fase di transizione che ha motivato la domanda. Migliorare le strategie di fronteggiamento e di scelta di percorsi di studio, formazione e lavoro

**Modalità di erogazione:** Fisico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici/Laboratori	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, telefono/totale richieste	≥40%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤48h
		Colloqui individuali	Tempo massimo di espletamento	≤2h
		Compilazione questionari		≤60 min.
		Ricerche documentarie o sul campo		≤2h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥60%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4



**Denominazione Servizio: FORMAZIONE ORIENTATIVA**

**Descrizione Servizio:** Il servizio 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 per la scelta del cds e la transizione al lavoro, su richiesta delle scuole o dei singoli utenti. Si articola in sessioni di gruppo relativamente alle seguenti aree:

- supporto alla scelta e decision making,
- metodo di studio,
- costruire il proprio c.v.,
- autocandidatura,
- gestione del colloquio di selezione.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** MARIA MUSCOLO - **tel.:** 090/6768278– **e-mail:** [mmuscolo@unime.it](mailto:mmuscolo@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [orientamento@unime.it](mailto:orientamento@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti di Scuola secondaria superiore, Studenti laureandi presso l'Ateneo Messinese, Laureati presso l'Università di Messina, Corsisti di Master presso l'Università di Messina, Specializzandi presso l'Università di Messina, Specializzati presso l'Università di Messina, Dottorandi dell'Università di Messina, Dottori di ricerca dell'Università di Messina - **N° Utenti/Anno stimati:** 200

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Favorire lo sviluppo delle competenze orientative necessarie e/o utili al superamento della fase di transizione scuola – università – lavoro.

**Modalità di erogazione:** Fisico (supporto), web, mail (informativo)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici/Laboratori	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, telefono/totale richieste	≥40%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤20 gg
		Progettazione intervento	Tempo massimo di espletamento	≤24h
		Organizzazione materiale e logistica		≤80 min.
		Erogazione intervento		≤150 min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥40%
		Comunicazione informazioni via web/mail	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	≤10
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4

**Denominazione Servizio:** **LABORATORI DI POTENZIAMENTO**

**Descrizione Servizio:** Il servizio è finalizzato allo sviluppo delle competenze necessarie per affrontare le prove di ingresso e il primo anno di studio. Si articola nell'organizzazione di laboratori, condotti da docenti dei Dipartimenti, a fronte di richieste provenienti dalle scuole ed Enti o a fronte di specifiche esigenze di intervento durante il primo anno di studio.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

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

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [orientamento@unime.it](mailto:orientamento@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti di Scuola secondaria superiore, Studenti iscritti al primo anno dell'Ateneo Messinese, Scuole, Enti - **N° Utenti/Anno stimati:** 1000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Favorire lo sviluppo delle competenze necessarie e/o utili ad affrontare le prove di ingresso all'università e/o il primo anno di studio.

**Modalità di erogazione:** Fisico (supporto), web, email (informativo)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici/Laboratori	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, telefono/totale richieste	≥40%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤20 gg.
		Progettazione intervento	Tempo massimo di espletamento	≤24 h
		Contatto docenti		≤180 min
		Erogazione formazione (a cura dei Dipartimenti incaricati)		≤180 min
		Organizzazione materiale e logistica		≤150 min
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥40%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥50%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤30
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4

**Denominazione Servizio: ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT**

**Descrizione Servizio:** Il servizio fornisce informazioni mirate sui servizi offerti dal COP ed indirizzamento alla struttura maggiormente coerente con l'esigenza espressa, sul sistema produttivo ed imprenditoriale locale: settori, imprese, associazioni e rappresentanze, sui profili aziendali: settore, dimensioni economiche ed organizzative, prodotti/servizi, clienti, ubicazioni, profili professionali, sulle offerte di lavoro, sui dispositivi di inserimento attivi

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** dario.caroniti@unime.it

**Referente Servizio:** ROSALBA PRUITI - **tel.:** 090/6768323– **e-mail:** rpruiti@unime.it

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [jobplacement@unime.it](mailto:jobplacement@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti laureandi presso l'Ateneo Messinese; Laureati presso l'Università di Messina; Corsisti di Master presso l'Università di Messina; Specializzandi presso l'Università di Messina; Specializzati presso l'Università di Messina; Dottorandi dell'Università di Messina; Dottori di ricerca dell'Università di Messina; Aziende; Associazioni di Categoria; Dipartimenti -

**N° Utenti/Anno stimati:** 5000

**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, email

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, telefono/totale richieste	≥50%
Tempestività	Attivazione servizio		Tempo dalla richiesta	≤60 min.
	Acquisizione ed analisi della domanda dell'utente attraverso lo sviluppo del colloquio individuale		Tempo massimo di espletamento	≤30 min.
	Assistenza alla compilazione della Scheda di Partecipazione ai Servizi/cv Alma Laurea			≤30 min.
	Erogazione informazioni sui servizi offerti			≤30 min.
	Erogazione informazioni su opportunità di lavoro e formazione			≤30 min
	Sviluppo di seminari informativi tematici			≤150 min
	Registrazione dati nel sistema informativo			≤15 min
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web			Quantità informazioni/informazioni totali
	Aggiornamento informazioni web		Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4

**Denominazione Servizio:** **INCROCIO DOMANDA OFFERTA**

**Descrizione Servizio:** Il servizio è finalizzato a supportare l'utente nell'incontro con la domanda di lavoro e ad informare sulle offerte di lavoro provenienti da richieste dirette delle imprese. Il servizio fornisce inoltre un supporto nella individuazione delle candidature attraverso:

- pubblicizzazione delle offerte di lavoro provenienti da richieste dirette delle imprese
- individuazione dei profili maggiormente rispondenti alle richieste delle aziende
- preselezione dei laureandi e dei neolaureati e presentazione di liste ad hoc

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** GRAZIELLA GALLETTA - **tel.:** 090/6768274– **e-mail:** [ggalletta@unime.it](mailto:ggalletta@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – **email:** [jobplacement@unime.it](mailto:jobplacement@unime.it) – **facebook:** UniMe - Centro Orientamento e Placement

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti laureandi presso l'Ateneo Messinese; Laureati presso l'Università di Messina; Corsisti di Master presso l'Università di Messina; Specializzandi presso l'Università di Messina; Specializzati presso l'Università di Messina; Dottorandi dell'Università di Messina; Dottori di ricerca dell'Università di Messina; Aziende- **N° Utenti/Anno stimati:** 20.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Supportare l'utente nell'incontro con la domanda di lavoro. Informare sulle offerte di lavoro provenienti da richieste dirette delle imprese; Fornire alle imprese un elenco di candidati coerenti ai fabbisogni e ai profili professionali richiesti.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web/social, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, mail, telefono/totale richieste	≥80%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤48 h.
		Analisi delle esigenze individuali e/o dell'Azienda/Ente	Tempo massimo di espletamento	≤15 min.
		Diffusione delle proposte di lavoro tramite sito internet		≤15 min.
		Trasmissione mailing informative generali e mirate, elaborate sulla base di una verifica di rispondenza fra requisiti posseduti e richiesti		≤15 min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	≤100
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



**Denominazione Servizio: TIROCINI EXTRACURRICULARI DI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE ED INSERIMENTO LAVORATIVO**

**Descrizione Servizio:** Il servizio è finalizzato a consentire la realizzazione di esperienze in azienda di orientamento e formazione e pre-inserimento lavorativo. Nello specifico il servizio si occupa di:

- segnalare alle imprese convenzionate la candidatura dell'utente, se coerente con il profilo ricercato dall'azienda
- attivare il tirocinio formativo
- supportare nella predisposizione del progetto formativo
- rilasciare la dichiarazione delle competenze acquisite
- aggiornare la banca dati delle aziende convenzionate

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** ROSALBA PRUITI - **tel.:** 090/6768323– **e-mail:** [rpruiti@unime.it](mailto:rpruiti@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [jobplacement@unime.it](mailto:jobplacement@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti laureandi presso l'Ateneo Messinese; Laureati presso l'Università di Messina; Corsisti di; Master presso l'Università di Messina; Specializzandi presso l'Università di Messina; Specializzati presso l'Università di Messina; Dottorandi dell'Università di Messina; Dottori di ricerca dell'Università di Messina; Aziende - **N° Utenti/Anno stimati:** 250

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Fornire al laureando/neolaureato dell'Ateneo la possibilità di sperimentare le competenze acquisite; Offrire alle imprese una opportunità di adeguamento delle competenze tecniche del laureato; Consentire un processo di selezione on the job; Offrire una opportunità di pre – inserimento lavorativo.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, telefono/totale richieste	≥50%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤7 gg.
		Registrazione della richiesta di tirocinio e verifica delle condizioni per l'attivazione del tirocinio	Tempo massimo di espletamento	≤15 min.
		Espletamento delle procedure amministrative per l'attivazione del tirocinio		≤48 h.
		Attivazione proroga tirocinio		≤15 min.
		Acquisizione modulistica sulle competenze acquisite		≤60 min
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥60%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	≤15
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

**Denominazione Servizio: TIROCINI PROFESSIONALIZZANTI**

**Descrizione Servizio:** Il servizio è finalizzato a consentire lo svolgimento del tirocinio previsto per l'accesso all'esame di stato in psicologia. Nello specifico il servizio si occupa di:

- attivare il tirocinio formativo
- rilasciare la dichiarazione delle competenze acquisite
- aggiornare la banca dati delle aziende convenzionate

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** ROSALBA PRUITI - **tel.:** 090/6768323– **e-mail:** [rpruiti@unime.it](mailto:rpruiti@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [jobplacement@unime.it](mailto:jobplacement@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Laureati in psicologia presso l'Università di Messina; Commissione Tirocini c.d.s.; Aziende -  
**N° Utenti/Anno stimati:** 150

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Consentire lo svolgimento del tirocinio previsto per l'accesso all'esame di stato in psicologia.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, telefono/totale richieste	≥80%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤15 gg.
		Verifica degli elenchi inviati dalla Commissione tirocini e rispondenza con i progetti formativi	Tempo massimo di espletamento	≤48 h.
		Espletamento delle procedure amministrative per l'attivazione del tirocinio		≤5 gg.
		Acquisizione modulistica sulle competenze acquisite		≤4 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥60%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	≤15
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

**Denominazione Servizio: PIANI DI INSERIMENTO LAVORATIVO**

**Descrizione Servizio:** Finalità del servizio è la progettazione e realizzazione di Piani di Inserimento Lavorativo che consentano di facilitare la transizione al lavoro di neolaureati, valorizzando i titoli di studio, qualificandone il profilo professionale attraverso azioni formative mirate, riducendo i tempi della transizione e consentendo il potenziamento della coerenza fra lavoro svolto e titolo di studio posseduto. Finalità è anche potenziare le opportunità di inserimento lavorativo in uscita dal percorso previsto dal PIL.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** MARIA MUSCOLO - **tel.:** 090/6768278– **e-mail:** [mmuscolo@unime.it](mailto:mmuscolo@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [jobplacement@unime.it](mailto:jobplacement@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti di Scuola secondaria superiore; Studenti laureandi presso l'Ateneo Messinese; Laureati presso l'Università di Messina; Corsisti di Master presso l'Università di Messina; Specializzandi presso l'Università di Messina; Specializzati presso l'Università di Messina; Dottorandi dell'Università di Messina; Dottori di ricerca dell'Università di Messina; Aziende; Enti erogatori -  
**N° Utenti/Anno stimati:** 50

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Facilitare la transizione al lavoro di neolaureati, valorizzando i titoli di studio, qualificandone il profilo professionale attraverso azioni formative mirate e potenziando le opportunità di inserimento lavorativo

**Modalità di erogazione:** Fisico, web, mail

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici/Laboratori	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, mail/totale richieste	≥50%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤5 gg
		Identificazione fabbisogni di sviluppo delle imprese e declinazione dei profili professionali.	Tempo massimo di espletamento	≤24h
		Progettazione dell'intervento		≤5 gg
		Orientamento		≤5 h.
		Formazione		≤5 h.
		Formazione on the job/tirocinio/Apprendistato		≤180 gg
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥50%
		Comunicazione informazioni via web/mail	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	≤5
	Compiutezza	Esaustività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

**Denominazione Servizio: ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO**

**Descrizione Servizio:** Il servizio è finalizzato alla realizzazione di percorsi di alternanza scuola – lavoro per accrescere negli studenti la motivazione allo studio e l’acquisizione di competenze maturate “sul campo”. L’azione si concretizza in successive fasi di intervento e, nello specifico:

- Definizione della modulistica, della contrattualistica e del piano di comunicazione del servizio;
- Ricognizione interna per individuare i Dipartimenti/Strutture e Centri interessati ad ospitare per periodi di stage gli studenti delle 4 e 5 classi degli istituti superiori di Messina ;
- Invito alle scuole a partecipare al progetto, indicando gli studenti da avviare al percorso;
- Incrocio domanda/offerta;
- Stipula delle convenzioni per l’alternanza scuola-lavoro;
- Predisposizione dei progetti formativi individuali;
- Avvio dei percorsi di stage, di durata variabile (max 200 ore nei licei e 400 negli istituti tecnici) e concordata con i fabbisogni formativi degli studenti.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

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

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [orientamento@unime.it](mailto:orientamento@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti di Scuola secondaria superiore; Licei della città e della provincia di Messina; Istituti tecnici della città e della provincia di Messina; Ufficio Scolastico Provinciale di Messina - **N° Utenti/Anno stimati:** 1000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Offrire agli studenti la possibilità di conoscere dall’interno il mondo universitario, utilizzando la formula dell’alternanza scuola lavoro quale momento formativo ed informativo sulle opportunità di formazione e di crescita personale offerte dall’Ateneo.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, telefono/totale richieste	≥70%
Tempestività		Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤20 gg.
		Progettazione intervento	Tempo massimo di espletamento	≤2 gg.
		Contatti istituti scolastici		≤5 gg.
		Incrocio D/O		≤150 min.
		Predisposizione progetti formativi		≤3 gg.
		Organizzazione e logistica		≤150 min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥70%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	Esaustività delle prestazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥4



**Denominazione Servizio:** **CONVENZIONAMENTO; ELABORAZIONE PROTOCOLLI D'INTESA, CONVENZIONI, ACCORDI**

**Descrizione Servizio:** Il servizio è finalizzato a consentire la realizzazione di:

- Tirocini curriculari, previsti dal piano di studi dello studente e funzionali al riconoscimento di CFU;
- Tirocini extracurriculari, rivolti a laureati ai fini di un'esperienza di formazione e pre-inserimento lavorativo;
- Stage, rivolti ad allievi di corsi di Master e di Dottorato di ricerca e previsti dai rispettivi percorsi formativi post-laurea;
- Tirocini professionalizzanti, rivolti a laureati obbligatori per l'accesso all'Esame di Stato previsto per le professioni ordinistiche,
- Tirocini per laureandi, rivolti a chi ha già effettuato il tirocinio curriculare e desidera svolgere la tesi di laurea attraverso un'esperienza in azienda.

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, laureati; l'elaborazione e successiva approvazione di Protocolli d'Intesa etc. sancisce l'operatività dei suddetti Programmi.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** [dario.caroniti@unime.it](mailto:dario.caroniti@unime.it)

**Referente Servizio:** D VADALA' - **tel.:** 090/6768266– **e-mail:** [dvadala@unime.it](mailto:dvadala@unime.it)

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: [servizioconvenzioni@unime.it](mailto:servizioconvenzioni@unime.it)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti, Laureati, Corsisti Master, Dottorandi e Dottori di ricerca, Dipartimenti, Aziende, Enti pubblici, Soggetti del Terzo settore, Istituti Scolastici Superiori- **N° Utenti/Anno stimati:** 1.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Facilitare il processo di sottoscrizione della convenzione ai fini dello svolgimento dello stage e/o tirocinio extracurriculare e/o professionalizzante richiesto dall'utente. Facilitare il processo di sottoscrizione di Protocolli d'Intesa, specifiche Convenzioni, Accordi

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, mail, telefono/totale richieste	≥80%
Tempestività	Attivazione servizio		Tempo dalla richiesta	≤15 gg.
	Espletamento delle procedure amministrative successive alla sottoscrizione della convenzione		Tempo massimo di espletamento	≤15 gg
	Registrazione della richiesta e verifica delle condizioni per la sottoscrizione del Protocollo, Accordo etc.			≤30 min.
	Elaborazione documento			≤60 min.
	Aggiornamento normativo			≤90 min
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web		Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
	Aggiornamento informazioni web		Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	≤50
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%

**Denominazione Servizio: INFORMAZIONE E AVVIO CONVENZIONAMENTO**

**Descrizione Servizio:** Il servizio fornisce informazioni mirate sul convenzionamento, ai fini dello svolgimento di stage, tirocini curriculari ed extracurriculari, presso enti pubblici e soggetti del sistema produttivo ed imprenditoriale locale e del terzo settore; le informazioni sono erogate attraverso contatti telefonici, e-mail e front-office. Supporta inoltre i Dipartimenti dell'Ateneo fornendo informazioni e modulistica. Aggiorna la banca dati delle Convenzioni Tirocini Curriculari.

**Struttura Erogante:** C.O.P. CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT

**Ubicazione:** Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA

**Responsabile Struttura:** D. CARONITI - **tel.:** 090 2925406– **e-mail:** dario.caroniti@unime.it

**Referente Servizio:** A.PERDICHIZZI- **tel.:** 090/6768303– **e-mail:** aperdichizzi@unime.it

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/orientamento> – email: servizioconvenzioni@unime.it

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti, Laureati, Dipartimenti dell'Ateneo, Corsisti Master, Dottorandi e Dottori di ricerca, aziende, enti pubblici, soggetti del Terzo settore- **N° Utenti/Anno stimati:** 2.000

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Facilitare il processo di sottoscrizione della convenzione ai fini dello svolgimento dello stage e/o tirocinio extracurricolare e/o professionalizzante richiesto dall'utente.

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, web, email

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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, 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		≤30 min.
		Aggiornamento banca dati Convenzioni		≤30 min.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
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	≤50
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



# RETTORATO

**DIRETTORE: Prof. Francesco De Domenico**

## DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

### **Servizi erogati:**

- INTERVENTI SPECIALIZZATI PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI / DSA
- TUTORATO SPECIALIZZATO
- AFFIANCAMENTO STUDENTE PART-TIME
- CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO

*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: INTERVENTI SPECIALIZZATI PER STUDENTI DIVERSAMENTE ABILI / DSA**

**Descrizione Servizio:** Il servizio pone in essere attività e servizi specifici che mirano all'inserimento dello studente con disabilità/DSA nella vita universitaria e che predispongono condizioni e soluzioni per il raggiungimento della piena integrazione. Tali attività si espletano:

1) tramite front-office fisico e supporto telefonico o via mail per problemi connessi a tasse, modalità di interazione con le segreterie didattiche, modalità di interazione con i docenti e con i docenti referenti; 2) tramite servizio di valutazione per studenti con disabilità al fine dell'assegnazione di ausili tecnologici; anche in comodato d'uso; 3) tramite servizio di sportello per consulenza/valutazione per studenti con DSA; 4) tramite strumenti web/social; 5) tramite supporto per lo svolgimento dei test di accesso ai corsi di laurea a numero programmato

Tra gli interventi previsti si annovera anche il servizio di trasporto e assistenza, che viene erogato agli studenti con gravi disabilità motorie/visive, ai sensi della L.104/92 art. 3 comma 3, a seguito di richiesta pervenuta e dopo adeguata valutazione da parte del Centro disabilità/DSA di Ateneo. Il servizio di trasporto è pensato come un contributo per garantire la partecipazione alle attività curriculari ed extracurriculari (convegni, giornate di studio pertinenti al percorso formativo degli studenti, etc.). In atto il servizio di trasporto è espletato dal Comune di Messina.

**Struttura Erogante:** Servizi Disabilità/DSA – **Strutture Superiori:** Rettorato

**Ubicazione:** Palazzo Mariani - Via Consolato del Mare, n. 41 - 98122 Messina (ME)

**Vice Responsabile Struttura:** R. FARAONE **tel.:**090 6768311 – **e-mail:** rosalia.faraoneunime.it

**Referente Servizio:** R. FARAONE

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** ufficio.disabili@unime.it - **tel.:** 090 6768311 - **sito web:** [http://www.unime.it/sezione\\_disabili](http://www.unime.it/sezione_disabili)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti Diversamente Abili o con Disturbo Specifico di Apprendimento (DSA) -

**N° Utenti/Anno stimati:** 120

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Miglioramento del livello di comunicazione ed interazione tra studente con disabilità e Ateneo (in tutte le sue componenti); dotazione di strumenti tecnologici e metodologie in grado di sopperire a varie forme e gradi di disabilità

**Modalità di erogazione:** Fisico, telefonico, email, web, social (facebook)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Servizio di Front Office e Sportello DSA	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, social network, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
		Ricezione richieste con sistemi telefonici/online	N° richieste/totale richieste evase	≥70%
Tempestività		Tempi medi di attesa al front office	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Tempo massimo di risposta tramite web, mail, telefono	Tempo di risposta dalla richiesta	≤48h
		Valutazione studenti con disabilità ai fini dell'assegnazione di ausili tecnologici	Formulazione esito dalla valutazione	≤48h
		Assegnazione di ausili tecnologici in dotazione alla struttura	Tempo di assegnazione dalla valutazione positiva	≤48h
		Consulenza/valutazione per studenti con DSA	Tempo dalla richiesta	≤7 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni tot.	≥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	≤10
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	Rilevamento di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

**Denominazione Servizio: TUTORATO SPECIALIZZATO**

**Descrizione Servizio:** Il servizio di Tutorato Specializzato consente ad ogni studente con disabilità superiore al 65% di richiedere supporto allo studio di un determinato numero di materie tramite assegnazione di un tutor senior, che è un esperto nella disciplina oggetto dello studio, scelto dopo un procedimento di valutazione effettuato dal Dipartimento interessato. Il tutor si dedicherà allo studente destinatario dell'azione di supporto per 240 ore.

**Struttura Erogante:** Servizi Disabilità/DSA – **Strutture Superiori:** Rettorato

**Ubicazione:** Palazzo Mariani - Via Consolato del Mare, n. 41 - 98122 Messina (ME)

**Vice Responsabile Struttura** R. FARAONE **tel.:**090 6768311 – **e-mail:** rosalia.faraoneunime.it

**Referente Servizio:** R. FARAONE

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** ufficio.disabili@unime.it - **tel.:** 090 6768311 - **sito web:** [http://www.unime.it/sezione\\_disabili](http://www.unime.it/sezione_disabili)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti Diversamente Abili o con Disturbo Specifico di Apprendimento (DSA) -  
**N° Utenti/Anno stimati:** 6

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Superare le difficoltà che alcuni studenti con disabilità possono incontrare durante lo studio individuale in specifiche materie.

**Modalità di erogazione:** online/fisico (richiesta); fisico, telefonico, email, web, social (erogazione secondo esigenze e modalità concordate col tutor)



<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Servizio di Front Office	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Ricezione richieste con sistemi online	N° richieste/totale richieste evase	≥50%
Tempestività		Valutazione richiesta e trasmissione al Dipartimento interessato	Tempo dalla richiesta	≤7 gg
		Assegnazione tutor	Tempo dalla richiesta	≤60 gg.
Trasparenza		Informazioni pubblicate via web e/o comunicate direttamente all'interessato tramite email, telefono, altro	Quantità informazioni/informazioni tot.	≥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	≤1
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamento di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

**Denominazione Servizio:** **AFFIANCAMENTO STUDENTE PART-TIME**

**Descrizione Servizio:** Il servizio di affiancamento di uno studente part-time consente, ad ogni studente con disabilità superiore al 65%, di richiedere supporto di uno o più studenti part-time sulla base delle proprie esigenze. Ciascun studente part-time sarà impegnato per una durata massima di 150 ore.

**Struttura Erogante:** Servizi Disabilità/DSA – **Strutture Superiori:** Rettorato

**Ubicazione:** Palazzo Mariani - Via Consolato del Mare, n. 41 - 98122 Messina (ME)

**Vice Responsabile Struttura R. FARAONE tel.:**090 6768311 – **e-mail:** rosalia.faraoneunime.it

**Referente Servizio:** R. FARAONE

**Riferimenti Servizio: e-mail:** ufficio.disabili@unime.it - **tel.:** 090 6768311 - **sito web:** [http://www.unime.it/sezione\\_disabili](http://www.unime.it/sezione_disabili)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti Diversamente Abili o con Disturbo Specifico di Apprendimento (DSA) -  
**N° Utenti/Anno stimati:** 60

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Accompagnamento e guida all'interno dei plessi universitari; Difficoltà nel prendere appunti durante le lezioni; Interazione difficile con le strutture didattiche e amministrative dell'Ateneo, per dislocazioni spaziali e tempi; Bisogno di essere affiancati nello studio.

**Modalità di erogazione:** online (richiesta); fisico, telefonico, email, web, social (erogazione secondo esigenze e modalità concordate con lo studente part-time assegnato)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Servizio di Front Office	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Ricezione richieste con sistemi online	N° richieste/totale richieste evase	≥50%
Tempestività		Valutazione richiesta e avvio procedure	Tempo dalla richiesta	≤48h
		Assegnazione studente part-time	Tempo dalla richiesta	≤90 gg.
Trasparenza		Informazioni pubblicate via web e/o comunicate direttamente all'interessato tramite email, telefono, altro	Quantità informazioni/informazioni tot.	≥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	≤5
	Compiutezza	Esautività delle prestazioni erogate	Rilevamento di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

**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 a titolo gratuito se si tratta di soggetti interni all'Università o a titolo oneroso se si tratta di soggetti pubblici e privati. Per i soggetti esterni è previsto un rimborso spese forfettario, che viene quantificato sulla base di un tariffario stabilito annualmente dal Consiglio di Amministrazione, che include il costo del servizio di apertura e chiusura degli spazi utilizzati e dell'assistenza del personale, del servizio di pulizia ordinario, il rimborso dei consumi di energia elettrica e degli impianti di climatizzazione, l'utilizzo di impianti audio-video, ecc.

**Struttura Erogante:** U.OP. Cerimoniale e Centro Stampa Digitale – **Strutture Superiori:** U. ORG. Comunicazione Strategica/Segreteria Generale/Rettorato

**Ubicazione:** Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

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

**Referente Servizio:** A. BRUNO

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** cerimoniale@unime.it - **tel.:** 090 676-8938/8949 **sito web:** [http://www.unime.it/ateneo/normativa/\\_regolamenti](http://www.unime.it/ateneo/normativa/_regolamenti)

**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:** Fisico, telefonico, email, web.

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤15%



**C.L.A.M.**

**Centro Linguistico d'Ateneo Messinese**

**PRESIDENTE: Prof.ssa Patrizia Torricelli**

## **DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD**

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

### **Servizi erogati:**

- CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE
- ATTIVITÀ DI TRADUZIONE
- CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE

*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:** **CORSI DI FORMAZIONE PER LE LINGUE STRANIERE**

**Descrizione Servizio:** Corsi per l'apprendimento delle lingue: Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo, Russo, Arabo, Cinese, destinati a studenti, personale dipendente UNIME, ed altri utenti esterni. Sono erogati Corsi collettivi da 30 a 50 ore; Corsi per piccoli gruppi (min.5 studenti); Corsi individuali da 10 a 50 ore. Il servizio prevede anche l'erogazione di corsi con test di verifica anche in modalità e-learning tramite piattaforma dedicata. Il servizio è erogato con l'utilizzo di laboratori didattici e strumenti informatici avanzati in dotazione alla struttura.

**Struttura Erogante:** Centro Linguistico d'Ateneo di Messina (CLAM)

**Ubicazione:** Via Luciano Manara, 54 MESSINA

**Responsabile Struttura:** Prof.ssa. Patrizia Torricelli- **tel.:** 090 6767203 – **e-mail:** torricel@unime.it

**Referente Servizio:** Dott.ssa ROSALBA LOSI - **tel.:** 090 6767206 – **e-mail:** rlosi@unime.it

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** clam@unime.it - **tel.:** 090 6767200 / 090 6767202- **sito web:** <http://clam.unime.it/>

**Referente supporto e-learning:** Dott.ssa ROSARIA PARISI - **tel.:** 090 6767201 - **e-mail:** rparisi@unime.it

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** studenti, personale università, professionisti, cittadinanza in genere - **N° Utenti/Anno stimati:** 800

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Formazione linguistica degli studenti e del personale dipendente dell'Università di Messina, nel quadro della Internazionalizzazione dell'Ateneo. Arricchimento curricolare per tutti gli utenti, con il rilascio di Certificazioni nazionali e internazionali con valore di titoli riconosciuti da Enti pubblici e privati in Italia e all'Estero, per lavoro o ricerca e per la partecipazione ai concorsi pubblici e privati. Apprendimento delle lingue straniere per finalità professionali, lavorative e personali.

**Modalità di erogazione:** Fisico, e-learning (per i corsi attivati)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici di Front Office e Segreteria	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥15h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e-mail, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
		Corsi in modalità e-learning	N° corsi online/totale corsi	≥50%
Tempestività	Tempi medi di attesa agli sportelli		Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
	Tempo massimo di risposta tramite web, mail, telefono		Tempo di risposta dalla richiesta	≤48h
	Erogazione di materiale informativo e promozionale		Tempo dalla richiesta	Sempre disponibile, tramite espositori, durante gli orari di accesso al pubblico
	Formazione classi e calendarizzazione corsi		Tempo dalla chiusura iscrizioni	≤3 gg.
	Fatturazione incassi		Tempo dalla chiusura iscrizioni	≤30 gg.
	Erogazione compensi docenti		Tempo dalla regolare esecuzione della prestazione	≤30 gg.
Trasparenza	Pubblicazione informazioni via web		Quantità informazioni/informazioni tot.	≥90%
	Tempi di aggiornamento		Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤10
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤10%



<b>Denominazione Servizio:</b> <b>ATTIVITÀ DI TRADUZIONE</b>
<b>Descrizione Servizio:</b> Il servizio riguarda la traduzione di testi in genere e, in occasione di convegni in lingua straniera, l'attività di traduzione simultanea. Il servizio di traduzione simultanea può essere erogato in cabina, con cuffie per il traduttore e auricolari per i partecipanti all'incontro, senza pause del relatore; oppure in forma consecutiva con la presenza dell'interprete microfonato in sala che traduce a intervalli regolari di alcuni minuti con pause del relatore.
<b>Struttura Erogante:</b> Centro Linguistico d'Ateneo di Messina (CLAM)
<b>Ubicazione:</b> Via Luciano Manara, 54 MESSINA
<b>Responsabile Struttura:</b> Prof.ssa. PATRIZIA TORRICELLI- <b>tel.:</b> 090 6767203 – <b>e-mail:</b> torricel@unime.it
<b>Referente Servizio:</b> Dott.ssa ROSALBA LOSI - <b>tel.:</b> 090 6767206 – <b>e-mail:</b> rlosi@unime.it
<b>Riferimenti Servizio:</b> <b>e-mail:</b> clam@unime.it - <b>tel.:</b> 090 6767200 / 090 6767202- <b>sito web:</b> <a href="http://clam.unime.it/">http://clam.unime.it/</a>
<b>Tipologia di utenza interessata al servizio:</b> Studenti, cittadini, Università, Enti, Associazioni, Organizzatori di eventi- <b>N° Utenti/Anno stimati:</b> 5
<b>Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:</b> Traduzioni specialistiche di lavori scientifici, tecnici e parti generiche per qualsiasi tipologia d'uso. Servizi di interpretariato consecutivo durante i convegni in lingua straniera.
<b>Modalità di erogazione:</b> Fisico, web/email (traduzione testi)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici di Front Office e Segreteria	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥15h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e-mail, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
		Acquisizione testi tramite canali web-email	N° testi da tradurre acquisiti via web-mail/traduzioni effettuate	≥50%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Tempo massimo di risposta tramite web, mail, telefono	Tempo di risposta dalla richiesta	≤48h
		Accettazione incarico	Tempo dalla richiesta	≤2 gg.
		Incassi e fatturazione	Tempo dal pagamento	≤30 gg
		Erogazione compensi (se dovuti)	Tempo dalla regolare esecuzione della prestazione	≤30 gg
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni tot.	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	0
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤10%

**Denominazione Servizio:** **CERTIFICAZIONI LINGUISTICHE**

**Descrizione Servizio:** Rilascio delle certificazioni linguistiche secondo il Quadro Comune Europeo di Riferimento (CEFR) per i livelli da A2 a C2 per le lingue straniere e per la didattica dell'italiano come lingua straniera; Rilascio della certificazione Internazionale IELTS per l'Inglese tramite esami in sede; Rilascio certificazione internazionale DITALS di I° e II° livello per l'insegnamento dell'Italiano agli Stranieri tramite esami in sede  
Erogazione corsi di orientamento per la certificazione DITALS di 1° e 2° livello (L' Ente è sottoposto a monitoraggio monitorato DITALS)

**Struttura Erogante:** Centro Linguistico d'Ateneo di Messina (CLAM)

**Ubicazione:** Via Luciano Manara, 54 MESSINA

**Responsabile Struttura:** Prof.ssa. PATRIZIA TORRICELLI- **tel.:** 090 6767203 – **e-mail:** torricel@unime.it

**Referente Servizio:** Dott.ssa ROSALBA LOSI - **tel.:** 090 6767206 – **e-mail:** rlosi@unime.it

**Riferimenti Servizio:** **e-mail:** clam@unime.it - **tel.:** 090 6767200 / 090 6767202- **sito web:** <http://clam.unime.it/>

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Studenti, professionisti, personale universitario, cittadini - **N° Utenti/Anno stimati:** 80

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Certificazione linguistica degli studenti e del Personale dell'Università di Messina, nel quadro della Internazionalizzazione dell'Ateneo. Arricchimento curricolare per tutti gli utenti, con il rilascio di Certificazioni nazionali e internazionali con valore di titoli riconosciuti da Enti pubblici e privati in Italia e all'Estero, per lavoro o ricerca e per la partecipazione ai concorsi pubblici e privati.

**Modalità di erogazione:** Fisico (sessioni d'esame); Fisico/web/mail/telefonico (supporto informativo)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici di Front Office e Segreteria	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥15h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥4h
	Accessibilità Multicanale	Informazioni sui servizi resi	Informazioni erogate via web, e-mail, telefonico/totale informazioni erogate	≥80%
		Raccolta iscrizioni alle sessioni d'esame tramite canali online	N° iscrizioni online/totale iscrizioni	≥50%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤30 min.
		Tempo massimo di risposta tramite web, mail, telefono	Tempo di risposta dalla richiesta	≤48h
		Formazione delle classi per gruppi omogenei, calendarizzazione degli esami e comunicazione degli iscritti ai fini assicurativi	Tempo dalla chiusura iscrizioni	≤3 gg.
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni tot.	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤24h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤10
	Compiutezza	Esautività delle informazioni erogate	N° feedback negativi da parte dell'utenza/totale utenza	≤10%



# D. A. Attività Negoziali e Servizi Generali

**DIRETTORE: Avv. Danila Nostro**

## DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

### ***Servizi erogati:***

- TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI “ANNUNZIATA” E “PAPARDO”

**Denominazione Servizio:** **TRASPORTO TRAMITE BUS NAVETTA PER I POLI UNIVERSITARI “ANNUNZIATA” E “PAPARDO”**

**Descrizione Servizio:** Il servizio prevede l'istituzione di corse gratuite con pullman di ditte private per facilitare il raggiungimento dei poli universitari “Annunziata” e “Papardo”

**Struttura Erogante:** U. ORG. Gestione Contratti e Servizi Generali - **Struttura Superiore:** D. A. Attività Negoziale e Servizi Generali

**Ubicazione:** Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

**Responsabile Struttura:** DONATELLA CAMINITI - **tel.:** 090 6768054 – **e-mail:** donatella.caminiti@unime.it

**Referente Servizio:** M. RAGNO - **tel.:** 090 6767018– **e-mail:** ragnom@unime.it

**Riferimenti Servizio - sito web:** <http://www.unime.it/studenti> – **e-mail:** direzioneappalti@unime.it – **tel.:** 090 6768065

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** studenti, assegnisti, dottorandi, borsisti - **N° Utenti/Anno stimati:** 2.500

**Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare:** Il servizio mira a favorire il raggiungimento dei poli universitari decentrati dell'Annunziata e di Papardo permettendo a tutti gli studenti dell'Università di Messina di fruire del trasporto gratuito su mezzi di ditte private incaricate dall'Ateneo. Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì (restano esclusi sabato, domenica, festivi e giorni di sospensione didattica) secondo orari e fermate pubblicati sul sito di Ateneo.

**Modalità di erogazione:** Fisico (trasporto), web (informativo)

**Indicatori e standard di qualità:** Da definire

**Motivazione:** Il servizio è erogato tramite affidamento a ditta privata con contratto in corso di esecuzione su cui non è possibile intervenire in merito agli standard di qualità che si intendono offrire e sui relativi controlli da operare. Il processo di erogazione del servizio è in fase di revisione con definizione di indicatori di qualità e valori programmati che costituiranno gli standard previsti dall'Ateneo in sede di nuovo affidamento del servizio.



# D. A. Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie

**DIRETTORE: Prof. Francesco De Domenico**

## 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 P.C.C. <http://certificazionecrediti.mef.gov.it/>

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Creditori dell'Ateneo - **N° Utenti/Anno stimati:** 4.500

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

**Modalità di erogazione:** Piattaforma web



<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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



**C.I.A.M.**

**Centro Informatico Ateneo di Messina**

**PRESIDENTE: Prof. Antonio Puliafito**

**DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD**

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

**Servizi erogati:**

- 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: ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA**

**Descrizione Servizio:** Il servizio garantisce la connessione in rete WiFi, oltre che al personale di Ateneo, a tutti i 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 come unico servizio quello di accesso al WiFi. La concessione di account di posta elettronica è invece possibile, anche a personale esterno, ma che intrattiene rapporti formali con l'Amministrazione di Ateneo.

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

**Ubicazione:** Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

**Responsabile Struttura:** F. LA ROSA- **tel.:** 090 715097 – **e-mail:** fabrizio.larosa@unime.it

**Referente Servizio:** F. LA ROSA

**Riferimenti Servizio:** [http://www.unime.it/ciam/infrastrutture\\_e\\_rete/\\_posta\\_elettronica](http://www.unime.it/ciam/infrastrutture_e_rete/_posta_elettronica) - [http://www.unime.it/ciam/infrastrutture\\_e\\_rete/\\_wifi](http://www.unime.it/ciam/infrastrutture_e_rete/_wifi)

**Tipologia di utenza interessata al servizio:** Personale T.A., docenti, collaboratori esterni, ospiti - **N° Utenti/Anno stimati:** 200

**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)

<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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	≤15min.
		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%



# SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

PRESIDENTE: Prof.ssa. Rosaria Maria Domianello

## 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

- Accoglienza, orientamento e informazioni
- Consultazione e prestito locale
- Fornitura articoli e prestito interbibliotecario
- Reference
- Biblioteca digitale
- Cataloghi bibliografici
- Portali e servizi Open Access

*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: SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEIO****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 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, OPAC, MUS, tesi, cab, etc);– Attività di promozione e informazioni all'utenza – Help-Desk

**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 - Punto di erogazione servizi 1, Via dei Verdi, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2, P.zza XX settembre, 1 - 98122 Messina

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3, Via Concezione, 6 - 98122 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

Area delle Scienze farmaceutiche , 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 - Punto di erogazione servizi 5, Villaggio S. Agata - 98122 Messina

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

**5** - Sede centrale del Sistema Bibliotecario, Via loggia dei mercanti, 38 - Palazzo Mariani - 98122 Messina

**Responsabile Struttura:**

Prof.ssa R.M. Domianello – **tel.** 090 676 8625 ; 090 676 8624 - **mail:** domisara@unime.it ; coordinamentosba@unime.it

**Referenti del Servizio:**

**A - Accoglienza orientamento e informazioni**

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

L. Maimone Ansaldo Patti - **tel.** 090 676 8880 - **mail:** lmaimone@unime.it ; bibliogiur@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

G. Bonanno - **tel.** 090 676 4606 - **mail:** bonannog@unime.it ; bibliocono@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

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

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** eskrima@unime.it ; bibliotecasf@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

F. De Francesco - **tel.** 090 350 3389 - **mail:** fdefrancesco@unime.it ; bibliolettere@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

D. Buttò - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** dbutto@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 3977 364 - **mail:** aduca@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

S. Cutò - **mail:** scuto@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

R. Aveni- **tel.** 090 221 3692 - **mail:** raveni@unime.it ; biblioteca.medicina@unime.it

**B - Consultazione e prestito locale**

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

N. Lisitano - **tel.** 090 676 8486 - **mail:** nlisitano@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

M. Mondello - **tel.** 090 676 4604 - **mail:** mamondello@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

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

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** eskrima@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

M. Gulisano - **tel.** 090 350 3390 - **mail:** mgulisano@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

G. Duca - **tel.** 090 676 6597 - **mail:** gduca@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

G. Arena - **tel.** 0903977 307 - **mail:** giuarena @unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

S. Cutò - **mail:** scuto@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. Bottari - **tel.** 090 676 8485 - **mail:** angbottari@unime.it

Area delle Scienze economiche - Punto di erogazione servizi 1

M. Mondello - **tel.** 090 676 4604 - **mail:** mamondello@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2



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

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** esprima@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

R. Trinchera - **tel.** 090 350 3223 - **mail:** rtrinchera@unime.it

D. Ciavirella - **tel.** 090 350 3260 - **mail:** sciavirella@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

D. Buttò - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** dbutto@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 3977 364 - **mail:** aduca@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

G. Petrone - **mail:** gpetrone@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

R. Aveni - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** raveni@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 - Punto di erogazione servizi 1

G. Bonanno - **tel.** 090 676 4606 - **mail:** bonannog@unime.it

Area delle Scienze politiche e sociali - Punto di erogazione servizi 2

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

Area delle Scienze cognitive - Punto di erogazione servizi 3

E. Scrima - **tel.** 090 572 8686 - **mail:** esprima@unime.it

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

M. Marchione - **tel.** 090 350 3391 - **mail:** mmarchione@unime.it

E. Modica - **tel.** 090 350 3475 - **mail:** emodica@unime.it

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

D. Buttò - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** dbutto@unime.it

Area delle Scienze farmaceutiche - Punto di erogazione servizi 4

E. Abate - **tel.** 090 676 6595 - **mail:** eabate@unime.it

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

A. Duca - **tel.** 090 3977 364 - **mail:** aduca@unime.it

G. Arena - **tel.** 090 3977 307 - **mail:** giuarena@unime.it

Area delle Scienze MM.FF.NN - Punto di erogazione servizi 5

G. Petrone - **mail:** gpetrone@unime.it

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

R. Aveni - **tel.** 090 221 3692 - **mail:** raveni@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..., V. Brunello - **tel.** 090 676 8875 - **mail:** ienzen@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

**Riferimenti servizi: sito web:** <http://antonello.unime.it> **mail:** staff.sba@unime.it

**1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale:**

**A -** Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 676 8880 - **mail:** bibpolocentrale@unime.it

**B -** Consultazione e prestito locale:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8880 - **mail:** bibliogiur@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 4600 - **mail:** bibliocono@unime.it

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

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 572 8686 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

**C -** Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:

Area delle Scienze giuridiche, **tel.** 090 676 8485 - **mail:** bibliogiur.dd@unime.it

Area delle Scienze economiche, **tel.** 090 676 4604 - **mail:** bibliocono@unime.it

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

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 572 8686 - **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 4606 - **mail:** bibliocono@unime.it

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

Area delle Scienze cognitive, **tel.** 090 572 8686 - **mail:** bibliotecasf@unime.it

## 2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata,

### Sezione umanistica

**A** - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 350 3389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**B** - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 350 3389 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**B1** - Consultazione Periodici, **tel.** 090 350 - **mail:** periodici.lettere@unime.it

**C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 350 - **mail:** bibliolettere@unime.it

**D** - Reference, **tel.** 090 350 - **mail:** bibliolettere@unime.it

### Sezione biomedica

**A** - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**B** - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**C** - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

**D** - Reference, **tel.** 090 350 3793 - **mail:** bibpoloannunziata@unime.it

## 3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

### **A** - Accoglienza, orientamento e informazioni:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

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

### **B** - Consultazione e prestito locale:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **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.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

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

### **D** - Reference:

Area delle Scienze ingegneristiche, **tel.** 090 397 7307 - **mail:** bibpolopapardo@unime.it

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

## 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

## 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](mailto: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 e 2000 forniture di documenti

**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

**Bisogni percepiti che il Servizio intende soddisfare:**

- 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	≤100
	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	≤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	≥90%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤50
	Compiutezza	Esautività 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	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

<b>F - Cataloghi bibliografici</b>				
<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

<b>G - Portali e servizi Open Access</b>				
<b>DIMENSIONI</b>	<b>SOTTODIMENSIONI</b>	<b>DESCRIZIONE INDICATORE</b>	<b>FORMULA INDICATORE</b>	<b>VALORE PROGRAMMATO</b>
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	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3