Prot. n. 0012252 del 31/01/2022 - [UOR: SI001070 - Classif. II/8]

Università degli Studi di Messina

Carta dei Servizi

DEFINIZIONE STANDARD DI QUALITÀ
ANNO 2022

DIREZIONE GENERALE

Segreteria Tecnica Attività Regolatorie

Assicurazione Qualità Sistema Amministrativo - Dematerializzazione

Dott. Salvatore Leonardi

Elenco dei servizi

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

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

Università degli Studi di Messina

DIREZIONE GENERALE

Direttore: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

Servizi erogati:

- SPORTELLO PROTOCOLLO E SERVIZI POSTALI
- PROTOCOLLO EMAIL E PEC

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

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

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥17h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥2h
	Accessibilità Multicanale	Risposte erogate all'utenza tramite email/telefono	N°risposte/totale richieste ricevute	≥90%
Tempestività		Tempi medi di attesa agli sportelli	Minuti X N° utenti in coda	≤5 min.
		Risposte erogate tramite email/telefono	Tempo dalla ricezione della richiesta	≤48 h
		Individuazione RPA, assegnazione, registrazione	Tempo dalla ricezione dell'istanza	≤24 h.
		Consegna documentazione a uffici competenti	Tempo dalla ricezione documentazione	≤48 h
		Smistamento corrispondenza	Tempo dalla ricezione corrispondenza	≤72 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N°Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	N° Reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	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 e-mail e PEC agli indirizzi istituzionali del Protocollo Generale: protocollo@unime.it– protocollo@pec.unime.it
Struttura Erogante: U.Op. Protocollo Generale, Gestione Documentale – **Strutture Superiori:** U.Org Servizi Documentali di Ateneo/Segreteria Generale/Direzione Generale
Ubicazione: Piazza Pugliatti 1 - MESSINA
Responsabile Struttura: A. RAFFA - **tel.:** 090 6768820 – **e-mail:** araffa@unime.it
Referente Servizio: A. RAFFA
Riferimenti Servizio: e-mail: assistenza.protocollo@unime.it - **tel.:** 090-676.8810/8811/8812/8820 - **Fax:** 090-676.8878 – **web:**http://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/protocollo-informazioni-utili-la-consegna-di-documenti-allamministrazione
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, Docenti, Personale di ateneo, Professionisti, Imprese private, Associazioni, Enti esterni, Utenza generica - **N° Utenti/Anno stimati:** 15.000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare all'utente la certezza dell'acquisizione del documento digitale da parte dell'amministrazione.
Modalità di erogazione: e-mail/PEC; [telefonico, web: solo informativo]

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

Università degli Studi di Messina

D.A. Affari Generali

Dirigente: 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:

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

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

Denominazione Servizio: GARANTE DEGLI STUDENTI, DOTTORANDI E SPECIALIZZANDI
Descrizione Servizio: Il Garante degli Studenti, avvalendosi del supporto amministrativo dell'Unità Organizzativa dell'Ateneo specificamente dedicata, tutela i diritti degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi. Assume, quale figura professionale indipendente rispetto all' Ateneo, ogni iniziativa volta a rimuovere e sanzionare le irregolarità, le carenze, le disfunzioni, i ritardi e gli eventuali abusi; garantisce il rispetto dei principi e delle regole enunciati dal Codice Etico dell'Ateneo, dal Codice di comportamento dei pubblici impiegati e dalla Carta dei Servizi di Ateneo.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia –**Strutture Superiori:** Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali
Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 42 - Palazzo Mariani, 98122 - Messina
Responsabile Struttura: dr. Francesco Coglitore - tel.: 0906768536 – e-mail: fcoglitore@unime.it
Referente Servizio: dr.ssa Rosalia Faraone- tel.: 0906768311 – e-mail: rofaraone@unime.it
Riferimenti Servizio: e-mail: garantestudenti@unime.it **-sito web:** h t t p s : **/ /** www.unime.it/it/ateneo/organi/garante-degli-studenti
Tipologia di utenza interessata al servizio: studenti, specializzandi e dottorandi **-N° Utenti/Anno stimati:**70
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Risoluzione di problematiche relative a irregolarità, carenze, disfunzioni, ritardi ed eventuali abusi nei confronti degli studenti, dei dottorandi e degli specializzandi.
Modalità di erogazione: telefonica, email, web.

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

Denominazione Servizio: COMITATO UNICO DI GARANZIA (CUG)
Descrizione Servizio: Il Comitato Unico di Garanzia per le pari opportunità, la valorizzazione del benessere di chi lavora e contro le discriminazioni (CUG) garantisce e promuove, con il supporto dell'Unità Organizzativa dell'Ateneo specificamente dedicata, la cultura e la politica delle Pari Opportunità, proponendo misure ed azioni dirette a prevenire e a contrastare ogni forma di discriminazione fondata sul sesso e sull'orientamento sessuale, la razza, l'origine etnica, la religione, le convinzioni personali, la disabilità e l'età.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia –**Strutture Superiori:** Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali
Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 42 - Palazzo Mariani, 98122 - Messina
Responsabile Struttura: Dr. Francesco Coglitore - **tel.:** 0906768536 –**e-mail:** fcoglitore@unime.it
Referente Servizio: Dr. Francesco Coglitore -**tel.:** 0906768536 –**e-mail:** fcoglitore@unime.it
Riferimenti Servizio: e-mail: comitatounicogaranzia@unime.it-**sito web:** https://www.unime.it/it/ateneo/organi/comitato-unico-garanzia
Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale tecnico-amministrativo, personale docente, ricercatori a tempo indeterminato e determinato, studenti/sse, assegnisti/e, dottorandi/e, specializzandi/e, tutti i soggetti in formazione, stagisti/e, personale con contratti atipici -**N° Utenti/Anno stimati:** Non valutabile.
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare, nell'ambito delle attività di lavoro, studio e ricerca, condizioni di parità e pari opportunità di genere. Favorire l'ottimizzazione della produttività del lavoro, rendendo più efficace l'organizzazione dell'Università in materia di pari opportunità.
Modalità di erogazione: Telefonica, e-mail, web.

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

Denominazione Servizio: COMMISSIONE DI GARANZIA
Descrizione Servizio: La Commissione di garanzia ha il compito di vigilare sull'osservanza dei principi ispiratori e dei canoni del Codice dei comportamenti nella comunità universitaria ispirati ad etica pubblica. Ha il compito di esaminare ed istruire le istanze ad essa presentate da parte di qualsiasi operatore, con le quali sia rappresentata la inosservanza dei canoni del Codice ed ogni genere di fatto, atto o comportamento da esso discosto, ad eccezione dei fatti di cui sia investito il Consulente di fiducia, garantendo l'osservanza dei canoni di indipendenza, correttezza, imparzialità e riservatezza.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia – **Strutture Superiori:** Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali
Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 42 - Palazzo Mariani, 98122 - Messina
Responsabile Struttura: Dr. Francesco Coglitore - **tel.:** 0906768536 – **e-mail:** fcoglitore@unime.it
Referente Servizio: Dott. Francesco Coglitore **– tel.** 0906768536 **– e-mail:** f c o g l i t o r e @ u n i m e . i t
Riferimenti Servizio: e-mail: uorgorganigaranzia@unime.it - **tel.:** 0906768743 - **sito web:** https://www.unime.it/it/ateneo/organi/commissione-di-garanzia
Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale tecnico-amministrativo, personale docente, ricercatori a tempo indeterminato e determinato, studenti/sse, assegnisti/e, dottorandi/e, specializzandi/e, tutti i soggetti in formazione, stagisti/e, personale con contratti atipici. **N° Utenti/Anno stimati:** Non valutabile.
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assicurare e garantire l'osservanza dei principi ispiratori e dei canoni del Codice dei comportamenti nella comunità universitaria ispirati ad etica pubblica.
Modalità di erogazione: Telefonico, email, web.

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

Denominazione Servizio: CONSULENTE DI FIDUCIA
Descrizione Servizio: La Consulente di Fiducia, avvalendosi del supporto amministrativo dell'Unità Organizzativa dell'Ateneo specificamente dedicata, tutela i diritti di chiunque sia stato oggetto di molestie sessuali, morali o atti discriminatori. Assume la trattazione del caso e informa sulle modalità, anche legali, più idonee per affrontarlo; interviene, con ampia discrezionalità (mediante colloqui, acquisizione di eventuali testimonianze, incontri conciliativi tra la vittima e l'autore/autrice della molestia etc.) per accertare i fatti e per favorire, in tempi ragionevolmente brevi, il superamento delle situazioni di disagio e il ripristino di un sereno ambiente di lavoro; agisce in conformità a quanto previsto dal "Codice di comportamento a tutela della dignità delle persone che studiano e lavorano nell'Università degli Studi di Messina", dal Codice Etico dell'Ateneo, dal Codice di comportamento dei pubblici impiegati, dalla Carta dei Servizi di Ateneo e in applicazione delle vigenti normative.
Struttura Erogante: Unità Organizzativa Organi di Garanzia –**Strutture Superiori:** Unità di Coordinamento Tecnico/Dipartimento Amministrativo Affari Generali.
Ubicazione: Via Consolato del Mare n. 41 (Palazzo Mariani, primo piano) – 98122 Messina
Responsabile Struttura: dr. Francesco Coglitore - tel.: 0906768536 – e-mail:fcoglitore@unime.it
Referente Servizio: dr.ssa Cristiana Maio - tel.: 0906768151
Riferimenti Servizio: Tel. diretto: 0906762228 **e-mail:** consulentefiducia@unime.it **- sito web:** https://www.unime.it/it/ateneo/organi/consulente-di-fiducia
Tipologia di utenza interessata al servizio: tutte le persone che studiano e lavorano nell'Ateneo (docenti, personale tecnico-amministrativo, studenti, assegnisti, specializzandi, dottorandi etc.) – **N. Utenti/Anno stimati:** (in via di definizione)
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Tutelare chi lavora e studia nell'Università degli Studi di Messina qualora dovessero essere vittime di abusi, molestie e atti discriminatori.
Modalità di erogazione: fisica, telefonica, e-mail, web.

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

Università degli Studi di Messina

D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione

Dirigente: Dott. Pietro Nuccio

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

Servizi erogati:

- SERVIZI COMPLEMENTARI AGLI STUDENTI (INFOPOINT) - SERVIZIO INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE DI PRIMO LIVELLO
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER
- SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE
- SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO
- SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA
- SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI
- SERVIZI DISABILITÀ/DSA
- SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO

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 COMPLEMENTARI AGLI STUDENTI (INFOPOINT) **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: U.Op. InfoPoint e Servizi Complementari agli Studenti – **Strutture Superiori:** U.Org. Servizi agli Studenti e International Engagement /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:** https://www.unime.it/it/servizi-agli-studenti/info-point
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, e-mail, web/social *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SUI MASTER
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso dei master
Struttura Erogante: U.OP. MASTER – **Strutture Superiori:** U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: Massimo MARCHELLO- **tel.:** 090 676 8303 – **e-mail:** massimo.marchello@unime.it
Referente Servizio: Massimo MARCHELLO
Riferimenti Servizio: e-mail: master@unime.it **tel.:** 090 676 8557 - **sito web:** - https://www.unime.it/it/corsi-di-alta-formazione
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, docenti, cittadini, Enti esterni - **N° Utenti/Anno stimati:** 400/500
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su procedure amministrative e informazioni sull'offerta formativa master disponibile. In particolare, il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni sui master a studenti; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione master; Supporto telefonico e via mail a docenti e studenti; Rilascio pergamena master; Richiesta conferma titolo.
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SULLE SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso delle scuole di specializzazione
Struttura Erogante: U. OP. Specializzazione Area Medica – **Strutture Superiori:** U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: T. SALVATORE - **tel.:**090 6768592 – **e-mail:** tsalvatore@unime.it
Referente Servizio: T. SALVATORE
Riferimenti Servizio: e-mail: specareamedica@unime.it **-sito web:** https://www.unime.it/it/laureati/scuole-di-specializzazione
Tipologia di utenza interessata al servizio: Laureati, docenti, specializzandi e specialisti - **N° Utenti/Anno stimati:** 900
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni sulle scuole di specializzazione; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione delle scuole di specializzazione, Supporto telefonico e via mail a docenti, specialisti e specializzandi; Rilascio pergamena scuole di specializzazione; Conferma titolo
Modalità di erogazione: Fisico, e-mail, web. *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO ESAMI DI STATO
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso degli esami di stato.
Struttura Erogante: 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:** apappa@unime.it
Referente Servizio: A.PAPPA
Riferimenti Servizio e-mail: esamidistato@unime.it-**sito web:** https://www.unime.it/it/esami-stato/esami-di-stato **- tel.:**090 6768353
Tipologia di utenza interessata al servizio: Laureati e abilitati - **N° Utenti/Anno stimati:** 1100 esami di stato
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: ; Supporto telefonico e via mail a docenti, abilitati e abilitandi; Rilascio pergamena esami di stato; Rilascio certificazioni per esami di stato
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web. *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Denominazione Servizio: SUPPORTO AGLI STUDENTI IN RELAZIONE AD ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE INERENTI AI CORSI DI LAUREA
Descrizione Servizio: Informazione e supporto amministrativo agli Studenti durante tutto il percorso dei Corsi di Laurea
Struttura Erogante: U. Org. Segreterie Amministrative Corsi di Laurea – **Strutture Superiori:** D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: Domenica Siddi - tel.**:** 090 6768531 – **e-mail:** domenica.siddi@unime.it
Referente Servizio: Domenica Siddi
Riferimenti Servizio - sito web: https://www.unime.it/it/studenti/segreterie-studenti
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti e Laureati - **N° Utenti/Anno stimati:** 66.000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Assistenza amministrativa su tutto il percorso formativo dei Corsi di Laurea. In particolare il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Immatricolazione; Iscrizione anni successivi; Ricostruzione carriera; Rilascio Diploma Supplement; Rilascio Certificato di Laurea; Rilascio Pergamena di Laurea; Inserimento/modifica/cancellazione dati su piattaforma ESSE3; Informazioni dettagliate sulle procedure amministrative inerenti i CDL; Controllo amministrativo studenti laureandi.
Modalità di erogazione: Fisico, web, piattaforma ESSE3. *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥9h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥6h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web,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

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SU FORMAZIONE INSEGNANTI
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutti i percorsi Formazione Insegnanti
Struttura Erogante: U.ORG. Formazione Insegnanti – **Strutture Superiori:** D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: S. SAMBATARO - tel.**:** 0906768545– **e-mail:** sabrina.sambataro@unime.it
Referente Servizio: S. SAMBATARO
Riferimenti Servizio– e-mail: infotfa@unime.it **- sito web:** https://www.unime.it/it/tfa; https://www.unime.it/it/sostegno; https://www.unime.it/it/pas **tel.:** 090676 (8578-8330-8320)
Tipologia di utenza interessata al servizio: Laureati e laureandi, corsisti, Dipartimenti Didattici, Istituzioni Scolastiche, Enti esterni - **N° Utenti/Anno stimati:** 2000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su procedure amministrative e sull'offerta dei percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI. Il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni ai docenti per istituzione, attivazione e gestione dei percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI; Supporto telefonico e via mail a docenti, utenti e corsisti; Rilascio certificazioni; Richiesta conferma titolo; Consulenza sui requisiti di accesso ai percorsi FORMAZIONE INSEGNANTI
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web. *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Denominazione Servizio: SERVIZI DISABILITÁ/DSA
Descrizione Servizio: Si forniscono servizi specifici rivolti agli studenti con disabilità/DSA al fine di garantire loro piena integrazione, massima accessibilità e supporto durante la carriera universitaria. Le attività svolte sono: 1) front-office fisico/telefonico/telematico (via e-mail e via web) per informazioni, richieste, problemi, segnalazioni; 2) attribuzione di misure compensative/dispensative per la carriera universitaria e per gli esami di profitto; 3) attribuzione di misure compensative/dispensative per i test di accesso ai corsi di laurea a numero programmato e i test di verifica in ingresso; 4) affiancamento di tutor per assistenza e supporto nelle attività didattiche e amministrative.
Struttura Erogante: Unità Operativa Servizi Disabilità/DSA – **Strutture Superiori:** U.Org. Servizi agli Studenti e International Engagement/ D.A. Servizi Didattici ed Alta Formazione
Ubicazione: Palazzo Mariani - Via Consolato del Mare, n. 41 - 98122 Messina (ME)
Responsabile Struttura: Marisa Currao (vice responsabile) **tel.:** 0906765066 **– e-mail:** mcurrao@unime.it
Referente Servizio: Marisa Currao – **tel.:** 090-6765066 – **e mail**: mcurrao@unime.it
Riferimenti Servizio: e-mail: servizi.dd@unime.it – sito **web:** https://www.unime.it/it/ateneo/servizidd
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) – **N° Utenti/Anno stimati:** non valutabile
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Miglioramento del livello di comunicazione ed interazione tra gli studenti con disabilità/DSA e l'Ateneo (in tutte le sue componenti), della qualità e fruibilità dei servizi offerti dall'Ateneo, dell'accessibilità delle strutture e dei servizi.
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, e-mail, web. *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Denominazione Servizio: SERVIZIO INFORMATIVO SUI CORSI DI PERFEZIONAMENTO
Descrizione Servizio: Fornisce informazioni ed attività di supporto amministrativo su tutto il percorso dei Corsi di perfezionamento
Struttura Erogante: U.OP. CORSI DI PERFEZIONAMENTO – **Strutture Superiori:** U. ORG. Formazione Post Laurea / D. A. Servizi Didattici e Alta Formazione
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani - MESSINA
Responsabile Struttura: ANTONINO CUCINOTTA - **tel.** 090 6768678 – **e-mail:** antonino.cucinotta@unime.it
Referente Servizio: Antonino CUCINOTTA
Riferimenti Servizio: e-mail: antonino.cucinotta@unime.it **tel.:** 090 6768678 - **sito web:** - https://www.unime.it/it/corsi-di-alta-formazione
Tipologia di utenza interessata al servizio: Studenti, docenti, cittadini, Enti esterni - **N° Utenti/Anno stimati:** 100/200
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di informazioni su procedure amministrative e informazioni sull'offerta formativa Corsi di Perfezionamento disponibile. In particolare, il servizio è rivolto a soddisfare esigenze che possono riguardare: Informazioni su corsi di Perfezionamento a studenti; Informazioni ai docenti per istituzione e gestione corsi di Perfezionamento; Supporto telefonico e via mail a docenti e studenti; Rilascio attestazione/certificazione Corsi di perfezionamento; Richiesta conferma titolo.
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, email, web *La modalità di erogazione dimensione accessibilità con sottodimensione accessibilità fisica, salvo nuove disposizioni e per tutto il periodo in cui permangono le misure di contenimento e gestione dell'emergenza epidemiologica da COVID-19, è integrata dall'accessibilità multicanale anche attraverso l'uso della piattaforma TEAMS.*

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

Università degli Studi di Messina

C.O.P. [Centro Orientamento e Placement]

DIRETTORE: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

Servizi erogati:

1. ALMALAUREA E BANCHE DATI
2. ORIENTAMENTO IN ENTRATA
3. AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO
4. ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT
5. RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI

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

Denominazione Servizio: ALMALAUREA E BANCHE DATI

Descrizione del Servizio: Il servizio è finalizzato a ottimizzare la gestione e l'accesso delle informazioni ai Laureati e alle Aziende in cerca di profili professionali.
La gestione delle banche dati è, inoltre, fondamentale supporto per tutti gli altri processi del Centro.
Nello specifico, il servizio si occupa:

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

Struttura Erogante: C.O.P. [CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT] - **Struttura Superiore:** Rettorato

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

Responsabile Struttura: Carmela Rizzo tel.: 0906768265 – **e-mail:** crizzo@unime.it

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

Riferimenti Servizio: sito web: www.unime.it/cop **–** e-mail**:** almalaurea@unime.it – **facebook**: https://it-it.facebook.com/copunime/

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

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

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

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

Denominazione Servizio: ORIENTAMENTO IN ENTRATA

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

FORMAZIONE ORIENTATIVA

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

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

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

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

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

Il servizio è erogato attraverso l'organizzazione di attività di sportello, presso i locali del Centro Orientamento e Placement, nelle giornate dal lunedì al venerdì, dalle ore 10 alle ore 12 e nelle giornate di lunedì e mercoledì dalle 15 alle 16,30. E' inoltre possibile fruire della modalità on line attraverso la sezione dedicata all'orientamento agli studi "Open Unime ".

Struttura Erogante: C.O.P. [CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT] - **Struttura Superiore:** Rettorato

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

Responsabile Struttura: C. M. Rizzo - **tel.:** 090 6768626– **e-mail:** melania.rizzo@unime.it

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

Riferimenti Servizio - sito web: www.unime.it/cop – **e-mail:** orientamento@unime.it – **facebook**: https://it-it.facebook.com/copunime/

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

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

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

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

Denominazione Servizio: AZIONI PER FAVORIRE IL SUCCESSO UNIVERSITARIO
Descrizione Servizio: Il servizio è erogato in collaborazione con i Dipartimenti dell'Ateneo ed è finalizzato alla realizzazione di azioni per individuare gli studenti "a rischio" d'insuccesso universitario e progettare connesse azioni di rafforzamento. Nello specifico, il servizio mira a ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso agendo sull'individuazione dei fattori di maggior rischio di insuccesso e l'intervento personalizzato al fine di sostenere, con azioni di rafforzamento, il percorso di studi. L'obiettivo è quello di supportare gli studenti nel loro percorso di studio ed evitare il rischio di drop-out, particolarmente frequente nei primi anni di corso. Il servizio offre supporto amministrativo ai Dipartimenti per le azioni di tutorato alla pari a valere sui fondi stanziati dall'Ateneo e/o con appositi fondi ministeriali, come disciplinate ai sensi del Regolamento quadro relativo alle collaborazioni prestate dagli studenti ai servizi dell'Università e al tutorato alla pari (D.R. Prot. n. 0082452 del 28/06/2021) e opera un coordinamento sulle procedure amministrative connesse all'identificazione di progetti, presentati dai Dipartimenti, che riguardano azioni di Tutorato Informativo, Tutorato Specialistico e Didattico e di Tutorato buddy
Struttura Erogante: C.O.P. [CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT] - **Struttura Superiore:** Rettorato
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA
Responsabile Struttura: M. Rizzo**-** tel**.:** 0906768626 **e-mail:** melania.rizzo@unime.it
Referente Servizio: SAMBATARO STEFANIA - e-mail**:** ssambataro@unime.it.**-** **tel.:** 0906768664
Riferimenti Servizio - sito web: www.unime.it/cop **e-mail:** orientamento@unime.it - facebook: https://it-it.facebook.com/copunime/
Tipologia di utenza interessata al servizio: studenti/dipartimenti/centri/strutture di Ateneo - **N° Utenti/Anno stimati:** 500
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Il servizio mira a ridurre i tassi di abbandono, la durata media degli studi e il numero dei fuori corso agendo sull'individuazione dei fattori di maggior rischio di insuccesso e l'intervento personalizzato al fine di sostenere, con azioni di rafforzamento, il percorso di studi.
Modalità di erogazione: Fisico, telefono, web - social, e-mail

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

Denominazione Servizio: ORIENTAMENTO IN USCITA E PLACEMENT

Descrizione Servizio: Il servizio è finalizzato ad accompagnare lo studente nell'individuazione dei servizi, percorsi ed attività più funzionali alle proprie capacità e conoscenze e per facilitare l'accompagnamento al lavoro e/o al proseguimento degli studi. Il servizio eroga servizi di Consulenza Informativa sui dispositivi di inserimento lavorativi e le opportunità formative e/o lavorative disponibili. La consulenza è offerta tramite attività di front-office, anche virtuale, assistenza telefonica e via e-mail.
Il processo di scelta verrà supportato attraverso azioni di CONSULENZA ORIENTATIVA utili alla definizione di un percorso di carriera (individuazione degli obiettivi di crescita personali e professionali dell'utente, bilancio di competenze) e tramite la somministrazione di test di orientamento, anche su piattaforma on-line. Rientra nel servizio la progettazione e realizzazione di Piani di Inserimento Lavorativo per facilitare la transizione al lavoro anche attraverso azioni formative (laboratori/percorsi) con l'obiettivo di ridurre i tempi della transizione.
Il servizio prevede:
• la promozione e gestione dei programmi di orientamento e accompagnamento al lavoro e dei dispositivi di inserimento lavorativo, secondo la vigente normativa (contratti di apprendistato di alta formazione e ricerca, dottorati e master in apprendistato, tirocini retribuiti, ecc.) e, anche, quelli finanziati da programmi ministeriali o regionali (es. Programma Fixo, Fixo Yei, Garanzia Giovani, etc.).
• la gestione dei tirocini formativi curriculari, extracurriculari e professionalizzanti e quelli da attivare nell'ambito di programmi specifici.
Per favorire l'acquisizione di competenze tecniche e trasversali funzionali al miglior inserimento lavorativo dell'utente, possono essere organizzati, nell'ambito del presente servizio, LABORATORI DI ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO per la definizione del piano di sviluppo professionale.

Struttura Erogante: C.O.P. [CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT] - **Struttura Superiore:** Rettorato

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

Responsabile Struttura: C. M. Rizzo - **tel.:** 090 6768626 – **e-mail:** melania.rizzo@unime.it

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

Riferimenti Servizio - sito web: www.unime.it/cop **e-mail:** jobplacement@unime.it - **facebook**: https://it-it.facebook.com/copunime/

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

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

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

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità Fisica	Accesso agli Uffici	N° ore apertura al pubblico A.M./settimana	≥10 h
			N° ore apertura al pubblico P.M./settimana	≥3 h
	Accessibilità Multicanale	Evasione richieste	Richieste evase via web, telefono/totale richieste	≥50%
Tempestività		Avvio Attivazione servizio	Tempo dalla richiesta	≤ 48 h
		Presa in carico dell'utente e individuazione del fabbisogno di orientamento	Tempo massimo di espletamento	≤30 min.
		Erogazione informazioni sui servizi offerti		≤30 min.
		Organizzazione di laboratori/seminari		≤60 g
		Consulenza orientativa		≤5 g
		Dispositivi di inserimento lavorativo		La tempistica è subordinata alla tipologia di dispositivo da avviare
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥80%
		Aggiornamento informazioni web	Tempistica aggiornamento informazioni	≤ 48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N° Format, Moduli, Modelli, ecc. previsti/totale delle tipologie di richieste	≥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: RAPPORTI CON IL TERRITORIO E LE PARTI SOCIALI
Descrizione Servizio: Il servizio è finalizzato al costante miglioramento della cooperazione con i soggetti operanti nel territorio (locale, nazionale ed internazionale) al fine di conoscere i fabbisogni formativi e professionali emergenti sul territorio e facilitare l'inserimento lavorativo dei laureati, nonché supportare la conoscenza dell'offerta formativa di UNIME e promuovere politiche di fidelizzazione all'Ateneo. Il servizio è, inoltre, finalizzato alla partecipazione dell'Università a Programmi, Progetti, Iniziative promossi a livello internazionale/nazionale/regionale e rivolti a studenti degli Istituti Scolastici Superiori, studenti universitari, laureati; l'elaborazione e successiva approvazione di Protocolli d'Intesa e accordi con le parti sociali e sancisce l'operatività dei suddetti Programmi. Il servizio opera in sinergia con gli altri servizi erogati del Centro per la realizzazione delle seguenti azioni: • Gestione dei rapporti con il partenariato economico e sociale; • Supporto all'organizzazione di giornate di recruiting e incontri con le aziende; • Definizione dei contenuti dei Protocolli d'Intesa e degli accordi con Enti e parti sociali.
Struttura Erogante: C.O.P. [CENTRO ORIENTAMENTO E PLACEMENT] - **Struttura Superiore:** Rettorato
Ubicazione: Piazza Antonello, Palazzo Mariani – Via Consolato del mare 41 - MESSINA
Responsabile Struttura: Carmela Rizzo - **tel.:** 090 6778626– **e-mail:** melania.rizzo@unime.it
Referente Servizio: Graziella Galletta - **tel.:** 090/6768274– **e-mail:** ggalletta@unime.it
Riferimenti Servizio - sito web: www.unime.it/cop – **e-mail:** jobplacement@unime.it– **facebook**: https://it-it.facebook.com/copunime/
Tipologia di utenza interessata al servizio: -Dipartimenti, Enti, Aziende, Istituti scolastici - **N° Utenti/Anno stimati:** 100
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Rafforzare il radicamento e l'interazione sul territorio; favorire la partecipazione a partenariati regionali, nazionali, internazionali; incrementare il numero degli accordi, convenzioni, protocolli d'intesa con gli attori del territorio.
Modalità di erogazione: Fisico, telefonico, web – social, e-mail

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

Università degli Studi di Messina

RETTORATO

DIRETTORE: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

Servizi erogati:

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

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

Denominazione Servizio: RELAZIONI CON IL PUBBLICO E CALL CENTER INFORMATIVO

Descrizione Servizio: Il servizio è orientato a facilitare la partecipazione all'attività amministrativa garantendo la trasparenza tra l'Ateneo e i suoi diversi utenti. Promuove lo sviluppo e l'attuazione dell'informazione interna dell'Ateneo, grazie ad un lavoro di relazione, di scambio e di collaborazione concreta effettuato con tutte le strutture dell'Ateneo; promuove l'ascolto di studenti, cittadini e i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento all'utenza; fornisce informazioni di carattere generale sull'organizzazione amministrativa, competenze e servizi dell'Ateneo; Indirizza gli utenti, sulla base delle loro esigenze e richieste, verso gli Uffici preposti;
Il call center fornisce tutte le informazioni relative alle proposte didattiche e ai servizi dell'Università, integrandole a quelle già presenti sul sito istituzionale, oltre a svolgere anche eventuali attività di sondaggio/indagine, su un campione rappresentativo di studenti/utenti, al fine di assicurare all'Ateneo dati attendibili per la verifica del gradimento dei servizi offerti (rilevazioni di customer satisfaction).
Il call center risponde, anche da telefonia mobile, dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 18:00, L'attività di front-office presso la sede dell'U.R.P. si effettua secondo calendario pubblicato sul sito di riferimento

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

Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA

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

Referente Servizio: C. FAMILIARI

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

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

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

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

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

Denominazione Servizio: CONCESSIONE SPAZI DI ATENEO
Descrizione Servizio: Il servizio prevede la concessione dell'Aula Magna del Rettorato o di spazi disponibili dell'Ateneo per lo svolgimento di convegni, congressi, manifestazioni culturali, ecc. La concessione può avvenire esclusivamente a titolo gratuito a soggetti interni all'Università o per ospitare convegni, congressi, manifestazioni di elevato valore culturale, sociale o scientifico organizzati da Enti e soggetti pubblici e privati. Le richieste di concessione sono autorizzate dal Magnifico Rettore o, nel caso di spazi di pertinenza dei Dipartimenti e/o delle SIR, da parte dei Direttori dei Dipartimenti e/o dai Presidenti delle SIR.
Struttura Erogante: Unità di Staff "Cerimoniale e Convegni". – **Strutture Superiori:** Segreteria Generale Rettorato
Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA
Responsabile Struttura: Alessandra Bruno - **tel.:** 090 6768938 – **e-mail:** abruno@unime.it
Referente Servizio: Alessandra Bruno
Riferimenti Servizio: e-mail: cerimoniale@unime.it; rettorato@unime.it **tel.:**0906768938
Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale docente, studenti, associazioni, soggetti pubblici e privati - **N° Utenti/Anno stimati:** 200
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Richiesta di locali idonei allo svolgimento di attività congressuali con relativo supporto organizzativo ed assistenza durante l'evento.
Modalità di erogazione: E-mail, telefonico, web

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

Denominazione Servizio: ACCESSO ALLA RETE WIFI DI ATENEO E AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA
Descrizione Servizio: Il servizio garantisce la connessione in rete WiFi sia al personale di Ateneo ed agli studenti che a 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 accesso al solo servizio WiFi. L'attivazione di account di posta elettronica è possibile anche a personale esterno che intrattiene rapporti formali a vario titolo con l'Amministrazione di Ateneo. Il regolamento di utilizzo della posta elettronica è disponibile alla url https://www.unime.it/it/ateneo/amministrazione/normativa/regolamenti/regolamento-posta-elettronica
Struttura Erogante: Sistemi ed Infrastrutture ICT e Rete Di Ateneo – **Strutture Superiori:** CIAM - Segreteria tecnica Infrastrutture ICT e Rete di Ateneo / Rettorato
Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA
Responsabile Struttura: F. La Rosa - **tel.:** 0906768670 – **e-mail:** fabrizio.larosa@unime.it
Referente Servizio: F. La Rosa
Riferimenti Servizio: https://www.unime.it/it/centri/ciam/posta-elettronica-unimeit https://www.unime.it/it/centri/ciam/connessione-alla-rete-wireless-dateneo-unime-wifi
Tipologia di utenza interessata al servizio: Personale T.A., docenti, collaboratori esterni, studenti, ospiti - **N° Utenti/Anno stimati:** 25.000
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Accesso a servizi di rete e internet
Modalità di erogazione: Piattaforma web G.A.I.A. (Gestione Accessi Integrata di Ateneo)

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

Università degli Studi di Messina

D. A. Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie

DIRIGENTE: Dott. Pierfrancesco Donato

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

Servizi erogati:

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

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

Denominazione Servizio: PIATTAFORMA CERTIFICAZIONE DEI CREDITI (P.C.C.)
Descrizione Servizio: La Piattaforma per la certificazione dei crediti consente ai Creditori della P.A. di chiedere la certificazione dei crediti relativi a somme dovute per somministrazioni, forniture, appalti e prestazioni professionali e di tracciare le eventuali successive operazioni di anticipazione, compensazione, cessione e pagamento, a valere sui crediti certificati.
Struttura Erogante: U. ORG. Gestione Ciclo Passivo – **Strutture Superiori:** D. A. Organizzazione e Gestione Risorse Finanziarie
Ubicazione: Piazza Pugliatti, 1 - MESSINA
Responsabile Struttura: D. P. CARBONE- **tel.:** 090 6768167 – **e-mail:** dcarbone@unime.it
Referente Servizio: D. P. CARBONE
Riferimenti Servizio: Piattaforma C.C. http://certificazionecrediti.mef.gov.it/CertificazioneCredito/home.xhtml
Tipologia di utenza interessata al servizio: Creditori dell'Ateneo - **N° Utenti/Anno stimati:** 5.500
Bisogni percepiti che il servizio intende soddisfare: Tempestivo riscontro dei pagamenti da effettuarsi a saldo dei debiti dell'Ateneo
Modalità di erogazione: Piattaforma web

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

Università degli Studi di Messina

SISTEMA BIBLIOTECARIO DI ATENEO

DIRETTORE: Avv. Francesco Bonanno

DEFINIZIONE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI STANDARD

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

Servizi erogati:

- SERVIZI BIBLIOTECARI DI ATENEO

Denominazione Servizio: Servizi Bibliotecari di Ateneo

Descrizione:

A - Accoglienza, orientamento e informazioni

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

B - Consultazione e prestito locale

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

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario

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

D - Reference

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

E - Biblioteca digitale

Il servizio cura l'offerta informativa digitale attraverso lo sviluppo delle collezioni di periodici elettronici 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

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

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

Struttura erogante: Sistema Bibliotecario di Ateneo

Ubicazione: Biblioteche dell'Ateneo, Sede centrale SBA.

1 - Biblioteca del Polo centrale, P.zza Pugliatti, 1 - 98122 Messina
Area delle Scienze giuridiche, P.zza Pugliatti, 1 - 98122 Messina
Area delle Scienze economiche, Via dei Verdi, 75 - 98122 Messina
Area delle Scienze politiche e sociali, Via T. Cannizzaro, 278 - 98122 Messina
Area delle Scienze cognitive, Via Concezione, 6 - 98121 Messina

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

Area delle Scienze filosofiche e letterarie, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina
Sezione biomedica
Area delle Scienze veterinarie, Polo universitario Annunziata, V.le Annunziata - 98168 Messina
3 - Biblioteca del Polo Papardo, Polo universitario Papardo, C.da Di Dio, Villaggio S. Agata - 98166 Messina
Area delle Scienze MM.FF.NN, temporaneamente presso Polo universitario Papardo, C.da Di Dio, Villaggio S. Agata - 98166 Messina
4 - Biblioteca del Polo Policlinico, Polo universitario A.O.U. "G. Martino, Pad. G", Via Consolare Valeria - 98123 Messina
5 - Sede centrale del Sistema Bibliotecario, Piazza Antonello - Palazzo Mariani - 98122 Messina

Responsabile Struttura:

Dott.ssa Benedetta Alosi – **tel**. 090 676 8624 - **e-mail**: benedetta.alosi@unime.it - sba@unime.it

Referenti del Servizio:

A - Accoglienza orientamento e informazioni
1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale
Area delle Scienze giuridiche
Antonina Gangemi - **tel**. 090 676 8632 - **mail**: agangemi@unime.it ; bibliogiur@unime.it
Area delle Scienze economiche
E. Abate - **tel**. 090 676 8881 - **mail**: eabate@unime.it ; biblioecono@unime.it
Area delle Scienze politiche e sociali
F. Ricevuto - **tel**. 090 676 6043 - **mail**: ricevutof@unime.it ; biblioscipol@unime.it
Area delle Scienze cognitive
E. Scrima - **tel**. 090 676 5122 - **mail**: escrima@unime.it ; bibliotecasf@unime.it
2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata
Sezione umanistica
Area delle Scienze filosofiche e letterarie
M. Marchione - **tel**. 090 676 6391 - **mail**: mmarchione@unime.it ; bibliolettere@unime.it
Sezione biomedica
Area delle Scienze veterinarie
S. Arena - **tel**. 090 676 5357 - **mail**: arenas@unime.it
3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo
Area delle Scienze ingegneristiche
A. Duca - **tel**. 090 676 5934 - **mail**: aduca@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it
Area delle Scienze MM.FF.NN
A. Duca - **tel**. 090 676 5934 - **mail**: aduca@unime.it ; bibpolopapardo@unime.it
4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico
Area delle Scienze mediche

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

B - Consultazione e prestito locale

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

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

Area delle Scienze economiche

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

Area delle Scienze politiche e sociali

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

Area delle Scienze cognitive

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

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata

Sezione umanistica

Area delle Scienze filosofiche e letterarie

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

Sezione biomedica

Area delle Scienze veterinarie

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

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

Area delle Scienze ingegneristiche

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

Area delle Scienze MM.FF.NN

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

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

Area delle Scienze mediche

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

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale

Area delle Scienze giuridiche

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

Area delle Scienze economiche

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

Area delle Scienze politiche e sociali

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

Area delle Scienze cognitive

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

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

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

Area delle Scienze MM.FF.NN
A. Duca - **tel**. 090 676 5934 - **mail**: aduca@unime.it
4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico
Area delle Scienze mediche
G. Arena - **tel**. 090 221 3692 - **mail**: giuarena@unime.it

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

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

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

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*
1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale – A.Gangemi - **tel**. 090 676 8632 - **mail**: agangemi@unime.it
2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata - M. Marchione - **tel**. 090 676 6391 - **mail**: mmarchione@unime.it
3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo - A. Duca - **tel**. 090 676 5934 - **mail**: aduca@unime.it
4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico - G. Arena - **tel**. 090 221 3692 - **mail**: giuarena@unime.it

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

1 - U.OP. Biblioteca del Polo centrale:
A - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel**. 090 676 8632 - **mail**: bibpolocentrale@unime.it
B - Consultazione e prestito locale:
Area delle Scienze giuridiche, **tel**. 090 676 8632 - **mail**: bibliogiur@unime.it
Area delle Scienze economiche, **tel**. 090 676 8482 - **mail**: biblioecono@unime.it
Area delle Scienze politiche e sociali, **tel**. 090 676 6043 - **mail**: biblioscipol@unime.it
Area delle Scienze cognitive, **tel**. 090 676 5132 - **mail**: bibliotecasf@unime.it
C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:
Area delle Scienze giuridiche, **tel**. 090 676 8632 - **mail**: bibliogiur.dd@unime.it
Area delle Scienze economiche, **tel**. 090 676 8881 - **mail**: biblioecono@unime.it
Area delle Scienze politiche e sociali, **tel**. 090 676 6043 - **mail**: biblioscipol@unime.it
Area delle Scienze cognitive, **tel**. 090 676 5122 - **mail**: bibliotecasf@unime.it
D - Reference:

Area delle Scienze giuridiche, **tel**. 090 676 8486 - **mail**: bibliogiureference@unime.it
Area delle Scienze economiche, **tel**. 090 676 8482 - **mail**: biblioecono@unime.it
Area delle Scienze politiche e sociali, **tel**. 090 676 6043 - **mail**: biblioscipol@unime.it
Area delle Scienze cognitive, **tel**. 090 676 5122 - **mail**: bibliotecasf@unime.it

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

2 - U.OP. Biblioteca del Polo Annunziata,

Sezione umanistica

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel**. 090 676 6389 - **mail**: bibpoloannunziata@unime.it
B - Consultazione e prestito locale, **tel**. 090 676 6389 - **mail**: bibpoloannunziata@unime.it
B1 - Consultazione Periodici, **tel**. 090 676 6260 - **mail**: periodici.lettere@unime.it
C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel**. 090 676 6389 - **mail**: bibliolettere@unime.it
D - Reference, **tel**. 090 676 6391 - **mail**: bibliolettere@unime.it

Sezione biomedica

A - Accoglienza, orientamento e informazioni, **tel**. 090 676 5357 - **mail**: bibpoloannunziata@unime.it
B - Consultazione e prestito locale, **tel.** 090 676 5357 - **mail**: bibpoloannunziata@unime.it
C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario, **tel**. 090 676 5357 - **mail**: bibpoloannunziata@unime.it
D - Reference, **tel**. 090 676 5357- **mail**: bibpoloannunziata@unime.it

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

3 - U.OP. Biblioteca del Polo Papardo

A - Accoglienza, orientamento e informazioni:
Area delle Scienze ingegneristiche, **tel**. 090 676 5934 - **mail**: bibpolopapardo@unime.it
Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail**: bibpolopapardo@unime.it

B - Consultazione e prestito locale:
Area delle Scienze ingegneristiche, **tel**. 090 676 5934 - **mail**: bibpolopapardo@unime.it
Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail**: bibpolopapardo@unime.it

C - Fornitura articoli e prestito interbibliotecario:
Area delle Scienze ingegneristiche, **tel**. 090 676 5934 - **mail**: bibpolopapardo@unime.it
Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail**: bibpolopapardo@unime.it

D - Reference:
Area delle Scienze ingegneristiche, **tel**. 090 676 5934 - **mail**: bibpolopapardo@unime.it
Area delle Scienze MM.FF.NN., **mail**: bibpolopapardo@unime.it

H – Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online*, **tel**. 090 676 5934 - **mail**: bibpolopapardo@unime.it - <Team SBA – Biblioteca del PoloPapardo>

4 - U.OP. Biblioteca del Polo Policlinico

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

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

5 - Sede centrale del SBA
E - Biblioteca digitale, **tel**. 090 676 8621 - **mail**: cab@unime.it - *<https://www.facebook.com/SBA-Universit%C3%A0-degli-Studi-di-Messina-Biblioteca-Digitale-1712405835711549/>*
F - Cataloghi bibliografici, **tel**. 090 676 8875 - **mail**: cab@unime.it
G - Portali e servizi Open Access, **tel**. 090 676 8874 - **mail**: cab@unime.it

Tipologia di utenza interessata ai servizi: Studenti, cittadini e comunità accademica
N.ro utenti/anno stimati:
A - Accoglienza, orientamento e informazioni, 15.000 utenti
B - Consultazione e prestito locale, 2500 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
H - Team SBA – Servizio di Orientamento e Consulenza bibliografica *online,* 6.000 utenti in piattaforma

Bisogni percepiti che il Servizio intende soddisfare:
- informazioni e orientamento sui servizi erogati;
- supporto nell'attività di ricerca e didattica con molteplici modalità;
- spazi disponibili per lo studio e la ricerca;
- disponibilità di materiale bibliografico da ricevere in consultazione e in prestito;
- custodia, organizzazione e sviluppo delle collezioni;
- consulenze mirate sull'utilizzo dei servizi, degli strumenti e del materiale documentario;
- 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	Esaustività 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	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

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

F - Cataloghi bibliografici				
DIMENSIONI	**SOTTODIMENSIONI**	**DESCRIZIONE INDICATORE**	**FORMULA INDICATORE**	**VALORE PROGRAMMATO**
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso ai cataloghi	Numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Periodicità di aggiornamento dei cataloghi	Tempistica aggiornamento cataloghi	≤48 h
		Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono, social network	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standad	N.° Format, Moduli, bozze di catalogazione su server/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

G - Portali e servizi Open Access				
DIMENSIONI	**SOTTODIMENSIONI**	**DESCRIZIONE INDICATORE**	**FORMULA INDICATORE**	**VALORE PROGRAMMATO**
Accessibilità	Accessibilità fisica	NON APPLICABILE		
	Accessibilità multicanale	Accesso ai portali e ai servizi Open Access	Numero giorni annuali di accessibilità online/362	≥95%
		Informazioni sui servizi resi	Informazioni sul portale SBA, e-mail, telefoniche/totale informazioni richieste	≥90%
Tempestività		Periodicità di aggiornamento dei portali	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
		Tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni tramite portale, mail, telefono	Tempo di risposta alla richiesta	≤48 h
Trasparenza		Pubblicazione informazioni via web	Quantità informazioni/informazioni totali	≥90%
		Tempi di aggiornamento	Tempistica aggiornamento informazioni	≤48 h
Efficacia	Conformità	Format previsti per richieste standard	N. format, moduli, modelli previsti/totale delle tipologie di richieste	≥80%
	Affidabilità	Reclami pervenuti	n. reclami (pertinenti al servizio)/anno	≤100
	Compiutezza	Esaustività delle informazioni erogate	Rilevamenti di Customer Satisfaction [scala 1-5]	≥3

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