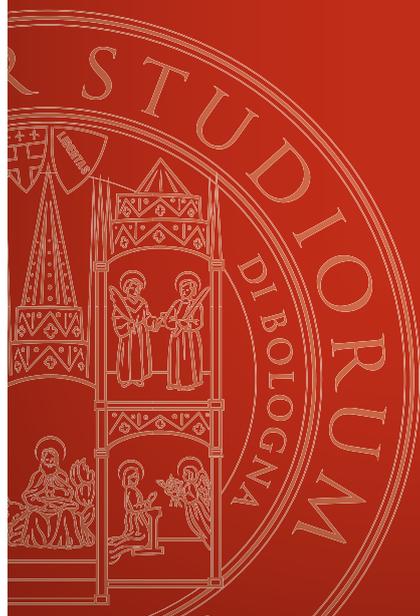


ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

CARTA DEI SERVIZI



Carta dei Servizi a cura di

Alma Mater Studiorum – Università di Bologna

*Area Finanza e Controllo di Gestione – Settore Controllo di Gestione
con il contributo dei referenti delle Aree dell'Amministrazione Generale di
Ateneo, che hanno partecipato al Gruppo di Lavoro*

*"Definizione di un sistema codificato dei servizi riferiti all'utenza esterna ed
interna"*

Editing e progetto grafico

Alma Mater Studiorum - Università di Bologna

Area Affari Generali - Settore Comunicazione

SOMMARIO

| | |
|---|----|
| INTRODUZIONE | 3 |
| 1 SERVIZI AGLI STUDENTI | 4 |
| 1.1 Orientamento in entrata e in uscita | 5 |
| 1.2 Supporto didattico in itinere | 10 |
| 1.3 Gestione alloggi e mense | 20 |
| 1.4 Gestione borse di studio e sostegni economici | 24 |
| 1.5 Formazione post-laurea | 29 |
| 1.6 Programmi/accordi di mobilità e supporto agli studenti internazionali | 36 |
| 2 RICERCA E INNOVAZIONE | 42 |
| 2.1 Servizi alle imprese | 43 |
| 3 FACILITY E LOGISTICA | 44 |
| 3.1 Edilizia – nuovi interventi edilizi e interventi sul costruito | 45 |
| 3.2 Spazi | 49 |
| 4 RISORSE UMANE | 51 |
| 4.1 Servizi al personale | 52 |
| 5 GESTIONE E AMMINISTRAZIONE | 59 |
| 5.1 Amministrazione trasparente | 60 |
| 5.2 Studi, dati e statistiche | 62 |
| 5.3 Contabilità | 66 |
| 5.4 Approvvigionamenti | 67 |
| 6 AFFARI LEGALI, GENERALI E ISTITUZIONALI | 70 |
| 6.1 Affari legali e istituzionali | 71 |
| 6.2 Comunicazione | 73 |
| 7 SISTEMI INFORMATIVI | 78 |
| 7.1 Assistenza e supporto sistemi informativi | 79 |
| 8 BIBLIOTECHE E MUSEI | 82 |
| 8.1 Biblioteche | 83 |
| 8.2 Musei | 87 |



INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Ateneo di Bologna individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende garantire alla propria utenza.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto a implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari, intesi non più come semplici attori passivi dei servizi medesimi. Rappresenta, quindi, uno strumento di comunicazione istituzionale attraverso il quale l'Ateneo di Bologna si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete, promuovendo la conoscenza dei propri servizi e i relativi standard qualitativi.

In questa pubblicazione sono considerati i principali servizi rivolti ad una utenza esterna.

1. SERVIZI AGLI STUDENTI

| Area di servizio | Servizi |
|---|--|
| 1.1 Orientamento in entrata e in uscita | Orientamento in entrata Orientamento in uscita: orientamento al lavoro Orientamento in uscita: tirocini post-laurea Orientamento in uscita: job placement |
| 1.2 Supporto Didattica in itinere | Punto informativo studenti Carriera universitaria e pratiche amministrative Tutorato Potenziamento linguistico Servizio studenti disabili e dislessici Servizio di Aiuto Psicologico a Giovani Adulti - SAP |
| 1.3 Gestione alloggi e mense | Supporto per la registrazione affitti Supporto agli studenti internazionali nella ricerca alloggio nella zona di Bologna e dintorni Punti ristoro Pausa Pranzo@unibo |
| 1.4 Gestione borse di studio e sostegni economici | Benefici a sostegno del diritto allo studio Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative a favore degli studenti Collegio Superiore |
| 1.5 Formazione post-laurea | Dottorato di Ricerca Specializzazioni di area medica Specializzazioni di area non medica Esami di Stato Master |
| 1.6 Programmi/accordi di mobilità e supporto agli studenti internazionali | Mobilità studenti in uscita Mobilità studenti in entrata Supporto studenti internazionali |

1.1 Orientamento in entrata e in uscita

Orientamento in entrata

| | |
|---|--|
| Descrizione | Il servizio è volto ad assicurare le attività di orientamento e tutorato in entrata rivolte, in particolare, ai futuri studenti, alle loro famiglie e agli istituti di scuola media superiore, finalizzate a una puntuale conoscenza dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo di Bologna, in collaborazione con i referenti interni ed esterni all'Ateneo. Il servizio supporta gli studenti nella scelta del corso di studio attraverso un percorso di consapevolezza dei propri interessi, anche professionali, e delle proprie risorse. |
| Destinatari | Diplomandi, neo-diplomati e loro famiglie Istituti di scuola media superiore |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Area didattica e servizi agli studenti - Settore Orientamento largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099935 orientamento@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Ufficio Orientamento via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 339004 orientamento.fc@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Ufficio Orientamento piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374860/858 orientamento.fc@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936297 campusravenna.tirocini@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni con il Pubblico via Cattaneo 17 - 47921 Rimini telefono: 0541 434369/370/118 campusrimini.orientamento@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio Orientamento è accessibile quotidianamente via telefono (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: 9.00 - 11.15; martedì e giovedì: 14.30 - 15.30), via e-mail, via skype e webconference (su richiesta) e in modalità front office su appuntamento, prenotando online dal sito https://orientaonline.unibo.it. Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e alle modalità e tempi di fruizione sono presenti al link: http://www.almaorienta.unibo.it e sulla pagina Facebook Alma Orienta.</p> <p>Le attività del Servizio Orientamento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizzazione della manifestazione annuale Alma Orienta, rivolta agli studenti delle classi quarte e quinte degli istituti superiori che desiderano iscriversi all'Università di Bologna. - incontri presso le scuole medie superiori del territorio di ogni sede di Campus del Servizio (programma Alma Orienta scuole superiori) - incontri orientativi per le scuole superiori che non rientrano nelle province delle sedi dell'Università di Bologna (su richiesta) organizzati presso le aule dell'Ateneo o in videoconferenza - invio di newsletter al target dei potenziali studenti con informazioni relative alle attività delle Scuole dell'Ateneo e delle strutture che erogano servizi agli studenti - aggiornamento della pagina Facebook Alma Orienta e del sito http://www.almaorienta.unibo.it - contatti con i Centri Informagiovani per l'invio di materiali informativi - aggiornamento costante del database degli Istituti di Scuola Media Superiore d'Italia - partecipazione ad alcune tra le principali fiere di orientamento sul territorio italiano |



| | |
|---|---|
| | - organizzazione di incontri sulle modalità di accesso ai corsi, insieme ai Delegati dell'Orientamento di ogni singola Scuola |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna call center: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Servizio Orientamento: www.almaorienta.unibo.it |

| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione di <i>customer satisfaction</i> 2013 – scala di valutazione [1-4] | | | |
|---|--|--|-------------------|-------------------------------------|
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Valutazione Unibo | Confronto con la media altri Atenei |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio | 2,79 | 2,68 |
| <i>Fonte dati: Progetto Good Practice (anno 2013)</i> | | | | |

Orientamento in uscita: orientamento al lavoro

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>I servizi di orientamento al lavoro forniscono ai laureandi e ai neo-laureati strumenti per favorire il processo di costruzione dell'identità professionale, mettendoli in condizione di affrontare il mondo del lavoro in modo strategico ed efficace attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazione su sbocchi professionali e mondo del lavoro - questionario online di autovalutazione del proprio profilo di occupabilità - cicli di seminari per il sostegno all'imprenditorialità - laboratori per migliorare le competenze necessarie a una stesura efficace del Curriculum Vitae, alla gestione del colloquio di lavoro e all'utilizzo di tecniche di ricerca attiva del lavoro - consulenza orientativa individuale |
| Destinatari | Laureandi e Laureati |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Laboratori e consulenza orientativa largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2088600 orientalavoro@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Ufficio Orientamento Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374860/58 orientalavoro.fc@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 339004 orientamento.fc@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936297 fax: 0544 936264</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni con il Pubblico via Cattaneo 17 (secondo piano) - 47921 Rimini telefono: 0541 434369/370/118 campusrimini.orientamento@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio è accessibile quotidianamente via telefono, via e-mail e in modalità front-office su appuntamento o negli orari di apertura al pubblico disponibili ai seguenti link:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Bologna: http://almaorienta.unibo.it/laureati -Forlì: www.unibo.it/campusforli/orientamento -Cesena: www.unibo.it/campuscesena/ufficioorientamento -Rimini: www.unibo.it/campusrimini/orientamentolavoro -Ravenna: www.unibo.it/campusravenna/orientamento |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti:</p> <p>Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it</p> <p>Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it</p> |
| Link utili | <p>Servizio orientamento al lavoro: http://almaorienta.unibo.it/laureati/servizio-orientamento-al-lavoro</p> |

Orientamento in uscita: tirocini post laurea

| | |
|---|--|
| Descrizione | L'Università di Bologna offre ai propri laureati l'opportunità di svolgere tirocini presso aziende, enti pubblici e studi professionali. Il tirocinio, pur non costituendo un rapporto di lavoro, rappresenta un'importante occasione di formazione professionale e di primo contatto col mondo del lavoro. |
| Destinatari | Laureati entro 12 mesi dal conseguimento del titolo |
| A chi rivolgersi | Sede di Bologna - Ufficio Tirocini e Formazione al Lavoro largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099322 convenzioni.tirocini@unibo.it Servizio presente anche presso le altre sedi. Maggiori informazioni ai link: Campus di Cesena: www.unibo.it/campuscesena/tirocini Campus di Forlì: www.unibo.it/campusforli/tirocini Campus di Ravenna: www.unibo.it/campusravenna/tirocini Campus di Rimini: www.unibo.it/campusrimini/tirocini |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front office. Sede di Bologna lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.30. Le modalità di erogazione presso le altre sedi sono descritte nel dettaglio nei siti dedicati: Campus di Cesena: www.unibo.it/campuscesena/tirocini Campus di Forlì: www.unibo.it/campusforli/tirocini Campus di Ravenna: www.unibo.it/campusravenna/tirocini Campus di Rimini: www.unibo.it/campusrimini/tirocini |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Tirocini formativi e di orientamento extra-curricolari: www.almaorienta.unibo.it/tirociniformativiorientamento |

Orientamento in uscita: job placement

| | |
|---|--|
| Descrizione | Il servizio Job Placement dell'Ateneo di Bologna è la struttura incaricata di favorire, creare e gestire la relazioni con le aziende per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro dei propri laureati. I principali servizi: bacheca offerte di lavoro, organizzazione job fairs (es. Career Day, Recruiting Day), presentazioni aziendali, promozione delle opportunità d'inserimento lavorativo presso il mercato del lavoro locale, nazionale ed internazionale, collaborazioni con enti ed aziende, servizi di pre-assessment. |
| Destinatari | Laureandi e Laureati |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna Palazzo Paleotti, via Zamboni 25 - 40126 Bologna telefono: 051 2099872/783/8931 fax: 051 2086109 jobplacement@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena — Ufficio Tirocini e Placement via Montalti 69 - 47521 - Cesena telefono: 0547 338914 campuscesena.tirociniplacement@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì — Ufficio Tirocini e Placement piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374860/58 orientamento.fc@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936959/86 fax: 0544 936264 campusravenna.tirocini@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni con il Pubblico via Cattaneo 17 - 47921 Rimini telefono: 0541 434118/369/370/234 fax: 0541 434164 campusrimini.orientamento@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il Servizio è accessibile quotidianamente via telefono, via e-mail e in modalità front-office su appuntamento o negli orari di apertura al pubblico disponibili ai seguenti link: https://jobplacement.unibo.it/it/ Campus di Cesena: www.unibo.it/campuscesena/tirocini Campus di Forlì: www.unibo.it/campusforli/tirocini Campus di Ravenna: www.unibo.it/campusravenna/tirocini Campus di Rimini: www.unibo.it/campusrimini/tirocini |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Servizio Job Placement: www.jobplacement.unibo.it |

1.2 SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE

Punto informativo studenti

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di facilitare l'incontro con l'Ateneo attraverso il contatto diretto al front office e tramite il call center e la posta elettronica. I servizi offerti sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni generali di carattere didattico e amministrativo - informazioni sui servizi offerti dall'Ateneo - esposizione di materiale informativo gratuito - punto di ascolto per segnalazioni, suggerimenti e reclami - punto di accesso al Portale d'Ateneo attraverso due postazioni Internet - distribuzione dei biglietti di alcuni eventi culturali |
| Destinatari | <p>Futuri studenti, studenti, laureati e loro famiglie</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - URP largo Trombetti 1 - 40126 Bologna call center 051 2099349 fax: 051 2086224 urp.info@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - URP via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 338900 fax: 0547 338901 urp.cesena@unibo.it skype: urp.ce</p> <p>Campus di Forlì - URP piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374800 fax: 0543 374801 urp.forli@unibo.it skype: urp.fo</p> <p>Campus di Ravenna - URP via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936290 fax: 0544 936250 urp.ravenna@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - URP via Cattaneo 17 - 47921 Rimini telefono: 0541 434234 fax: 0541 434164 urp.rimini@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>La richiesta può avvenire via telefono, via e-mail o in modalità front-office nei seguenti orari:</p> <p>Campus di Bologna e Ravenna lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 12.30; martedì e giovedì 14.30 - 16.30;</p> <p>Campus di Cesena e Forlì lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00; martedì e giovedì 14.30 - 17.00;</p> <p>Campus di Rimini lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00; martedì e giovedì 14.30 - 15.30; oppure su appuntamento.</p> <p>I recapiti, gli orari di apertura, avvisi, il personale afferente, i servizi erogati e le indicazioni per usufruirne sono pubblicati on line su www.urp.unibo.it</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <p><i>In corso di definizione</i></p> |

| | |
|-------------------------|---|
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it Modalità di presentazione: istanza scritta inviata tramite fax, e-mail o posta ordinaria |
| Link utili | URP sede di Bologna: www.unibo.it/urp URP Campus di Cesena: www.unibo.it/UrpCesena URP Campus di Forlì: www.unibo.it/UrpForli URP Campus di Ravenna: www.unibo.it/UrpRavenna URP Campus di Rimini: www.unibo.it/UrpRimini |

| | | | |
|---|---|-----------------------------|--------------|
| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Questionario sperimentale sull'utenza dell'URP- scala di valutazione [1-5] | | |
| | La somministrazione è avvenuta allo sportello dal 7 ottobre 2014 al 31 dicembre 2014 e ha coinvolto n. 130 utenti | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Media |
| | Efficacia percepita | Cordialità del personale | 4,89 |
| | | Disponibilità del personale | 4,80 |
| Adeguatezza delle risposte ricevute | | 4,72 | |
| Soddisfazione complessiva del servizio ricevuto | | 4,79 | |
| Fonte dati: indagine di customer satisfaction URP 2014 | | | |

Carriera universitaria e pratiche amministrative

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Unibo accompagna lo studente lungo l'intero arco della sua carriera universitaria per tutti gli adempimenti amministrativi, offrendo i seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - immatricolazione e conseguente riconoscimento all'utente dello status di studente (l'obiettivo è quello di garantire all'utente una rapida procedura di iscrizione all'università e l'attribuzione del piano didattico relativo all'anno di iscrizione) - creazione piano di studio - ammissione all'esame finale di laurea - trasferimenti in entrata e in uscita da altri corsi dello stesso Ateneo o da altri Atenei - gestione delle rinunce, delle sospensioni, delle interruzioni - rilascio di certificazioni e pergamene |
| Destinatari | Studenti, futuri studenti, laureati |
| A chi rivolgersi | <p>Segreteria studenti – Sportello al pubblico L'elenco delle segreterie studenti e della loro dislocazione sulle diverse sedi è riportato alla pagina http://www.unibo.it/SegreterieStudenti del sito di Ateneo.</p> <p>Segreteria studenti - online È previsto un vero e proprio sportello virtuale https://studenti.unibo.it che consente di svolgere comodamente via web tutte le attività legate alla carriera universitaria, dall'iscrizione fino alla laurea.</p> <p>In particolare, con Studenti Online si possono gestire:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prove di ammissione - immatricolazioni - esami - AlmaEsami - AlmaEnglish - situazione tasse - Iscrizione - certificati e autocertificazioni - libretto online - piani di studio - laurea - passaggio di corso - trasferimento - rinuncia agli studi - mobilità internazionale - Alma RM <p>Help Desk Studenti Online telefono: 051 2099882 help.studentionline@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>La richiesta alla Segreteria Studenti può avvenire via telefono, via e-mail o in modalità front-office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15 (la sede di Forlì il mercoledì fino alle 12.00) martedì 9.00 - 11.15; 14.30 - 15.30 giovedì 14.30 - 15.30</p> <p>Studenti Online è sempre disponibile, mentre l'Help desk Studenti Online è attivo nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì 9.00 - 13.00 ; 14.00 - 17.00</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |

| | |
|-------------------------|---|
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it Modalità di presentazione: istanza scritta e inviata tramite fax, e-mail o posta ordinaria |
| Link utili | Segreterie Studenti: www.unibo.it/SegreterieStudenti |

| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione di customer satisfaction 2013 – scala di valutazione [1-4] | | | |
|---|---|--|-----------------|--|
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Confronto con la media Atenei partecipanti GP 2013 |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio da parte degli studenti iscritti al 1° anno | 2,81 | 2,71 |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al 1° | 2,58 | 2,59 |
| Fonte dati: Progetto Good Practice (anno 2013) | | | | |

| Tutorato | |
|---|--|
| Descrizione | <p>I tutor sono un punto di riferimento per gli studenti, durante il loro percorso universitario, nei diversi ambiti di seguito esposti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tutor di accoglienza e orientamento presso le Scuole a cui le matricole possono rivolgersi durante i primi mesi del loro percorso universitario - tutor di accoglienza presso gli studentati - tutor di orientamento al tirocinio per gli studenti che intendono svolgere un tirocinio. |
| Destinatari | Studenti |
| A chi rivolgersi | <p>Settore Orientamento largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099935 orientamento@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>I tutor sono presenti da settembre a novembre nelle sedi delle Unità di Servizio Didattico (USD) o nelle residenze ER.GO di Bologna e svolgono attività di supporto agli studenti, in particolare attività di informazione e orientamento rivolte alle matricole e agli studenti già iscritti.</p> <p>In generale, i tutor ricevono gli studenti a orari prestabiliti definiti in base alle esigenze. I tutor di accoglienza negli studentati ER.GO ricevono dalle ore 17.30 alle ore 19.30 direttamente nella sede dello studentato.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti:</p> <p>Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it</p> <p>Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it</p> <p>Modalità di presentazione: istanza scritta inviata tramite fax, e-mail o posta ordinaria</p> |
| Link utili | Servizio di tutorato: http://almaorienta.unibo.it/tutorato |

Potenziamento linguistico

| | |
|-------------------------|--|
| Descrizione | <p>Il Centro Linguistico di Ateneo - CLA è il punto di riferimento per gli studenti interessati, a titolo personale, curricolare o accademico, all'apprendimento delle lingue straniere e dell'italiano seconda lingua.</p> <p>Presso le sedi di Bologna, Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini lo studente si può iscrivere a corsi in aula, in modalità mista o in autoapprendimento e sostenere le prove di lingua previste dal suo corso di studio o dai programmi di scambio dell'Università di Bologna.</p> <p>AlmaEnglish è il progetto che permette di prepararsi, tramite lezioni frontali, per conseguire gratuitamente una certificazione linguistica internazionale di lingua inglese.</p> <p>Sono organizzate, in costante raccordo con il Servizio per gli Studenti Disabili ed il Servizio per gli Studenti Dislessici di Ateneo, prove di lingua adattate alle esigenze specifiche degli studenti con diverse abilità. Anche le aule CLA sono accessibili, in tutte le sedi, a studenti con diverse abilità.</p> |
| Destinatari | Studenti |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Centro linguistico di Ateneo - CLA Corsi a pagamento, corsi di italiano, uffici piazza San Giovanni in Monte 4 - 40124 Bologna telefono: 051 2097750 cla.bo-segreteria@unibo.it</p> <p>Moduli in modalità mista, laboratori linguistici, test informatizzati via Filippo Re 10 - 40126 Bologna telefono: 051 2099890 cla.bo-lablinguistici@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Centro linguistico di Ateneo - CLA via Martiri della Libertà 14 - 47521 Cesena telefono: 0547 338727 cla.ce-segreteria@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Centro linguistico di Ateneo - CLA viale Marconi 7 - 47122 Forlì telefono: 0543 374350 cla.fo-segreteria@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Centro linguistico di Ateneo - CLA via Oberdan 1 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936626 cla.ra-segreteria@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Centro linguistico di Ateneo - CLA via Angherà 22 - 47921 Rimini telefono: 0541 434186 cla.rn-segreteria@unibo.it</p> |

| Modalità erogazione/ richiesta | <p>I principali canali di comunicazione verso l'utenza sono i servizi di front-office, e-mail, telefono, sito Web, e - per i laboratori siti in via Filippo Re (Bologna) - tutorato Skype. Le Segreterie Studenti CLA garantiscono infatti un servizio di front-office declinato in orari differenti a seconda della sede (per maggiori informazioni e dettagli, si vedano "Link utili").</p> <p>I corsi sono erogati con periodicità semestrale, con orari e aggiornamenti sempre disponibili sul sito Web.</p> <p>A tutti i corsi di lingue organizzati dal CLA si accede tramite iscrizione online, generalmente previo test di ingresso mirato a identificare l'effettivo livello di competenza dello studente.</p> <p>Ai test linguistici gestiti dal CLA si accede tramite sito Web e/o applicativi di Ateneo (AlmaEsami, AlmaRM).</p> <p>La struttura delle prove di idoneità curriculari e test campione sono pubblicati sul sito Web all'interno delle apposite sezioni, accessibili a tutta l'utenza.</p> | | | | | | | | | |
|---|--|--|------------|-----------------|---------------------|---|--|---------------------|---|---|
| Indicatori e standard di qualità | <p>Certificazioni linguistiche internazionali Dato riferito alle sessioni di febbraio e di luglio 2014</p> <table border="1" data-bbox="403 1039 1495 1290"> <thead> <tr> <th data-bbox="403 1039 699 1077">Dimensione di qualità</th> <th data-bbox="699 1039 1066 1077">Indicatore</th> <th data-bbox="1066 1039 1495 1077">Dato Unibo 2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="403 1077 699 1216">Efficacia oggettiva</td> <td data-bbox="699 1077 1066 1216">Numero certificazioni linguistiche internazionali ottenute finanziate dall'Ateneo</td> <td data-bbox="1066 1077 1495 1216">195 certificazioni Trinity ISE I di livello B1; 590 certificazioni IELTS Academic ai livelli B2, C1 o C2</td> </tr> <tr> <td data-bbox="403 1216 699 1290">Efficacia oggettiva</td> <td data-bbox="699 1216 1066 1290">Tasso di successo nelle prove di certificazione</td> <td data-bbox="1066 1216 1495 1290">99,6% per IELTS; 98,5% per Trinity ISE I.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte dati: Centro linguistico di Ateneo - CLA</p> | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2014 | Efficacia oggettiva | Numero certificazioni linguistiche internazionali ottenute finanziate dall'Ateneo | 195 certificazioni Trinity ISE I di livello B1; 590 certificazioni IELTS Academic ai livelli B2, C1 o C2 | Efficacia oggettiva | Tasso di successo nelle prove di certificazione | 99,6% per IELTS; 98,5% per Trinity ISE I. |
| Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2014 | | | | | | | | |
| Efficacia oggettiva | Numero certificazioni linguistiche internazionali ottenute finanziate dall'Ateneo | 195 certificazioni Trinity ISE I di livello B1; 590 certificazioni IELTS Academic ai livelli B2, C1 o C2 | | | | | | | | |
| Efficacia oggettiva | Tasso di successo nelle prove di certificazione | 99,6% per IELTS; 98,5% per Trinity ISE I. | | | | | | | | |
| Modalità Reclami | <p>L'utente dei servizi CLA può presentare reclamo agli uffici in cui esso è costituito (i recapiti sono disponibili alla pagina www.unibo.it/aformcla) o al Garante degli studenti.</p> <p>Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 209924 garante@unibo.it</p> | | | | | | | | | |
| Link utili | <p>http://www.cla.unibo.it/ Piattaforma e-learning del Centro Linguistico di Ateneo: https://e-cla.unibo.it/ AlmaEnglish: http://www.cilta.unibo.it/CILTA/AlmaEnglish/default.htm</p> | | | | | | | | | |

Servizio studenti Disabili e Dislessici

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio è pensato per accogliere gli studenti con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento. Svolge prevalentemente attività di indirizzo al momento dell'ingresso e dell'uscita dall'università e di supporto durante tutto il percorso di studi, con l'obiettivo di individuare e progettare i tipi di sostegno necessari a ogni studente per svolgere con profitto il proprio corso di studi. |
| Destinatari | Studenti con disabilità o con disturbi specifici dell'apprendimento |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Servizio Studenti Disabili via Ranzani 14 - 40127 Bologna telefono: 051 2095941/942 disabili@unibo.it</p> <p>Sede di Bologna - Servizio Studenti Dislessici via Ranzani 14 - 40127 Bologna telefono: 051 2095943 dislessia@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Servizio Studenti Disabili-Dislessici via Cattaneo 17 - Rimini telefono: 051 2095941/943 disabili@unibo.it o dislessia@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e allo sportello nelle seguenti modalità: Sede di Bologna: lunedì - giovedì 9.00-13.00; 14.00-16.30; venerdì 9.00-13.00; 14.00-15.30 Campus di Rimini: riceve su appuntamento il giovedì mattina |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Servizio studenti disabili e studenti dislessici: www.studentidisabili.unibo.it |

Servizio di Aiuto Psicologico a Giovani Adulti - SAP

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il SAP è un servizio gratuito che offre agli studenti una possibilità di ascolto, di orientamento e di aiuto psicoterapeutico.</p> <p>Il servizio è gratuito e comprende cicli di colloqui con operatori specializzati e, se necessari, interventi terapeutici (trattamento di psicoterapia a breve/medio termine, training autogeno).</p> <p>Il Servizio si rivolge ai giovani che presentano problemi di tipo emotivo e relazionale, disturbi affettivi e comportamentali, difficoltà nella vita universitaria e/o lavorativa.</p> |
| Destinatari | <p>Studenti dell'Università di Bologna, indipendentemente dall'età Giovani residenti nella città di Bologna in età compresa tra i 20 e i 28 anni</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna – Segreteria SAP viale Berti Pichat 5 - 40126 Bologna telefono: 051 2091832</p> <p>Campus di Cesena - URP via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 338900 fax: 0547 338901 urp.cesena@unibo.it skype: urp.ce</p> <p>Campus di Forlì - Servizio di Aiuto Psicologico Padiglione Melandri piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374318 orientamento.fc@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna – URP via Baccharini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936290 fax: 0544 936250 urp.ravenna@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini – Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni con il Pubblico via Cattaneo 17 - 47921 Rimini telefono: 0541 434234 fax: 0541 434164 urp.rimini@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è reso su apposita istanza presentata direttamente alle sedi sopra indicate. Ai richiedenti viene chiesto di compilare un questionario.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:</p> <p>Sede di Bologna – Segreteria SAP da lunedì a venerdì 9.30 - 13.00</p> <p>Campus di Cesena - URP lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 martedì e giovedì 14.30 - 16.30</p> <p>Campus di Forlì - Servizio di Aiuto Psicologico Lunedì, mercoledì e venerdì 10.00-13.00</p> <p>Campus di Ravenna – URP lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 martedì e giovedì 14.30 - 15.30</p> <p>Campus di Rimini – Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni con il Pubblico lunedì, martedì, mercoledì e venerdì 9.00 - 12.00 martedì e giovedì 14.30 - 15.30 - oppure su appuntamento</p> <p>Tutte le indicazioni per usufruire dei servizi sono presenti al link: www.unibo.it/SAP</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <p><i>In corso di definizione</i></p> |

| | |
|-------------------------|---|
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Servizio di Aiuto Psicologico a Giovani Adulti: www.unibo.it/SAP |

1.3 GESTIONE ALLOGGI E MENSE

Supporto per la registrazione affitti

| | |
|---|---|
| Descrizione | Grazie ad un accordo con l'Agenzia delle Entrate, è disponibile presso le diverse sedi dell'Ateneo uno sportello con un funzionario dell'Agenzia, a cui gli studenti possono rivolgersi per avere informazioni e registrare direttamente i contratti di locazione. |
| Destinatari | Studenti |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Sportello Registrazione Affitti via delle Belle Arti 42 - 40126 Bologna telefono: 051 2094656/646/641 infoaffitti@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Sportello Registrazione Affitti via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 338900 urp.cesena@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Sportello Registrazione Affitti piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374800 urp.forli@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Sportello Registrazione Affitti via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936290 urp.ravenna@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Sportello Registrazione Affitti via Cattaneo 17 - 47921 Rimini telefono: 0541 434234 urp.rimini@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office.</p> <p>Lo Sportello Registrazione Affitti ha diversi orari a seconda della dislocazione territoriale:</p> <p>Sede di Bologna Da settembre fino alla fine di gennaio tutti i mercoledì mattina, dalle 9.00 alle 11.15, senza appuntamento, e dalle 11.15 alle 13.00, con appuntamento. Negli altri mesi un mercoledì al mese dalle 9.00 alle 13.00 su appuntamento.</p> <p>Campus di Cesena Il terzo mercoledì di ogni mese, dalle ore 10.00 alle ore 12.00, su appuntamento.</p> <p>Campus di Forlì Il terzo mercoledì di ogni mese, dalle ore 10.00 alle ore 12.00, su appuntamento.</p> <p>Campus di Ravenna Il primo martedì di ogni mese, dalle ore 10.00 alle ore 12.00, su appuntamento.</p> <p>Campus di Rimini In giorni predefiniti e pubblicati sul portale al link www.unibo.it/campusrimini/sportelloaffitti</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami scrivendo al seguente indirizzo e-mail: Infoaffitti@unibo.it |
| Link utili | Sportello registrazione affitti: www.unibo.it/RegistrazioneAffitti |

| | | | | |
|--|---|--|-----------------------------------|--------------------------------|
| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione Customer Satisfaction | | | |
| | Dal 2010 al 2012 sono stati somministrati 225 questionari ad un campione di studenti che usufruiscono del servizio SAIS. Scala di valutazione: scarso – sufficiente – discreto – buono – ottimo | | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo medio 2010-2012 | |
| | | | Giudizio | Percentuali rispondenti |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio | Scarso | 9,72% |
| | | | Sufficiente | 7,87% |
| | | | Discreto | 25,46% |
| Buono | | | 38,89% | |
| Ottimo | | | 18,06% | |
| Fonte dati: SAIS "Student Accommodation and Information Service" | | | | |

Supporto agli studenti internazionali nella ricerca alloggio nella zona di Bologna e dintorni

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Il servizio fornisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto, a distanza e in loco, nel reperimento di alloggi sul mercato privato (appartamenti, camere in appartamenti, in studentati o residenze, camere in bed and breakfast o alberghi, posti letto in ostelli, ecc.) - assistenza nella stipula dei contratti e nella gestione degli aspetti accessori (ad esempio: gestione della caparra, delle spese per le forniture, della chiusura dei contratti) - supporto alla gestione di alloggi per studenti disabili, previa specifiche segnalazioni dell'Area Relazioni Internazionali, compatibili con le esigenze degli utenti disabili, in qualunque struttura - le dichiarazioni di alloggio necessarie per le richieste dei visti di ingresso in Italia <p>assistenza linguistica e pratica e consulenza nella fase di stipula e di esecuzione dei contratti anche qualora l'alloggio sia stato reperito dagli studenti in modo autonomo.</p> |
| Destinatari | <p>Studenti di scambio in entrata all'Università di Bologna Studenti internazionali che si iscrivono ai corsi di studio¹ dell'Università di Bologna.</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Il servizio è fornito dalla fondazione CEUR tramite il SAIS "Student Accommodation and Information Service", sulla base di un contratto con l'Università di Bologna (l'unità organizzativa referente per il contratto è l'Area Relazioni Internazionali). SAIS - Student Accommodation and Information Service via Zamboni, 62/b - 40126 Bologna tel.: 051 254423 fax: 051 251640 sais@ceur.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio viene fornito su richiesta ed è offerto a distanza, tramite iscrizione al sito e richieste telefoniche o via e-mail, oppure in loco presentandosi direttamente allo sportello nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 (nei periodi di maggiore afflusso); dalle 10.00 alle 13.00 (nei periodi di minore afflusso)</p> <p>Il servizio viene fornito sia in lingua italiana che in lingua inglese. Nei periodi dell'anno di maggior afflusso è previsto il supporto anche in lingua spagnola.</p> <p>Per beneficiare dei servizi è necessario effettuare una registrazione online al link: www.sais.ceur.it/it-it/a-chi-ci-rivolgiamo/come-iscriversi/iscrizione-al-sais.aspx?idC=61693&LN=it-IT</p> <p>È possibile ricevere supporto a distanza attraverso la compilazione online di un modulo di richiesta assistenza, al link: www.sais.ceur.it/it-it/trovare-casa-a-bologna/studentati/modulo-di-richiesta.aspx?idC=61687&LN=it-IT</p> <p>Ulteriori informazioni sono reperibili consultando il sito web del SAIS: www.sais.ceur.it</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>La posta elettronica (indirizzo mail: sais@ceur.it) è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.</p> |
| Link utili | <p>Student Accomodation and Information Service: www.sais.ceur.it/ I tempi di fornitura delle diverse tipologie di servizio sono pubblicati nel sito SAIS: www.sais.ceur.it/it-it/i-nostri-servizi.aspx?idC=61674&LN=it-IT</p> |
| <p>¹ Si tratta dei corsi di studio, secondo la definizione dell'art.1, lett. D del regolamento didattico di Ateneo, i corsi idonei a conseguire una laurea, una laurea magistrale, un diploma di specializzazione.</p> | |

| Punti ristoro Pausa Pranzo@unibo | |
|---|---|
| Descrizione | I punti ristoro sono luoghi attrezzati (con forni a microonde, distributori bevande, ecc.) in cui gli studenti possono consumare pasti portati da casa o acquistati altrove. |
| Destinatari | Studenti |
| A chi rivolgersi | Sede di Bologna - Punti ristoro Pausa Pranzo @Unibo via Petroni 33 - 40126 Bologna via Azzo Gardino 33 (c/o Spazio Polifunzionale UNlone) - 40122 Bologna Campus di Ravenna - Punto Ristoro largo Firenze 1 - 48121 Ravenna Campus di Rimini- Punto Ristoro via Roma 47 - 47921 Rimini |
| Modalità erogazione/ richiesta | I Punti ristoro di Bologna sono aperti da lunedì a venerdì dalle 11.30 alle 15.30. Il Punto ristoro di Ravenna è aperto da lunedì a venerdì dalle 12.00 alle 16.00. Il Punto ristoro di Rimini è aperto tutti i giorni dalle 10.00 alle 24.00. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato al seguente indirizzo mail: adas1@unibo.it |
| Link utili | Mense e punti ristoro: www.unibo.it/mense |

1.4 GESTIONE BORSE DI STUDIO E SOSTEGNI ECONOMICI

Benefici a sostegno del diritto allo studio

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Per ogni anno accademico sono messi a disposizione degli iscritti diversi benefici a sostegno del diritto allo studio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi - con sola finalità di incentivazione del merito <p>I benefici comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esoneri totali e parziali dalle contribuzioni studentesche (merito e reddito) - borse e premi di studio (merito o merito e reddito) - attività di collaborazione degli studenti - 150 ore (merito e reddito) - assegni di tutorato (merito). |
| Destinatari | <p>Studenti in possesso dei requisiti specificati nei bandi</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Esoneri totali e parziali dalle contribuzioni studentesche Ufficio Contribuzioni Studentesche via delle Belle Arti 42 - 40126 Bologna telefono: 051 2099124 fax: 051 2086167 aform.contribuzionistudentesche@unibo.it</p> <p>Attività di collaborazione degli studenti - 150 ore Ufficio Convenzioni per il Diritto allo Studio via delle Belle Arti 42 - 40126 Bologna telefono: 051 2094656 fax: 051 2086167 adas1@unibo.it</p> <p>Borse e premi di studio - assegni di tutorato Ufficio Borse di studio via delle Belle Arti 42 - 40126 Bologna telefono: 051 2094637/638/639 fax: 051 2086167 uborstudio@unibo.it</p> <p>Borse di studio per studenti internazionali Sportello Studenti Internazionali via Filippo Re 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099507/529/291/510 fax: 051 2086113 internationaldesk@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Le presentazioni delle istanze devono essere effettuate nei termini previsti dai bandi e l'assegnazione dei benefici avviene secondo i termini procedurali.</p> <p>Tutti i benefici sono assegnati in esito a specifiche procedure concorsuali che sono pubblicate sul Portale di Ateneo al link: www.unibo.it/AgevolazioniEconomiche</p> <p>Gli uffici di riferimento sopra elencati sono aperti al pubblico nei seguenti orari</p> <p>Ufficio Contribuzioni Studentesche lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15 martedì, giovedì 14.30 - 15.30</p> <p>Ufficio Convenzioni per il Diritto allo studio lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15 martedì, giovedì 14.30 - 15.30</p> <p>Ufficio Borse di studio lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15 martedì, giovedì 14.30 - 15.30</p> <p>Sportello Studenti Internazionali lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15 martedì, giovedì 14.30 - 15.30</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <p><i>In corso di definizione</i></p> |

| | |
|-------------------------|--|
| Modalità Reclami | L'utente può segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato ai seguenti indirizzi: Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Borse di studio e agevolazioni: www.unibo.it/AgevolazioniEconomiche |

| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione di customer satisfaction 2013 – scala di valutazione [1-4] | | | |
|---|---|--|------------------------|---|
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Confronto con la media Atenei partecipanti GP 2013 |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio da parte degli studenti iscritti al 1° anno | 3,04 | 2,79 |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al 1° | 2,77 | 2,70 |
| Fonte dati: Progetto Good Practice (anno 2013) | | | | |

Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative a favore degli studenti

| | |
|-------------------------|--|
| Descrizione | <p>L'Ateneo sostiene le attività autogestite dalle associazioni studentesche universitarie attraverso l'assegnazione di risorse finalizzate alla realizzazione di programmi di attività culturali, sportive e ricreative, fruibili dalla generalità degli studenti.</p> <p>Le risorse messe a disposizione delle associazioni studentesche mediante apposite procedure concorsuali consistono in finanziamenti per le singole iniziative e/o spazi in cui realizzare le iniziative.</p> <p>Possono essere sostenute con le risorse dell'Ateneo le associazioni o le cooperative studentesche iscritte all'Albo di Ateneo, ovvero in possesso dei requisiti fissati dal Regolamento vigente per ottenere il riconoscimento.</p> <p>Maggiori informazioni sono reperibili al link: www.unibo.it/CooperativeStudentesche</p> |
| Destinatari | Tutte le Associazioni e le Cooperative studentesche regolarmente iscritte all'Albo di Ateneo |
| A chi rivolgersi | <p>Per la procedura di iscrizione all'Albo Ufficio Promozione Attività Culturali via delle Belle Arti 42 - 40126 Bologna telefono: 051 2094643 fax: 051 2086167 adas1@unibo.it</p> <p>Per la gestione delle procedure di assegnazione delle risorse Sede di Bologna - Ufficio Promozione Attività Culturali via delle Belle Arti 42 - 40126 Bologna telefono: 051 2094643 fax: 051 2086167 adas1@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Settore Servizi Amministrativi via Gaspare Finali 56 - 47521 Cesena telefono: 0547 338224 fax: 0547 338244 lucio.digregorio@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Settore Servizi Amministrativi piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374817 fax: 0543 374845 dario.digiusto@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Ufficio Incarichi e Borse di studio via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936283 fax: 0544 936264 rita.caravita@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Personale e Affari Generali via Angherà 22 - 47921 Rimini telefono: 0541 434250 fax: 0541 434171 silvia.gnoli@unibo.it</p> |

| | |
|---|--|
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Gli uffici di riferimento sopra elencati sono aperti al pubblico nei seguenti orari: Procedura di iscrizione all'Albo: Ufficio Promozione Attività Culturali lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì, giovedì 14.30 - 15.30 Gestione delle procedure di assegnazione delle risorse: Ufficio Promozione Attività Culturali di Bologna lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì, giovedì 14.30 - 15.30 Settore Servizi Amministrativi di Cesena si riceve su appuntamento previa prenotazione telefonica o via e-mail. Settore Servizi Amministrativi di Forlì si riceve su appuntamento previa prenotazione telefonica o via e-mail. Ufficio Incarichi e Borse di studio di Ravenna da lunedì a venerdì 9.00 - 11.15; martedì 14.30 - 15.30 Ufficio Personale e Affari Generali di Rimini da lunedì a venerdì 10.00 - 12.00</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. |
| Link utili | Associazioni/cooperative studentesche: www.unibo.it/CooperativeStudentesche |

Collegio Superiore

| Descrizione | <p>Il Collegio Superiore dell'Alma Mater Studiorum-Università di Bologna intende promuovere e valorizzare il merito degli studenti nei due cicli di studio, offrendo percorsi formativi di alta qualificazione e valenza interdisciplinare, complementari a quelli offerti dai corsi istituzionali (di laurea, laurea magistrale, laurea magistrale a ciclo unico) e tenuti generalmente da docenti di ruolo dell'Ateneo.</p> <p>Gli allievi sono selezionati esclusivamente sulla base del merito e della vocazione allo studio e ad essi è richiesto di rispettare precisi ritmi di studio ed elevati requisiti di profitto sia nei corsi del Collegio che in quelli istituzionali. Al termine di studi regolari, essi conseguono la Licenza del Collegio Superiore.</p> <p>Lo studente del Collegio riceve una borsa di studio e l'esenzione dalle tasse universitarie; è seguito da un docente dell'Università in veste di tutore; se non risiede a Bologna può alloggiare presso la Residenza di Studi Superiori; può usufruire di scambi con altre scuole di eccellenza, nazionali ed europee.</p> | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|-----------------------|------------|--------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------------------|--|--|
| Destinatari | <p>Si accede al Collegio Superiore per concorso; il concorso è aperto alla generalità degli studenti in possesso dei requisiti per iscriversi al primo anno di ogni corso di studio attivato presso l'Università di Bologna. I vincitori sono ammessi al Collegio dal primo anno e per tutta la durata del loro corso di studio, salvo il rispetto dei requisiti di merito, verificato di anno in anno.</p> | | | | | | | | | | |
| A chi rivolgersi | <p>Istituto di Studi Superiori Sede amministrativa: via Petroni 26 - 40126 Bologna telefono: 051 2099262 fax: 051 2099264 segreteria.collegio@unibo.it</p> | | | | | | | | | | |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>La procedura di ammissione è altamente selettiva e guidata da una Commissione di 10 docenti di ruolo dell'Ateneo di Bologna, rappresentativa di tutte le aree disciplinari; la selezione si basa su due bandi:</p> <p>bando di concorso di I livello (per 14 posti), riservato agli studenti che si iscrivono al primo anno di corsi di laurea o di laurea magistrale a ciclo unico;</p> <p>bando di concorso di II livello (per 9 posti), riservato agli studenti che si iscrivono al primo anno di corsi di laurea magistrale o al quarto anno di corsi di laurea magistrale a ciclo unico.</p> <p>Nel sito web dedicato (www.collegio.unibo.it) è possibile reperire ogni informazione sull'attività istituzionale della Struttura e sulla sua memoria storica, nonché l'indicazione del personale di riferimento per ogni tipologia di attività gestita.</p> | | | | | | | | | | |
| Indicatori e standard di qualità | <p>Attrattività</p> <table border="1" data-bbox="408 1720 1489 1899"> <thead> <tr> <th data-bbox="408 1720 695 1765">Dimensione di qualità</th> <th data-bbox="695 1720 874 1765">Indicatore</th> <th data-bbox="874 1720 1182 1765">Dato Unibo a.a.2014/2015</th> <th data-bbox="1182 1720 1489 1765">Dato Unibo a.a. 2013/2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="408 1765 695 1899">Efficacia oggettiva</td> <td data-bbox="695 1765 874 1899">Attrattività - n. istanze presentate</td> <td data-bbox="874 1765 1182 1899">271 per il concorso di primo livello; 176 per il concorso di secondo livello.</td> <td data-bbox="1182 1765 1489 1899">289 per il concorso di primo livello; 102 per il concorso di secondo livello.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte dati: Segreteria amministrativa Collegio Superiore</p> | | | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo a.a.2014/2015 | Dato Unibo a.a. 2013/2014 | Efficacia oggettiva | Attrattività - n. istanze presentate | 271 per il concorso di primo livello; 176 per il concorso di secondo livello. | 289 per il concorso di primo livello; 102 per il concorso di secondo livello. |
| Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo a.a.2014/2015 | Dato Unibo a.a. 2013/2014 | | | | | | | | |
| Efficacia oggettiva | Attrattività - n. istanze presentate | 271 per il concorso di primo livello; 176 per il concorso di secondo livello. | 289 per il concorso di primo livello; 102 per il concorso di secondo livello. | | | | | | | | |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami scrivendo al seguente indirizzo e-mail: comunicazione.collegio@unibo.it</p> | | | | | | | | | | |
| Link utili | <p>Istituto di Studi Superiori: www.iss.unibo.it</p> | | | | | | | | | | |

1.5 FORMAZIONE POST-LAUREA

Dottorato di Ricerca

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la gestione dei corsi di dottorato (es. ingresso, ammissione, carriera) - il supporto ai coordinatori dei corsi di dottorato (es. bando, attivazione e accreditamento corsi) - la gestione di accordi e convenzioni con istituzioni pubbliche e private partner (es. finanziamento di borse di dottorato) - le attività di front-office - accessibilità e altre agevolazioni <p>Maggiori dettagli sui servizi offerti sono disponibili al link: http://www.unibo.it/it/didattica/dottorati/carta-dei-servizi-per-il-dottorato-di-ricerca</p> |
| Destinatari | <ul style="list-style-type: none"> - aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri - coordinatori dei corsi, collegio dei Docenti, supervisor, direttori di dipartimenti, personale amministrativo e responsabili amministrativo-gestionali nei dipartimenti, altre aree dell'amministrazione generale dell'ateneo, organi accademici - istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, partner dei corsi di dottorato di ricerca |
| A chi rivolgersi | <p>ARIC — Settore Dottorato via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2094620 udottricerca@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: 9.00 - 11.15; martedì e giovedì: 14.30 - 15.30 Il Settore assicura una continua e completa informazione sull'attività e servizi attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la pagina dedicata nel sito web dell'Ateneo, al link http://www.unibo.it/it/didattica/dottorati - la sezione "Ricerca – Dottorato" della Intranet d'Ateneo - comunicazioni ad hoc agli iscritti via telefono ed e-mail e presso lo sportello informativo. <p>Le comunicazioni con l'utenza possono essere svolte in inglese, francese e spagnolo..</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>Al fine di valutare la qualità del servizio reso, è possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami, utilizzando il modulo online al link: https://www.aricweb.unibo.it/aric_servizi/dottorato/segnalazioni.aspx</p> |
| Link utili | <p>L'offerta dei corsi disponibili: www.unibo.it/dottorati (utilizzare il menù a tendina per selezionare l'anno accademico) Come iscriversi ai corsi: www.unibo.it/iscriversidottorato Per chi è già iscritto: www.unibo.it/iscrittodottorato</p> |

| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione dell'opinione degli studenti iscritti al 1° anno del dottorato 25° ciclo: | | |
|--|--|---|------------|
| | Tasso di risposta al questionario 68,5% (422 questionari). La scala di valutazione è 1 - 10 | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo |
| | Efficacia percepita | Il calendario delle attività formative è stato rispettato | 7,8 |
| | Efficacia percepita | Qualità dei docenti | 7,2 |
| Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva dell'attività di ricerca | 7 | |
| Fonte dati: Rapporto Nucleo di valutazione Alma Mater Studiorum Università di Bologna: Novembre 2011 | | | |

| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | ARIC - Settore Dottorato - Rilevazione della qualità dei Servizi – Novembre-Dicembre 2014 | | |
|--|--|--|------------|
| | Tasso di risposta 75% (46 coordinatori intervistati su 56 invitati). La scala di valutazione è 1-7 e 1-10 per la soddisfazione complessiva | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo |
| | Efficacia percepita | Consulenza e supporto professionali | 6,6 |
| | Efficacia percepita | Risposte personalizzate nel rispetto delle procedure | 7,2 |
| Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva | 8,88 | |
| Fonte dati: questionario somministrato nell'ambito del progetto La customer satisfaction dei servizi interni dell'Amministrazione Generale. FASE A - avvio dell'indagine nel 2014 su tre servizi dell'amministrazione rivolti a utenti interni | | | |

Nella sezione Amministrazione Trasparente del sito web di Ateneo (<http://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente>) * sono illustrati i risultati del monitoraggio effettuato sui tempi medi di chiusura del procedimento "Ammissione al Dottorato" pari a 10 giorni. Ad una verifica effettuata dal Settore Dottorato nel ciclo XXIX e per l'anno 2013, il procedimento di Ammissione al dottorato si è concluso in media in 8 giorni lavorativi e quindi in linea con i tempi previsti.

*alla voce Attività e procedimenti > monitoraggio tempi procedurali > monitoraggio tempi procedurali. Pdf [pag. 98]

Specializzazioni di area medica

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio si occupa della gestione amministrativa delle carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione mediche, dalla fase dell'accesso fino alla cessazione. Il servizio gestisce la carriera amministrativa dello specializzando, coordinandosi ed integrandosi con le altre strutture coinvolte nella formazione, quali in particolare: le Scuole di Specializzazione mediche, la Scuola di Medicina e Chirurgia, i Dipartimenti di Scienze Biomediche e Neuromotorie - DIBINEM, di Scienze Mediche e Chirurgiche - DIMEC, di Medicina Specialistica Diagnostica e Sperimentale - DIMES. |
| Destinatari | <ul style="list-style-type: none"> - Studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione mediche, - Laureati in Medicina e Chirurgia, - Futuri specializzandi, - Medici specializzati presso l'Università di Bologna o presso altri Atenei, - Laureati non medici delle Scuole di Specializzazione mediche (Fisica Medica, Microbiologia e virologia, Patologia clinica, Scienze dell'alimentazione) |
| A chi rivolgersi | <p>Area Sanità - Settore Scuole di Specializzazione mediche e relazioni esterne Ufficio Scuole di Specializzazione Mediche</p> <p>Polo didattico Murri, Policlinico S.Orsola - Malpighi via Massarenti 9 - 40138 Bologna telefono: 051 2094682 asan.ufficioscuolemediche@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 11.15; martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30</p> <p>Le istanze che devono essere necessariamente sottoscritte con firma autografa dall'interessato possono essere presentate direttamente allo sportello o tramite posta certificata (scriviunibo@pec.unibo.it). Alcuni servizi sono disponibili online su StudentiOnline (al link www.studenti.unibo.it), tra cui i principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentazione della domanda di immatricolazione e di diploma entro le scadenze previste - rilascio online dei certificati relativi agli esami sostenuti e ai titoli conseguiti presso le Scuole di Specializzazione; i certificati online sono firmati digitalmente dall'Ateneo che ne garantisce autenticità e integrità. Per accedere al servizio sono necessarie le credenziali istituzionali - stampa del modulo precompilato per l'autocertificazione dei dati relativi agli studi universitari presso le Scuole di Specializzazione, attraverso il servizio Autocertificazione online. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami scrivendo al seguente indirizzo mail: asan.ufficioscuolemediche@unibo.it . |
| Link utili | <p>Le informazioni sulle Scuole di Specializzazione attive presso l'Ateneo sono disponibili al link: www.unibo.it/scuolespecializzazione</p> <p>Le principali informazioni sulle Scuole di Specializzazione per i canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informazioni per diventare specializzando medico - informazioni per specializzandi medici <p>sono disponibili al link: www.unibo.it/scuolespecializzazionemediche</p> |

Specializzazioni di area non medica

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio si occupa della gestione amministrativa delle carriere degli studenti iscritti alle Scuole di Specializzazione di Area non medica e ai corsi di formazione per insegnanti, ai sensi del D.M. 249/2010, dalla fase dell'accesso fino alla cessazione.</p> <p>Il servizio gestisce la carriera amministrativa dello specializzando, coordinandosi ed integrandosi con le altre strutture coinvolte nella formazione, quali in particolare: le Scuole di Specializzazione di Area non medica e il Dipartimento di Scienze dell'Educazione Giovanni Maria Bertin, la Scuola di Lettere e Beni Culturali, la Scuola di Farmacia, Biotecnologie e Scienze Motorie, la Scuola di Psicologia e Scienze della Formazione, la Scuola di Giurisprudenza.</p> |
| Destinatari | Studenti e laureati delle Scuole di Specializzazione di Area non medica e dei corsi di formazione per insegnanti (TFA, PAS, Corsi di sostegno) Futuri specializzandi |
| A chi rivolgersi | <p>Area Didattica e Servizi agli Studenti Settore Formazione post lauream Ufficio Scuole di Specializzazione di Area non medica via Filippo Re 10 – 40126 Bologna telefono: 051 2091897 aform_scuolespecareanonmedica.supportospecializzandi@unibo.it aform.tfa@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 11.15; martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30</p> <p>Le istanze devono essere necessariamente sottoscritte con firma autografa dall'interessato e possono essere presentate direttamente allo sportello o tramite posta certificata (scriviunibo@pec.unibo.it).</p> <p>Alcuni servizi sono disponibili online su StudentiOnline (al link www.studenti.online.it), tra cui i principali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - presentazione della domanda di immatricolazione e di diploma entro le scadenze previste - rilascio online dei certificati relativi agli esami sostenuti e ai titoli conseguiti presso le Scuole di Specializzazione; i certificati online sono firmati digitalmente dall'Ateneo che ne garantisce autenticità e integrità. Per accedere al servizio sono necessarie le credenziali istituzionali - stampa del modulo precompilato per l'autocertificazione dei dati relativi agli studi universitari presso le Scuole di Specializzazione, attraverso il servizio Autocertificazione online. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami scrivendo al seguente indirizzo mail: aform_scuolespecareanonmedica.supportospecializzandi@unibo.it - aform.tfa@unibo.it oppure presso l'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli studenti</p> <p>Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it</p> <p>Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it</p> |
| Link utili | <p>Scuole di specializzazione: www.unibo.it/scuolespecializzazione</p> <p>Formazione insegnanti: www.unibo.it/formazioneinsegnanti</p> |

Esami di Stato

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>La mission dell'ufficio è di gestire gli esami di abilitazione all'esercizio delle libere professioni. Il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - organizza le procedure relative alla realizzazione dei tirocini post-laurea richiesti per l'accesso all'Esame di Stato per Chimico e Tecnologo farmaceutico, Veterinari e Psicologi (questi ultimi in accordo con il Servizio Tirocini e Relazioni Internazionali del Polo di Cesena) - rilascia i certificati e i diplomi di abilitazione - gestisce le procedure di conferma di conseguimento delle abilitazioni alle professioni relativamente agli esami gestiti dall'ufficio - gestisce le procedure di svolgimento delle iscrizioni e delle prove di Esame di Stato assistendo candidati e commissioni esaminatrici. |
| Destinatari | Tutti i laureati, anche di altri Atenei |
| A chi rivolgersi | <p>Area Didattica e Servizi agli Studenti Settore Formazione post lauream Ufficio Esami di Stato via Belle Arti 42 – 40126 Bologna telefono: 051 2094634/35 fax: 051 2086218 uesamistato@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 11.15; martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30.</p> <p>La presentazione della domanda di partecipazione alle sessioni di esami per lo svolgimento dell'Esame di Stato è disponibile online su StudentiOnline, al link www.studenti.unibo.it:</p> <p>Tutte le indicazioni per usufruire dei servizi sono presenti al link: http://www.unibo.it/it/didattica/esami-di-stato</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami inviando una e-mail a uesamistato@unibo.it oppure contattando l'ufficio che eroga il servizio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o il Garante degli studenti:</p> <p>Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it</p> <p>Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it</p> |
| Link utili | Esami di stato: http://www.unibo.it/it/didattica/esami-di-stato |

| Master | |
|---|---|
| Descrizione | L'ufficio si occupa della gestione della carriera degli studenti iscritti ai corsi professionalizzanti (master, corsi di alta formazione, corsi di formazione permanente, summer/winter school) e delle procedure necessarie alla attivazione di tali corsi (predisposizione dei bandi di ammissione, procedure di approvazione graduatorie e immatricolazione studenti idonei). |
| Destinatari | Laureati |
| A chi rivolgersi | Ufficio Master via San Giacomo 7 - 40126 Bologna telefono: 051 2098140 master@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office nei seguenti orari di sportello al pubblico: lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì 9.00 - 11.15; 14.30 - 15.30; giovedì 14.30 - 15.30 Le istanze che devono essere necessariamente sottoscritte con firma autografa dall'interessato possono essere presentate direttamente allo sportello o tramite posta certificata (scriviunibo@pec.unibo.it). Alcuni servizi sono disponibili online su StudentiOnline al link www.studenti.unibo.it : - presentazione della domanda di immatricolazione e di diploma entro le scadenze previste - rilascio online dei certificati relativi agli esami sostenuti e ai titoli conseguiti. I certificati online sono firmati digitalmente dall'Ateneo che ne garantisce autenticità e integrità. Per accedere al servizio sono necessarie le credenziali istituzionali - stampa del modulo precompilato per l'autocertificazione dei dati relativi agli studi universitari, attraverso il servizio Autocertificazione online. Tutte le indicazioni per usufruire dei servizi sono presenti sul Portale Unibo, ai seguenti link: Elenco master universitari (selezionare da menù a tendina l'anno accademico): www.unibo.it/Master Informazioni sui master universitari: http://www.unibo.it/it/didattica/master/informazioni-sui-master |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami inviando una e-mail a master@unibo.it o contattando l'ufficio che eroga il servizio, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o il Garante degli studenti. Ufficio Relazioni con il Pubblico largo Trombetti 1 - 40126 Bologna telefono: 051 2099349 urp@unibo.it Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it |
| Link utili | Elenco master universitari (selezionare da menù a tendina l'anno accademico): www.unibo.it/Master Informazioni sui master universitari: http://www.unibo.it/it/didattica/master/informazioni-sui-master |

| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione di customer satisfaction sui corsi master a.a. 2013/2014 in collaborazione con il Consorzio AlmaLaurea | | |
|---|--|--|---|
| | Dimensione | Indicatore | Dato Unibo |
| | Efficacia percepita | I servizi amministrativi del master (iscrizione, selezione, pagamento, ecc.) sono stati adeguati | Il totale delle risposte positive è 90% - decisamente sì: 59%, - più sì che no: 31% |
| Fonte dati: questionario di valutazione sui corsi master a.a. 2013/2014 | | | |

1.6 PROGRAMMI/ACCORDI DI MOBILITÀ E SUPPORTO AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI

Mobilità studenti in uscita

| | |
|-------------------------|---|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative relative ai programmi di mobilità in uscita per studio e tirocinio degli studenti iscritti all'Università di Bologna (soprattutto nell'ambito dei Programmi comunitari Erasmus+ e Erasmus Mundus Azione 2 e del Programma Overseas).</p> <p>In particolare il servizio gestisce il processo di selezione degli studenti in mobilità (emissione bandi, raccolta candidature, coordinamento con le Scuole per le selezioni, pubblicazione dei risultati delle selezioni, sottoscrizione dei contratti con gli studenti e del relativo Learning Agreement), gestisce i contatti con le università e gli enti ospitanti, le procedure amministrative di rientro degli studenti (verifica delle attività didattico formative svolte e dell'effettivo periodo di permanenza all'estero) e la determinazione degli importi delle borse di mobilità spettanti agli studenti.</p> |
| Destinatari | <p>Tutti gli studenti iscritti all'Università di Bologna</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna – Ufficio Relazioni Internazionali Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna Programma Erasmus + Studio telefono: 051 2088100 erasmus@unibo.it Programma Erasmus + Tirocinio telefono: 051 2088102 erasmus.placement@unibo.it Programma Overseas telefono: 051 2088480 overseas@unibo.it Erasmus Mundus Azione 2 telefono: 051 2099752 fax: 051 2086174 diri.ecw@unibo.it Campus di Cesena – Ufficio Relazioni Internazionali Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 339006 fax: 0547 338903 campuscesena.uri@unibo.it Campus di Forlì – Ufficio Relazioni Internazionali Padiglione Melandri – piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374835/47 fax: 0543 374801 campusforli.uri@unibo.it Campus di Ravenna – Ufficio Relazioni Internazionali via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936258/86 fax: 0544 936264 campusravenna.relazioniinternazionali@unibo.it Campus di Rimini – Ufficio Relazioni Internazionali via Cattaneo 17 (primo piano) - 47921 Rimini telefono: 0541 434101/234 fax: 0541 434271 campusrimini.studenti@unibo.it Uffici delle singole Scuole: Per l'approvazione (e le eventuali modifiche) dei Learning e Training Agreement e per il riconoscimento delle attività svolte all'estero è necessario rivolgersi agli Uffici delle singole Scuole (in alcune Scuole l'ufficio competente è l'Ufficio Didattico, in altre è l'Ufficio Erasmus della Scuola): www.unibo.it/contattierasmus</p> |

| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili ai seguenti link: www.unibo.it/contattierasmus</p> <p>Applicativo web Alma RM: per l'iter della mobilità internazionale in entrata e in uscita, dalla fase di candidatura degli studenti fino al riconoscimento dell'attività didattico-formativa svolta all'estero per gli studenti in uscita e dalla fase della registrazione fino al rilascio della certificazione delle attività formative per la mobilità in entrata si può fare riferimento all'applicativo web Alma RM: https://almarm.unibo.it/almarm/welcomeStudenti.htm</p> | | | | | | | | |
|---|---|-----------------------|---|-----------------|---|---------------------|---|-------|-------|
| Indicatori e standard di qualità | <p>Analisi di efficacia oggettiva</p> <table border="1" data-bbox="408 824 1482 967"> <thead> <tr> <th data-bbox="408 824 644 896">Dimensione di qualità</th> <th data-bbox="651 824 963 896">Indicatore</th> <th data-bbox="970 824 1149 896">Dato Unibo 2013</th> <th data-bbox="1155 824 1482 896">Confronto con la media Atenei partecipanti GP</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="408 904 644 967">Efficacia oggettiva</td> <td data-bbox="651 904 963 967">n. studenti in mobilità in uscita/n. iscritti</td> <td data-bbox="970 904 1149 967">2,97%</td> <td data-bbox="1155 904 1482 967">3,26%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte dati: Progetto Good Practice 2013</p> | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Confronto con la media Atenei partecipanti GP | Efficacia oggettiva | n. studenti in mobilità in uscita/n. iscritti | 2,97% | 3,26% |
| Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Confronto con la media Atenei partecipanti GP | | | | | | |
| Efficacia oggettiva | n. studenti in mobilità in uscita/n. iscritti | 2,97% | 3,26% | | | | | | |
| Modalità Reclami | La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. | | | | | | | | |
| Link utili | <p>Studiare all'estero: www.unibo.it/it/internazionale/studiare-all-estero</p> <p>Tirocini all'estero: www.unibo.it/it/internazionale/tirocini-estero</p> <p>Ufficio relazioni internazionali – Campus di Forlì: www.unibo.it/it/campus-forli/servizi-di-campus/ufficio-relazioni-internazionali-uri</p> <p>Ufficio relazioni internazionali – Campus di Rimini: www.unibo.it/campusrimini/relazioniinternazionali</p> <p>Esperienze internazionali – Campus di Ravenna: www.unibo.it/campusravenna/esperienzeinternazionali</p> | | | | | | | | |

| | | | | |
|---|---|--|------------------------|--|
| Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti | Rilevazione Customer Satisfaction | | | |
| | La scala di valutazione per l'indagine di customer satisfaction è [1-4] | | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Confronto con la media Atenei partecipanti GP |
| | Efficacia percepita | Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio | 2,72 | 2,70 |
| Fonte dati: Progetto Good Practice 2013 | | | | |

Mobilità studenti in entrata

| | |
|--|--|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative connesse alla mobilità degli studenti provenienti dall'estero per svolgere un periodo di studio o tirocinio all'Università di Bologna (soprattutto nell'ambito dei Programmi comunitari Erasmus + ed Erasmus Mundus Azione 2 e degli altri accordi di scambio sottoscritti con Atenei partner).</p> <p>In particolare il servizio riceve da parte delle istituzioni partner le nomine degli studenti in arrivo, registra gli studenti di scambio, fornisce loro credenziali istituzionali, badge identificativo, indirizzo di posta elettronica e gestisce le loro carriere. Il servizio fornisce inoltre le informazioni relative all'ingresso e il soggiorno in Italia, all'offerta formativa e all'organizzazione dell'Università di Bologna, ai servizi non solo didattici offerti dall'università e da altri enti (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio), di interesse per gli studenti internazionali di scambio, anche attraverso apposite sessioni di benvenuto. Al termine del periodo di scambio, produce le certificazioni relative al periodo di studio svolto e alle attività formative sostenute.</p> |
| Destinatari | <p>Tutti gli studenti internazionali in mobilità presso l'Università di Bologna</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Ufficio Relazioni Internazionali Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2088101 incoming.diri@unibo.it</p> <p>Erasmus Mundus Azione 2 telefono: 051 2099752 fax: 051 2086174 diri.ecw@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Ufficio Relazioni Internazionali Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 339006 fax: 0547 338903 campuscesena.uri@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Ufficio Relazioni Internazionali Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374835/47 fax: 0543 374801 campusforli.uri@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Ufficio Relazioni Internazionali via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936258/86 fax: 0544 936264 campusravenna.relazioniinternazionali@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Relazioni Internazionali via Cattaneo 17 (primo piano) - 47921 Rimini telefono: 0541 434101/234 fax: 0541 434271 campusrimini.studenti@unibo.it</p> <p>Per ricevere informazioni sulle attività didattiche offerte dalle Scuole è necessario contattare gli Uffici Relazioni Internazionali delle singole Scuole, al link: www.unibo.it/contattistudentiscambio</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi email e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili ai seguenti link: www.unibo.it/contattistudentiscambio</p> <p>Applicativo web Alma RM: per l'iter della mobilità internazionale in entrata e in uscita, dalla fase di candidatura degli studenti fino al riconoscimento dell'attività didattico-formativa svolta all'estero per gli studenti in uscita e dalla fase della registrazione fino al rilascio della certificazione delle attività formative per la mobilità in entrata si può fare riferimento all'applicativo web Alma RM: https://almarm.unibo.it/almarm/welcomeStudenti.htm</p> <p>Il servizio viene fornito sia in lingua italiana che in lingua inglese.</p> |

| Indicatori e standard di qualità | Analisi di efficacia oggettiva | | | |
|---|---|--|-----------------|---|
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Confronto con la media Ate- nei partecipanti GP |
| | Efficacia oggettiva | n. studenti in mobilità in entrata/n. iscritti | 2,77% | 2,77% |
| | Fonte dati: Progetto Good Practice 2013 | | | |
| Modalità Reclami | La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. | | | |
| Link utili | Sede di Bologna: www.unibo.it/it/internazionale/opportunita-di-scambio Campus di Cesena: www.unibo.it/campuscesena/studentistranieri Campus di Forlì: www.unibo.it/campusforli/URI Campus di Ravenna: www.unibo.it/campusravenna/esperienzeinternazionali Campus di Rimini: www.unibo.it/campusrimini/relazioniinternazionali | | | |

Supporto studenti internazionali

| | |
|-------------------------|---|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto a fornire agli studenti internazionali le prime informazioni relative al sistema universitario italiano, all'organizzazione e all'offerta formativa dell'Università di Bologna, alle modalità e ai requisiti di accesso ai corsi universitari.</p> <p>Per quanto riguarda i cittadini extra UE residenti all'estero, il servizio fornisce assistenza e supporto (anche relazionandosi per conto dello studente con le rappresentanze diplomatiche e le questure) in tutto l'iter previsto dalla vigente normativa per il loro ingresso in Italia, ivi inclusi il rilascio del permesso di soggiorno e l'immatricolazione all'Università. Il servizio presidia le procedure di preiscrizione universitaria e di rilascio del visto di ingresso in Italia presso i Consolati, le procedure relative all'ottenimento e al rinnovo del permesso di soggiorno.</p> <p>Agli studenti vengono inoltre assicurate consulenze specialistiche in merito alla vigente normativa sull'immigrazione e ai presupposti richiesti per ottenere il rinnovo del permesso per motivi di studio e per la conversione del permesso di soggiorno da studio a lavoro.</p> <p>Vengono inoltre fornite indicazioni in merito al riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali straniere in Italia.</p> <p>Il servizio fornisce le informazioni relative ai servizi non solo didattici offerti dall'Università e da altri enti, di interesse per gli studenti internazionali (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio), con particolare riguardo alle modalità di ottenimento delle borse di studio e della altre provvidenze di diritto allo studio gestite sia dall'Università che dall'Azienda Regionale per il Diritto allo Studio, organizzando anche sessioni informative dedicate e ricevimento al pubblico, avvalendosi del supporto di personale dell'Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori – ER.GO. Il servizio offre direttamente alcune forme di supporto finanziario specifiche per gli studenti internazionali.</p> |
| Destinatari | <p>Cittadini non italiani o italiani in possesso di titolo di studio straniero (c.d. studenti internazionali) interessati a iscriversi o iscritti ad un corso di laurea di I o II ciclo (Lauree e Lauree Magistrali) dell'Università di Bologna.</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Sportello Studenti Internazionali Area Relazioni Internazionali via Filippo Re 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099529/291/510/507 fax: 051 2086113 internationaldesk@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Ufficio Relazioni Internazionali Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena telefono: 0547 339006 fax: 0547 338903 campuscesena.uri@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Ufficio Relazioni Internazionali Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374835/47 fax: 0543 374801 campusforli.uri@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936258/86 fax: 0544 936264 campusravenna.relazioniinternazionali@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Relazioni Internazionali via Cattaneo 17 (primo piano) - 47921 Rimini telefono: 0541 434101/234 fax: 0541 434271 campusrimini.studenti@unibo.it</p> |

| | |
|---|--|
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio viene erogato su richiesta a mezzo e-mail o a mezzo telefono, oppure direttamente allo sportello nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30-15.30</p> <p>Il servizio viene fornito sia in lingua italiana che in lingua inglese. Nei periodi dell'anno di maggior afflusso allo sportello ci si avvale anche di personale madrelingua cinese. Ulteriori informazioni sono reperibili consultando le pagine dedicate nel sito web d'Ateneo, al link: www.unibo.it/it/studenti-internazionali</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. |
| Link utili | <p>Studenti internazionali: www.unibo.it/it/studenti-internazionali</p> <p>Studenti internazionali: ammissioni e borse di studio: www.unibo.it/ammissioni</p> |

2. RICERCA E INNOVAZIONE

| Area di servizio | Servizi |
|--------------------------|-----------------------------------|
| 2.1 Servizi alle imprese | Punto informativo brevetti Ateneo |

2.1 SERVIZI ALLE IMPRESE

Punto informativo brevetti dell'Ateneo

| Descrizione | Il servizio offre alle aziende e ad altri soggetti interessati l'opportunità di conoscere il portfolio dei brevetti dell'Ateneo, nel comune interesse di valorizzare i risultati di ricerca verso il mondo industriale, il mercato e la società (trasferimento di conoscenza). La scheda informativa brevettuale riporta i dati essenziali e enfatizza le applicazioni ed in vantaggi. | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---------------------------------------|--|------------|------------|-----------------------------------|-----|-----------------|--|-------------------|-------------------------|-----------------------------|---|-----------------|----|
| Destinatari | Imprese e cooperative locali, italiane ed estere | | | | | | | | | | | | | | |
| A chi rivolgersi | Area Ricerca e Trasferimento Tecnologico Unità professionale Settore Knowledge transfer Office via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2098833 business.team@unibo.it | | | | | | | | | | | | | | |
| Modalità erogazione/ richiesta | Le aziende ed altri soggetti interessati possono consultare l'elenco dei brevetti di Ateneo depositati dal 2004, ricercabili anche per parole chiave. Es. protesi | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicatori e standard di qualità | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Trasferimento tecnologico – dati 2013</th> </tr> <tr> <th>Indicatore</th> <th>Dato Unibo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>n. titoli brevettuali - portfolio</td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>di cui concessi</td> <td>103 (appartenenti a 85 famiglie brevettuali)</td> </tr> <tr> <td>n. nuovi depositi</td> <td>67 (di cui priorità 21)</td> </tr> <tr> <td>n. nuove privative vegetali</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>n. nuovi marchi</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte dati: report 2014 Knowledge Transfer Office (KTO)</p> | Trasferimento tecnologico – dati 2013 | | Indicatore | Dato Unibo | n. titoli brevettuali - portfolio | 205 | di cui concessi | 103 (appartenenti a 85 famiglie brevettuali) | n. nuovi depositi | 67 (di cui priorità 21) | n. nuove privative vegetali | 9 | n. nuovi marchi | 15 |
| Trasferimento tecnologico – dati 2013 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Indicatore | Dato Unibo | | | | | | | | | | | | | | |
| n. titoli brevettuali - portfolio | 205 | | | | | | | | | | | | | | |
| di cui concessi | 103 (appartenenti a 85 famiglie brevettuali) | | | | | | | | | | | | | | |
| n. nuovi depositi | 67 (di cui priorità 21) | | | | | | | | | | | | | | |
| n. nuove privative vegetali | 9 | | | | | | | | | | | | | | |
| n. nuovi marchi | 15 | | | | | | | | | | | | | | |
| Modalità Reclami | Al fine di valutare la qualità del servizio reso, è possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami, utilizzando il modulo online. Salvo picchi di lavoro e per i soli reclami, l'obiettivo è quello di rispondere non oltre dieci giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza. Per accedere al modulo on line: https://www.aricweb.unibo.it/aric_servizi/kto/segnalazioni.aspx | | | | | | | | | | | | | | |
| Link utili | Imprese e ricerca: www.unibo.it/it/ricerca/impres-e-ricerca | | | | | | | | | | | | | | |

3. FACILITY E LOGISTICA

| Area di servizio | Servizi |
|--|--|
| 3.1 Edilizia – nuovi interventi edilizi e interventi sul costruito | Supporto informativo sulla programmazione dei lavori edilizi Supporto informativo per gli affidamenti di lavori di importi superiori alla soglia comunitaria Supporto informativo per gli affidamenti di lavori di importi inferiori alla soglia comunitaria Supporto informativo per affidamenti di servizi di ingegneria e architettura |
| 3.2 Spazi | Cessione in uso temporaneo degli spazi (per periodi inferiori a 30gg) |

3.1 EDILIZIA – NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO

Supporto informativo sulla programmazione dei lavori edilizi

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio è volto ad offrire informazioni sulla programmazione triennale e annuale dei lavori edilizi dell'Ateneo. |
| Destinatari | Operatori economici esecutori di lavori |
| A chi rivolgersi | Area Edilizia e Logistica via S. Sigismondo 5 - 40026 Bologna telefono: 051 2099000 fax: 051 2086050 autc.assistenza@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici dell'Area Edilizia e Logistica oltre che a mezzo e-mail o telefono. Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì 9.00 - 11.15 e 14.30 - 15.30 e giovedì 14.30 - 15.30. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio. |
| Link utili | Programma triennale ed elenco annuale dei lavori edilizi: www.unibo.it/lavoriedilizi2015 |

Supporto informativo per gli affidamenti di lavori d'importo superiore alla soglia comunitaria

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo superiore alla soglia comunitaria.</p> <p>La soglia comunitaria per lavori è pari a 5.186.000,00 IVA esclusa.</p> <p>Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.</p> <p>Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo superiore alla soglia comunitaria.</p> |
| Destinatari | Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi. |
| A chi rivolgersi | I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unibo.it/bandidigara |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati nei bandi o negli avvisi oltre che a mezzo e-mail o telefono.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono:</p> <p>lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.30.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio. |
| Link utili | Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unibo.it/bandidigara |

Supporto informativo per gli affidamenti di lavori d'importo inferiore alla soglia comunitaria

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo inferiore alla soglia comunitaria.</p> <p>La soglia comunitaria per lavori è pari a 5.186.000,00 Iva esclusa.</p> <p>Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.</p> <p>Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo inferiore alla soglia comunitaria.</p> |
| Destinatari | Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi. |
| A chi rivolgersi | I recapiti degli uffici competenti sono indicati negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unibo.it/acquisizionieconomia |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati nei bandi o negli avvisi oltre che a mezzo e – mail o telefono.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono:</p> <p>lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.30</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio. |
| Link utili | Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unibo.it/bandidigara |

Supporto informativo per affidamenti di servizi di ingegneria e architettura

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo relative agli affidamenti di servizi di ingegneria e architettura.</p> <p>Per tali affidamenti sono previste le seguenti soglie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - importo inferiore a 40.000,00 euro; - importo compreso tra 40.000,00 e 100.000,00; - importo pari o superiore a 100.000,00 euro. <p>Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica sugli affidamenti.</p> <p>Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento.</p> |
| Destinatari | Operatori economici: professionisti e società di ingegneria e architettura. |
| A chi rivolgersi | <p>Area Edilizia e Logistica</p> <p>telefono: 051 2099000 fax: 051 2086050 autc.assistenza@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati oltre che a mezzo e-mail o telefono.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono:</p> <p>lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.30.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio. |
| Link utili | Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unibo.it/bandidigara |

3.2 SPAZI

Cessione in uso temporaneo degli spazi (per periodi inferiori a 30 giorni)

| | |
|-------------------------|---|
| Descrizione | <p>L'Università di Bologna concede a utenti interni e ai terzi l'utilizzo di propri spazi per lo svolgimento di eventi di carattere culturale, scientifico, didattico-formativo quali mostre, conferenze, convegni, seminari, cineforum, purché non abbiano fine di lucro e non siano in contrasto con le attività e le finalità istituzionali dell'Ateneo.</p> <p>Gli utenti possono richiedere l'uso degli spazi anche per la realizzazione di riprese audio/video e cinematografiche, purché l'attività sia ritenuta compatibile con la mission istituzionale dell'Ateneo. Le associazioni studentesche possono richiedere gli spazi per realizzare iniziative a carattere culturale, ricreativo o sportivo.</p> <p>Gli spazi possono essere concessi sia per giorni feriali che festivi, anche per più giornate e per eventi serali. Il richiedente può richiedere supporto nella individuazione dello spazio adatto, valutate le esigenze connesse all'evento o alle attività proposte. La concessione degli spazi a terzi è, di regola, a titolo oneroso (i costi sono determinati a tariffario, articolato in base alla durata dell'iniziativa e alla tipologia degli spazi). È prevista la possibilità di richiedere al Rettore o suo delegato la concessione a titolo gratuito o a fronte del rimborso delle sole spese vive (sorveglianza e pulizie).</p> |
| Destinatari | <p>Docenti, strutture di Ateneo, enti, soggetti terzi pubblici e privati, associazioni studentesche.</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Per prenotare l'uso degli spazi di pertinenza <u>dell'Area del Patrimonio e dei Servizi Economici - APSE</u> e richiedere informazioni e preventivi contattare: APSE - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Spazi via Acri 3 - 40123 Bologna telefono: 051 2098816/49 fax: 051 2098827 apse.gestionespazi@unibo.it</p> <p>Per prenotare l'uso degli spazi per la realizzazione di riprese audio/video e fotografiche è necessario rivolgersi anche a: AAGG - Settore Comunicazione Via Zamboni 25 - 40123 Bologna telefono: 051 2099865 comunicazione@unibo.it</p> <p>Per prenotare l'uso degli spazi di pertinenza <u>dell'Area di Campus di Cesena e Forlì</u> e richiedere informazioni e preventivi: Campus di Cesena - Ufficio Affari Generali e Servizi al Personale viale Gaspare Finali 56 - 47521 Cesena telefono: 0547 338220 fax: 0547 338244 campuscesena.coordinatore.mbx@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Ufficio Affari Generali e Servizi al Personale piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374311 fax: 0543 374333 accf.forli.gestioneaule@unibo.it</p> <p>Per prenotare l'uso degli spazi di pertinenza <u>dell'Area di Campus di Ravenna e Rimini</u> e richiedere informazioni e preventivi contattare, rispettivamente: Campus di Ravenna - Ufficio Convenzioni e Gestione Patrimonio via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936280 fax: 0544 936264 campusravenna.staff@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Ufficio Segreteria di Campus e Rapporti Istituzionali via Angherà 22 - 47900 Rimini telefono: 0541 434198 campusrimini.segredirezione@unibo.it</p> |

| | |
|---|--|
| | Per spazi diversi da quelli gestiti da APSE e CAMPUS (es. spazi all'interno di un Dipartimento o di una Scuola) la concessione va concordata con le rispettive strutture di pertinenza, che applicheranno sempre il regolamento. |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Per prenotare l'uso degli spazi di pertinenza <u>dell'Area del Patrimonio e dei Servizi Economici – APSE</u>, gli interessati devono inviare una richiesta di prenotazione ad APSE - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Spazi (via fax o e-mail) con informazioni dettagliate sull'iniziativa e sui suoi organizzatori, sul periodo di svolgimento, sugli eventuali mezzi di promozione nonché l'indicazione di un referente, almeno 30 giorni prima della data dell'iniziativa.</p> <p>Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta l'ufficio può:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accogliere la richiesta, comunicando anche il preventivo dei costi redatto sulla base del tariffario, e concordando eventuale sopralluogo degli spazi; - comunicare il rigetto della richiesta; - richiedere un approfondimento indicando le informazioni ulteriori che sono necessarie o la valutazione di particolari esigenze del richiedente. <p>La concessione viene formalizzata entro 5 giorni lavorativi antecedenti la data dell'uso. il Servizio è anche accessibile (dal Lunedì al Venerdì) attraverso contatto telefonico dalle 8.00 alle 13.30 e il martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00 e in front office su appuntamento.</p> <p>Per prenotare l'uso degli spazi di pertinenza <u>dell'Area di Campus di Cesena e Forlì e dell'Area di Campus di Ravenna e Rimini</u> : seguire le medesime indicazioni riportate sopra, inviando la richiesta ai relativi uffici.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo direttamente all'ufficio che eroga il servizio, via email o per posta. |

4. RISORSE UMANE

| Area di servizio | Servizi |
|--------------------------|---|
| 4.1 Servizi al personale | Servizio informativo e di supporto alle procedure Selettive per - Ricercatori a tempo determinato (RTD) - Collaboratori Esperti Linguistici (CEL) - Personale Tecnico – Amministrativo (TA) - Collaboratori Inclusione e Tutela lavorativa personale TA Mobilità esterna Punto informativo per pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente Rimborsi spese di trasferta a personale diverso dal personale dipendente |

4.1 SERVIZI AL PERSONALE

Servizio informativo e di supporto alle procedure Selettive per Ricercatori a tempo determinato (RTD), Collaboratori Esperti Linguistici (CEL), Personale Tecnico – Amministrativo (TA) e Collaboratori

| | |
|---------------------------------------|---|
| Descrizione | Il servizio afferente all'Area Persone e Organizzazione, fornisce supporto ai candidati nell'ambito delle procedure selettive relative a RTD, CEL, TA e al personale interessato ad attivare collaborazioni professionali con l'Ateneo di Bologna. |
| Destinatari | Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni e interessati ad essere assunti nei ruoli presso l'Ateneo di Bologna |
| A chi rivolgersi | <p>Area Persone e Organizzazione — Settore Didattica e Contratti — Ufficio Ricercatori a Tempo Determinato e CEL piazza Verdi 3 - 40126 Bologna telefono: 051 2098972 - 2098958 - 2099617 - 2099616 fax: 051 2086163 apos.ricercatoritempodeterminato@unibo.it</p> <p>Area Persone e Organizzazione — Settore Reclutamento e Selezione piazza Verdi 3 - 40126 Bologna Per le Selezioni del Personale tecnico-amministrativo: telefono: 051 2099756/99757 fax: 051 2098927 apos.concorsi-ta@unibo.it Per incarichi e collaborazioni: telefono: 051 2099840/98923/99838 fax: 051 2098927 apos.contratti@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>È possibile partecipare a bandi di selezione indetti da Unibo. I bandi sono pubblicati da Unibo e sono consultabili sul Portale di Ateneo nelle rispettive sezioni dedicate, di cui si riportano di seguito i link</p> <p>Concorsi RTD con partecipazione a bandi http://www.unibo.it/Portale/Personale/Concorsi/RicercatoriTempoDeterminato/default.htm Le informazioni relative a tali bandi sono pubblicate anche nella sezione "Bandi" del Portale del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca http://bandi.miur.it/index.php e sul Portale dell'Unione Europea http://ec.europa.eu/euraxess/index.cfm/jobs/index</p> <p>Concorsi CEL con partecipazione a bandi www.unibo.it/CEL</p> <p>Concorsi per l'assunzione, a tempo determinato ed indeterminato, di Personale tecnico-amministrativo www.unibo.it/concorsiselezioni</p> <p>Procedure selettive per incarichi e collaborazioni www.unibo.it/incarichicollaborazione</p> <p>I destinatari possono presentare domanda di partecipazione alle selezioni utilizzando i seguenti strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - consegna a mano presso gli uffici di competenza elencati nella sezione "a chi rivolgersi" nei seguenti orari: lunedì, martedì mercoledì e venerdì: dalle ore 09.00 alle 11.15; martedì e giovedì: dalle ore 14.30 alle 15.30; |

| | |
|---|---|
| | <p>- spedizione tramite raccomandata con avviso di ricevimento, o posta celere con avviso di ricevimento agli uffici di competenza elencati nella sezione "a chi rivolgersi". Sulla busta, contenente la candidatura, deve essere riportata la dicitura: "Contiene domanda rif. ...".</p> <p>- per i concorsi TA e le selezioni per incarichi e collaborazioni: spedizione tramite il proprio indirizzo PEC all'indirizzo ScriviUnibo@pec.unibo.it.</p> <p>- per le sole selezioni per incarichi e collaborazioni: spedizione tramite fax al numero 051 2098927.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | <p>Il contatto telefonico e la posta elettronica rappresentano i canali ideali per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.</p> <p>I riferimenti sono riportati sul bando di selezione e variano a seconda della struttura che gestisce la procedura.</p> |
| Link utili | <p>Informativa sulla mission dell'ufficio: www.unibo.it/UfficioRicercatoriRTDCEL</p> <p>Bandi RTD pubblicati da Unibo: www.unibo.it/RTD</p> <p>Bandi CEL pubblicati da Unibo: www.unibo.it/CEL</p> <p>Bandi TA pubblicati da Unibo: www.unibo.it/BandiAwisiTA</p> <p>Concorsi TA accesso ai documenti amministrativi: http://www.normateneo.unibo.it/NormAteneo/dirittoaccesso.htm www.unibo.it/AccessoattiModellorichiesta</p> <p>Bandi incarichi di collaborazione: www.unibo.it/incarichicollaborazione</p> |

Inclusione e Tutela lavorativa personale TA

| | |
|---|--|
| Descrizione | L'Ufficio preposto, afferente all'Area Persone e Organizzazione, è istituito per offrire servizi di gestione degli aspetti normativi, amministrativi e tecnici legati agli adempimenti conseguenti alla Legge 68/99 relativi al collocamento mirato e per implementare e gestire gli accordi e convenzioni con i Servizi Territoriali Pubblici ed Integrati, in qualità di Ente Ospitante in Interventi Sociali Riabilitativi Attivi, Tirocini Formativi attivabili a favore dei soggetti con disabilità o considerati svantaggiati (a vario titolo) ai sensi della normativa vigente. |
| Destinatari | Città Metropolitana – Ufficio Inserimento Disabili Servizi Territoriali Pubblici e Privati Integrati (quali ad esempio AUSL, DSM, Ascinsieme) |
| A chi rivolgersi | Area Persone e Organizzazione — Settore Programmazione e Mobilità — Ufficio Inclusione e Tutela lavorativa TA piazza Verdi 3 - 40126 Bologna telefono: 051 2098902 /88395 /98945/98273 /99351 fax: 051 2086132 apos.refsocialdisabili@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.00 |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | I destinatari possono rivolgere istanze utilizzando i seguenti strumenti: Posta elettronica all'indirizzo di posta apos.refsocialdisabili@unibo.it Telefono, contattando direttamente l'ufficio ai numeri sopra indicati. Di persona, previo appuntamento, negli orari di apertura al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.00 |
| Link utili | Informativa nel portale Unibo: www.unibo.it/UfficioInclusione |

Mobilità esterna

| | |
|---|--|
| Descrizione | L'Ufficio preposto, afferente all'Area Persone e Organizzazione, ha il compito di gestire le procedure di mobilità esterna in entrata e in uscita ed i rapporti con gli enti esterni coinvolti. |
| Destinatari | Dipendenti di altre PPAA interessati ad essere trasferiti presso il nostro Ateneo. |
| A chi rivolgersi | Area Persone e Organizzazione - Settore Programmazione e Mobilità — Ufficio Rapporti enti esterni e variazione stato contrattuale piazza Verdi 3 - 40126 Bologna telefono: 051 2098948/999/925 fax: 051 2086132 apos.mobilitaesterna-ta@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Mobilità esterna in entrata con partecipazione a bandi È possibile partecipare a bandi di mobilità indetti da Unibo. I bandi di mobilità pubblicati da Unibo sono consultabili sul Portale di Ateneo nella sezione dedicata. Mobilità compensativa per interscambio diretto La nostra Amministrazione valuta altresì le domande di mobilità compensativa che, in ogni momento, possono essere presentate congiuntamente da propri dipendenti interessati e dal personale di altre pubbliche amministrazioni. Il trasferimento è disposto previo parere favorevole dell'Amministrazione di provenienza e di quella di destinazione. Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì 9.00 - 11.15; 14.30 - 15.30; giovedì 14.30 - 15.00 |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | Il contatto telefonico e la posta elettronica rappresentano i canali ideali per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. I recapiti sono gli stessi elencati nella sezione "a chi rivolgersi" |
| Link utili | Informativa sulla mobilità esterna: www.unibo.it/UfficioRapportiEntiEsterni Bandi mobilità in entrata pubblicati da Unibo: www.unibo.it/BandiAvisiTA |

Punto informativo per pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente

| | |
|-------------------------|--|
| Descrizione | <p>Il servizio assicura la tempestiva e corretta elaborazione dei cedolini "paga" per il personale esterno non strutturato, garantendo il rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi.</p> <p>Inoltre, fornisce consulenza e assistenza ai soggetti esterni ai fini del corretto inquadramento fiscale e contributivo, compilazione di autodichiarazioni e modulistica.</p> |
| Destinatari | <p>Titolari di borse di studio e assegni di tutorato, Tirocini formativi Titolari di borse di studio Overseas e Erasmus Mundus Titolari di incarichi professionali Titolari di compensi per brevetti e altre opere dell'ingegno Soggetti pubblici e privati per contributi soggetti a tassazione (art.28 DPR 600/73) Membri di commissioni, Membri esterni degli OOAA Professori a contratto e tutor della didattica Assegnisti di ricerca Dottorati di ricerca Specializzandi medici e non medici</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Area Finanza e Controllo di Gestione - per pagamento compensi a Titolari di borse di studio e assegni di tutorato, Titolari di incarichi professionali, Membri di commissioni, Professori a contratto e tutor della didattica, Membri esterni degli OOAA Settore Fiscale - Ufficio compensi largo Trombetti 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099205 fax: 051 2086088 arag.compensi@unibo.it - per pagamento compensi a Titolari di borse di studio Overseas e Erasmus Mundus, Specializzandi medici e non medici Settore contabilità studenti largo Trombetti 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099185 fax: 051 2086263 arag.contabilitastudenti@unibo.it - per pagamento compensi a Assegnisti di ricerca (ad eccezione di quelli pagati dai dipartimenti), Dottorati di ricerca Settore contabilità ricerca largo Trombetti 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099197 fax: 051 2086116 arag.contabilitaricerca@unibo.it Campus di Cesena — Settore servizi contabili, di supporto alla programmazione finanziaria e gestione budget via Gaspare Finali 56 - 47521 Cesena telefono: 0547 338922/23 fax: 0547 338244 Campus di Forlì — Settore servizi contabili, di supporto alla programmazione finanziaria e gestione budget piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì telefono: 0543 374 320/42 fax: 0543 374 333 Campus di Ravenna - Settore servizi contabili e amministrativi Ufficio Incarichi e Borse di Studio via Baccarini 27 - 48121 Ravenna telefono: 0544 936283 fax: 0544 936264 Campus di Rimini — Settore servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità via Angherà 22 - 47921 Rimini telefono: 0541 434175/174 fax: 0541 434274</p> |

| | |
|---|--|
| Modalità erogazione/ richiesta | Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 11.15 martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. |

Rimborsi spese di trasferta a personale diverso dal personale dipendente

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio assicura la tempestiva e corretta erogazione del rimborso delle spese di trasferta al personale con rapporto diverso da quello di lavoro subordinato, garantendo l'osservanza della normativa vigente e del Regolamento di Ateneo sulle missioni e sulle trasferte.</p> <p>Inoltre, garantisce la consulenza e l'assistenza al personale con rapporto diverso da quello di lavoro subordinato ai fini del corretto inquadramento fiscale e contributivo, compilazione di autodichiarazioni e modulistica.</p> |
| Destinatari | Personale con rapporto diverso da quello di lavoro subordinato che svolge trasferte. |
| A chi rivolgersi | <p>Area Finanza e Controllo di Gestione Settore Fiscale – Ufficio Compensi Largo Trombetti 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099205 fax: 051 2086088 arag.compensi@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office.</p> <p>Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 11.15 martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato. |

5. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

| Area di servizio | Servizi |
|---------------------------------|--|
| 5.1 Amministrazione trasparente | Accesso civico Supporto e consulenza in materia di prevenzione della corruzione |
| 5.2 Studi, dati e statistiche | Reporting di Ateneo e analisi dati Supporto alla pianificazione strategica e alla valutazione di Ateneo Dati ed elaborazioni statistiche sul personale Consulenza e supporto per Ranking e Posizionamento Ateneo |
| 5.3 Contabilità | Gestione procedure eredità, lasciti e donazioni |
| 5.4 Approvvigionamenti | Supporto informativo sull'Elenco Operatori Economici Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo superiore alla soglia comunitaria Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo inferiore alla soglia comunitaria |

5.1 Amministrazione trasparente

Accesso Civico

| | |
|---|---|
| Descrizione | L'Unità professionale Trasparenza di Ateneo (UPT) supporta il Responsabile della Trasparenza nella gestione delle richieste di accesso civico, istituto previsto dell'art. 5 del D.lgs. n.33/2013 che comporta il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione sia stata omessa. |
| Destinatari | Cittadini e altri stakeholders Personale interno |
| A chi rivolgersi | Unità professionale Trasparenza di Ateneo via San Giacomo 5/2 – 40126 Bologna telefono: 051 2098659 trasparenza@unibo.it Dirigente responsabile della trasparenza Dott. Stefano Corazza telefono: 051 2099144 stefano.corazza@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | La richiesta di accesso civico deve essere presentata via e-mail al responsabile della trasparenza, dott. Stefano Corazza, con l'indicazione dei dati e della pagine della sezione amministrazione trasparente cui si riferisce l'accesso. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | Il responsabile della trasparenza procede, entro trenta giorni, alla pubblicazione nel sito del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale a quanto richiesto. Nei casi di ritardo o mancata risposta, il richiedente può ricorrere, inviando una mail, al titolare del potere sostitutivo, che verificata la sussistenza dell'obbligo, provvede, entro 30 giorni, alla pubblicazione del documento, dell'informazione o del dato richiesto e lo trasmette al richiedente, ovvero comunica al medesimo l'avvenuta pubblicazione, indicando il collegamento ipertestuale. Il titolare del potere sostitutivo è il Direttore Generale, dott. Giuseppe Colpani via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2099934 segdg@unibo.it |
| Link utili | Accesso civico: www.unibo.it/accessocivico |

Supporto e consulenza in materia di prevenzione della corruzione

| | |
|---|---|
| Descrizione | L'Unità professionale Anticorruzione di Ateneo, oltre a predisporre gli atti necessari per attuare la strategia di prevenzione della corruzione fornisce consulenza e supporto in materia, rappresentando anche un canale di comunicazione a disposizione del personale interno e degli stakeholders dell'Ateneo, per la segnalazione di episodi di cattiva amministrazione, conflitto di interessi, ecc. |
| Destinatari | Cittadini e Stakeholders Personale interno |
| A chi rivolgersi | Unità professionale Anticorruzione viale Filopanti 7 - 40126 Bologna telefono: 051 2094268/ 2099302 unibo.anticorruzione@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio è accessibile on line nelle pagine web dedicate in cui è pubblicata la strategia dell'Ateneo in materia di prevenzione della corruzione e mediante il contatto diretto ai numeri telefonici e agli indirizzi mail del responsabile dedicato : unibo.anticorruzione@unibo.it www.unibo.it/pianocorruzione |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo unibo.anticorruzione@unibo.it |
| Link utili | Piano di prevenzione della corruzione: www.unibo.it/pianocorruzione |

5.2 Studi, dati e statistiche

Reporting di Ateneo e analisi dati

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio fornisce elaborazioni semplici e complesse in tutti gli ambiti di interesse per l'Ateneo. Fornisce dati al Ministero, all'ANVUR, ai principali enti di statistica, agli organismi internazionali/nazionali che si occupano di ranking, indagini e surveys.</p> <p>Inoltre mette a disposizione documenti, studi e analisi trasversali mirate sia su processi e fenomeni interni all'Ateneo sia sul contesto di riferimento.</p> <p>Si occupa inoltre della definizione di indicatori di performance di Ateneo e della messa a disposizione di reportistica.</p> <p>Le elaborazioni vengono generalmente prodotte a partire dai dati certificati contenuti nel Data Warehouse di Ateneo.</p> |
| Destinatari | <p>Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei ecc.)</p> <p>Organi di Governo</p> <p>Strutture di Ateneo</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Area Finanza e Controllo di Gestione Settore Programmazione e Supporto alla Valutazione largo Trombetti 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2099184 arag.dwh@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office.</p> <p>Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami scrivendo via e-mail o per posta direttamente all'ufficio che eroga il servizio |
| Link utili | <p>Piano Strategico: http://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/piano-strategico</p> <p>Bilancio Sociale: http://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/bilancio-sociale</p> <p>Performance: www.unibo.it/performance</p> |

Supporto alla pianificazione strategica e alla valutazione di Ateneo

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio fornisce supporto alla pianificazione strategica su:</p> <ul style="list-style-type: none"> - elaborazione del Piano Strategico di Ateneo - finanziamento e ripartizione delle risorse - programmazione triennale - programmazione del personale - programmazione dell'offerta formativa - piano della performance <p>Inoltre, fornisce supporto al Nucleo di Valutazione in tutte le sue attività di studio o stesura di Rapporti e supporto alla valutazione negli ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relazione sulla Performance - Bilancio Sociale - piano triennale per la trasparenza - valutazione della didattica |
| Destinatari | <p>Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei, studenti, imprese, cittadini ecc.)</p> <p>Organi di Governo</p> <p>Strutture di Ateneo</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Area Finanza e Controllo di Gestione Settore Programmazione e Supporto alla Valutazione largo Trombetti 4 – 40126 Bologna telefono: 051 2099184 arag.dwh@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio è accessibile quotidianamente via mail, via telefono e in modalità front-office.</p> <p>Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | Per eventuali reclami è possibile inviare una mail all'indirizzo: arag.dwh@unibo.it |
| Link utili | <p>Piano Strategico: http://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/piano-strategico</p> <p>Bilancio Sociale: http://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/bilancio-sociale</p> <p>Performance: www.unibo.it/performance</p> <p>Rapporti di Corso di Studio: http://www.unibo.it/QualityAssurance/Pagine/default.aspx</p> |

Dati ed elaborazioni statistiche sul personale

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio fornisce analisi ed elaborazioni statistiche sul personale oltre a dati disaggregati. |
| Destinatari | Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei, studenti, imprese, cittadini ecc.) Organi di Governo Strutture di Ateneo |
| A chi rivolgersi | Area Finanza e Controllo di Gestione Settore Programmazione e Supporto alla Valutazione largo Trombetti 4 – 40126 Bologna telefono: 051 2099184 arag.dwh@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00 |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | Per eventuali reclami è possibile inviare una mail all'indirizzo: arag.dwh@unibo.it |
| Link utili | Piano Strategico: http://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/piano-strategico Bilancio Sociale: http://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/bilancio-sociale Performance: www.unibo.it/performance |

Consulenza e supporto per Ranking e Posizionamento Ateneo

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio mette a disposizione dati e analisi del posizionamento dell'Ateneo nel contesto del sistema universitario: - nazionale (dati MIUR/ISTAT, ANVUR/Nucleo, ANS, monitoraggio degli indicatori FFO e programmazione triennale, ecc.) - internazionale (Ranking) e fornisce i dati relativi all'Ateneo agli organismi di valutazione (nazionali e internazionali) anche per la partecipazione ai ranking sulle università. |
| Destinatari | Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Enti territoriali [comuni, regioni], altri Atenei, studenti, imprese, cittadini ecc.) Organi di Governo Strutture di Ateneo |
| A chi rivolgersi | Area Finanza e Controllo di Gestione Settore Programmazione e Supporto alla Valutazione largo Trombetti 4 – 40126 Bologna telefono: 051 2099184 arag.dwh@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Di persona, previo appuntamento o nei seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.00 |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | Per eventuali reclami è possibile inviare una mail all'indirizzo: arag.dwh@unibo.it |
| Link utili | Per utenti dell'intranet di Ateneo: https://intranet.unibo.it/Ranking |

5.3 Contabilità

Gestione procedure eredità, lasciti e donazioni

| Descrizione | Il servizio gestisce le procedure di acquisizione di erogazioni liberali (donazioni, liberalità testamentarie) indirizzate all'Ateneo nel suo complesso e fornisce informazioni alle strutture d'Ateneo, delegate all'acquisizione in via diretta, circa le attività in tal senso necessarie. I Dipartimenti sono delegati ad acquisire donazioni fino ad € 100.000,00. Le Scuole sono delegate ad acquisire donazioni fino ad € 50.000,00. | | | | | | | | | | |
|---|--|-----------------|------------------------------------|-----------------------|------------|-----------------|------------------------------------|---------------------|-----------------------------------|------|-------|
| Destinatari | Studenti, Tirocinanti, Dottorandi, Laureati Frequentatori, Borsisti, Assegnisti e figure similari; Personale strutturato (Docente, Ricercatore, Personale Tecnico-Amministrativo, anche a tempo determinato); Cittadini italiani e stranieri, Enti terzi. | | | | | | | | | | |
| A chi rivolgersi | APSE — Settore Patrimonio — Ufficio Gestione Patrimoniale via Acri 3 - 40126 Bologna telefono: 051 2098865 fax: 051 2086069 daniele.riso@unibo.it; mariacristina.rosa@unibo.it Per informazioni sul servizio "DONA ORA" AAGG — Settore Comunicazione via Zamboni 25 - 40126 Bologna telefono: 051 2099865 donazioni@unibo.it | | | | | | | | | | |
| Modalità erogazione/ richiesta | Per effettuare donazioni, gli interessati possono sostenere la Ricerca dei Dipartimenti di Ateneo e/o interventi a favore degli studenti e/o finanziare borse di studio per gli studenti meritevoli anche attraverso il servizio "DONA ORA", che consente di elargire donazioni di modico valore attraverso il portale di Ateneo all'indirizzo: https://www.donazioni.unibo.it/ Per informazioni generali sul servizio "DONA ORA" presso AAGG — Settore Comunicazione. Orari di ricevimento: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: 9.00 - 17.00; venerdì: 9.00 - 14.00 In alternativa, gli interessati possono rivolgersi alle strutture dipartimentali o alle Scuole individuate al link www.unibo.it che operano nell'ambito della delega sopra individuata. Per donazioni di importo superiore o per approfondimenti, è possibile rivolgersi al Settore Patrimonio dell'Area Patrimonio e Servizi Economici. Il Servizio tecnico - specialistico sulle donazioni e legati presso APSE — Settore Patrimonio — Ufficio Gestione Patrimoniale è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Orari di ricevimento al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: 9.00 - 11.15; martedì e giovedì: 14.30 - 15.30 Orari di ricevimento telefonico: da lunedì a venerdì dalle 9.00 - 14.00 | | | | | | | | | | |
| Indicatori e standard di qualità | Tempi medi di risposta dell'Ufficio Gestione Patrimoniale <table border="1" data-bbox="405 1816 1501 1973"> <thead> <tr> <th>Dimensione di qualità</th> <th>Indicatore</th> <th>Dato Unibo 2014</th> <th>Tempo massimo imposto da procedura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Efficacia oggettiva</td> <td>Tempo medio di risposta a quesiti</td> <td>5 gg</td> <td>30 gg</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte dati: APSE - Ufficio Gestione Patrimoniale</p> | | | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2014 | Tempo massimo imposto da procedura | Efficacia oggettiva | Tempo medio di risposta a quesiti | 5 gg | 30 gg |
| Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2014 | Tempo massimo imposto da procedura | | | | | | | | |
| Efficacia oggettiva | Tempo medio di risposta a quesiti | 5 gg | 30 gg | | | | | | | | |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami contattando l'ufficio al seguente indirizzo email: daniele.riso@unibo.it o telefonando negli orari di ufficio allo 051 2098850. | | | | | | | | | | |
| Link utili | www.unibo.it/SostenereAlmaMater | | | | | | | | | | |

5.4 Approvvigionamenti

Supporto informativo sull'Elenco Operatori Economici

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici per accedere all'Elenco degli Operatori economici dell'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna.</p> <p>L'Elenco Operatori Economici è lo strumento per individuare i fornitori in possesso dei requisiti di ordine generale e di capacità professionale richiesti per gli acquisti di beni e servizi d'importo fino alla soglia comunitaria.</p> <p>L'Elenco è supportato da un'applicazione web che consente l'iscrizione online e la gestione informatizzata dei fornitori.</p> |
| Destinatari | Operatori economici: fornitori o prestatori di servizi. |
| A chi rivolgersi | <p>Per informazioni sul funzionamento del sistema, sui contenuti e segnalazione di anomalie (dati richiesti, modalità di iscrizione, modifica ai dati inseriti):</p> <p>Area Affari Generali - Settore Gestione Approvvigionamenti e Coordinamento Servizio Elenco Fornitori largo Trombetti 4 - 40126 Bologna telefono: 051 2088022 fax: 051 2086048 elencofornitori@unibo.it</p> <p>Per informazioni sul recupero di username e/o password:</p> <p>Contact Center – CeSIA telefono: 051 2095900 assistenza.cesia@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile presso gli uffici del Settore Gestione Approvvigionamenti e coordinamento, oltre che a mezzo e-mail o telefono.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì 9.00 - 11.15 e 14.30 - 15.30 e giovedì 14.30 - 15.30.</p> <p>Il Contact Center CeSIA può essere contattato telefonicamente o per e-mail nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì 8.00 - 17.30; il venerdì 8.00 - 15.30.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio |
| Link utili | <p>Iscrizione on line all'elenco degli Operatori economici: www.unibo.it/IscrizioneElencoOperatoriEconomici</p> |

Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi d'importo superiore alla soglia comunitaria

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo superiore alla soglia comunitaria.</p> <p>La soglia comunitaria per forniture e servizi è pari a 207.000 Iva esclusa.</p> <p>Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.</p> <p>Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo superiore alla soglia comunitaria.</p> |
| Destinatari | Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi. |
| A chi rivolgersi | I recapiti degli uffici competenti sono indicati nei bandi di gara o negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unibo.it/bandidigara |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati nei bandi di gara o negli avvisi oltre che a mezzo e-mail o telefono.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.30.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio. |
| Link utili | Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unibo.it/bandidigara |

Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi d'importo inferiore alla soglia comunitaria

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo d'importo inferiore alla soglia comunitaria.</p> <p>La soglia comunitaria per forniture e servizi è pari a 207.000 Iva esclusa</p> <p>Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.</p> <p>Il servizio inoltre fornisce informazioni anche sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi d'importo inferiore alla soglia comunitaria.</p> |
| Destinatari | Operatori economici: imprenditori, fornitori o prestatori di servizi. |
| A chi rivolgersi | I recapiti degli uffici competenti sono indicati negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del Portale accessibile dal link: www.unibo.it/acquisizioneconomia |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio è accessibile negli orari di apertura al pubblico presso gli uffici indicati nei bandi o negli avvisi oltre che a mezzo e-mail o telefono.</p> <p>Gli orari di apertura al pubblico sono: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì 9.00 - 11.15; martedì e giovedì 14.30 - 15.30.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami direttamente all'ufficio che eroga il servizio. |
| Link utili | Bandi di gara sul portale di Ateneo: www.unibo.it/bandidigara |

6. AFFARI LEGALI, GENERALI E ISTITUZIONALI

| Area di servizio | Servizi |
|-----------------------------------|--|
| 6.1 Affari legali e istituzionali | Gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e consulenza in ambito assicurativo |
| 6.2 Comunicazione | UniBo Magazine Ufficio Stampa Progettazione materiale di promozione e merchandising a marchio UniBo Concessione Patrocini |

6.1 Affari legali e istituzionali

Gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e consulenza in ambito assicurativo

| | |
|-------------------------|--|
| Descrizione | <p>Il servizio di consulenza in ambito assicurativo include:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'esame di tutte le richieste dell'utente, attivando una procedura di istruttoria sugli eventi di cui è stato informato e per i quali ha acquisito informazioni/documentazione, onde procedere con l'apertura, la quantificazione, la liquidazione e la chiusura del sinistro - la collaborazione ed interlocuzione con i soggetti coinvolti nella procedura di gestione dei sinistri, sia interni all'Ateneo, che esterni, come periti, broker, compagnie assicurative - la consulenza professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi rilevanti per la stipula di contratti di varia natura dell'Ateneo - le eventuali attivazioni di polizze assicurative per collaboratori esterni, su richiesta delle strutture interessate ed attivazione di polizze per specifici rischi <p>I servizi assicurativi gestiti sono collegati ai seguenti rischi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - garanzia relativa a danni diretti al patrimonio universitario (beni immobili, mobili, opere d'arte e patrimonio bibliografico) - garanzie a tutela dei danni che il personale strutturato e gli iscritti all'Ateneo dovessero causare involontariamente durante la partecipazione ad attività istituzionali organizzate e autorizzate - garanzie per il rischio infortunio e RCT, attivate su richiesta di figure esterne autorizzate a frequentare le strutture universitarie - garanzia per il rischio di infortuni degli iscritti all'Università, e per altre figure che collaborano con l'Ateneo durante la partecipazione all'attività istituzionalmente organizzate - garanzia attivata in occasione di missioni di dipendenti a tutela di danni al mezzo proprio - garanzie attivate per la circolazione stradale dei mezzi di servizio di proprietà dell'Ateneo |
| Destinatari | <ul style="list-style-type: none"> - Studenti, Tirocinanti, Dottorandi, Laureati Frequentatori, Borsisti, Assegnisti e figure similari. - Personale strutturato (Docente, Ricercatore, Personale tecnico amministrativo, anche a Tempo determinato); - Personale non strutturato che collabora a vario titolo con l'Ateneo (es: co.co.co, ex dipendenti) <p>Cittadini italiani e stranieri, Enti terzi.</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Area Patrimonio e Servizi Economici - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Contratti Assicurativi via Acri 3 (Il piano) - 40126 Bologna telefono: 051 2098808 fax: 051 2098845/98809 apse.ufficioassicurazioni@unibo.it</p> |



| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il Servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front-office. Orari di ricevimento al pubblico: lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 11.15; martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30 Orari di ricevimento telefonico: da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 15.30.</p> | | | | | | | | | | | |
|---|---|-----------------|------------------------------------|--|-----------------------|------------|-----------------|------------------------------------|---------------------|---------------------------------------|-------|-------|
| Indicatori e standard di qualità | <p>Tempo medio di inoltro della denuncia da parte dell'ufficio</p> <table border="1" data-bbox="408 719 1503 864"> <thead> <tr> <th data-bbox="408 719 635 790">Dimensione di qualità</th> <th data-bbox="635 719 1015 790">Indicatore</th> <th data-bbox="1015 719 1203 790">Dato Unibo 2013</th> <th data-bbox="1203 719 1503 790">Tempo massimo imposto da procedura</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="408 790 635 864">Efficacia oggettiva</td> <td data-bbox="635 790 1015 864">Tempo medio di inoltro della denuncia</td> <td data-bbox="1015 790 1203 864">15 gg</td> <td data-bbox="1203 790 1503 864">30 gg</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fonte dati: i dati sono raccolti annualmente dall'Ufficio e ricavati dall'esame delle denuncia inoltrate e protocollate tramite l'applicativo di Ateneo (Titulus).</p> | | | | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Tempo massimo imposto da procedura | Efficacia oggettiva | Tempo medio di inoltro della denuncia | 15 gg | 30 gg |
| Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2013 | Tempo massimo imposto da procedura | | | | | | | | | |
| Efficacia oggettiva | Tempo medio di inoltro della denuncia | 15 gg | 30 gg | | | | | | | | | |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami contattando l'ufficio al seguente indirizzo apse.ufficioassicurazioni@unibo.it o telefonando negli orari di ufficio allo 051 2098808.</p> | | | | | | | | | | | |
| Link utili | <p>APSE - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Contratti Assicurativi: www.unibo.it/UfficioGestioneContrattiAssicurativi</p> | | | | | | | | | | | |

6.2 Comunicazione

Unibo Magazine

| | |
|---|--|
| Descrizione | <p>Il Magazine è il giornale istituzionale dell'Alma Mater. Riporta notizie, approfondimenti, video e foto relative agli eventi e alle iniziative che coinvolgono tutta la comunità universitaria e/o altri enti o istituzioni, nel caso in cui godano del patrocinio dell'Alma Mater o comunque vi sia un coinvolgimento da parte dell'Università.</p> <p>Racconta degli ospiti e delle personalità che la visitano, delle scoperte e dei progetti di ricerca. Presenta i libri, i successi sportivi, i premi e i riconoscimenti. Funge da fonte di informazione privilegiata per i giornalisti sia sul web sia attraverso il canale social dedicato (twitter).</p> |
| Destinatari | <p>Docenti Personale tecnico amministrativo Studenti Cittadini e altri soggetti esterni interessati a conoscerne la vita e le attività promosse sul territorio.</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Redazione Magazine via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2098547 redazionemagazine@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>La richiesta di pubblicazione di eventi e/o iniziative deve essere fatta contattando la redazione all'indirizzo e-mail: redazionemagazine@unibo.it.</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <p><i>In corso di definizione</i></p> |
| Modalità Reclami | <p>Per eventuali reclami è possibile scrivere a: redazionemagazine@unibo.it</p> |
| Link utili | <p>http://www.magazine.unibo.it/</p> |

Ufficio Stampa

| | |
|---|---|
| Descrizione | L'Ufficio stampa gestisce i rapporti con la stampa locale, nazionale e internazionale. Si occupa di redigere e diffondere comunicati stampa, organizzare conferenze stampa, fornire dati, contatti di esperti, materiale fotografico e video ai giornalisti che ne fanno richiesta. |
| Destinatari | I giornalisti della carta stampata, del web, della radio e della televisione |
| A chi rivolgersi | Ufficio Stampa Via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2088664 ufficiostampa@unibo.it Responsabile: Simona Storchi simona.storchi@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | Ricezione comunicati stampa: i giornalisti, gli operatori e i fotografi possono chiedere all'ufficio di essere inseriti in mailing list. Partecipazione ad eventi pubblici: i giornalisti, gli operatori e i fotografi devono scrivere all'ufficio per richiedere l'accredito. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utilizzatore può presentare reclami scrivendo direttamente all'ufficio che eroga il servizio via e-mail o per posta |
| Link utili | www.unibo.it/magazine |

Progettazione materiale di promozione e merchandising a marchio UniBo

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>L'Università di Bologna è stata tra le prime in Italia a proporre un proprio catalogo di merchandising, grazie anche alla collaborazione con Fondazione Alma Mater, esclusivista per le attività di ideazione, produzione, promozione e commercializzazione dei prodotti a logo Unibo.</p> <p>L'obiettivo è rinsaldare fra studenti e alumni lo spirito di appartenenza e di identità collettiva alla più antica università del mondo occidentale, individuando i punti di forza dell'immagine d'Ateneo e consolidando il valore del suo marchio in una prospettiva sempre più internazionale.</p> |
| Destinatari | <p>Studenti Alumni</p> |
| A chi rivolgersi | <p>UniboStore via Zamboni 32/A - 40126 Bologna telefono: 051 2098632 info@unibostore.it</p> <p>La distribuzione, inoltre, è affidata a una rete di punti vendita dislocata sia a Bologna sia nei Multi Campus:</p> <p>Bologna Welcome piazza del Nettuno 1 40124 Bologna</p> <p>Museo di Palazzo Poggi via Zamboni 33 - 40126 Bologna</p> <p>Cesena Libri viale Carducci 27 - 47521 Cesena</p> <p>Libreria Cappelli MEGA Forlì corso della Repubblica 144 - 47121 Forlì</p> <p>Libreria Moby Dick via XX Settembre 3/b - 48018 Faenza</p> <p>Centro Residenziale Universitario di Bertinoro- CEUB via A. Frangipane 6 - 47032 Bertinoro (FC)</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>La commercializzazione dei prodotti avviene attraverso la vendita diretta nei punti vendita. UniboStore è aperto nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 15.30 ed anche attraverso shop online su www.unibostore.it</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <p><i>In corso di definizione</i></p> |
| Modalità Reclami | <p>Per eventuali reclami è possibile scrivere a: info@unibostore.it</p> |
| Link utili | <p>www.unibostore.it www.facebook.com/UniboStore www.twitter.com/UniboStore</p> |

Concessione Patrocini

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Il Patrocinio viene concesso ad iniziative ritenute meritevoli promosse da enti esterni all'Ateneo. Non è prevista la concessione del patrocinio a soggetti interni all'Ateneo. Il Patrocinio di Ateneo è concesso dal Rettore per iniziative di interesse generale per la comunità universitaria. La concessione del patrocinio comporta la possibilità di utilizzare la denominazione dell'Ateneo: "con il patrocinio dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna".</p> <p>La concessione con l'uso del logo dell'Ateneo è prevista in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coinvolgimento diretto dell'Ateneo nell'ambito dell'iniziativa - partecipazione diretta dei docenti dell'Ateneo all'iniziativa. <p>Il Patrocinio delle Strutture di Ateneo (Dipartimenti, Scuole, Campus) è concesso dal Responsabile di Struttura (Direttore, Presidente) o di articolazione organizzativa (Coordinatore di Campus) per iniziative di carattere specifico (a differenza del Patrocinio di Ateneo che viene concesso da MR per iniziative di interesse generale per la comunità universitaria). La concessione del patrocinio comporta la possibilità di utilizzare la denominazione della Struttura: "con il patrocinio del ...(nome Struttura o articolazione organizzativa) dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna".</p> <p>La concessione con l'uso del logo della Struttura o articolazione organizzativa, come previsto per il patrocinio con uso del logo di Ateneo, è prevista in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - coinvolgimento diretto della Struttura o dell'articolazione organizzativa nell'ambito dell'iniziativa - partecipazione diretta dei docenti della Struttura o dell'articolazione organizzativa all'iniziativa. <p>L'uso della denominazione e del logo di Ateneo, delle sue Strutture e dell'articolazione organizzativa è limitato agli strumenti di comunicazione realizzati nell'ambito dell'iniziativa patrocinata.</p> |
| Destinatari | <p>Soggetti esterni (es. organizzazioni no profit, associazioni, comitati e fondazioni senza fini di lucro;</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Area Affari Generali - Settore Comunicazione Ufficio comunicazione istituzionale e immagine coordinata via Zamboni 25 - 40125 Bologna telefono: 051 2099865/261/948 comunicazione.istituzionale@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Patrocinio di Ateneo per iniziative di interesse generale per la comunità universitaria: la richiesta di patrocinio va indirizzata al Magnifico Rettore compilando apposito modulo e inviata alla Segreteria del Rettore (segretario@unibo.it) e all'Area Affari Generali - Settore Comunicazione (comunicazione@unibo.it).</p> <p>Patrocinio di Struttura e di articolazione organizzativa per iniziative la cui tematica trattata è specialistica: la richiesta di patrocinio va indirizzata al Responsabile della Struttura (Direttore di Dipartimento, Presidente di Scuola) o di articolazione organizzativa (Coordinatore di Campus) e in copia conoscenza alla Segreteria del Rettore, compilando l'apposito modulo al seguente link: www.unibo.it/patrocinioateneo</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <p><i>In corso di definizione</i></p> |
| Modalità Reclami | <p>Per eventuali reclami è possibile inviare una mail a: comunicazione.istituzionale@unibo.it</p> |

Link utili

Sistema di identità e il marchio di Ateneo: www.unibo.it/sistemaidentita
Patrocínio e uso del marchio: www.unibo.it/patrociniobateneo

7. SISTEMI INFORMATIVI

| Area di servizio | Servizi |
|---|--|
| 7.1 Assistenza e supporto sistemi informativi | Punto informativo e di gestione posta elettronica per gli studenti Punto informativo e di gestione posta elettronica per dottorandi e collaboratori accreditati Accesso ai servizi di connessione wireless |

7.1 Assistenza e supporto sistemi informativi

Punto informativo e di gestione posta elettronica per gli studenti

| | | | |
|---|---|--|--|
| Descrizione | <p>Il servizio garantisce a ciascuno studente una casella di posta elettronica istituzionale per comunicare con i docenti e gli uffici dell'Ateneo e in cui ricevere le comunicazioni ufficiali.</p> <p>La casella di posta elettronica viene mantenuta anche dopo la conclusione della carriera universitaria dello studente.</p> <p>L'indirizzo della casella ha il formato nome.cognome@studio.unibo.it, in caso di omonimie dopo nome.cognome viene aggiunto un progressivo numerico.</p> | | |
| Destinatari | Studenti (registrati in attesa di iscrizione, iscritti, con carriera universitaria terminata) | | |
| A chi rivolgersi | Area Sistemi Informativi e Applicativi - CeSIA Help desk Studenti Online telefono: 051 2099882 help.studentionline@unibo.it | | |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio di richiesta e assistenza è accessibile via e-mail e via telefono nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì 9.00 - 13.00, 14.00-17.00.</p> <p>In seguito alla registrazione dei dati anagrafici dello studente la casella di posta viene creata automaticamente.</p> <p>La cancellazione della casella di posta può essere richiesta al servizio di help desk dopo il termine della carriera universitaria.</p> | | |
| Indicatori e standard di qualità | Tempo massimo di erogazione del servizio di posta elettronica | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2014 |
| | Efficacia oggettiva | Creazione della casella di posta elettronica | entro 1 g dalla registrazione dei dati anagrafici dello studente |
| | Efficacia oggettiva | Cancellazione della casella di posta elettronica | entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta |
| | Fonte dati: Area Sistemi Informativi e Applicazioni - CESIA | | |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare eventuali reclami al servizio di supporto studenti o al Garante degli Studenti</p> <p>Help desk Studenti Online telefono: 051 2099882 help.studentionline@unibo.it</p> <p>Garante degli studenti via Zamboni 33 - 40126 Bologna telefono: 051 2099241 garante@unibo.it</p> | | |
| Link utili | Posta elettronica: http://posta.studio.unibo.it e www.unibo.it/accessopostastudenti | | |

Punto informativo e di gestione posta elettronica per dottorandi e collaboratori accreditati

| | | | |
|---|--|--|---|
| Descrizione | <p>Il servizio garantisce a dottorandi e collaboratori accreditati una casella di posta elettronica per la ricezione e l'invio delle comunicazioni istituzionali.</p> <p>La casella di posta elettronica viene cancellata automaticamente dopo la conclusione del rapporto con l'Ateneo.</p> <p>L'indirizzo della casella ha il formato nome.cognome@unibo.it, in caso di omonimie dopo nome.cognome viene aggiunto un progressivo numerico.</p> | | |
| Destinatari | Dottorandi, Collaboratori accreditati | | |
| A chi rivolgersi | <p>Area Sistemi Informativi e Applicazioni – CeSIA Assistenza CeSIA telefono: 051 2095900 assistenza.cesia@unibo.it</p> | | |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Il servizio di richiesta e assistenza è accessibile via e-mail e via telefono nei seguenti orari: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì 8.00 – 17.30 ; venerdì 8.00 – 15.30</p> <p>In seguito della registrazione della posizione di dottorando o collaboratore la casella viene creata automaticamente.</p> | | |
| Indicatori e standard di qualità | Tempo massimo di erogazione del servizio di posta elettronica | | |
| | Dimensione di qualità | Indicatore | Dato Unibo 2014 |
| | Efficacia oggettiva | Creazione della casella di posta elettronica | entro 1 g dalla registrazione della posizione di dottorando o collaboratore |
| | Fonte dati: Area Sistemi Informativi e Applicazioni - CESIA | | |
| Modalità Reclami | <p>L'utente può presentare reclami al servizio di supporto Assistenza CeSIA: telefono: 051 2095900 assistenza.cesia@unibo.it</p> | | |
| Link utili | Posta elettronica: http://mail.unibo.it | | |

Accesso ai servizi di connessione wireless

| | |
|---|---|
| Descrizione | <p>Il servizio permette agli utenti di accedere ad Internet e ai servizi online dell'Ateneo attraverso i propri dispositivi mobili utilizzando un collegamento wireless di tipo WiFi (802.11) alla rete universitaria.</p> <p>L'accesso avviene attraverso due diverse reti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "ALMAWIFI" per studenti e collaboratori accreditati dell'Università di Bologna - "eduroam" per personale di altre università o enti di ricerca aderenti alla piattaforma EduRoam. |
| Destinatari | <p>Studenti Collaboratori accreditati Personale di altre università o enti di ricerca</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Sede di Bologna - Area Sistemi Informativi e Applicazioni – CeSIA telefono: 051 2095900 assistenza.cesia@unibo.it</p> <p>Campus di Cesena - Area dei Servizi Informatici - Rete telefono: 0547 338825 poloce_asi.rete@unibo.it</p> <p>Campus di Forlì - Area dei Servizi Informatici telefono: 0543 374080 asi-forli.rete@unibo.it</p> <p>Campus di Ravenna - Settore Servizi Informatici telefono: 0544 936517/21 campusravenna.ssi@unibo.it</p> <p>Campus di Rimini - Settore Servizi Informatici - Assistenza e sviluppo telefono: 0541 434205 campusrimini.ssi@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | <p>Ove presenti, le reti "ALMAWIFI" e "eduroam" sono visualizzate direttamente sui dispositivi mobili.</p> <p>I servizi di assistenza sulla rete sono accessibili via e-mail o via telefono nei seguenti orari di ricevimento telefonico:</p> <p>Sede di Bologna lunedì, martedì, mercoledì, giovedì 8.00 – 17.30; venerdì 8.00 – 15.30</p> <p>Campus di Cesena da lunedì a venerdì 9.00 – 16.00</p> <p>Campus di Forlì da lunedì a venerdì 9.00 – 16.00</p> <p>Campus di Ravenna lunedì, martedì, mercoledì, giovedì 8.30 – 17.00; venerdì 8.30 – 15.00</p> <p>Campus di Rimini da lunedì a venerdì 9.00 – 18.00</p> |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | L'utente può presentare reclami ai recapiti telefonici e mail presenti nella sezione "A chi rivolgersi". |
| Link utili | Servizio Almamwifi: http://www.unibo.it/almawifi |

8. BIBLIOTECHE E MUSEI

| Area di servizio | Servizi |
|------------------|--|
| 8.1 Biblioteche | Accesso e consultazione Informazioni bibliografiche e reference Prestito esterno Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti |
| 8.2 Musei | Apertura Visite guidate Laboratori Accesso a collezioni per ricerca |

8.1 Biblioteche

Le biblioteche dell'Ateneo garantiscono l'accesso alle informazioni e ai documenti sulla base di quanto disposto dai propri regolamenti. Assicurano l'acquisizione, l'organizzazione e l'accesso alle risorse informative cartacee e digitali, la valorizzazione e lo sviluppo del patrimonio bibliografico-documentale, nonché la promozione di servizi qualificati a supporto delle attività di didattica e di ricerca. Ogni biblioteca esplicita impegni e obiettivi di miglioramento precisi e verificabili. L'organizzazione delle biblioteche dell'Università di Bologna è disciplinata dal Regolamento del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, al link: www.biblioteche.unibo.it/regolamento-sba

Accesso e consultazione

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio è volto a garantire l'accesso agli spazi, la lettura e la consultazione dei materiali bibliografico-documentali, cartacei, elettronici e in qualsiasi altro formato, messi a disposizione dalla biblioteca. L'accesso alla biblioteca e alle sue risorse è consentito a tutti gli utenti, in base a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca stessa. |
| Destinatari | Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Dottori e Assegnisti di ricerca Studenti Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università di Bologna Utenti del Polo Unificato Bolognese SBN Altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca |
| A chi rivolgersi | L'utente può rivolgersi direttamente all'operatore della biblioteca di interesse. L'elenco delle biblioteche e la loro dislocazione territoriale si può trovare al seguente link: http://biblioteche.unibo.it/biblioteche_unibo |
| Modalità erogazione/ richiesta | Si può accedere al servizio direttamente in modalità front office dagli operatori nelle varie biblioteche o tramite e-mail o via telefono come indicati nei "Contatti" sul sito web della biblioteca. Gli orari di apertura e le modalità di accesso e consultazione dei materiali bibliografici sono disponibili nei siti delle Biblioteche, raggiungibili anche a partire dal Portale delle Biblioteche Per verificare la disponibilità dei documenti utilizzare i cataloghi online e gli altri servizi di ricerca. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami utilizzando un apposito modulo online, al link: www.biblioteche.unibo.it/reclami-suggerimenti . |
| Link utili | Portale delle biblioteche: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche |

| Informazioni bibliografiche e reference | |
|--|--|
| Descrizione | Il servizio è finalizzato a fornire risposta alle esigenze informative degli utenti, anche attraverso ricerche complesse. |
| Destinatari | Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Dottori e Assegnisti di ricerca Studenti Altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca |
| A chi rivolgersi | L'elenco delle biblioteche e la loro dislocazione territoriale si può trovare al seguente link: http://biblioteche.unibo.it/biblioteche_unibo |
| Modalità erogazione/ richiesta | L'utente può rivolgersi direttamente all'operatore della biblioteca di interesse o in modalità online al servizio centralizzato "Chiedi al bibliotecario", al link: http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/ . Gli orari di apertura delle biblioteche e le modalità di erogazione del servizio sono disponibili nei siti delle biblioteche raggiungibili dal Portale delle Biblioteche, al link http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami utilizzando un apposito modulo online, al link: www.biblioteche.unibo.it/reclami-suggerimenti |
| Link utili | Portale delle Biblioteche: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche Chiedi al bibliotecario: http://www.chiedialbibliotecario.unibo.it/ |

Prestito esterno

| | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio è finalizzato a fornire documenti della biblioteca agli utenti per l'uso esterno. |
| Destinatari | Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Dottori e Assegnisti di ricerca Studenti Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università di Bologna Utenti del Polo Unificato Bolognese SBN Altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca |
| A chi rivolgersi | L'elenco delle biblioteche e la loro dislocazione territoriale si può trovare al seguente link: http://biblioteche.unibo.it/biblioteche_unibo Agli operatori della biblioteca e attraverso il catalogo online |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio di prestito documenti è erogato direttamente dagli operatori della biblioteca. Per prenotare documenti già in prestito ad altri utenti o per prorogare un proprio prestito è possibile utilizzare anche le apposite funzioni del catalogo online, al link http://www.biblioteche.unibo.it/portale/servizi-informativi Presso la Biblioteca Ruffilli di Forlì le proroghe possono essere attivate solo tramite operatore, anche telefonando, ma non con la procedura online. Per verificare la disponibilità dei documenti e individuare la biblioteca a cui rivolgersi, utilizzare il link del catalogo online sopra già indicato e gli altri servizi di ricerca. Le modalità di erogazione del servizio sono elencate online al link: http://biblioteche.unibo.it/biblioteche_unibo |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami utilizzando un apposito modulo online, al link: www.biblioteche.unibo.it/reclami-suggerimenti |
| Link utili | Polo Unificato Bolognese SBN: http://sbn-ubo.unibo.it/ Portale delle Biblioteche: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche Catalogo online: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/servizi-informativi |

| Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti | |
|---|---|
| Descrizione | Il servizio assicura agli utenti la fornitura di volumi o articoli non presenti in biblioteca né posseduti dalle altre biblioteche cittadine. |
| Destinatari | Docenti, Ricercatori, Dottorandi, Dottori e Assegnisti di ricerca Studenti Personale Tecnico-Amministrativo dell'Università di Bologna. |
| A chi rivolgersi | Agli operatori della biblioteca, anche tramite e-mail e ai numeri telefonici indicati nei "Contatti" sul sito web della biblioteca. I siti delle biblioteche sono raggiungibili a partire dal link http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche Al servizio online "MyNilde", previa iscrizione presso la propria biblioteca. |
| Modalità erogazione/ richiesta | L'utente può rivolgersi direttamente agli operatori della biblioteca, anche tramite e-mail e ai numeri telefonici indicati nei "Contatti" sul sito web della biblioteca. I siti delle biblioteche sono raggiungibili a partire dal Portale delle Biblioteche al link: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche . È possibile usufruire anche del servizio online "MyNilde", previa iscrizione presso la propria biblioteca. Per verificare che i documenti non siano posseduti da una delle biblioteche cittadine utilizzare gli altri servizi di ricerca o i cataloghi online al link: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/serviziinformativi Per ulteriori informazioni sulle modalità di erogazione del servizio consultare i siti delle Biblioteche. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami utilizzando un apposito modulo online, al link: www.biblioteche.unibo.it/reclami-suggerimenti |
| Link utili | Portale delle Biblioteche: http://www.biblioteche.unibo.it/portale/biblioteche |

8.2 Musei

Apertura

| | |
|-------------------------|--|
| Descrizione | <p>Il Sistema Museale di Ateneo – SMA è l’insieme coordinato delle strutture destinate a provvedere alla classificazione, tutela e valorizzazione del patrimonio di beni di interesse storico - artistico e scientifico dell’Ateneo.</p> <p>Il Sistema Museale di Ateneo si articola nelle seguenti sezioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Museo di Palazzo Poggi, comprensivo del Museo Europeo degli Studenti – MEUS e della Collezione Museo del IX Centenario - Museo della Specola - Museo delle Cere anatomiche - Museo di Anatomia comparata - Museo di Antropologia - Museo di Zoologia - Museo di Fisica - Collezione di Chimica “Giacomo Ciamician” - Orto Botanico ed Erbario - Museo di Mineralogia - Museo Geologico “Giovanni Capellini” - Museo di Anatomia degli animali domestici - Museo di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria |
| Destinatari | <p>Studenti UniBo, studenti delle scuole di ogni ordine e grado, visitatori locali, turisti, operatori del settore, studiosi ed esperti.</p> |
| A chi rivolgersi | <p>Museo di Palazzo Poggi, comprensivo del Museo Europeo degli Studenti – MEUS e della Collezione Museo del IX Centenario via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2099610 museopoggi.info@unibo.it</p> <p>Museo della Specola – Chiuso per restauro via Zamboni 33 – 40126 Bologna</p> <p>Museo delle Cere Anatomiche via Innerio 48 – 40126 Bologna telefono: 051 2091533/56</p> <p>Museo di Anatomia Comparata via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094243 museo.anatomiacomparata@unibo.it</p> <p>Museo di Antropologia via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094196 maurizio.miramonti@unibo.it</p> <p>Museo di Zoologia via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 251723</p> <p>Museo di Fisica via Innerio 46 – 40126 Bologna telefono: 051 2091169</p> <p>Collezione di Chimica “Giacomo Ciamician” via Selmi 2 – 40126 Bologna telefono: 051 2099545</p> <p>Orto Botanico via Innerio 42 – 40126 Bologna telefono: 051 2091280</p> <p>Museo di Mineralogia piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna telefono: 051 2094926</p> <p>Museo Geologico “Giovanni Capellini” via Zamboni 63 – 40126 Bologna telefono: 051 2094555</p> |



| | |
|---|--|
| | <p>Museo di Anatomia degli Animali Domestici via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia telefono: 051 2097952 anatomiaanimalidomestici.sma@unibo.it</p> <p>Museo di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia telefono: 051 2097966</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | I musei Universitari sono gratuiti, ad eccezione del Museo di Palazzo Poggi. Si può accedere direttamente ai musei nei loro orari di apertura disponibili nelle pagine web dedicate, elencate sul sito del sistema museale: www.sma.unibo.it |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | E' possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo smainfo@unibo.it |
| Link utili | Sistema museale di Ateneo: http://www.sma.unibo.it Museo di Palazzo Poggi: http://www.museopalazzopoggi.unibo.it/ |

Visite guidate

| | |
|---|--|
| Descrizione | I Musei Universitari, nati per soddisfare le esigenze di studiosi e studenti universitari, promuovono, grazie alle aule didattiche, percorsi tematici su argomenti specifici, esperienze di laboratorio, percorsi sperimentali ed interdisciplinari e visite guidate specificatamente strutturate in base al target di utenza (scolarische, ospiti stranieri, turisti, etc.). |
| Destinatari | Gruppi di studenti universitari, classi delle scuole di ogni ordine e grado, gruppi di visitatori locali, turisti, operatori del settore, studiosi ed esperti. |
| A chi rivolgersi | <p>Museo di Palazzo Poggi, comprensivo del Museo Europeo degli Studenti – MEUS e della Collezione Museo del IX Centenario via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2099610 museopoggi.info@unibo.it</p> <p>Museo della Specola – Chiuso per restauro via Zamboni 33 – 40126 Bologna</p> <p>Museo delle Cere Anatomiche via Irnerio 48 – 40126 Bologna telefono: 051 2091533/56</p> <p>Museo di Anatomia Comparata via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094243 museo.anatomiacomparata@unibo.it</p> <p>Museo di Antropologia via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094196 maurizio.miramonti@unibo.it</p> <p>Museo di Zoologia via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 251723</p> <p>Museo di Fisica via Irnerio 46 – 40126 Bologna telefono: 051 2091169</p> <p>Collezione di Chimica “Giacomo Ciamician” via Selmi 2 – 40126 Bologna telefono: 051 2099545</p> <p>Orto Botanico via Irnerio 42 – 40126 Bologna telefono: 051 2091280</p> <p>Museo di Mineralogia piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna telefono: 051 2094926</p> <p>Museo Geologico “Giovanni Capellini” via Zamboni 63 – 40126 Bologna telefono: 051 2094555</p> <p>Museo di Anatomia degli Animali Domestici via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia telefono: 051 2097952 anatomiaanimalidomestici.sma@unibo.it</p> <p>Museo di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia telefono: 051 2097966</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | Il servizio di visita guidata è gratuito in tutti i musei universitari e viene erogato previa prenotazione. Può essere richiesto telefonando o scrivendo all’aula didattica dello specifico museo. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | E’ possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all’indirizzo smainfo@unibo.it |
| Link utili | Sistema museale di Ateneo: http://www.sma.unibo.it Museo di Palazzo Poggi: http://www.museopalazzopoggi.unibo.it/ |

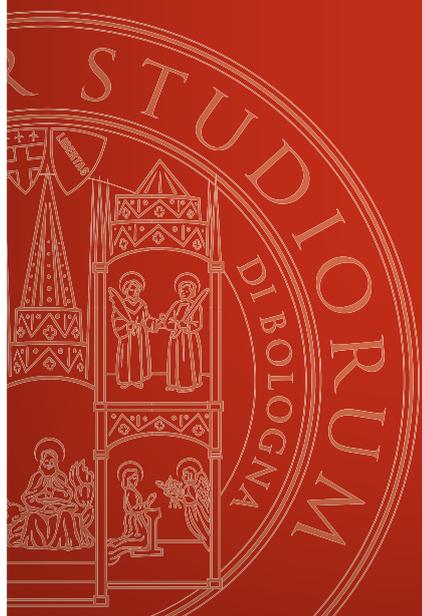
| Laboratori | |
|---|---|
| Descrizione | I Musei Universitari, ciclicamente organizzano e promuovono specifici laboratori didattici per approfondire e sperimentare particolari aspetti ed attività legati al patrimonio storico, artistico e scientifico custodito all'interno dei musei. |
| Destinatari | Gruppi di adulti e ragazzi, classi delle scuole di ogni ordine e grado, famiglie. |
| A chi rivolgersi | Si riportano i Musei che erogano tale servizio: Museo di Palazzo Poggi, comprensivo del Museo Europeo degli Studenti – MEUS e della Collezione Museo del IX Centenario via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2099600 museopoggi.acardu@unibo.it Museo di Anatomia Comparata via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094243 museo.anatomiacomparata@unibo.it Museo di Antropologia via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094196 maurizio.miramonti@unibo.it Museo di Zoologia via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 251723 Orto Botanico ed Erbario via Irnerio 42 – 40126 Bologna telefono: 051 2091299 chiara.zagni@unibo.it Museo di Mineralogia piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna telefono: 051 2094926 Museo Geologico “Giovanni Capellini” via Zamboni 63 – 40126 Bologna telefono: 051 2094593 elide.schiavazzi@unibo.it |
| Modalità erogazione/ richiesta | I laboratori sono organizzati ciclicamente e pubblicati sulla pagina web dello specifico museo. Sono limitati ad un numero prestabilito di utenti, prevedono un contributo da parte dei partecipanti e vi si accede dietro prenotazione. Le indicazioni per queste attività sono di volta in volta specificate sul materiale illustrativo. |
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo smainfo@unibo.it |
| Link utili | Sistema museale di Ateneo: http://www.sma.unibo.it Museo di Palazzo Poggi: http://www.museopalazzopoggi.unibo.it/ |

Accesso a collezioni per ricerca

| | |
|-----------------------------------|---|
| Descrizione | I musei dell'Università di Bologna custodiscono ed espongono numerose collezioni di attuale interesse scientifico. Lo studio di tali collezioni viene promosso, coordinato e gestito dal referente scientifico del museo, figura istituzionale esperta della materia. |
| Destinatari | Studiosi ed esperti di accreditate istituzioni di ricerca italiane e straniere |
| A chi rivolgersi | <p>Si riportano i referenti scientifici dei singoli musei a cui rivolgersi per tale servizio:</p> <p>Museo di Palazzo Poggi, comprensivo del Museo Europeo degli Studenti – MEUS e della Collezione Museo del IX Centenario - Prof.ssa Lucia Corrain via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2097294 lucia.corrain@unibo.it</p> <p>Museo della Specola - Prof. Fabrizio Bonoli via Zamboni 33 – 40126 Bologna telefono: 051 2095790 fabrizio.bonoli@unibo.it</p> <p>Museo delle Cere Anatomiche - Prof.ssa Luisa Leonardi via Irnerio 48 – 40126 Bologna telefono: 051 2091552 luisa.leonardi@unibo.it</p> <p>Museo di Anatomia Comparata - Dott.ssa Daniela Minelli via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094139 daniela.minelli@unibo.it</p> <p>Museo di Antropologia - Prof.ssa Maria Giovanna Belcastro via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094197 maria.belcastro@unibo.it</p> <p>Museo di Zoologia - Prof. Bruno Sabelli via Selmi 3 – 40126 Bologna telefono: 051 2094163 bruno.sabelli@unibo.it</p> <p>Museo di Fisica - Prof.ssa Pecori Barbara via Irnerio 46 – 40126 Bologna telefono: 051 2095089 barbara.pecori@unibo.it</p> <p>Collezione di Chimica “Giacomo Ciamician” - Prof. Mariateresa Gandolfi via Selmi 2 – 40126 Bologna mariateresa.gandolfi@unibo.it</p> <p>Orto Botanico - Dr. Umberto Mossetti via Irnerio 42 – 40126 Bologna telefono: 051 2091325 umberto.mossetti@unibo.it</p> <p>Erbario - Dott.ssa Annalisa Managlia via Irnerio 42 – 40126 Bologna telefono: 051 2091304 annalisa.managlia@unibo.it</p> <p>Museo di Mineralogia - Prof. Giuseppe Maria Bergossi piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna telefono: 051 2094940 giuseppe.bergossi@unibo.it</p> <p>Museo Geologico “Giovanni Capellini” - Prof. Gianbattista Vai via Zamboni 63 – 40126 Bologna telefono: 051 2094552 gianbattista.vai@unibo.it</p> <p>Museo di Anatomia degli Animali Domestici - Prof. Paolo Clavenzani via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia (BO) telefono: 051 2097934 paolo.clavenzani@unibo.it</p> <p>Museo di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria - Prof. Paolo Stefano Marcato via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia (BO) telefono: 051 2097967 paolostefano.marcato@unibo.it</p> |
| Modalità erogazione/ richiesta | Per l'accesso alle collezioni museali per motivi di studio e ricerca è necessario rivolgersi al Referente Scientifico del museo - figura istituzionale deputata alla sovrintendenza delle attività di tutela, conservazione, ricerca e fruizione delle collezioni museali. La concessione dell'accesso alle collezioni per motivi di studio o ricerca può essere autorizzata o meno e può avere tempi e modalità variabili in base a: fine della ricerca, tipologia dei reperti richiesti, tipologia e modalità di ricerca, tipo di analisi e tempi di utilizzo. Per accedere alle collezioni è necessario inviare una mail di richiesta al Referente Scientifico di competenza, specificando nella maniera più accurata possibile le informazioni sopraelencate. |



| | |
|---|---|
| Indicatori e standard di qualità | <i>In corso di definizione</i> |
| Modalità Reclami | È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo smainfo@unibo.it |
| Link utili | Sistema museale di Ateneo: http://www.sma.unibo.it Museo di Palazzo Poggi: http://www.museopalazzopoggi.unibo.it/ |





ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

www.unibo.it