



ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

CARTA DEI SERVIZI DI ATENEEO ALLEGATO 1





INDICE

INTRODUZIONE - SEZIONE MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI 6

1. SERVIZI ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI 8

1.1 ORIENTAMENTO IN ENTRATA E IN USCITA	9
1.1.1 ORIENTAMENTO IN ENTRATA: LAUREE E LAUREE MAGISTRALI A CICLO UNICO (I CICLO)	9
1.1.2 ORIENTAMENTO IN ENTRATA: LAUREE MAGISTRALI (II CICLO)	9
1.1.3 ORIENTAMENTO IN USCITA: ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALL'IMPRENDITORIALITÀ STUDENTESCA	9
1.1.4 ORIENTAMENTO IN USCITA: TIROCINI POST - LAUREA	9
1.1.5 ORIENTAMENTO IN USCITA: JOB PLACEMENT	10
1.2 SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE	11
1.2.1 PUNTO INFORMATIVO STUDENTESSE E STUDENTI	11
1.2.2 CARRIERA UNIVERSITARIA E PRATICHE AMMINISTRATIVE	12
1.2.3 TIROCINI CURRICOLARI	13
1.2.4 TUTORATO	14
1.2.5 COMPETENZE TRASVERSALI	14
1.2.6 POTENZIAMENTO LINGUISTICO	14
1.2.7 PERCORSO "DUAL CAREER - STATUS" "STUDENTE-ATLETA"	14
1.2.8 SERVIZIO STUDENTESSE E STUDENTI DISABILI E CON D.S.A.	14
1.3 BENEFICI A SOSTEGNO DEL DIRITTO ALLO STUDIO	15
1.3.1 BORSE DI STUDIO	15
1.3.2 AGEVOLAZIONI SULLE CONTRIBUTIONI STUDENTESCHE	16
1.3.3 COLLEGIO SUPERIORE	16
1.4 SERVIZI E OPPORTUNITÀ	17
1.4.1 MENSE E PUNTI RISTORO	17
1.4.2 SUPPORTO PER LA REGISTRAZIONE AFFITTI	17
1.4.3 SUPPORTO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI NELLA RICERCA ALLOGGIO NELLA ZONA DI BOLOGNA E DINTORNI	17
1.4.4 ABBONAMENTI AGEVOLATI AL TRASPORTO PUBBLICO TPER PER LE STUDENTESSE E GLI STUDENTI UNIVERSITARI, DOTTORANDE E DOTTORANDI, STUDENTESSE E STUDENTI ERASMUS	18
1.4.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA - SAP	18
1.4.6 SERVIZIO DI CONSULTAZIONE TRANSCULTURALE	18
1.4.7 RILASCIO DEL CODICE FISCALE PER STUDENTESSE E STUDENTI E DOCENTI INTERNAZIONALI	18
1.4.8 GREEN OFFICE DELL'ALMA MATER (GOAL)	19
1.5 INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ORGANIZZAZIONI STUDENTESCHE	21
1.5.1 FINANZIAMENTI PER LA REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE CULTURALI, SPORTIVE E RICREATIVE AUTOGESTITE	21
1.5.2 SPAZI A DISPOSIZIONE DI STUDENTESSE E STUDENTI PER LA REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ AUTOGESTITE	21
1.6 FORMAZIONE POST-LAUREA	21
1.6.1 DOTTORATO DI RICERCA	21
1.6.2 SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DI AREA MEDICA	22
1.6.3 SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DELL'AREA BENI CULTURALI, PSICOLOGICA, VETERINARIA, SANITARIA, GIURIDICA (AREA NON MEDICA)	22

1.6.4 ESAMI DI STATO	22
1.6.5 FORMAZIONE INSEGNANTI	22
1.6.6 MASTER E CORSI PROFESSIONALIZZANTI	22
1.7 PROGRAMMI/ACCORDI DI MOBILITÀ E SUPPORTO ALLE STUDENTESSE	
E AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI	23
1.7.1 MOBILITÀ STUDENTESSE E STUDENTI IN USCITA	23
1.7.2 MOBILITÀ STUDENTESSE E STUDENTI IN ENTRATA	23
1.7.3 SUPPORTO STUDENTESSE E STUDENTI INTERNAZIONALI	23

2. RICERCA E INNOVAZIONE 24

2.1 SERVIZI ALLE IMPRESE	25
2.1.1 RAPPORTI ATENEO - IMPRESE	25
2.1.2 INFORMAZIONI SU BREVETTI, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E IMPRENDITORIALITÀ INNOVATIVA	25

3. FACILITY E LOGISTICA 26

3.1 EDILIZIA - NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO	27
3.1.1 SUPPORTO INFORMATIVO SULLA PROGRAMMAZIONE DEI LAVORI EDILIZI	27
3.1.2 SUPPORTO INFORMATIVO SULLA PROGRAMMAZIONE DELLE FORNITURE E SERVIZI PER IMPORTI SUPERIORI A 40.000 EURO LEGATI AGLI INTERVENTI EDILIZI E AI PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ (DI COMPETENZA DELL'AREA EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ)	27
3.1.3 SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI LAVORI D'IMPORTO INFERIORE A 150.000 EURO E AFFIDAMENTI PER FORNITURE E SERVIZI SOTTO LA SOGLIA COMUNITARIA COLLEGATI A LAVORI O PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ (DI COMPETENZA DELL'AREA EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ)	27
3.1.4 SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA PER IMPORTI INFERIORI A 40.000 EURO	27
3.1.5 SUPPORTO INFORMATIVO PER AFFIDAMENTI DI SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA PER IMPORTI SUPERIORI A 40.000 EURO	27
3.2 SPAZI	27
3.2.1 CESSIONE IN USO TEMPORANEO DEGLI SPAZI (PER PERIODI INFERIORI A 30 GIORNI)	27

4. RISORSE UMANE 28

4.1 SERVIZI AL PERSONALE	29
4.1.1 SERVIZIO INFORMATIVO E DI SUPPORTO ALLE PROCEDURE SELETTIVE PER RICERCATRICI E RICERCATORI A TEMPO DETERMINATO (RTD), COLLABORATRICI E COLLABORATORI, ESPERTE E ESPERTI LINGUISTICI/CHE (CEL), PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO (TA) E COLLABORATRICI E COLLABORATORI	29
4.1.2 MOBILITÀ ESTERNA	29
4.1.3 PUNTO INFORMATIVO PER PAGAMENTO COMPENSI A PERSONALE DIVERSO DAL PERSONALE DIPENDENTE	29
4.1.4 RIMBORSI SPESE DI TRASFERTA A PERSONALE DIVERSO DAL PERSONALE DIPENDENTE	29

5. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE 30

5.1 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E ACCESSO CIVICO	31
5.1.1 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE E ACCESSO CIVICO SEMPLICE	31
5.1.2 ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (FOIA)	31
5.1.3 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	31
5.2 STUDI, DATI E STATISTICHE	31
5.2.1 REPORTING DI ATENEO E ANALISI DATI	31
5.2.2 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E ALLA VALUTAZIONE DI ATENEO	31
5.2.3 DATI ED ELABORAZIONI STATISTICHE SUL PERSONALE	31
5.2.4 CONSULENZA E SUPPORTO PER RANKING E POSIZIONAMENTO ATENEO	31
5.3 CONTABILITÀ	31
5.3.1 DONAZIONI	31
5.4 APPROVVIGIONAMENTI	31
5.4.1 SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI FORNITURE, SERVIZI E LAVORI DI IMPORTO SUPERIORE O INFERIORE ALLA SOGLIA COMUNITARIA	31

6. AFFARI LEGALI, GENERALI E ISTITUZIONALI 32

6.1 AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI	33
6.1.1 GESTIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI DI ATENEO E CONSULENZA IN AMBITO ASSICURATIVO	33
6.2 COMUNICAZIONE	33
6.2.1 UNIBO MAGAZINE	34
6.2.2 UFFICIO STAMPA	34
6.2.3 PROGETTAZIONE MATERIALE DI PROMOZIONE E MERCHANDISING A MARCHIO ALMA MATER STUDIORUM-UNIVERSITÀ DI BOLOGNA	35
6.2.4 CONCESSIONE PATROCINI	35

7. SISTEMI INFORMATIVI 36

7.1 ASSISTENZA E SUPPORTO SISTEMI INFORMATIVI	37
7.1.1 PUNTO INFORMATIVO E DI GESTIONE POSTA ELETTRONICA PER LE STUDENTESSE E GLI STUDENTI	38
7.1.2 PUNTO INFORMATIVO E DI GESTIONE POSTA ELETTRONICA PER DOTTORANDE E DOTTORANDI E PER COLLABORATRICI E COLLABORATORI ACCREDITATI	39
7.1.3 ACCESSO AI SERVIZI DI CONNESSIONE WIRELESS	40

8. BIBLIOTECHE E MUSEI 42

8.1 BIBLIOTECHE	43
8.1.1 ACCESSO E CONSULTAZIONE	44
8.1.2 INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E REFERENCE	45
8.1.3 INFORMATION LITERACY	45
8.1.4 PRESTITO ESTERNO	45
8.1.5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DI DOCUMENTI	45
8.2 MUSEI E COLLEZIONI	46
8.2.1 APERTURA	49
8.2.2 VISITE GUIDATE	49
8.2.3 LABORATORI E ATTIVITÀ DIDATTICHE	49
8.2.4 ACCESSO A COLLEZIONI PER RICERCA	49

INTRODUZIONE - SEZIONE MONITORAGGIO DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEI SERVIZI



Il presente documento costituisce l'allegato alla Carta dei Servizi; si articola in due sezioni distinte, la prima (in corso di sviluppo) dedicata alla definizione degli Indicatori di Qualità e dei relativi Standard, la seconda dedicata al Monitoraggio del Livello di Qualità dei Servizi offerti dall'Università di Bologna, come previsto dalle Delibere CIVIT (attuale A.N.AC.) n. 88 del 2010, recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità" e n. 3 del 2012, recante "Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici" e il più recente tra tutti, il D. Lgs. n. 33 del 2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza, e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni".

L'allegato ripropone la medesima articolazione (aree di servizio, a loro volta articolate per servizi) della Carta dei Servizi e prevede un aggiornamento con frequenza annuale.

La prima sezione, Indicatori di Qualità e dei relativi Standard, per i principali servizi, si focalizzerà sulla definizione di indicatori di qualità (efficacia oggettiva), con particolare riferimento alle dimensioni che riguardano l'accessibilità, la trasparenza e la tempestività. Per la definizione degli standard è previsto da un lato l'utilizzo di metodologie di benchmarking (i valori target dovrebbero essere definiti sulla base di confronti con realtà analoghe), dall'altro il riferimento a valori di trend (analisi storiche degli indicatori ottenuti dalla stessa amministrazione) qualora i dati siano disponibili e gli indicatori già implementati da tempo.

La seconda sezione, Monitoraggio del Livello di Qualità dei Servizi (già completata), riporta l'opinione dei principali stakeholder (studenti, personale docente e personale tecnico amministrativo, questi ultimi due nell'accezione di fruitori di servizi erogati dall'ateneo) rilevata attraverso la somministrazione di questionari di customer satisfaction.

Per lo sviluppo di questa sezione, nel corso del 2020 è stato costituito un gruppo di lavoro con alcuni referenti delle aree dell'amministrazione generale, con lo scopo di individuare per ciascun servizio alcune domande, a partire dai diversi questionari che vengono già somministrati ai diversi stakeholder e che mirano a rilevare la soddisfazione sulla qualità del servizio offerto (indicatori di efficacia percepita).

Laddove disponibile, accanto al valore riportato nell'ultima rilevazione (2020 o anni precedenti), è stato riportato il valore atteso per l'anno 2021, in coerenza con quanto indicato all'Allegato 8.6 al Piano Integrato 2021-2023 – Indicatori della qualità dei Servizi delle Aree.

Di seguito sono riportati i questionari di customer satisfaction diffusi all'interno dell'Ateneo:

- *Progetto Good Practice*, nasce nel 1999 con l'obiettivo di misurare e comparare la performance dei servizi amministrativi e di supporto delle università rispetto a due dimensioni di prestazioni: da un lato l'efficienza, dall'altro la customer satisfaction (efficacia percepita). La rilevazione si rivolge alle tre principali categorie di stakeholders: studenti del primo anno e degli anni successivi; personale docente, ricercatore, dottorandi e assegnisti; personale tecnico amministrativo. Per ogni domanda lo stakeholder esprime il proprio gradimento su una scala che va da 1 a 6. I dati vengono messi a confronto con la media dei mega Atenei che partecipano al Progetto (Politecnico di Milano, Università di Bologna, Università di Catania, Università di Firenze, Università di Padova, Università di Palermo, Università di Roma, La Sapienza, Università di Torino, Università di Milano Statale, Università Federico II di Napoli) e con i risultati delle precedenti edizioni (trend dei dati relativi all'Ateneo di Bologna);
- Indagine *Customer Satisfaction URP*, si tratta di una indagine promossa dall'area Rapporti Imprese, Terza Missione e Comunicazione con l'intento di verificare il gradimento dei servizi erogati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico; per ogni domanda lo stakeholder esprime il proprio grado di soddisfazione su una scala da 1 a 5. Il benchmark è temporale e riguarda le somministrazioni degli anni 2019 e 2020;
- Questionario *studenti tirocinanti* e Questionario *enti ospitanti*, tali indagini sono promosse dall'area Formazione e Dottorato; per ogni domanda lo stakeholder esprime il proprio gradimento su una scala da 1 a 10. Il benchmark è temporale e riguarda le somministrazioni degli anni 2019 e 2020;
- Questionario di *valutazione dei servizi per gli studenti con disabilità e DSA*, promosso dall'area Biblioteche e Servizi allo Studio; per ogni domanda lo stakeholder esprime un giudizio di gradimento su una scala che va da "del tutto sufficienti" a "gravemente insufficienti". L'ultima rilevazione disponibile è relativa all'anno 2019;
- Indagine *Customer Satisfaction SAIS*, promossa dall'ufficio Student Accommodation and Information Service; per ogni domanda lo stakeholder esprime un giudizio di gradimento su una scala che va da "molto soddisfatto" a "insoddisfatto". L'ultima rilevazione disponibile è relativa all'anno 2017/18;
- Questionario di *valutazione dei servizi dell'Area Service Area Medica*, promossa dall'area Service Area medica; per ogni domanda lo stakeholder esprime il proprio gradimento su una scala da 1 a 10. Il benchmark è temporale e riguarda le somministrazioni degli anni 2015 e 2019;
- Questionario *profilo Master*, promosso dal Consorzio Interuniversitario Almalaurea; per ogni domanda lo stakeholder esprime un giudizio di gradimento su una scala che va da "decisamente sì" a "decisamente no". La rilevazione è relativa all'anno 2019 e in questo caso il benchmark è possibile anche con la media di tutti gli Atenei partecipanti;
- Indagine sul *progetto di ricerca Frankenstein Senior: le fondamenta scientifiche di un mito nella Collezione di Palazzo Poggi*, promossa dal Sistema Museale di Ateneo; è stata condotta sul pubblico che ha partecipato alle iniziative. La rilevazione, relativa all'anno 2019, è specifica e una tantum.

1. SERVIZI ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
1.1 Orientamento in entrata e in uscita	- Orientamento in entrata: lauree e lauree magistrali a ciclo unico (I ciclo) - Orientamento in entrata: lauree magistrali (II ciclo) - Orientamento in uscita: orientamento al lavoro e all'imprenditorialità studentesca - Orientamento in uscita: tirocini post-laurea - Orientamento in uscita: Job Placement
1.2 Supporto Didattica in itinere	- Punto informativo studentesse e studenti - Carriera universitaria e pratiche amministrative - Tirocini curriculari - Tutorato - Competenze trasversali - Potenziamento linguistico - Percorso "Dual career" - status "Studente - atleta" - Servizio studentesse e studenti disabili e con D.S.A.
1.3 Benefici e sostegno del diritto allo studio	- Borse di studio - Agevolazioni sulle contribuzioni studentesche - Collegio Superiore
1.4 Servizi e opportunità	- Mense e punti ristoro - Supporto per la registrazione affitti - Supporto alle studentesse e agli studenti internazionali nella ricerca alloggio nella zona di Bologna e dintorni - Abbonamenti agevolati al trasporto pubblico TPER per le studentesse e gli studenti universitari, dottorande e dottorandi, studentesse e studenti Erasmus - Servizio di assistenza psicologica - SAP - Servizio di consultazione transculturale - Rilascio del Codice Fiscale per studentesse e studenti e docenti internazionali - Green Office dell'Alma Mater (GOAL)
1.5 Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche	- Finanziamenti per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative autogestite - Spazi a disposizione di studentesse e studenti per la realizzazione di attività autogestite
1.6 Formazione post-laurea	- Dottorato di Ricerca - Scuole di specializzazione di area medica - Scuole di specializzazione dell'Area Beni culturali, Psicologica, Veterinaria, Sanitaria, Giuridica (Area non medica) - Esami di Stato - Formazione insegnanti - Master e corsi professionalizzanti
1.7 Programmi/accordi di mobilità e supporto alle studentesse e agli studenti internazionali	- Mobilità studentesse e studenti in uscita - Mobilità studentesse e studenti in entrata - Supporto studentesse e studenti internazionali

1.1 ORIENTAMENTO IN ENTRATA E IN USCITA

1.1.1 ORIENTAMENTO IN ENTRATA: LAUREE E LAUREE MAGISTRALI A CICLO UNICO (I CICLO)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di "Orientamento" somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
L'Ateneo che ora frequenti è venuto a presentare la sua offerta formativa nel tuo istituto superiore? Se sì, hai ritenuto utile questa esperienza?	4,18	4,34	4,06
La promozione dei Corsi di Laurea e dell'offerta formativa è adeguata?	4,24	4,42	4,18
Il materiale informativo di orientamento (sito web, locandine, brochures o altra documentazione) relativo all'Ateneo e/o ai singoli Corsi di Laurea offre le informazioni che cerco?	4,58	4,78	4,37
Sei complessivamente soddisfatto della qualità del servizio di orientamento?	4,23	4,43	3,87

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.1.2 ORIENTAMENTO IN ENTRATA: LAUREE MAGISTRALI (II CICLO)

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.1.3 ORIENTAMENTO IN USCITA: ORIENTAMENTO AL LAVORO E ALL'IMPRENDITORIALITÀ STUDENTESCA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.1.4 ORIENTAMENTO IN USCITA: TIROCINI POST LAUREA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.1.5 ORIENTAMENTO IN USCITA: JOB PLACEMENT

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Job placement/ career service” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
Esprimi il tuo accordo con le seguenti affermazioni relative al servizio di Job Placement/Career Service fornito dall'Ateneo: Il supporto ricevuto nella ricerca di opportunità lavorative è adeguato	3,73	3,83	3,57	\
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di Job Placement?	3,62	3,55	3,37	> 3,55

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.2 SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE

1.2.1 PUNTO INFORMATIVO STUDENTESSE E STUDENTI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario somministrato dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) agli utenti che hanno contattato l’URP:

DOMANDE DI CS	2019	2020
È stato trattato con cordialità?	4,84	4,63
Ha riscontrato disponibilità da parte del personale nel capire la natura dei suoi dubbi/ domande/perplexità?	4,77	4,45
Sono state fornite risposte adeguate rispetto ai quesiti che ha posto?	4,72	4,44
Può ritenersi complessivamente soddisfatto del servizio offerto?	4,69	4,44

(scala: da 1=decisamente no a 5=decisamente sì)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4,06	4,47	3,97

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	3,98	4,29	3,74

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	3,99	4,33	4,05

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di comunicazione?	4,18	4,44	3,90

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.2.2 CARRIERA UNIVERSITARIA E PRATICHE AMMINISTRATIVE

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Segreteria online” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Il processo di immatricolazione è soddisfacente?	4,36	4,48	4,04
Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo?	3,89	4,05	3,67
Le informazioni on-line sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	4,38	4,55	4,15
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente?	4,30	4,61	4,10

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Segreteria allo sportello” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	4,07	4,21	3,90
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	3,09	3,23	3,32
L'attesa allo sportello è accettabile?	3,51	3,61	3,52
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi della segreteria?	3,79	4,06	3,77

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Segreteria online” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Le operazioni di segreteria online sono chiare e di semplice utilizzo?	3,84	3,81	3,68
Le informazioni online sulla carriera universitaria (iscrizione agli esami, modalità di pagamento delle tasse, rinnovo iscrizione o ammissione alla prova finale) sono adeguate?	4,32	4,36	4,12
Il processo di presentazione del Piano di Studio è soddisfacente?	4,05	4,14	3,95

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Segreteria allo sportello” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La Segreteria Studenti è capace di risolvere i problemi?	3,74	3,83	3,64
Gli orari di apertura dello sportello sono adeguati?	2,65	2,76	3,04
L'attesa allo sportello è accettabile?	3,39	3,47	3,38
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi della segreteria?	3,63	3,71	3,58

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.2.3 TIROCINI CURRICOLARI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario di valutazione dei tirocini somministrato dall’Ateneo agli studenti tirocinanti:

DOMANDE DI CS	2019	2020
L'ufficio tirocini mi ha dato tutte le informazioni utili per realizzare il tirocinio	7,20	7,40

(scala: da 1=per nulla d'accordo a 10=del tutto d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti a domande del questionario di valutazione dei tirocini somministrato dall’Ateneo agli enti ospitanti studenti tirocinanti:

DOMANDE DI CS	2019	2020
L’ufficio tirocini è stato efficace nella gestione del tirocinio	9,10	9,10

(scala: da 1=per nulla d’accordo a 10=del tutto d’accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Job placement/ career service” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Il supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio è adeguato	3,50	3,54	3,46

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

1.2.4 TUTORATO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.2.5 COMPETENZE TRASVERSALI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.2.6 POTENZIAMENTO LINGUISTICO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.2.7 PERCORSO “DUAL CAREER” - STATUS “STUDENTEATLETA”

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.2.8 SERVIZIO STUDENTESSE E STUDENTI DISABILI E CON D.S.A.

Si riportano i risultati di domande del questionario di valutazione dei servizi per gli studenti con disabilità e DSA somministrato dall’Ateneo:

DOMANDE DI CS	2019			
	GIUDIZI DEL TUTTO SUFFICIENTI	GIUDIZI DA SUFFICIENTI A PIÙ CHE SUFFICIENTI	GIUDIZI INSUFFICIENTI	GRAVEMENTE INSUFFICIENTI
In termini generali, come giudichi i servizi resi dall’Ufficio Servizi per gli studenti con disabilità e con DSA?	57,30%	39,06%	2,60%	1,04%

1.3 BENEFICI A SOSTEGNO DEL DIRITTO ALLO STUDIO

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Diritto allo studio” somministrate agli studenti del primo anno, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alla chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste?	4,05	4,31	4,17	\
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4,23	4,57	4,24	>= 4,57

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Diritto allo studio” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto ai seguenti aspetti? Chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste	3,97	4,02	3,98	\
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di diritto allo studio?	4,11	4,25	3,99	>= 4,25

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

1.3.1 BORSE DI STUDIO

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Diritto allo studio” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alle borse di studio?	4,36	4,63	4,41
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alle attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)?	3,69	3,75	4,03

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Diritto allo studio” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alle borse di studio?	4,27	4,35	4,26
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alle attività collaborazione studentesche (es. 150 ore)?	4,07	3,91	4,01

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

1.3.2 AGEVOLAZIONI SULLE CONTRIBUTIONI STUDENTESCHE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.3.3 COLLEGIO SUPERIORE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.4 SERVIZI E OPPORTUNITÀ

1.4.1 MENSE E PUNTI RISTORO

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Diritto allo studio” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alle mense?	3,88	4,08	4,33

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Diritto allo studio” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Ti ritieni soddisfatto dal supporto ricevuto dagli uffici/strutture (anche se non gestite direttamente dall’Ateneo) che gestiscono i servizi relativi al diritto allo studio rispetto alle mense?	3,60	3,72	4,04

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

1.4.2 SUPPORTO PER LA REGISTRAZIONE AFFITTI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.4.3 SUPPORTO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI NELLA RICERCA ALLOGGIO NELLA ZONA DI BOLOGNA E DINTORNI

Si riportano i risultati del questionario di valutazione dei servizi somministrato dal SAIS - Student Accommodation and Information Service agli studenti:

DOMANDE DI CS	2017/18			
	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	INSODDISFATTO
Disponibilità	29,0%	43,5%	20,0%	7,5%
Utilità nella ricerca	20,5%	37,0%	25,0%	17,5%
Tempestività della risposta	22,5%	46,0%	20,5%	11,0%

1.4.4 ABBONAMENTI AGEVOLATI AL TRASPORTO PUBBLICO TPER PER LE STUDENTESSE E GLI STUDENTI UNIVERSITARI, DOTTORANDE E DOTTORANDI, STUDENTESSE E STUDENTI ERASMUS

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Generali, infrastrutture e logistica” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di mobilità interna e verso la sede?	3,99	4,20	4,13

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Generali, infrastrutture e logistica” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di mobilità interna e verso la sede?	3,77	3,96	3,81

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.4.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA - SAP

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.4.6 SERVIZIO DI CONSULTAZIONE transculturale

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.4.7 RILASCIO DEL CODICE FISCALE PER STUDENTESSE E STUDENTI E DOCENTI INTERNAZIONALI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.4.8 GREEN OFFICE DELL’ALMA MATER (GOAL)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Generali, infrastrutture e logistica” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di gestione dei rifiuti?	4,29	4,53	4,34
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di gcnsu mi energetici?	3,85	4,11	4,06
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di disponibilità aree verdi?	4,00	4,19	4,07

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Generali, infrastrutture e logistica” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di gestione dei rifiuti?	4,09	4,24	4,01
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di gcnsu mi energetici?	3,57	3,79	3,67
Come valuto la qualità ambientale della sede in cui frequento in termini di disponibilità aree verdi?	3,80	3,97	3,80

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Approvvigionamento e servizi logistici” somministrate al personale tecnico amministrativo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale, le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate?	3,84	4,12	3,84	\
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale, le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato?	3,49	3,92	3,82	>= 3,92
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale, le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate?	3,28	3,42	3,63	\

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Approvvigionamento e servizi logistici” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca , il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale, le azioni intraprese per migliorare la gestione dei rifiuti sono adeguate?	3,97	4,03	3,75	\
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale, le informazioni sulle azioni intraprese dall'Ateneo sono diffuse in modo adeguato?	3,50	3,85	3,61	>= 4,85
In riferimento alle azioni e misure dell'Ateneo sulla sostenibilità energetica e ambientale, le azioni intraprese per la razionalizzazione dei consumi energetici sono ritenute adeguate?	3,27	3,44	3,38	\

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.5 INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ORGANIZZAZIONI STUDENTESCHE

1.5.1 FINANZIAMENTI PER LA REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE CULTURALI, SPORTIVE E RICREATIVE AUTOGESTITE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.5.2 SPAZI A DISPOSIZIONE DI STUDENTESSE E STUDENTI PER LA REALIZZAZIONE DI ATTIVITÀ AUTOGESTITE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.6 FORMAZIONE POST-LAUREA

1.6.1 DOTTORATO DI RICERCA

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Supporto alla ricerca” e di “Amministrazione e gestione del personale” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento al supporto amministrativo ricevuto dalla scuola di dottorato si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,14	4,37	4,14
In riferimento al supporto per la gestione giuridica ed amministrativa della carriera (ingresso, passaggi di ruolo, congedi, aspettative, afferenze, opzioni a tempo definito etc.) si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,70	4,71	4,66

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Supporto alla didattica” somministrate ai docenti; le domande sono riferite a tutti i corsi di studio non ai soli dottorati e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, le procedure sono chiare?	4,18	4,34	4,38
In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, il supporto fornito è utile?	4,57	4,94	4,70
In riferimento al supporto per la gestione delle Ammissioni (Lauree Magistrali, Triennali e Dottorato), dei Piani di studio, del riconoscimento esami e del trasferimento studenti, il supporto avviene in tempi adeguati?	4,54	4,80	4,63

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

1.6.2 SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DI AREA MEDICA

Si riportano i risultati del questionario di valutazione dei servizi somministrato dall’Area Service Area Medica agli studenti:

DOMANDE DI CS	2015	2019
Le chiediamo di esprimere un giudizio complessivo sul suo grado di soddisfazione del servizio fornito dall’ufficio Scuole di Specializzazione Mediche SAM per la presentazione della domanda di diploma di specializzazione	8,60	8,90

(scala: da 1=del tutto insoddisfatto a 10=pienamente soddisfatto)

1.6.3 SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE DELL’AREA BENI CULTURALI, PSICOLOGICA, VETERINARIA, SANITARIA, GIURIDICA (AREA NON MEDICA)

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.6.4 ESAMI DI STATO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.6.5 FORMAZIONE INSEGNANTI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.6.6 MASTER E CORSI PROFESSIONALIZZANTI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario somministrato da Almalaurea agli studenti:

DOMANDE DI CS	2019	TUTTI GLI ATENEI
I servizi amministrativi del master (iscrizione, selezione, pagamento, ecc.) sono stati adeguati	Decisamente sì	54,20% 49,30%
	Più sì che no	36,40% 39,60%
	Più no che sì	7,40% 8,60%
	Decisamente no	1,90% 2,00%

1.7 PROGRAMMI/ACCORDI DI MOBILITÀ E SUPPORTO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Internazionalizzazione” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi di internazionalizzazione?	4,21	4,34	3,88	> 4,34

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

1.7.1 MOBILITÀ STUDENTESSE E STUDENTI IN USCITA

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Internazionalizzazione” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
In riferimento al servizio di internazionalizzazione (es. programma Erasmus), la promozione e le informazioni fornite sui programmi di internazionalizzazione sono adeguate?	3,74	3,89	3,62	> 3,89

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Internazionalizzazione” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento al servizio di internazionalizzazione, il supporto fornito nella stesura del Piano di Studio e nella convalida degli esami/CFU è adeguato?	3,51	3,62	3,26

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d’accordo)

1.7.2 MOBILITÀ STUDENTESSE E STUDENTI IN ENTRATA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

1.7.3 SUPPORTO STUDENTESSE E STUDENTI INTERNAZIONALI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

2. RICERCA E INNOVAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
2.1 Servizi alle imprese	- Rapporti Ateneo - imprese - Informazioni su brevetti, trasferimento tecnologico e imprenditorialità innovativa

2.1 SERVIZI ALLE IMPRESE

2.1.1 RAPPORTI ATENEO - IMPRESE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

2.1.2 INFORMAZIONI SU BREVETTI, TRASFERIMENTO TECNOLOGICO E IMPRENDITORIALITÀ INNOVATIVA

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Supporto alla ricerca” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2017/18	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento al supporto alla valorizzazione della ricerca (spin-off, brevetti, contratti di sviluppo...), si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,22	4,48	3,97
In riferimento al supporto alla gestione della proprietà intellettuale (contratti, convenzioni, quadro PI), si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,06	4,29	4,08
In riferimento al supporto per la stesura dei contratti (negoziiazione clausole, stesura contratto, verifica legittimità), si ritiene complessivamente soddisfatto?	3,96	4,53	4,17

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

3. FACILITY E LOGISTICA

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
3.1 Edilizia - nuovi interventi edilizi e interventi sul costruito	• Supporto informativo sulla programmazione dei lavori edilizi • Supporto informativo sulla programmazione delle forniture e servizi per importi superiori a 40.000 euro legati agli interventi edilizi e ai progetti di sostenibilità (di competenza dell'Area Edilizia e Sostenibilità) • Supporto informativo per gli affidamenti di lavori d'importo inferiore a 150.000 euro e affidamenti per forniture e servizi sotto la soglia comunitaria collegati a lavori o progetti di sostenibilità (di competenza dell'Area Edilizia e Sostenibilità) • Supporto informativo per affidamenti di servizi di ingegneria e architettura per importi inferiori a 40.000 euro • Supporto informativo per affidamenti di servizi di ingegneria e architettura per importi superiori a 40.000 euro
3.2 Spazi	• Cessione in uso temporaneo degli spazi (per periodi inferiori a 30 giorni)

3.1 EDILIZIA - NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO

3.1.1 SUPPORTO INFORMATIVO SULLA PROGRAMMAZIONE DEI LAVORI EDILIZI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

3.1.2 SUPPORTO INFORMATIVO SULLA PROGRAMMAZIONE DELLE FORNITURE E SERVIZI PER IMPORTI SUPERIORI A 40.000 EURO LEGATI AGLI INTERVENTI EDILIZI E AI PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ (DI COMPETENZA DELL'AREA EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ)

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

3.1.3 SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI LAVORI D'IMPORTO INFERIORE A 150.000 EURO E AFFIDAMENTI PER FORNITURE E SERVIZI SOTTO LA SOGLIA COMUNITARIA COLLEGATI A LAVORI O PROGETTI DI SOSTENIBILITÀ (DI COMPETENZA DELL'AREA EDILIZIA E SOSTENIBILITÀ)

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

3.1.4 SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA PER IMPORTI INFERIORI A 40.000 EURO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

3.1.5 SUPPORTO INFORMATIVO PER AFFIDAMENTI DI SERVIZI DI INGEGNERIA E ARCHITETTURA PER IMPORTI SUPERIORI A 40.000 EURO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

3.2 SPAZI

3.2.1 CESSIONE IN USO TEMPORANEO DEGLI SPAZI (PER PERIODI INFERIORI A 30 GIORNI)

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

4. RISORSE UMANE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
4.1 Servizi al personale	- Servizio informativo e di supporto alle procedure selettive per Ricercatrici e Ricercatori a tempo determinato (RTD), Collaboratrici e Collaboratori, Esperte e Esperti Linguistici/che (CEL), Personale Tecnico Amministrativo (TA) e Collaboratrici e Collaboratori - 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

4.1.1 SERVIZIO INFORMATIVO E DI SUPPORTO ALLE PROCEDURE SELETTIVE PER RICERCATRICI E RICERCATORI A TEMPO DETERMINATO (RTD), COLLABORATRICI E COLLABORATORI, ESPERTE E ESPERTI LINGUISTICI/CHE (CEL), PERSONALE TECNICO AMMINISTRATIVO (TA) E COLLABORATRICI E COLLABORATORI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Amministrazione e gestione del personale” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2017/18	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla gestione del personale tecnico-amministrativo, il processo di selezione del personale esterno è adeguato?	3,29	3,73	3,69

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

4.1.2 MOBILITÀ ESTERNA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

4.1.3 PUNTO INFORMATIVO PER PAGAMENTO COMPENSI A PERSONALE DIVERSO DAL PERSONALE DIPENDENTE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

4.1.4 RIMBORSI SPESE DI TRASFERTA A PERSONALE DIVERSO DAL PERSONALE DIPENDENTE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
5.1 Prevenzione della corruzione, trasparenza e accesso civico	• Amministrazione trasparente e accesso civico semplice • Accesso civico generalizzato (FOIA) • 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	• Donazioni
5.4 Approvvigionamenti	• Supporto informativo per gli affidamenti di forniture, servizi e lavori di importo superiore e inferiore alla soglia comunitaria

5.1 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E ACCESSO CIVICO

5.1.1 AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE E ACCESSO CIVICO SEMPLICE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.1.2 ACCESSO CIVICO GENERALIZZATO (FOIA)

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.1.3 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.2 STUDI, DATI E STATISTICHE

5.2.1 REPORTING DI ATENEO E ANALISI DATI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.2.2 SUPPORTO ALLA PIANIFICAZIONE STRATEGICA E ALLA VALUTAZIONE DI ATENEO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.2.3 DATI ED ELABORAZIONI STATISTICHE SUL PERSONALE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.2.4 CONSULENZA E SUPPORTO PER RANKING E POSIZIONAMENTO ATENEO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.3 CONTABILITÀ

5.3.1 DONAZIONI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

5.4 APPROVVIGIONAMENTI

5.4.1 SUPPORTO INFORMATIVO PER GLI AFFIDAMENTI DI FORNITURE, SERVIZI E LAVORI DI IMPORTO SUPERIORE O INFERIORE ALLA SOGLIA COMUNITARIA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

6. AFFARI LEGALI, GENERALI E ISTITUZIONALI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
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 ALMA MATER STUDIORUM-UNIVERSITÀ DI BOLOGNA - Concessione Patrocini

6.1 AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI

6.1.1 GESTIONE DEI SERVIZI ASSICURATIVI DI ATENEO E CONSULENZA IN AMBITO ASSICURATIVO

Per questi servizi non si dispone di dati e trend significativi.

6.2 COMUNICAZIONE

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate agli studenti del primo anno, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata?	4,53	4,87	4,27	>= 4,87

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
L'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata?	4,47	4,72	4,08	>= 4,72

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate al personale tecnico amministrativo, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo, l'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata?	4,42	4,78	4,35	>= 4,78

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
In riferimento alla promozione esterna dell'immagine dell'Ateneo, l'immagine esterna dell'Ateneo è valorizzata?	4,47	4,78	4,08	>= 4,78

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

6.2.1 UNIBO MAGAZINE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

6.2.2 UFFICIO STAMPA

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a Facebook	3,88	4,10	4,10
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a Twitter	2,78	2,91	2,90
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a Instagram	4,21	4,73	4,29

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a Facebook	3,92	4,11	3,99
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a Twitter	2,85	2,90	2,81
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, esprimi il livello di soddisfazione rispetto a Instagram	4,04	4,44	3,83

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a Facebook	3,92	4,31	4,23
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a Twitter	3,60	3,84	3,90

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Comunicazione” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a Facebook	4,16	4,37	3,98
In riferimento alla diffusione delle informazioni attraverso le pagine ufficiali di Ateneo nei più comuni Social Network, indichi il livello di soddisfazione rispetto a Twitter	4,43	3,76	3,53

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

6.2.3 PROGETTAZIONE MATERIALE DI PROMOZIONE E MERCHANDISING A MARCHIO ALMA MATER STUDIORUM UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

6.2.4 CONCESSIONE PATROCINI

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

7. SISTEMI INFORMATIVI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
7.1 Assistenza e supporto sistemi informativi	- Punto informativo e di gestione posta elettronica per le studentesse e gli studenti - Punto informativo e di gestione posta elettronica per dottorande e dottorandi e per collaboratrici e collaboratori accreditati - Accesso ai servizi di connessione wireless

7.1 ASSISTENZA E SUPPORTO SISTEMI INFORMATIVI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informativi” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,32	4,61	4,02

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informativi” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi dei sistemi informativi?	4,15	4,43	3,80

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informatici” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,46	4,63	4,30

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informatici” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento ai sistemi informatici si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,62	4,71	4,09

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

7.1.1 PUNTO INFORMATIVO E DI GESTIONE POSTA

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informativi” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,53	4,70	4,21

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informativi” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Gli strumenti on-line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati sono adeguati?	4,39	4,55	4,07

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

7.1.2 PUNTO INFORMATIVO E DI GESTIONE POSTA ELETTRONICA PER DOTTORANDE E DOTTORANDI E PER COLLABORATRICI E COLLABORATORI ACCREDITATI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informatici” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento al servizio Help-Desk CeSIA, l'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,85	4,94	4,67
In riferimento al servizio Help-Desk CeSIA, l'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,75	4,78	4,52
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale, la dimensione della casella di posta è sufficiente?	4,66	5,03	4,77
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	4,36	4,68	4,64

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informatici” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento al servizio Help-Desk CeSIA, l'assistenza ricevuta è risolutiva?	4,82	4,87	4,55
In riferimento al servizio Help-Desk CeSIA, l'assistenza avviene in tempi adeguati?	4,78	4,75	4,40
In riferimento al servizio Help-Desk CeSIA, il servizio è sempre disponibile?	4,81	4,82	\
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale, la dimensione della casella di posta è sufficiente?	4,50	5,07	4,63
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale, l'interfaccia web della casella di posta è di facile utilizzo?	4,45	4,77	4,52
In riferimento alla casella di posta elettronica istituzionale esprima il suo accordo con le seguenti affermazioni, la sincronizzazione di tablet/smartphone per i servizi di web mail è adeguata?	4,44	4,88	\

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

7.1.3 ACCESSO AI SERVIZI DI CONNESSIONE WIRELESS

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informativi” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	4,08	4,35	3,98

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informativi” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La connettività (rete cablata, rete wireless, prese corrente) è accessibile ed adeguata?	3,91	4,14	3,72

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informatici” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla rete WiFi, la copertura di rete è adeguata?	4,22	4,40	4,11
In riferimento alla rete WiFi, la velocità di rete è adeguata?	4,39	4,52	4,20

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Sistemi informatici” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alla rete WiFi, la copertura di rete è adeguata?	4,23	4,23	3,71
In riferimento alla rete WiFi, la velocità di rete è adeguata?	4,40	4,41	3,88

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

8. BIBLIOTECHE E MUSEI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
8.1 Biblioteche	• Accesso e consultazione • Informazioni bibliografiche e reference • Information Literacy • Prestito esterno • Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti
8.2 Musei e Collezioni	• Apertura • Visite guidate • Laboratori e attività didattiche • Accesso a collezioni per ricerca

8.1 BIBLIOTECHE

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	4,58	4,50	4,49

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Sei complessivamente soddisfatto della qualità dei servizi bibliotecari di Ateneo?	4,57	4,62	4,45

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca, il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione e il valore atteso 2021. Il valore atteso fa riferimento al livello di servizio erogato da tutte le strutture dell'Ateneo:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20	VALORE ATTESO 2021
In riferimento al servizio bibliotecario si ritiene complessivamente soddisfatto?	4,82	4,96	4,64	4,50

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

8.1.1 ACCESSO E CONSULTAZIONE

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Se hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazioni di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente, gli orari di apertura sono adeguati?	4,85	5,00	4,64
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,76	5,01	4,73
Se hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente, gli orari di apertura sono adeguati?	4,76	5,03	4,70
Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?	4,76	4,94	4,63

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
Se hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) per prestito e consultazioni di volumi e riviste, nell'anno accademico corrente, gli orari di apertura sono adeguati?	4,71	4,72	4,54
La disponibilità di volumi e riviste è esaustiva?	4,75	4,83	4,63
Se hai utilizzato i servizi bibliotecari di Ateneo (in presenza) come aule studio, nell'anno accademico corrente, gli orari di apertura sono adeguati?	4,64	4,76	4,49
Ti ritieni soddisfatto rispetto ai servizi bibliotecari in presenza forniti dall'Ateneo?	4,69	4,76	4,53

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento alle operazioni in presenza presso le biblioteche, il patrimonio documentale cartaceo è accessibile?	5,01	4,92	4,75
Il patrimonio documentale cartaceo disponibile è completo?	4,60	4,46	4,28
Gli orari di apertura delle biblioteche sono adeguati?	4,57	4,60	4,36

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

8.1.2 INFORMAZIONI BIBLIOGRAFICHE E REFERENCE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

8.1.3 INFORMATION LITERACY

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

8.1.4 PRESTITO ESTERNO

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

8.1.5 PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E FORNITURA DI DOCUMENTI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

DOMANDE DI CS	GP 2018/19	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
In riferimento ai servizi interbibliotecari (prestiti interbibliotecari e fornitura articoli), le procedure di accesso sono chiare?	4,97	4,94	4,56
I tempi di attesa sono adeguati?	4,94	4,91	4,56

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

8.2 MUSEI E COLLEZIONI

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate agli studenti del primo anno e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

IN RIFERIMENTO AL SISTEMA MUSEALE DI ATENEO (PATRIMONIO/COLLEZIONE, VISITE GUIDATE, EVENTI, SEMINARI), INDICHI LA FREQUENZA DI UTILIZZO					
RILEVAZIONE	PIÙ VOLTE ALL'ANNO	UNA SOLA VOLTA NELL'ULTIMO ANNO	POCHE VOLTE MA NON NELL'ULTIMO ANNO	MAI	NON PRESENTE
GP 2019/20	7,00%	12,00%	8,00%	64,00%	9,00%
GP MEGA ATENEI 2019/20	9,00%	13,00%	10,00%	60,00%	8,00%

INDICATORI	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per l'Ateneo stesso e la sua comunità di studenti e docenti	5,18	5,07
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per la città	5,27	5,05
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal Sistema museale di Ateneo	2,61	2,92

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate agli studenti degli anni successivi al primo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

IN RIFERIMENTO AL SISTEMA MUSEALE DI ATENEO (PATRIMONIO/COLLEZIONE, VISITE GUIDATE, EVENTI, SEMINARI), INDICHI LA FREQUENZA DI UTILIZZO					
RILEVAZIONE	PIÙ VOLTE ALL'ANNO	UNA SOLA VOLTA NELL'ULTIMO ANNO	POCHE VOLTE MA NON NELL'ULTIMO ANNO	MAI	NON PRESENTE
GP 2019/20	8%	9%	24%	52%	7%
GP MEGA ATENEI 2019/20	11%	10%	22%	50%	7%

DOMANDE DI CS	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per l'Ateneo stesso e la sua comunità di studenti e docenti	5,1	5,09
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per la città	5,19	5,09
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal Sistema museale di Ateneo	2,81	2,99

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi di “Patrimonio e attività culturali dell’Ateneo” somministrate al personale tecnico amministrativo e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

IN RIFERIMENTO AL SISTEMA MUSEALE DI ATENEO (PATRIMONIO/COLLEZIONE, VISITE GUIDATE, EVENTI, SEMINARI), INDICHI LA FREQUENZA DI UTILIZZO					
RILEVAZIONE	PIÙ VOLTE ALL'ANNO	UNA SOLA VOLTA NELL'ULTIMO ANNO	POCHE VOLTE MA NON NELL'ULTIMO ANNO	MAI	NON PRESENTE
GP 2019/20	16%	14%	32%	36%	1%
GP MEGA ATENEI 2019/20	16%	13%	27%	40%	4%

DOMANDE DI CS	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per l'Ateneo stesso e la sua comunità di studenti, docenti e pta	5,33	5,29
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per la città	5,4	5,31
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal Sistema museale di Ateneo	3,91	4,04

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

Si riportano i punteggi ottenuti alle domande del questionario del Progetto Good Practice sui servizi “Bibliotecari” somministrate ai docenti, dottorandi e assegnisti di ricerca e il confronto con il valore medio ottenuto dai mega atenei che aderiscono alla rilevazione:

IN RIFERIMENTO AL SISTEMA MUSEALE DI ATENEO (PATRIMONIO/COLLEZIONE, VISITE GUIDATE, EVENTI, SEMINARI), INDICHI LA FREQUENZA DI UTILIZZO					
RILEVAZIONE	PIÙ VOLTE ALL'ANNO	UNA SOLA VOLTA NELL'ULTIMO ANNO	POCHE VOLTE MA NON NELL' ULTIMO ANNO	MAI	NON PRESENTE
GP 2019/20	17%	19%	27%	37%	0%
GP MEGA ATENEI 2019/20	17%	14%	24%	39%	6%

DOMANDE DI CS	GP 2019/20	GP MEGA ATENEI 2019/20
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per l'Ateneo stesso e la sua comunità di studenti, docenti e pta	5,38	5,35
La presenza del Sistema museale di Ateneo è un valore aggiunto per la città	5,51	5,38
Conosco e sono aggiornato sulle attività divulgative e sugli eventi organizzati dal Sistema museale di Ateneo	3,64	3,92

(scala: da 1=completamente in disaccordo a 6=completamente d'accordo)

8.2.1 APERTURA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

8.2.2 VISITE GUIDATE

Si riportano i risultati dell'indagine di gradimento del progetto di ricerca *Frankenstein Senior: le fondamenta scientifiche di un mito nella Collezioni di Palazzo Poggi* condotta sul pubblico che ha partecipato alle iniziative. Le rilevazione è specifica e una tantum (anno 2019):

- Il 37% ha ritenuto l'evento educativo, il 31% piacevole, il 28% coinvolgente
- Il 40% ha apprezzato moltissimo la docu-fiction
- Il 70% ha apprezzato moltissimo la visita guidata in compagnia degli attori
- Il 93% si è soffermato a visitare le collezioni museali dopo l'evento
- Il 57% si è ritenuto molto soddisfatto dell'organizzazione e dello svolgimento della serata
- Il 27% è venuto a conoscenza dell'evento con il “passaparola”, il 23% con il sito web/newsletter, l'11% dai giornali

8.2.3 LABORATORI E ATTIVITÀ DIDATTICHE

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

8.2.4 ACCESSO A COLLEZIONI PER RICERCA

Per questo servizio non si dispone di dati e trend significativi.

Dati aggiornati a gennaio 2021

Allegato 1 alla Carta dei Servizi a cura di
Alma Mater Studiorum – Università di Bologna
Area del Personale - U.P. Performance Organizzativa e Programmazione del Personale
con il contributo delle Aree dell’Amministrazione Generale di Ateneo.

Progetto grafico
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna | Area Rapporti Imprese, Terza Missione e Comunicazione
Settore Comunicazione - Ufficio Graphic Design per la comunicazione

Foto
© Alma Mater Studiorum – Università di Bologna
Banca Immagini di Ateneo – Area Rapporti Imprese, Terza Missione e Comunicazione – Settore Comunicazione



56

MINISTERO
PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
SOPRINTENDENZA PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
ED ETNOANTROPOLOGICO
PROVINCIE DI
BOLOGNA FERRARA FORLÌ - CESENA RAVENNA RIMINI
PINACOTECA NAZIONALE DI BOLOGNA

WWW.UNIBO.IT

