CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Progetto grafico
Alma Mater Studiorum - Università di Bologna
APPC – Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Comunicazione
Ufficio Graphic Design per la Comunicazione

Fotografie
© Alma Mater Studiorum - Università di Bologna - Banca Immagine di Ateneo
APPC – Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Comunicazione

CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO

ALMA MATER STUDIORUM
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

INTRODUZIONE 9

1. SERVIZI ALLA COMUNITÀ STUDENTESCA 10

1.1 Orientamento in ingresso, in itinere e in uscita 12
1.1.1 Orientamento in ingresso 12
1.1.2 Orientamento in itinere 15
1.1.3 Orientamento in uscita 16
1.1.4 Job Placement 18

1.2 Supporto didattica in itinere 21
1.2.1 Segreterie studenti 21
1.2.2 Segreteria studenti internazionali 23
1.2.3 Tirocini curriculari 25
1.2.4 Tutorato 28
1.2.5 Progetto competenze trasversali e progetto Minor 31
1.2.6 Servizi di apprendimento e di potenziamento linguistico 32
1.2.7 Servizio carriere alias 34
1.2.8 Percorso Dual Career - Status Studente Atleta 36
1.2.9 Servizio studenti disabili e con D.S.A. 37

1.3 Interventi a sostegno del diritto allo studio 40
1.3.1 Benefici economici 40
1.3.2 Agevolazioni sulle contribuzioni studentesche 42
1.3.3 Collegio Superiore 45

1.4 Servizi e opportunità 47
1.4.1 Sale studio e punti ristoro 47
1.4.2 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico TPER S.p.A. 49
1.4.3 Abbonamenti agevolati al trasporto pubblico Start Romagna S.p.A. 50
1.4.4 Rilascio del Codice Fiscale per la comunità studentesca e docenti internazionali 51
1.4.5 Servizio di assistenza psicologica - SAP 52

1.5 Interventi a sostegno delle organizzazioni studentesche 54
1.5.1 Finanziamenti per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative autogestite 54

1.6 Formazione post-laurea 56
1.6.1 Dottorato di ricerca 56
1.6.2 Medici in formazione specialistica 58
1.6.3 Scuole di specializzazione (Area non medica) 60
1.6.4 Esami di Stato 62
1.6.5 Centro Formazione Insegnanti 64
1.6.6 Master 66

1.7 Programmi/accordi di mobilità e supporto alle studentesse e agli studenti internazionali 69
1.7.1 Programmi di mobilità per la comunità studentesca *outgoing* 69
1.7.2 Programmi di mobilità per la comunità studentesca *incoming* 72
1.7.3 Supporto alla mobilità per la comunità studentesca in entrata 73
1.7.4 Supporto alla comunità studentesca internazionale 76

2. CONVENZIONI E DIDATTICA 78

2.1 Convenzioni e didattica 79
2.1.1 Convenzioni con soggetti esterni a supporto dell'offerta formativa 79
2.1.2 Servizi di progettazione didattica 80
2.1.3 Erasmus+ KA2 – presentazione proposte e gestione azioni Erasmus Mundus, Cooperation Partnerships e Jean Monnet 82

3. RICERCA E INNOVAZIONE 84

3.1 Servizi di supporto alla ricerca competitiva 86
3.1.1 Supporto all'applicazione del Regolamento per l'istituzione borse di studio per attività di ricerca post-laurea ai sensi dell'art. 18 della L. 240 del 30/10/2010 86
3.1.2 Supporto all'applicazione del Regolamento per la disciplina del fondo per la premialità 87
3.1.3 Supporto alla progettazione nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione e dei programmi Interreg e LIFE dell'Unione Europea 88
3.1.4 Supporto alla negoziazione e stipula di accordi per attività di ricerca istituzionale 90
3.1.5 Supporto alla gestione e rendicontazione di progetti finanziati nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione dell'Unione Europea 92
3.1.6 Informazione e formazione nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione e dei programmi Interreg e LIFE dell'Unione Europea 94
3.1.7 Supporto alla fase di Grant Agreement Preparation (GAP) nell'ambito dei Programma Quadro di ricerca e innovazione dell'Unione Europea 96

3.1.8 Supporto ai programmi di finanziamento nazionali e di Ateneo 98
3.1.9 Supporto ai programmi di finanziamento in ambito locale e regionale 101
3.1.10 Supporto alla gestione e rendicontazione di progetti LIFE, Interreg e Creative Europe 103

3.2 Studi e dati per la ricerca 104
3.2.1 Supporto all'elaborazione e gestione dei dati della ricerca 104

3.3 Servizi alle imprese 105
3.3.1 Informazioni su brevetti, trasferimento tecnologico e innovazione 105
3.3.2 Imprenditorialità accademica 107
3.3.3 Rapporti Ateneo - imprese 108

3.4 Servizi al territorio 110
3.4.1 Informazioni e supporto per attivare forme di collaborazione mediante la costituzione di enti terzi 110

4. IDENTITÀ, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE 112

4.1 Identità di Ateneo 113
4.1.1 Merchandising 113
4.1.2 Concessione patrocinio e uso del marchio di Ateneo 115

4.2 Comunicazione e Informazione 116
4.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico 116
4.2.2 Social media istituzionali di Ateneo 119
4.2.3 Ufficio stampa 121
4.2.4 Unibomagazine 122
4.2.5 WebDesk: servizio assistenza portale e progetti web 124

5. RISORSE UMANE 126

5.1 Servizi al personale 127
5.1.1 Servizio informativo e di supporto alle procedure selettive per ricercatrici e ricercatori a tempo determinato (RTD e RTT), collaboratrici e collaboratori, esperte ed esperti linguistici/che (CEL), personale tecnico amministrativo (TA) e collaboratrici e collaboratori (compresi assegniste e assegnisti di ricerca, docenti a contratto, tutor didattici, formatrici e formatori linguistici) 127
5.1.2 Mobilità esterna 130
5.1.3 Punto informativo per pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente 132
5.1.4 Attività di consulenza previdenziale 133
5.1.5 Servizi rivolti al personale con disabilità o con fragilità 135
5.1.6 Servizi di consulenza per ospitare tirocinanti extracurriculari 136
5.1.7 Servizio di supporto psicologico "Avrò cura di me" 137
5.1.8 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico TPER S.p.A. per il personale tecnico amministrativo e accademico 137
5.1.9 Abbonamenti ferroviari annuali regionali Trenitalia TPER S.C.a.R.L. 139
5.1.10 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico Start Romagna S.p.A. 140
5.1.11 Rimborsi spese di trasferta a personale diverso dal personale dipendente 142
5.1.12 Supporto ospiti internazionali per attività didattica, ricerca e formazione personale 144

6. FACILITY E LOGISTICA 146

6.1 Servizi generali 148
6.1.1 Facchinaggio 148
6.1.2 Pulizie, disinfestazione e derattizzazione 149
6.1.3 Vigilanza 151
6.1.4 Portierato e assistenza spazi e aule 154
6.1.5 Polizze Assicurative 157

6.2 Spazi 159
6.2.1 Cessione in uso temporaneo di spazi 159
6.2.2 Gestione patrimonio immobiliare 161
6.2.3 Gestione beni mobili 163
6.2.4 Inventariazione beni mobili e immobili 164

6.3 Appalti e approvvigionamento 166
6.3.1 Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo inferiore e/o superiore alla soglia comunitaria e per lavori di importo superiore alla soglia comunitaria 166
6.3.2 Supporto informativo per le procedure di affidamento sotto soglia comunitaria (procedure negoziate) di lavori e per forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità) 168

6.4 Edilizia - Nuovi interventi edilizi e interventi sul costruito 169
6.4.1 Supporto informativo per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura per importi superiori alle soglie comunitarie 169

6.4.2 Supporto informativo per gli affidamenti diretti di lavori e per forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità) 170

7. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE 172

7.1 Prevenzione della corruzione, trasparenza e accesso civico 173
7.1.1 Amministrazione trasparente e accesso civico semplice 173
7.1.2 Accesso civico generalizzato (FOIA) 175
7.1.3 Prevenzione della corruzione 177

7.2 Protezione dati personali e data breach 178
7.2.1 Protezione dati personali 178

7.3 Studi, dati e statistiche 180
7.3.1 Reporting di Ateneo e analisi dati 180
7.3.2 Supporto alla pianificazione strategica, alla valutazione di Ateneo 181
7.3.3 Supporto al ciclo della Performance 183
7.3.4 Supporto alla rendicontazione di sostenibilità e di genere 184
7.3.5 Consulenza e supporto per ranking e posizionamento Ateneo 185

7.4 Servizi di audit e consulenza 186
7.4.1 Internal audit 186
7.4.2 Consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca PNRR e PNC 188

8. AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI 190

8.1 Servizi legali 191
8.1.1 Contenzioso stragiudiziale e consulenza 191
8.1.2 Liquidazione delle spese legali 192
8.1.3 Procedure della crisi di impresa e dell'insolvenza 194
8.1.4 Rappresentanza in giudizio dell'Ateneo 195
8.1.5 Recupero dei crediti in fase precontenziosa 196
8.1.6 Ricorsi straordinari al Capo dello Stato 198
8.1.7 Rivalse INAIL gestione per conto dello Stato 199

8.2 Altri servizi 201
8.2.1 Donazioni, eredità e legati 201
8.2.2 Fondazioni 203
8.2.3 Una Europa 204

9. SISTEMI INFORMATIVI 206

9.1 Servizi informativi e di assistenza 207
9.1.1 Punto informativo e di gestione posta elettronica per la comunità studentesca 207
9.1.2 Posta elettronica per personale docente e ricercatore, tecnico amministrativo, a contratto e collaboratori accreditati 208
9.1.3 Accesso ai servizi di connessione wireless 210
9.1.4 Digital Learning 213
9.1.5 Erogazione di test di ammissione online 215
9.1.6 Assistenza alla comunità studentesca sui servizi informatici 216

10. BIBLIOTECHE E MUSEI 218

10.1 Biblioteche 219
10.1.1 Accesso e consultazione 219
10.1.2 Informazioni bibliografiche e reference 222
10.1.3 Information Literacy 223
10.1.4 Prestito esterno 225
10.1.5 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti 227
10.1.6 Supporto Open Access 229
10.1.7 Bub - Visite guidate 231

10.2 Musei e Collezioni 232
10.2.1 Apertura 232
10.2.2 Visite guidate 234
10.2.3 Attività e laboratori educativi 236
10.2.4 Accesso a collezioni per ricerca 238

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi di Ateneo è un documento che descrive e dichiara i principali servizi erogati dall'Alma Mater Studiorum Università di Bologna.

Per ciascun servizio sono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- *descrizione del servizio*, ovvero le caratteristiche principali;
- *destinatari*, tra i quali futuro/a studente/ssa e famiglie, comunità studentesca, laureato/a, specializzando/a, dottorando/a, borsista, assegnista, international student, imprese, enti pubblici e privati, comunità e territorio, etc.;
- *Unità Organizzativa* responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (*a chi rivolgersi*);
- *modalità di erogazione*, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere le informazioni;
- *modalità di reclamo*;
- *link* utili.

Ogni servizio è poi corredato da due ulteriori sezioni, la prima riguarda le *dimensioni di qualità del servizio* e relativi indicatori, come previsto dalla Delibera Civit 3/2012, in particolare:

Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta alle informazioni, tempi di attesa per la presa in carico
Trasparenza	Tempo di aggiornamento del sito web delle informazioni necessarie per l'accesso al servizio
Efficacia	Capacità dell'ente erogatore di garantire i livelli di servizio pattuiti con gli *stakeholders*

La seconda sezione è dedicata al *Monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti* e riporta l'opinione dei principali *stakeholders* rilevata attraverso la somministrazione di questionari di *customer satisfaction* al fine di misurare l'effettivo grado di soddisfazione rispetto ai livelli qualitativi dichiarati che l'Ateneo intende perseguire[1].

La Carta dei Servizi è anche uno strumento di comunicazione istituzionale atto a implementare la qualità dei servizi erogati, attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari, intesi non più come semplici attori passivi dei servizi medesimi. Con questo documento 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.

In coerenza con le Linee Guida per la visibilità di genere nella comunicazione istituzionale, la Carta dei Servizi, ogni volta in cui è possibile, utilizza una terminologia neutra, fermo restando che, quando per esigenze di sintesi è usata la sola forma maschile, questa è da intendersi riferita in maniera inclusiva a tutte le persone che operano nella comunità accademica.

[1] I valori forniti sono riferiti all'Ateneo nel suo complesso.

1. SERVIZI ALLA COMUNITÀ STUDENTESCA

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
1.1 ORIENTAMENTO IN INGRESSO, IN ITINERE E IN USCITA	1.1.1 Orientamento in ingresso 1.1.2 Orientamento in itinere 1.1.3 Orientamento in uscita 1.1.4 Job Placement
1.2 SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE	1.2.1 Segreterie studenti 1.2.2 Segreteria studenti internazionali 1.2.3 Tirocini curriculari 1.2.4 Tutorato 1.2.5 Progetto competenze trasversali e progetto Minor 1.2.6 Servizi di apprendimento e di potenziamento linguistico 1.2.7 Servizio carriere alias 1.2.8 Percorso Dual Career - Status Studente Atleta 1.2.9 Servizio studenti disabili e con D.S.A.
1.3 INTERVENTI A SOSTEGNO DEL DIRITTO ALLO STUDIO	1.3.1 Benefici economici 1.3.2 Agevolazioni sulle contribuzioni studentesche 1.3.3 Collegio Superiore
1.4 SERVIZI E OPPORTUNITÀ	1.4.1 Sale studio e punti ristoro 1.4.2 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico TPER S.p.A. 1.4.3 Abbonamenti agevolati al trasporto pubblico Start Romagna S.p.A. 1.4.4 Rilascio del Codice Fiscale per la comunità studentesca e docenti internazionali 1.4.5 Servizio di assistenza psicologica - SAP
1.5 INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ORGANIZZAZIONI STUDENTESCHE	1.5.1 Finanziamenti per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative autogestite
1.6 FORMAZIONE POST-LAUREA	1.6.1 Dottorato di Ricerca 1.6.2 Medici in formazione specialistica 1.6.3 Scuole di specializzazione (Area non medica) 1.6.4 Esami di Stato 1.6.5 Centro di formazione insegnanti 1.6.6 Master
1.7 PROGRAMMI/ACCORDI DI MOBILITÀ E SUPPORTO ALLE STUDENTESSE E AGLI STUDENTI INTERNAZIONALI	1.7.1 Programmi di mobilità per la comunità studentesca *outgoing* 1.7.2 Programmi di mobilità per la comunità studentesca *incoming* 1.7.3 Supporto alla mobilità per la comunità studentesca in entrata 1.7.4 Supporto alla comunità studentesca internazionale

1.1 ORIENTAMENTO IN INGRESSO, IN ITINERE E IN USCITA

1.1.1 Orientamento in ingresso

DESCRIZIONE

Il servizio si rivolge sia a future studentesse e futuri studenti delle scuole superiori che a coloro che intendono intraprendere per la prima volta un percorso universitario, con l'obiettivo di favorire una maggiore consapevolezza rispetto alle proprie capacità, motivazioni e aspirazioni professionali e supportarli nella scelta del corso di studio attraverso una puntuale conoscenza dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo. Il servizio si rivolge anche a studentesse e studenti interessati a proseguire il percorso di studi universitario attraverso l'iscrizione a un corso di laurea magistrale.

Il servizio opera in collaborazione con le Strutture didattiche del Multicampus e in stretto raccordo con i delegati dell'orientamento e i principali referenti interni dell'Ateneo, per offrire attività quali:

- colloqui di orientamento rivolti alle studentesse e agli studenti delle scuole medie superiori o a tutti coloro che devono decidere il corso di studio;
- eventi online e/o in presenza di presentazione dei corsi di studio e delle modalità di ammissione (webinar, open days, fiere e giornate dell'orientamento, ...);
- incontri presso le scuole medie superiori del territorio di ogni sede di Campus e (su richiesta) per le scuole superiori che non rientrano nelle province delle sedi dell'Università di Bologna;
- iniziative rivolte a studenti del terzo, quarto, quinto anno di Scuola Superiore, nonché agli insegnanti, nell'ambito di Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), del Piano Lauree Scientifiche (PLS) e dei Piani di Orientamento e Tutorato (POT);
- partecipazione ad alcune tra le principali fiere di orientamento sul territorio italiano e estero.

Alcune attività del servizio sono rivolte anche a future studentesse e futuri studenti internazionali.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti, anche internazionali, del terzo, quarto e quinto anno delle scuole superiori, nonché neo-diplomate, neo-diplomati e loro famiglie
- Istituti di scuola media superiore
- Studentesse e studenti universitari, nonché laureate e laureati di primo ciclo, dell'Università di Bologna e di altri Atenei anche internazionali, interessati a iscriversi a una laurea magistrale

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Servizi Studenti - Settore Orientamento
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099935 | orientamento@unibo.it

Campus di Cesena - Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338900 | campuscesena.orientamentourp@unibo.it

Campus di Forlì - Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374800 | campusforli.orientamentourp@unibo.it

Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0547 936297 | campusravenna.orientamento@unibo.it

Campus di Rimini - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni con il Pubblico
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 4 34369/247/370/118 |
campusrimini.orientamento@unibo.it

Per ciascun corso di studio possono essere disponibili ulteriori figure di supporto al servizio. Le informazioni sono disponibili sui siti dei corsi di studio.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le future studentesse e i futuri studenti, italiani e internazionali, possono accedere agli eventi di orientamento - online e/o in presenza - tramite apposita registrazione. Possono inoltre rivolgersi ai servizi di tutorato e ai colloqui individuali, erogati anche attraverso Sportelli Online, negli orari e con le modalità indicate nel sito www.almaorienta.unibo.it.

Le opportunità nell'ambito dei Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO), del Piano Lauree Scientifiche (PLS) e dei Piani di Orientamento e Tutorato (POT) sono promosse alle Scuole Superiori attraverso un catalogo Multicampus di Ateneo, con indicato le modalità per candidarsi https://almaorienta.unibo.it/it/scuole-superiori/catalogo-multicampus-iniziative-pcto-pls-pot.

Le Scuole possono contattare il servizio, tramite appositi form online, per segnalare l'interesse a incontri presso gli istituti.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: www. almaorienta.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (Sportello Virtuale e/o appuntamento in presenza, sportello telefonico, e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	2[2]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero di iniziative realizzate in rapporto al numero delle iniziative programmate	%	>90%

[2] In dettaglio i tempi di risposta per ciascun canale:
• live chat settimanale di durata predefinita, ad accesso libero;
• su appuntamento: entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni;
• sportello telefonico: secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico nei giorni e orari;
• casella di posta: entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni e in ogni caso nei termini massimi di 30 giorni previsti dalla normativa.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio di orientamento da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,22	4,11	3,79

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

1.1.2 Orientamento in itinere

DESCRIZIONE

Il servizio di orientamento in itinere ha la finalità di identificare i bisogni delle studentesse e degli studenti durante il loro percorso accademico e incoraggiare un'esperienza universitaria positiva attraverso il rafforzamento di competenze e capacità.

I percorsi che il servizio propone – articolati in incontri in aula, workshop, laboratori e colloqui – accompagnano studentesse e studenti durante tutto il percorso di studi, promuovendo il benessere nell'esperienza accademica, facilitando l'inserimento nella vita universitaria e un più ampio accesso ai servizi dell'Alma Mater e del territorio, tutto ciò in un'ottica inclusiva:

- per iscritte/i al primo anno dei corsi di laurea o laurea magistrale a ciclo unico, attività per migliorare l'organizzazione e la gestione del tempo di studio, riflettere sulle strategie di studio e potenziare le capacità di collaborazione nell'ambito dello studio e del lavoro;
- per iscritte/i agli anni successivi dei corsi di laurea, laurea magistrale o laurea magistrale a ciclo unico attività per approfondire la conoscenza delle proprie capacità e risorse e individuare obiettivi per il futuro, aiutando a far provare un'esperienza universitaria positiva e soddisfacente.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti iscritte/i ai corsi di laurea e laurea magistrale a ciclo unico dell'Università di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti - Settore Orientamento
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099935 | orientamento@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le modalità di fruizione sono illustrate nel sito www.almaorienta.unibo.it.
Per tutte le informazioni in merito alle attività dedicate visitare la pagina del portale:
http://almaorienta.unibo.it/it/come-vivere-al-meglio-il-tuo-percorso-universitario-orientamento-in-itinere

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: www. almaorienta.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (telefono, e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero di iniziative realizzate in rapporto al numero delle iniziative programmate	%	>90%

1.1.3 Orientamento in uscita

DESCRIZIONE

Il servizio di orientamento in uscita accompagna laureande/i, neo-laureate/i nella fase di ingresso nel mondo del lavoro sostenendoli nella definizione di competenze, attitudini, aspirazioni, nell'acquisizione di informazioni sulle opportunità occupazionali e nello sviluppo di strategie di ricerca del lavoro.

Le attività del servizio comprendono:

- informazione sulle opportunità di inserimento nel mondo del lavoro e analisi del bisogno;
- attività utili alla costruzione e sviluppo degli strumenti di presentazione di sé e sviluppo di strategie per la ricerca di lavoro;
- autovalutazione del proprio profilo di occupabilità attraverso un apposito strumento online;
- seminari e laboratori su strumenti di autopresentazione, curriculum vitae, lettera di presentazione, profilo LinkedIn, colloquio di selezione, strategie di ricerca del lavoro, sviluppo del progetto professionale e valorizzazione delle competenze tecniche e trasversali, sviluppo del network professionale;
- consulenza orientativa individuale;
- simulazione di colloqui di selezione individuali e di gruppo.

A CHI È DESTINATO

- Laureande e laureandi
- Neo-laureate e neo-laureati

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Servizi Studenti - Settore Orientamento
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088600/601 | orientalavoro@unibo.it

Campus di Cesena - Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338900 | campuscesena.orientamentourp@unibo.it

Campus di Forlì - Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374800
orientalavoro.fo@unibo.it; campusforli.orientamentourp@unibo.it

Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936297 | campusravenna.orientamento@unibo.it

Campus di Rimini - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni con il Pubblico
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 4 34118/370/369/247
campusrimini.orientamento@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio del campus di Bologna è raggiungibile via e-mail e telefonicamente agli orari indicati nel sito di riferimento (http://jobplacement.unibo.it/it/studenti-e-laureati/preparati-al-mondo-del-lavoro). La persona verrà ricontattata via email o, in caso di mancata risposta, telefonicamente al numero registrato per informazioni e prenotazione di appuntamenti. I colloqui individuali di consulenza orientativa si svolgono sempre su appuntamento.
Per partecipare a seminari e laboratori è necessaria la prenotazione mediante il sito Studenti Online (sezione Prenotazioni) o tramite e-mail.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Servizio orientamento al lavoro Bologna:
https://jobplacement.unibo.it/it/studenti-e-laureati/preparati-al-mondo-del-lavoro
Servizio orientamento al lavoro Forlì:
www.unibo.it/it/campus-forli/servizi-di-campus/orientamento-al-lavoro
Servizio orientamento al lavoro Cesena:
www.unibo.it/it/campus-cesena/orientamento-al-lavoro
Servizio orientamento al lavoro Rimini:
www.unibo.it/it/campus-rimini/servizi-di-campus/urp-orientamento/in-uscita/orientamento-in-uscita
Servizio orientamento al lavoro Ravenna:
www.unibo.it/it/campus-ravenna/servizi-di-campus/il-servizio-di-orientamento-al-lavoro-career-service

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (contatto telefonico, indirizzo e-mail dedicato e seminari periodici)
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	2[3]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia	Numero di iniziative realizzate in rapporto al numero delle iniziative programmate	%	>90%

[3] Gli interventi periodici seminariali sono direttamente prenotabili online. I colloqui di consulenza orientativa possono essere richiesti e concordati via e-mail o telefonicamente.

1.1.4 Job Placement

DESCRIZIONE

Il servizio Job Placement d'Ateneo facilita l'accesso delle laureate e dei laureati dell'Università di Bologna al mondo del lavoro. Di seguito i principali servizi Job Placement:

- promozione di una bacheca per la consultazione di annunci di lavoro pubblicati dalle aziende, cui possono candidarsi laureande e laureandi, laureate e laureati dell'Alma Mater Studiorum, accedendo con proprie credenziali Alma Laurea relative all'ateneo;
- segnalazioni di opportunità di lavoro o di graduate programs sul sito job placement;
- consultazione ed estrazione di curriculum vitae su banca dati (ex legge 111/2011) da parte delle imprese;
- organizzazione di incontri e seminari ad hoc con imprese, professionisti e stakeholder locali, nazionali e internazionali (anche con organizzazione di workshop tematici, business games, case study, simulazioni di assessment, testimonianze di alunni, nuove competenze/professioni ecc.) finalizzati all'incontro con studentesse e studenti, laureate e laureati dell'ateneo;
- organizzazione del Career Day di Ateneo;
- organizzazione dei Recruiting Day/Week settoriali finalizzati essenzialmente al reclutamento a cui possono partecipare aziende di un determinato settore merceologico con posizioni di lavoro aperte;
- organizzazione di Job Day/Job Corner: iniziative di incontro tra aziende, che presentano le proprie opportunità di lavoro, sbocchi professionali, effettuano colloqui conoscitivi e di orientamento e candidati appartenenti a specifici Corsi di Studio;
- attività/visite in azienda/open day per conoscere da vicino i contesti aziendali con giornate dedicate a piccoli gruppi di studentesse e studenti, laureate e laureati presso le sedi aziendali;
- collaborazione con aziende per attività di comunicazione volte a favorire la conoscenza della propria organizzazione del lavoro e dei sistemi di recruiting interni (employer branding).

A CHI È DESTINATO

- Laureande e laureandi
- Laureate e laureati
- Imprese

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Innovazione - Settore Job Placement - Ufficio Job Placement
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 20 99872/99783/98931/88564 | jobplacement@unibo.it

Campus di Cesena - Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
via Montalti 69 – 47521 Cesena | campuscesena.orientamentourp@unibo.it

Campus di Forlì – Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
piazzale Solieri 1 – 47121 Forlì | campusforli.orientamentourp@unibo.it

Campus di Ravenna – Ufficio Orientamento tirocini e relazioni internazionali
via Baccarini 27 – 48121 Ravenna | campusravenna.orientamento@unibo.it

Campus di Rimini - Ufficio orientamento, tirocini e relazioni con il pubblico
via Cattaneo 17 – 47921 Rimini | campusrimini.orientamento@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente secondo le modalità definite nella seguente pagina web:
https://jobplacement.unibo.it/it/contatti

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: www.jobplacement.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (Almalaurea, sito Job Placement, App Job Placement, siti evento creati in occasione delle singole iniziative)
Tempestività	Tempo medio per prendere in carico le richieste ricevute	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili: attività proposte	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Annunci pubblicati	Numero	> 4.000

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi di Job Placement/Career Service da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	3,65	3,60	3,37

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

1.2 SUPPORTO DIDATTICA IN ITINERE

1.2.1 Segreterie studenti

DESCRIZIONE

La segreteria studenti fornisce un servizio di supporto a studentesse e studenti per tutti gli adempimenti amministrativi che riguardano la carriera universitaria:

- informazioni per l'accesso ai corsi di primo e secondo ciclo a numero programmato, tramite bando di selezione oppure ad accesso libero;
- immatricolazioni e iscrizioni ad anni successivi per quanto riguarda i corsi di studio di primo e secondo ciclo;
- piani di studio;
- procedure per passaggi, opzioni e trasferimento da e verso altro Ateneo;
- procedure inerenti interruzione, sospensione degli studi e decadenza;
- domanda di laurea e rilascio della pergamena;
- certificazioni.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti in possesso dei requisiti di accesso ai corsi di studio di primo e secondo ciclo

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Servizi Studenti
Le sedi e i contatti delle segreterie sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/segreterie-studenti

Campus di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini
Le sedi e i contatti delle segreterie sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/segreterie-studenti

Sportello Virtuale
https://sportelli.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La presentazione delle istanze deve essere effettuata nei termini regolamentari previsti per i singoli istituti e attraverso la piattaforma SOL - Studenti Online.
Per le istanze escluse da SOL, in quanto ancora cartacee, occorre rivolgersi alla Segreteria Studenti, ai contatti sopra esposti.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Regolamento Didattico di Ateneo
Regolamento studenti
Regolamento di Ateneo sulle contribuzioni studentesche
Regolamento dei procedimenti amministrativi
Regolamento dei procedimenti disciplinari degli studenti
Pagina web Iscriversi, studiare, laurearsi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (Sportello Virtuale, sportello in presenza, e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla ricezione della richiesta	-	I tempi di attesa dipendono dal canale utilizzato[4]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[4] In dettaglio i tempi di risposta per ciascun canale:
- Sportello virtuale:
  ad accesso libero: secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico
  su appuntamento: entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni.
- Sportello in presenza: entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni.
- Casella di posta di Segreteria: entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni e in ogni caso nei termini massimi di 30 giorni previsti dalla normativa o termine previsto dal Regolamento.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,06	4,11	3,68
	Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio ricevuto dalla segreteria studenti da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	3,69	3,84	3,60

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

Rilevazione *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-5)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**Valore medio rilevazioni 2023**
Efficacia percepita	Complessivamente, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio ricevuto dalla segreteria studenti mediante lo Sportello Virtuale?	3,91

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction* delle Segreterie studenti - sede di Bologna

1.2.2 Segreteria studenti internazionali

DESCRIZIONE

La segreteria studenti internazionali fornisce un servizio di supporto a studentesse e studenti internazionali, intesi come studentesse e studenti di qualsiasi nazionalità ma con titolo estero, nella fase di immatricolazione per tutti gli adempimenti amministrativi che riguardano l'attivazione della carriera universitaria:

- fornisce alle studentesse e agli studenti internazionali una mappatura chiara dei servizi a loro dedicati e relativi uffici competenti;
- assicura le attività di identificazione da remoto o in presenza alle studentesse e agli studenti che non possono avere SPID;
- verifica e valuta i titoli di studio esteri;
- verifica i permessi di soggiorno e i visti di ingresso delle studentesse e degli studenti di nazionalità non UE;
- fornisce le certificazioni per la richiesta dell'assistenza sanitaria e del permesso di soggiorno,
- fornisce informazioni sulle modalità per richiedere il permesso di soggiorno e sulla correttezza degli adempimenti per farlo;
- attiva le carriere delle studentesse e degli studenti internazionali ammessi ai corsi di studio e alle singole attività formative delle sedi di Bologna.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti in possesso dei requisiti di accesso ai corsi di studio di primo e secondo ciclo che possiedono un titolo estero

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizio Studenti – Settore Segreteria Studenti Internazionali

Sportello Virtuale
Collegati
Leggi le istruzioni per collegarti

Orari accesso diretto Sportello Virtuale
lunedì dalle 09.00 alle 11.00
venerdì dalle 09.00 alle 11.00

Indirizzo e-mail
segstudintbo@unibo.it

Sportello in presenza di ricevimento documentazione
martedì dalle 14.00 alle 16.00 - prenotare tramite Studenti Online scegliendo Prenotazioni - Segreteria studenti internazionali Bologna - sportello consegna titolo di studio estero martedì
mercoledì e giovedì dalle 9.30 alle 12.30 - prenotare tramite Studenti Online scegliendo Prenotazioni - Segreteria studenti internazionali Bologna - sportello consegna titolo di studio estero mercoledì e giovedì

Gli orari di sportello possono essere aumentati o diminuiti a seconda delle necessità. Nei periodi di maggiore intensità vengono potenziati, nei periodi di minore intensità vengono diminuiti per favorire le attività di back office.

Sede della segreteria per inviare documentazione via posta
https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/segreterie-studenti

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La presentazione delle istanze deve essere effettuata nei termini regolamentari previsti per i singoli istituti e attraverso la piattaforma SOL - Studenti Online.

L'istanza di perfezionamento dell'immatricolazione delle studentesse e degli studenti internazionali è cartacea e coincide con l'appuntamento per la verifica dei titoli di studio a sportello.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Regolamento didattico di Ateneo
Regolamento studenti
Regolamento Contribuzioni
Regolamento dei procedimenti amministrativi
Pagina web Iscriversi, studiare, laurearsi
Pagina web Iscriversi ad un Corso di Laurea o Laurea Magistrale a ciclo unico con un titolo estero
Pagina web Iscriversi ad un Corso di Laurea Magistrale con un titolo estero
https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/segreterie-studenti

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (Sportello Virtuale, sportello in presenza e indirizzo e-mail dedicato)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla ricezione della richiesta	-	I tempi di attesa dipendono dal canale utilizzato[5]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[5] In dettaglio i tempi di risposta per ciascun canale:
- Sportello Virtuale: secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico, fino all'esaurimento della coda.
- Sportello in presenza: entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 30 giorni.
- Casella di posta di segreteria: entro 3 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni e in ogni caso nei termini massimi di 30 giorni previsti dalla normativa.

1.2.3 Tirocini curriculari

DESCRIZIONE

Il servizio gestisce l'attivazione dei tirocini curriculari, finalizzati al completamento della formazione universitaria mediante la realizzazione di attività pratiche in Strutture interne o esterne all'Università, in Italia e all'estero, e all'acquisizione di crediti formativi universitari (CFU) previsti nei piani didattici dei corsi di studio.

Il tirocinio può essere obbligatorio o facoltativo, in base a quanto previsto dal piano didattico del corso di studio. Se il tirocinio è facoltativo, deve essere inserito nel piano di studio prima di avviare la procedura di attivazione online. I tirocini vengono gestiti tramite il Servizio Tirocini online al quale è possibile accedere con le credenziali istituzionali. Il servizio è accessibile anche da Studenti Online.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti dell'Ateneo che hanno nel piano di studi l'attività di tirocinio

A CHI RIVOLGERSI

Area Innovazione - Uffici tirocini

CONVENZIONI
Convenzioni per tirocini curriculari
via Filippo Re 10 - 40126 Bologna
telefono: +39 0512084000, +39 0512084088 | convenzioni.tirocini@unibo.it

Ufficio Tirocini Area Sociale
via Filippo Re 8 - 40126 Bologna

Corsi di Studio Ambito Economia e Management
telefono: +39 051 2084030 | ems.bo.serviziotirocini@unibo.it
Corsi di Studio Ambito Giurisprudenza
telefono: +39 051 2084020 | giuri.tirocini@unibo.it

Corsi di Studio Ambito Scienze Politiche
telefono: +39 051 2084040 | spbo.tirocini@unibo.it

Corsi di Studio Ambito Sociologia
telefono: +39 051 2084020 | arin.tirocinisociologia@unibo.it

Ufficio Tirocini Area Scientifica
via Filippo Re 8 - 40126 Bologna (BO)

Corsi di Studio Ambito Ingegneria e Architettura
telefono: +39 051 2084070 | ingarc.tirocini.bo@unibo.it

Corsi di Studio Ambito Scienze
telefono: +39 051 2084060 | scienze.tirocini@unibo.it

Corsi di Studio Ambito Farmacia, Biotecnologie e Scienze Motorie
telefono: +39 051 2084060 | farbiomot.tirocinio@unibo.it

Uffici Tirocini Area Umanistica
via Filippo Re 10 - 40126 Bologna

Corsi di Studio di Ambito Umanistico
telefono: +39 051 2084000 | arin.tirocinilettere@unibo.it

Corsi di Studio di Ambito Linguistico
telefono: +39 051 2084000 | arin.tirocinilingue@unibo.it

Corsi di Studio di Ambito Scienze della Formazione
telefono: +39 051 2084000 | arin.tirociniformazione@unibo.it

Campus di Cesena - Ufficio Tirocini e relazioni internazionali
via Montalti, 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338914 (per la comunità studentesca); +39 0547 338887 (per aziende/enti) | campuscesena.tirocini@unibo.it

Campus di Forlì - Ufficio Tirocini
piazzale Solieri, 1 – 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374135 | acfo.tirocini@unibo.it

Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni Internazionali
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936959; +39 0544 936286; +39 0544 937502 | campusravenna.tirocini@unibo.it

Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni con il Pubblico
via Cattaneo, 17 (primo piano) - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434248 | campusrimini.tirocini@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, telefono e Teams.
I contatti e gli orari dell'ufficio tirocini competente per avere informazioni sui tirocini curriculari sono pubblicati sul sito del corso di studio, nella sezione "Contatti" o nella pagina dedicata ai tirocini:
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/tirocini/tirocini-curriculari-1/contatti-uffici-tirocini-curriculari-per-studenti-aziende-e-enti

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Consultare la sezione dedicata ai tirocini nei siti dei singoli Corsi di laurea.

I tirocini vengono gestiti tramite il Servizio Tirocini online per studenti al quale è possibile accedere con le credenziali istituzionali. Il servizio è accessibile anche da Studenti Online.

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: Regolamento generale d'Ateneo per lo svolgimento dei tirocini.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (e-mail, telefono, Teams, applicativo, incontri formativi)
Tempestività	Tempo medio di riscontro alla richiesta di informazioni ricevuta a partire dalla presa in carico	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili sulle attività proposte	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al servizio di supporto ricevuto nella ricerca del tirocinio da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	3,50	3,44	3,43

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-10)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022 Media Ateneo**
Efficacia percepita	Il tirocinio è stato utile?	9,20

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction* su Tirocinio Curriculare (Rispondenti: 12.700 tirocinanti, compilazione obbligatoria; 7.780 enti ospitanti, compilazione facoltativa)

1.2.4 Tutorato

DESCRIZIONE

I tutor sono un punto di riferimento per le studentesse e gli studenti durante tutto il percorso di studi, nei diversi ambiti:

- tutor di accoglienza e orientamento a cui le matricole possono rivolgersi durante i primi mesi del loro percorso universitario;
- tutor di accoglienza presso gli studentati.

I tutor dei corsi di studio forniscono informazioni su modalità di accesso al corso di studio, svolgimento delle attività didattiche, aspetti logistici o organizzativi.

Il tutorato rappresenta uno strumento di promozione del diritto allo studio attraverso l'erogazione di un beneficio economico agli studenti iscritti ai corsi di studio.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti

A CHI RIVOLGERSI

Per il servizio di tutorato di accoglienza e orientamento

Area Servizi Studenti - Settore Orientamento- Ufficio orientamento in ingresso
via Zamboni, 25 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2084050 | orientamento@unibo.it

Per il servizio di tutorato dei corsi di studio
(gestito da più Settori dell'Area Formazione e Dottorato di Bologna: i contatti dei tutor dei corsi di studio dell'Ateneo sono reperibili nella pagina "Contatti" di ciascun sito del corso di studio).

Area Formazione e Dottorato

Settore Servizi didattici Area Sociale
via Zamboni, 33 - 40126 Bologna

Settore Servizi didattici Scienze
via Selmi, 3 Bologna - 40126 Bologna

Settore Servizi didattici Lettere e Lingue
via Zamboni, 34 - 40126 Bologna

Settore Servizi didattici Architettura e Ingegneria
viale del Risorgimento 2 – 40136 Bologna

Settore Servizi didattici Scienze della Formazione
via Filippo Re, 6 - 40124 Bologna

Settore Servizi didattici Farmacia e Scienze Motorie
viale Berti Pichat, 10 - 40127 Bologna

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I tutor con i relativi contatti sono disponibili sul sito https://almaorienta.unibo.it/it/tutor – sezione tutor dei corsi di studio
Gli assegni di tutorato sono benefici di diritto allo studio erogati attraverso bandi di selezione pubblicati alla pagina https://bandi.unibo.it/agevolazioni/assegni-tutorato

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://almaorienta.unibo.it/it/tutor
https://bandi.unibo.it/agevolazioni/assegni-tutorato

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ: SERVIZIO TUTORATO DI ACCOGLIENZA E ORIENTAMENTO

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	-[6]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[6] I tempi di attesa dipendono dal canale utilizzato.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ: SERVIZIO TUTORATO DEI CORSI DI STUDIO

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	1
Efficacia oggettiva	Numero delle attività di supporto effettivamente gestite sul numero delle richieste pervenute	%	90

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al supporto avuto dai servizi di Diritto allo studio sull'attività di tutoraggio da parte degli studenti iscritti al primo anno	3,96	4,00	4,27
	Soddisfazione relativa al supporto avuto dai servizi di Diritto allo studio (anche non gestiti direttamente dall'Ateneo), sull'attività di tutoraggio da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	3,87	3,82	4,03

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

1.2.5 Progetto competenze trasversali e progetto Minor

DESCRIZIONE

Il servizio è finalizzato a supportare – in coordinamento con il Teaching and Learning Centre di Ateneo – la progettazione e il coordinamento del piano formativo dedicato all'acquisizione di competenze trasversali per studentesse e studenti dei corsi di I, II e III ciclo, del progetto Minor e microcredenziali.
In particolare il servizio è volto a:

- coadiuvare il Teaching and Learning Centre e la Governance di Ateneo nella progettazione dei piani per lo sviluppo delle competenze trasversali delle studentesse e degli studenti del I, II e III ciclo;
- assicurare il coordinamento con i Dipartimenti, per la proposta e l'aggiornamento degli insegnamenti che alimentano il piano Competenze Trasversali di I, II e III ciclo, dei progetti Minor e il raccordo, con le unità gestionali, ai fini dell'erogazione a livello locale;
- assicurare il servizio di front office studenti per l'accesso e la fruizione dei corsi offerti nel piano competenze trasversali e ai progetti Minor.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato - Settore Internazionalizzazione e Innovazione Didattica
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | aform.innovazione-didattica@unibo.it | aform.competenzetrasversali@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail e Teams ai seguenti orari:
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 12.30
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni scrivendo al seguente indirizzo e-mail: aform.competenzetrasversali@unibo.it

oppure al Garante degli Studenti:

Garante degli Studenti
via Marsala 49 – 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Competenze trasversali studenti I e II ciclo:
https://www.unibo.it/it/didattica/Innovazione-didattica/competenze-trasversali
Competenze trasversali dottorandi: https://eventi.unibo.it/competenze-trasversali-dottorato
Progetto Minor: https://www.unibo.it/it/didattica/Innovazione-didattica/minor

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Numero di reclami su studenti iscritti	%	0,04%

1.2.6 Servizi di apprendimento e di potenziamento linguistico

DESCRIZIONE

Il CLA - Centro Linguistico di Ateneo è il punto di riferimento per le studentesse e gli studenti interessati, a titolo curricolare o personale, all'apprendimento delle lingue straniere e dell'italiano come seconda lingua.

Al CLA si possono migliorare le proprie conoscenze linguistiche grazie ai corsi in aula o online, e con il materiale in autoapprendimento. Si sostengono inoltre le prove linguistiche curricolari previste dai corsi di studio e i test necessari per la partecipazione ai programmi di scambio dell'Università di Bologna.

Sono inoltre organizzate, in costante raccordo con l'Ufficio Servizi per studenti con disabilità e con DSA, prove di lingua adattate alle esigenze specifiche delle studentesse e degli studenti con diverse abilità. Le aule del CLA sono accessibili in tutte le sedi.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale tecnico amministrativo
- Personale docente strutturato e non strutturato
- Utenti esterni

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni sulle idoneità linguistiche e i relativi moduli preparatori, sui corsi di italiano L2, sui corsi di lingua con quota di iscrizione e in generale sulle attività gestite dal CLA:

Segreterie Studenti del CLA

Bologna
via Filippo Re 10 - 40126 Bologna | cla.bo-segreteria@unibo.it | cla.bo-italiano@unibo.it (solo per i corsi di lingua italiana a Bologna) | Sportello Virtuale: https://sportelli.unibo.it

Campus di Cesena
piazza Aldo Moro 90 – 47521 Cesena | cla.ce-segreteria@unibo.it
Sportello virtuale su Zoom: https://unibo.zoom.us/j/88921892749

Campus di Forlì
via Lombardini 5 c/o PhD Lab – 47121 Forlì | cla.fo-segreteria@unibo.it
Sportello Virtuale su Zoom: https://unibo.zoom.us/j/89727851766

Campus di Ravenna
via Oberdan 1 – 48121 Ravenna | cla.ra-segreteria@unibo.it
Sportello Virtuale su Zoom: https://unibo.zoom.us/j/81885658831

Campus di Rimini
via Angherà 22 – 47921 Rimini | cla.rn-segreteria@unibo.it
Sportello Virtuale su Zoom: https://unibo.zoom.us/j/84764655916

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I principali canali di comunicazione verso l'utenza sono i servizi di sportello virtuale e di front office in sede (su appuntamento), l'e-mail e il sito web.

I corsi sono erogati con periodicità semestrale, con orari e aggiornamenti sempre disponibili sul sito web.
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 della studentessa e dello studente.

Sulla piattaforma *e-learning* del CLA è possibile accedere con le credenziali di Ateneo a tutte le risorse online che il Centro offre a supporto della didattica tradizionale, blended e in autoapprendimento.

Alle prove e ai test linguistici gestiti dal CLA ci si iscrive tramite le applicazioni web realizzate dall'Università di Bologna (AlmaEsami, Studenti Online).

La struttura delle prove di idoneità curricolari e i test campione sono pubblicati sul sito web del CLA all'interno di sezioni dedicate.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente agli uffici che erogano il servizio (vedi contatti nei "Link utili") o al Garante degli Studenti:

Garante degli Studenti
via Marsala 49 – 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link: www.cla.unibo.it
Piattaforma e-learning del CLA: https://e-cla.unibo.it/

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore a.a 2022/2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, Sportello Virtuale, sportello in sede su appuntamento, sito web)
Tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	3
Efficacia oggettiva	Studenti che superano le prove idoneative curriculari rispetto al totale degli iscritti	%	65%

1.2.7 Servizio carriere alias

DESCRIZIONE

Il servizio gestisce l'attivazione delle carriere *alias* e supporta coloro che nella comunità studentesca sono in transizione di genere o che non si riconoscono nel proprio sesso biologico di nascita.

Il servizio prevede l'assegnazione di un'identità provvisoria che resta attiva per tutta la durata della carriera, o fino all'emissione della sentenza di cambio di genere qualora intervenga durante il periodo di studi.

Dopo l'attivazione della carriera *alias*, il nome di elezione apparirà sul badge, nell'indirizzo e-mail istituzionale e in tutti i sistemi informativi (es. AlmaEsami, Studenti Online).

Il servizio di supporto alla carriera *alias* garantisce anche un raccordo per tutte le pratiche relative ad ER.GO, l'accesso alle biblioteche universitarie e al centro universitario sportivo.

Il servizio è fruibile dalle studentesse e dagli studenti iscritti a corsi di laurea, laurea magistrale, laurea a ciclo unico, dottorati, tirocini, master e Scuole di specializzazione.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti iscritte/i a un corso di studio presso l'Ateneo di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti – Settore Attività e Progetti di Area
via Marsala 49 – 40126 Bologna | ases.serviziocarrieraalias@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il Servizio Carriere Alias è accessibile via e-mail e Sportello Virtuale su appuntamento.

Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e alle modalità e tempi di fruizione sono presenti al link:
https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/carriera-alias-per-studentesse-e-studenti-dell-ateneo

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/carriera-alias-per-studentesse-e-studenti-dell-ateneo

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (Sportello Virtuale, indirizzo e-mail dedicato)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	7[7]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[7] In alcuni periodi dell'anno di particolare intensità i tempi medi di risposta (alle richieste pervenute alla casella e-mail) possono arrivare a 15 giorni e in ogni caso nei termini massimi di 30 giorni previsti dalla normativa.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-10)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2023**
Efficacia percepita	Sei soddisfatt* della carriera alias nel suo complesso?	9,20

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction* carriere *alias* 2023

1.2.8 Percorso Dual Career - Status Studente Atleta

DESCRIZIONE

Il servizio organizza, gestisce e supporta tutte le fasi del percorso *Dual Career* – Status Studente Atleta.

Il servizio è a disposizione delle studentesse e degli studenti atleti di altissimo livello che hanno necessità di conciliare la carriera sportiva con quella didattica e supporta le studentesse e gli studenti sia da un punto amministrativo della carriera, sia da un punto di vista didattico che di altre esigenze legate all'utilizzo degli impianti sportivi o degli alloggi temporanei nelle residenze ER.GO (ecc.).

A CHI È DESTINATO

Studentesse-atlete e studenti-atleti di altissimo livello iscritte/i a un corso di studio presso l'Ateneo di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti – Settore Attività e Progetti di Area
via Marsala 49 – 40126 Bologna | studenteatleta@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio Dual Career è accessibile via e-mail e via Teams su appuntamento.

Tutte le indicazioni relative ai servizi erogati e alle modalità e tempi di fruizione sono presenti al link:
https://www.unibo.it/it/studiare/iscrizioni-tasse-e-altre-procedure/lauree-e-lauree-magistrali/status-studente-atleta

Le attività del servizio sono:

- supervisione delle procedure di ammissione al percorso, tramite il presidio degli applicativi informatici utili alla presentazione, alla registrazione e alla verifica delle candidature;
- predisposizione degli atti necessari alle attività della Commissione che valuta l'ammissibilità al percorso;
- colloqui individuali volti a diffondere le informazioni utili in merito alle caratteristiche del percorso e alle modalità di partecipazione;
- facilitazione del dialogo tra studenti-atleti e tutor accademici/studenteschi e/o coordinatori dei corsi di studio;
- supporto nella fruizione da parte degli studenti dei benefici previsti dal percorso;
- somministrazione di un questionario di gradimento;
- aggiornamento della pagina web dedicata;
- promozione e diffusione del percorso Dual Career attraverso la partecipazione a eventi organizzati dall'Ateneo.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono disponibili al seguente link:
Servizio Dual Career: https://www.unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/riconoscimento-status-studente-atleta

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	7[8]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[8] In alcuni periodi dell'anno di particolare intensità il termine di risposta potrebbe essere 15 giorni e in ogni caso nel termine massimo di 30 giorni previsti dalla normativa.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-4)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2023**
Efficacia percepita	Complessivamente, quanto sei soddisfatto del percorso *Dual Career* di Ateneo?	2,90

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction Dual Career* 2023

1.2.9 Servizio studenti disabili e con D.S.A.

DESCRIZIONE

Il servizio offre supporto a tutte le studentesse e gli studenti che possono vivere una situazione di svantaggio tale da non poter usufruire appieno delle opportunità formative, relazionali e di crescita personale che il percorso universitario può offrire, a causa di una disabilità, un disturbo dell'apprendimento, una patologia congenita o acquisita, o un infortunio temporaneo.

Obiettivo del servizio è garantire pari opportunità d'apprendimento, individuando e progettando con ogni studentessa e studente le azioni necessarie che consentano di studiare e sostenere esami nel modo più efficace, dal momento dell'ingresso all'Università e per tutto il percorso di studio.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti con disabilità (permanente o temporanea), con DSA, ADHD o con altri bisogni educativi speciali connessi a disturbi dell'apprendimento.

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti – Settore Diritto allo studio – Ufficio servizi per studenti con disabilità e con DSA
via Marsala 49 – 40126 Bologna | disabilita@unibo.it | dsa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per l'attivazione di servizi specifici e per poter richiedere adattamenti della didattica è necessario depositare presso il Servizio la certificazione della propria disabilità in base alla L. 104/92 e/o di invalidità civile oppure la diagnosi di DSA in base alla L. 170/2010, o altra documentazione specialistica attestante una particolare patologia o disturbo, e svolgere un colloquio conoscitivo con un operatore del Servizio, finalizzato a una maggiore comprensione dei peculiari bisogni e all'individuazione di misure e supporti coerenti.

Le richieste di adattamenti per le prove di ammissione ai corsi di studio devono essere presentate secondo le modalità indicate nei bandi ed è disponibile una casella e-mail dedicata: ases.adattamentiammissione@unibo.it.

Gli adattamenti per la frequenza delle lezioni e il sostenimento degli esami di profitto devono essere richiesti via e-mail al personale docente titolare degli insegnamenti almeno 15 giorni prima della lezione o dell'esame, mettendo in cc la e-mail disabilita@unibo.it o dsa@unibo.it, per consentire la verifica della coerenza della richiesta con la documentazione relativa alla specifica condizione del singolo depositata presso l'ufficio. L'ufficio effettua la verifica entro 5 giorni, decorso il termine senza alcuna segnalazione di incoerenza la richiesta si intende corretta.

Il servizio è accessibile, oltre che via e-mail, con le seguenti modalità:

Sportello telefonico: +39 051 2080740 il lunedì dalle 9.30 alle 12.00

Sportello Virtuale su prenotazione nei seguenti orari:

martedì dalle 9.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 15.30
mercoledì, giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 12.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ai seguenti indirizzi disabilita@unibo.it - dsa@unibo.it, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: www.studentidisabili.unibo.it

È inoltre consultabile la Carta dei servizi dell'Ufficio Servizi per gli studenti con disabilità e con DSA nella sezione dedicata: https://site.unibo.it/studenti-con-disabilita-e-dsa/it/carta-dei-servizi/

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (Portale, Sportello Virtuale, e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	30[9]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[9] Tutte le richieste di informazione sono evase entro 30 giorni, la valutazione della coerenza delle richieste di adattamenti formulate ai docenti sono vagliate entro 5 giorni dalla ricezione.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-5)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**
Efficacia percepita	Come giudichi, in termini comparativi, i servizi resi dall'Università di Bologna?	3,86

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction* rivolto a studenti con disabilità e D.S.A. 2022, somministrazione biennale

1.3 INTERVENTI A SOSTEGNO DEL DIRITTO ALLO STUDIO

1.3.1 Benefici economici

DESCRIZIONE

I benefici economici sono oggetto di specifica decisione dei competenti Organi Accademici per ogni anno accademico e comprendono sia misure finalizzate al sostegno di studentesse e studenti capaci e meritevoli ma privi di mezzi, sia incentivi per studentesse e studenti che studiano con particolare profitto.

I benefici comprendono:

- borse e premi di studio (merito o merito e reddito)
- borse di studio per attività di collaborazione delle studentesse e degli studenti (merito e reddito);
- assegni di tutorato (merito);
- borse di studio per studentesse e studenti in condizioni di disagio (merito e reddito);
- prestiti fiduciari (merito);
- incentivi per l'immatricolazione a corsi appartenenti alle classi STEM (merito);
- contributi finanziari a parziale ristoro delle spese abitative dei fuori sede (merito e reddito);
- abbonamenti al servizio pubblico locale a prezzo scontato.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti in possesso dei requisiti specificati nei bandi

A CHI RIVOLGERSI

Per i servizi: Borse di studio per collaborazioni, assegni di tutorato, prestiti fiduciari, contributi per locazione fuori sede, abbonamenti scontati

Area Servizi Studenti - Settore Diritto allo studio - Ufficio Convenzioni per il Diritto allo studio
via Marsala 49 - 40126 Bologna | ases.dirittoallostudio@unibo.it | ases.150ore@unibo.it | ases.tutorato@unibo.it | ases.contributoaffitti@unibo.it | info.prestitofiduciario@unibo.it

Per i servizi: Borse e premi di studio, Borse di studio per studenti e studentesse in condizioni di disagio - Incentivi per l'immatricolazione a corsi appartenenti alle classi STEM

Area Servizi Studenti - Settore Diritto allo studio - Ufficio Borse di studio
via Marsala 49 - 40126 Bologna | uborstudio@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I benefici sono erogati in esito ad apposite procedure concorsuali i cui bandi sono pubblicati sul Portale di Ateneo nella sezione https://bandi.unibo.it/agevolazioni/borse, richiamata anche nelle pagine dedicate ai vari interventi, indicate nella sezione link utili, e su Studenti Online, lo spazio riservato che permette a studentesse e studenti di svolgere online tutte le procedure utili durante il percorso universitario, dall'immatricolazione fino alla laurea.

Gli uffici sono accessibili per informazioni sui bandi attraverso gli Sportelli Virtuali di seguito indicati.

Ufficio Convenzioni per il diritto allo studio Sportello virtuale
Orari ad accesso diretto: lunedì e martedì dalle 9.00 alle 11.30
Orari su prenotazione: martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Ufficio Borse di studio Sportello virtuale
Orari su prenotazione: lunedì e martedì dalle 9.00 alle 11.30, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio ai seguenti indirizzi ases.dirittoallostudio@unibo.it – uborstudio@unibo.it, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/borse-di-studio-e-agevolazioni/bando-per-attivita-di-collaborazione-150-ore/bando-per-lattivita-di-collaborazione-degli-studenti

https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/borse-di-studio-e-agevolazioni/prestiti-fiduciari-credit-agricole-finanziamo-gli-studi-universita-di-bologna

https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/borse-di-studio-e-agevolazioni/alloggi-e-sportello-registrazione-affitti/bando-assegnazione-contributi-spese-di-locazione-studenti-e-studentesse-fuori-sede

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (Portale, studenti Online, Sportello Virtuale, e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla ricezione della richiesta	Giorno lavorativo	30[10]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[10] Tutte le richieste di informazione sono evase entro 30 giorni, le procedure concorsuali sono gestite entro 90 giorni (termine regolamentare).

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al sistema di benefici offerto dall'Ateneo da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,14	4,31
	Soddisfazione relativa al sistema di benefici offerto dall'Ateneo da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,11	4,10

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

1.3.2 Agevolazioni sulle contribuzioni studentesche

DESCRIZIONE

La contribuzione studentesca è calcolata in misura progressiva in base alle condizioni economiche del nucleo famigliare di ogni studentessa e studente, attestata dall'ISEE per prestazioni agevolate di diritto allo studio.

Sono inoltre previsti esoneri totali o parziali per particolari categorie di studentesse e studenti, definite in base a condizioni individuali e, in alcuni casi, anche in funzione di determinate condizioni economiche.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento sulle contribuzioni studentesche e dalle delibere annuali sui benefici a sostegno del diritto allo studio

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti - Settore Diritto allo studio - Ufficio Contribuzioni Studentesche
via Marsala 49 - 40126 Bologna | ases.contribuzionistudentesche@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per ottenere il calcolo della contribuzione studentesca in base all'ISEE deve essere presentata apposita domanda sull'applicativo messo a disposizione dall'Azienda Regionale per il diritto agli studi superiori ER.GO nei termini e nei modi previsti dal Regolamento sulle Contribuzioni studentesche. Le modalità di presentazione dell'ISEE e gli ulteriori requisiti necessari per ottenere il calcolo agevolato delle contribuzioni studentesche sono indicate in dettaglio sul Portale di Ateneo nella pagina www.unibo.it/tasse oltre che su Studenti Online (https://studenti.unibo.it/sol/welcome.htm), lo spazio riservato che permette a studentesse e studenti di svolgere online tutte le procedure utili durante il percorso universitario, dall'immatricolazione fino alla laurea.

Per ottenere gli esoneri totali o parziali previsti per studentesse e studenti che si trovano in particolari condizioni occorre presentare apposita istanza secondo le modalità indicate sul Portale di Ateneo nella pagina https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/borse-di-studio-e-agevolazioni/esoneri-e-incentivi

L'Ufficio Contribuzioni Studentesche è accessibile attraverso lo Sportello Virtuale nei seguenti orari:
Orari ad accesso diretto: lunedì e martedì dalle 9.00 alle 11.30
Orari su prenotazione: martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30 - mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Da fine giugno a metà novembre sono inoltre disponibili apposite sessioni informative "Il Venerdì parla con

noi" aperte a tutti via Teams tutti i venerdì mattina, in cui gli interessati possono avere informazioni puntuali e dettagliate sull'argomento da parte dell'Ufficio Contribuzioni Studentesche e da parte di ER.GO.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

www.unibo.it/tasse

https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/borse-di-studio-e-agevolazioni/esoneri-e-incentivi
unibo.it/it/didattica/iscrizioni-trasferimenti-e-laurea/tasse-e-contributi/tassa-fissa-agevolata-per-cittadini-di-paesi-particolarmente-poveri-e-in-via-di-sviluppo-o-di-paesi-non-ue-non-appartenenti-allocse

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (Portale, Studenti Online, Sportello Virtuale, e-mail, sessioni Teams)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al supporto ricevuto dai servizi di Diritto allo studio (anche non gestiti direttamente dall'Ateneo) sulla chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste nei bandi da parte degli studenti iscritti al primo anno	3,97	4,04	4,06
	Soddisfazione relativa al supporto ricevuto dai servizi di Diritto allo studio (anche non gestiti direttamente dall'Ateneo) sulla chiarezza nei meccanismi di accesso, requisiti e scadenze previste nei bandi da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,02	3,98	3,87

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-5)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2023**
Efficacia percepita	Complessivamente, quanto ti ritieni soddisfatto del servizio ricevuto dagli uffici di diritto allo studio mediante lo Sportello Virtuale?	3,50

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction* relativa al servizio diritto allo studio, Sportello Virtuale 2023

1.3.3 Collegio Superiore

DESCRIZIONE

Il Collegio Superiore dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna promuove e valorizza il merito delle studentesse e degli studenti nei tre 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.
Le collegiali e i collegiali sono selezionati sulla base del merito e della vocazione allo studio e nel percorso universitario devono mantenere livelli elevati di profitto sia nei corsi del Collegio sia in quelli del corso di studi. Al termine del percorso nei corsi ordinari del Collegio conseguono il Diploma del Collegio Superiore. Sono seguiti da un/una docente dell'Università in veste di tutor.
Le collegiali e i collegiali ricevono di norma benefici economici (ad esempio una borsa di studio) il cui ammontare è deciso annualmente dagli Organi Accademici. Beneficiano, inoltre, dell'alloggio presso la Residenza di Studi Superiori (per i residenti a Bologna su richiesta motivata) e possono usufruire di scambi con altre scuole di eccellenza, nazionali ed europee.

A CHI È DESTINATO

Si accede al Collegio Superiore per concorso; il concorso è aperto alla generalità delle studentesse e degli studenti in possesso dei requisiti che si iscrivono al primo anno di un corso di studio o corso di dottorato attivato presso l'Università di Bologna. Chi viene ammesso al Collegio vi rimane per tutta la durata del corso di studio, salvo il rispetto dei requisiti di merito che viene verificato di anno in anno.

A CHI RIVOLGERSI

Istituto di Studi Superiori - Segreteria del Collegio Superiore
via Marsala 26 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099262 | fax: +39 051 2099264 | segreteria.collegio@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La procedura di ammissione è altamente selettiva e basata sul merito.
Due sono i concorsi di ammissione:

- concorso di I ciclo (18 posti complessivi di cui 9 per l'area umanistico-sociale e 9 per l'area tecnico-scientifica), riservato alle studentesse e agli studenti che si iscrivono al primo anno di corsi di laurea o di laurea magistrale a ciclo unico;
- concorso di II ciclo (per complessivi 6 posti di cui 3 per l'area umanistico-sociale e 3 per l'area tecnico-scientifica), riservato alle studentesse e agli studenti che si iscrivono al primo anno di corsi di laurea magistrale;
- concorso di III ciclo per l'ammissione all'International PhD College (10 posti complessivi di cui 5 per l'area umanistico-sociale e 5 per l'area tecnico-scientifica).

Le commissioni sono composte da docenti di ruolo dell'Ateneo di Bologna rappresentativi di tutte le Aree disciplinari. Nel sito web dedicato 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.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni scrivendo al seguente indirizzo e-mail: segreteria.collegio@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

Collegio Superiore: www.collegio.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (indirizzo e-mail dedicato, telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	4
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

1.4 SERVIZI E OPPORTUNITÀ

1.4.1 Sale studio e punti ristoro

DESCRIZIONE

Le sale studio e i punti ristoro (spazi attrezzati con forni a microonde, distributori bevande ecc. in cui si possono consumare pasti portati da casa o acquistati altrove) sono dislocati nelle diverse città universitarie, tenendo in considerazione i luoghi in cui si concentrano flussi consistenti di studentesse e studenti.

Il servizio reso consiste nella definizione di tutto quanto è necessario per allestire i nuovi spazi, nel monitoraggio dell'utilizzo dei locali per rilevare le esigenze di manutenzione e nella definizione degli orari e dei giorni di apertura.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Servizi Studenti – Settore Diritto allo studio
via Marsala 49 – 40126 Bologna | ases.dirittoallostudio@unibo.it

Campus di Cesena – Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono +39 0547 338900 | campuscesena.orientamentourp@unibo.it
URP Campus di Cesena: www.unibo.it/UrpCesena

Campus di Forlì – Ufficio Orientamento, placement e relazioni con pubblico - URP
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374800 | campusforli.orientamentourp@unibo.it
URP Campus di Forlì: https://www.unibo.it/it/campus-forli/servizi-di-campus/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp

Campus di Ravenna – Ufficio Relazioni con il Pubblico
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936290 | urp.ravenna@unibo.it
URP Campus di Ravenna: www.unibo.it/UrpRavenna

Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, tirocini e relazioni con il pubblico
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434157 | urp.rimini@unibo.it
URP Campus di Rimini: www.unibo.it/UrpRimini

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le studentesse e gli studenti possono accedere alle sale studio e ai punti ristoro con il badge universitario negli orari di apertura indicati sul Portale di Ateneo nelle pagine indicate nel box Link utili. Per le sale studio di Bologna è possibile verificare in tempo reale i posti disponibili, le condizioni d'accesso e i servizi offerti dalle sale studio con la App *Affluences* (scaricabile da App Store e Google Play).

Per informazioni, richieste, osservazioni sono disponibili:
Bologna Area Servizi Studenti – Settore Diritto allo studio
attraverso lo Sportello virtuale nei seguenti orari:
Orari accesso diretto: lunedì e martedì dalle 9.00 alle 11.30
Orari su prenotazione: martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30 - mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Campus di Cesena: https://www.unibo.it/it/campus-cesena/servizi-di-campus/sale-studio-cesena
Campus di Forlì: https://www.unibo.it/it/campus-forli/servizi-di-campus/luoghi-di-studio-e-lettura-forli
Campus di Ravenna: https://www.unibo.it/it/campus-ravenna/servizi-di-campus/servizi-di-campus
Campus di Rimini: https://www.unibo.it/it/campus-rimini/servizi-di-campus/laboratori-e-spazi-per-lo-studio/sala-studio

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/biblioteche-risorse-digitali-e-sale-studio/sale-studio-a-bologna

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (per la sede di Bologna: portale, app Affluences, Sportello Virtuale, e-mail) 3 (per le sedi dei Campus: portale, e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo di risposta	Giorno lavorativo	30[11]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[11] Tutte le richieste di informazione, le osservazioni e le segnalazioni relative a esigenze di manutenzione degli spazi sono evase entro 30 giorni.

1.4.2 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico TPER S.p.A.

DESCRIZIONE

Il servizio permette di acquistare l'abbonamento al trasporto urbano ed extra urbano – fino alla zona 3 – al costo agevolato di € 154,00 – invece di € 220,00:

- per le studentesse e gli studenti iscritti;
- per le dottorande e i dottorandi, le studentesse e gli studenti di master e Scuole di specializzazione di età inferiore ai 27 anni (in caso di età uguale o superiore ai 27 anni il costo sarà di € 180,00).

È concessa un'ulteriore agevolazione integrativa, tramite un bando dedicato alle studentesse e agli studenti aventi diritto sulla base dell'ISEE.
Per gli/le Exchange students è previsto uno sconto complessivo del 30%.
Tramite una convenzione con TPER per la promozione della mobilità sostenibile in ambito urbano Bologna ed extraurbano, è stato possibile creare tariffe agevolate per i membri della comunità universitaria al fine di incentivare al massimo l'utilizzo dei mezzi pubblici in sostituzione dei mezzi privati.
È possibile acquistare gli abbonamenti urbani o extraurbani e – per gli abbonamenti extraurbani superiori alla Zona 3 – è previsto uno sconto complessivo del 30% – verificare il tariffario aggiornato accedendo al link https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/studio-e-non-solo/trasporti-e-mobilita/agevolazioni-ai-trasporti-e-alla-mobilita-per-studenti

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti regolarmente iscritti all'Ateneo di Bologna ai corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico, studentesse e studenti di scambio
- Studentesse e studenti iscritti a master dell'Ateneo di Bologna
- Studentesse e studenti iscritti alle Scuole di specializzazione dell'Ateneo di Bologna
- Dottorande e dottorandi dell'Ateneo di Bologna
- Assegniste e assegnisti di ricerca dell'Ateneo di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Mobility Manager di Ateneo | info.mobilitymanager@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di richiesta abbonamenti è erogato tramite la piattaforma web Studenti Online.
Per disporre dell'ulteriore agevolazione che permette uno sconto di € 50,00 occorre presentare domanda al Bando annuale ASES.
Informazioni sul bando sono disponibili nella pagina dedicata al servizio nei Link utili.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio scrivendo a info.mobilitymanager@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/studio-e-non-solo/trasporti-e-mobilita/agevolazioni-ai-trasporti-e-alla-mobilita-per-studenti

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (Studenti Online, applicazione web TPER)
Tempestività	Tempo di erogazione dell'abbonamento dal momento della richiesta di attivazione	Giorno lavorativo	10 (a discrezione dell'ente prorogabili al max 30)
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

1.4.3 Abbonamenti agevolati al trasporto pubblico Start Romagna S.p.A.

DESCRIZIONE

Il servizio[12] permette – tramite una convenzione con durata fino a giugno 2024 – l'acquisto da parte dell'Università di abbonamenti nominativi urbani di Cesena, Forlì e Ravenna e fino a zona 6 di Rimini scontati fino ad un costo pari a euro 50,00 per studenti di I e II ciclo con ISEE pari o inferiori a euro 27.000,00, ed euro 140,00 per quelli con ISEE superiore a euro 27.000,00. Inoltre è prevista la possibilità di rilascio di abbonamenti riportanti i dati elettivi degli studenti che hanno una carriera *alias*.

Per usufruire dello sconto l'utente dovrà mostrare il Certificato di Iscrizione scaricabile dal portale "Studenti Online", nonché l'eventuale attestazione ISEE per il diritto allo studio universitario in corso di validità.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Dottorande e dottorandi
- Studentesse e studenti di master
- Assegniste e assegnisti di ricerca presso le sedi dei Campus di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini

A CHI RIVOLGERSI

Start Romagna S.p.A. emetterà i titoli di viaggio applicando lo sconto nei termini indicati direttamente al momento dell'acquisto da parte degli/delle utenti presso i Punti Bus presenti a Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Direttamente presso i Punti Bus di Start Romagna S.p.A. presenti sul territorio di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio URP dei Campus.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Web5/Pagine/AbbonamentiTrasportiPubbliciCampus.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (Biglietteria Start)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta di attivazione	Giorno lavorativo	1 (contestuale alla richiesta)
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[12] Servizio attivo dal primo novembre 2023.

1.4.4 Rilascio del Codice Fiscale per la comunità studentesca e docenti internazionali

DESCRIZIONE

Le studentesse, gli studenti e i docenti internazionali che hanno necessità di ottenere il Codice Fiscale italiano, possono presentare la richiesta di rilascio all'Agenzia delle Entrate tramite il servizio operato dal Settore Diritto allo studio.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti internazionali
- Personale docente internazionale

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti - Settore Diritto allo studio - Ufficio Convenzioni per il Diritto allo studio
via Marsala 49 - 40126 Bologna | ases.dirittoallostudio@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via email.
L'ufficio è accessibile al pubblico anche attraverso lo Sportello virtuale nei seguenti orari:
Orari accesso diretto: lunedì e martedì dalle 9.00 alle 11.30
Orari su prenotazione: martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30 - mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/borse-di-studio-e-agevolazioni/il-codice-fiscale-italiano

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Sportello Virtuale)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

1.4.5 Servizio di assistenza psicologica - SAP

DESCRIZIONE

Servizio gratuito di assistenza psicologica rivolto alle giovani e ai giovani che presentano problemi di tipo emotivo e relazionale, disturbi affettivi e comportamentali, difficoltà nella vita universitaria.
È gratuito per le studentesse e gli studenti dell'Università di Bologna e per tutte le giovani e tutti i giovani di età compresa tra i 20 e i 28 anni afferenti all'Azienda USL di Bologna.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Giovani residenti nella città di Bologna in età compresa tra i 20 e i 28 anni

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Segreteria Servizi Clinici Dipartimento di Psicologia
viale Berti Pichat 5 (secondo piano) - 40127 Bologna | telefono: +39 051 2091832/348 | dippsic.sap@unibo.it

Campus di Cesena - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Relazioni con il Pubblico
via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338900 | campuscesena.orientamentourp@unibo.it

Campus di Forlì - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Orientamento, Placement e URP
Padiglione Melandri | piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | campusforli.sap@unibo.it

Campus di Ravenna - Settore Servizi agli studenti e comunicazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936290 | urp.ravenna@unibo.it

Campus di Rimini - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Orientamento Tirocini e Relazioni con il Pubblico
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434118, 434369/70 | campusrimini.sap@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Tutte le indicazioni per accedere al servizio di Aiuto Psicologico, sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/salute-e-assistenza/servizio-di-aiuto-psicologico-a-giovani-adulti-sap

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Servizio di Aiuto Psicologico a Giovani Adulti:
www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/salute-e-assistenza/servizio-di-aiuto-psicologico-a-giovani-adulti-sap

1.5 INTERVENTI A SOSTEGNO DELLE ORGANIZZAZIONI STUDENTESCHE

1.5.1 Finanziamenti per la realizzazione di iniziative culturali, sportive e ricreative autogestite

DESCRIZIONE

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 delle studentesse e degli studenti. 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. 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.

A CHI È DESTINATO

Tutte le Associazioni e le Cooperative studentesche regolarmente iscritte all'Albo di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Servizi Studenti - Settore Diritto allo studio - Ufficio Promozione Attività Culturali
via Marsala 49 - 40126 Bologna | ases.associazionistudentesche@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

L'Ufficio è accessibile al pubblico attraverso lo Sportello virtuale su prenotazione nei seguenti orari:

- lunedì e martedì dalle 9.00 alle 11.30
- martedì e giovedì dalle 14.00 alle 15.30
- mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Gli operatori sono a disposizione delle associazioni studentesche anche via Teams sia singolarmente che in gruppi, in orari da concordare volta per volta, per fornire informazioni e supporto sul procedimento di iscrizione all'Albo e per chiarimenti sulle modalità di utilizzo dei finanziamenti.

Le richieste di finanziamento sono gestite attraverso apposite procedure concorsuali annuali, i bandi sono pubblicati sul Portale di Ateneo nella sezione – richiamata nella pagina dedicata https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/studio-e-non-solo/associazioni/contributi-ateneo.
In tale pagina sono anche pubblicati gli esiti delle procedure concorsuali.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/studio-e-non-solo/associazioni

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (Portale, Sportello Virtuale, e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	30[13]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[13] Tutte le richieste di informazioni/chiarimento sono evase entro 30 giorni, le procedure concorsuali sono gestite entro 90 giorni (termine regolamentare).

1.6 FORMAZIONE POST-LAUREA

1.6.1 Dottorato di ricerca

DESCRIZIONE

Il dottorato è un corso a cui si accede solo dopo la laurea magistrale e con il superamento di un esame di ammissione, bandito annualmente. Di regola, ha durata di tre anni, al termine dei quali si consegue la qualifica accademica di dottore di ricerca. L'obiettivo di un corso di dottorato è l'acquisizione di una corretta metodologia per la ricerca scientifica avanzata, che può essere esercitata presso università, enti pubblici o soggetti privati, o l'acquisizione di professionalità di elevatissimo livello.

In particolare i servizi relativi al dottorato sono: accreditamento e attivazione corsi di dottorato, emanazione di bandi di selezione e graduatorie, stipula accordi e convenzioni con istituzioni pubbliche e private finalizzate alla istituzione di posti borsa e al loro finanziamento (dottorati industriali, dottorati intersettoriali, convenzioni di cotutela), gestione delle carriere delle dottorande e dei dottorandi (sospensioni, soggiorni estero, consegna tesi ed esame finale) e del rilascio del titolo, tasse, borse di studio e opportunità, front office (informazioni e consegna pergamene), supporto a coordinatrici e coordinatori e ai Collegi di dottorato, valutazione e monitoraggio del dottorato di ricerca.

A CHI È DESTINATO

- Aspiranti dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori di ricerca italiani e stranieri
- Coordinatrici e coordinatori dei corsi
- Collegi dei corsi di dottorato
- Personale docente
- Dipartimenti
- Responsabili amministrativo-gestionali dei Dipartimenti
- Personale amministrativo
- 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

Area Formazione e Dottorato - Settore Dottorato di Ricerca
via Irnerio 49 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094620 | aform.udottricerca@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail, via telefono e in modalità front office (in quest'ultimo caso solo su appuntamento da richiedere via e-mail).

Gli orari di servizio via telefono al numero +39 051 2094620 sono i seguenti:
mercoledì dalle 9.00 alle 11.15
giovedì dalle 14.30 alle 15.30

Il Settore assicura una continua e completa informazione sulle proprie attività e sui servizi erogati attraverso il Portale di Ateneo www.unibo.it/Dottorati.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://www.unibo.it/it/didattica/dottorati

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/728/3551/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, front office, Teams)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Numero segnalazioni sui servizi erogati e pubblicati nelle pagine intranet di Ateneo sul numero degli studenti immatricolati	%	0,46%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla gestione dei corsi di dottorato di ricerca del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	3,94	3,97	3,91
	Soddisfazione relativa al supporto amministrativo ricevuto al dottorato di ricerca da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	3,89	4,00	3,89

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

1.6.2 Medici in formazione specialistica

DESCRIZIONE

Il servizio si occupa della gestione amministrativa delle carriere delle studentesse e degli studenti iscritti alle Scuole di specializzazione Mediche, dalla fase dell'accesso fino alla cessazione; coordina le attività e i servizi amministrativi trasversali a supporto dei medici in formazione specialistica nelle strutture in cui si svolge la formazione stessa.

Il servizio gestisce la carriera amministrativa e formativa dei medici in formazione specialistica, coordinandosi e integrandosi con gli attori coinvolti nella formazione degli stessi, quali in particolare: il Ministero dell'Istruzione, i Dipartimenti medici, le Direzioni delle Scuole di specializzazione, il personale che opera a supporto delle Scuole di specializzazione, i tutor, le Aziende Sanitarie e gli enti esterni per le reti formative delle Scuole di specializzazione e per le frequenze extra rete formativa.

A CHI È DESTINATO

- Future specializzande e specializzandi medici
- Studentesse e studenti iscritti alle Scuole di specializzazione Mediche
- Medici specializzati presso l'Università di Bologna o presso altri Atenei
- Direzioni e Consigli delle Scuole di specializzazione medica
- Personale a supporto delle Scuole di specializzazione presidiate in Unità Operativa
- Tutor delle Scuole di specializzazione medica
- Aziende Sanitarie ed enti per le frequenze in rete e fuori rete formativa dei medici in formazione specialistica

A CHI RIVOLGERSI

Area Service Area Medica – Settore Medici in formazione specialistica
- Ufficio Carriere medici in formazione specialistica
Polo didattico Murri, Policlinico S. Orsola – Malpighi
via Massarenti 9 - 40138 Bologna | telefono: +39 0512094681 | sam.carrieremfs@unibo.it
per informazioni relative a concorso di ammissione, immatricolazioni, diplomi, trasferimenti, rinunce, sottoscrizione del contratto, maternità, incompatibilità, contratti ai sensi della L. 145/2018 (cd. Decreto Calabria), certificazioni e pergamena.

Area Service Area Medica - Settore Medici in formazione specialistica
- Ufficio Servizi e presenze medici in formazione specialistica
Polo didattico Murri, Policlinico S. Orsola – Malpighi
via Massarenti 9 - 40138 Bologna | telefono: +39 0512080851 | sam.servizimfs@unibo.it
per informazioni relative a programmi di formazione individuale, presenze, assenze, pratiche di attività fuori rete formativa, in Italia e all'estero, tutor e libretto elettronico.
I servizi sono accessibili via e-mail, via telefono e in modalità front office, previo appuntamento, nei seguenti orari di sportello al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 11.30
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.30

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per i medici in formazione specialistica alcuni servizi sono disponibili online:
Studenti Online (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 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 o SPID;
- stampa del modulo precompilato per l'autocertificazione dei dati relativi agli studi universitari presso le Scuole di specializzazione, attraverso il servizio Autocertificazione online.

Cedolini Web (al link https://cedolini.unibo.it):

- consultazione e download del cedolino che riepiloga il trattamento economico mensile spettante al medico in formazione specialistica.

Libretto elettronico Informatizzato (al link https://unibo.specializzazionemedica.it):

- Registrazione attività professionalizzanti e frontali previste dal piano di studi.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio (sam.carrieremfs@unibo.it; sam.servizimfs@unibo.it), all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Le principali informazioni per i medici in formazione specialistica sono disponibili al link:
https://www.unibo.it/it/studiare/dottorati-master-specializzazioni-e-altra-formazione/scuole-di-specializzazione

Per i Direttori e i Docenti delle Scuole di specializzazione è possibile consultare gli Spazi Virtuali di Collaborazione (https://svc.unibo.it/sam/CarriereMedici/default.aspx), in cui sono pubblicati materiali, modulistica e informazioni riguardanti i medici in formazione specialistica. Per accedere al servizio sono necessarie le credenziali istituzionali.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	7 (telefono, e-mail, PEC, portale web, sportello fisico, Teams, SVC[14])
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	Giorno lavorativo	1[15]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[14] Per i Direttori e i Docenti delle Scuole di specializzazione.

[15] Tempo massimo di erogazione del servizio: i servizi vengono erogati secondo le tempistiche previste per il procedimento amministrativo e secondo le normative di riferimento delle varie pratiche.
Tempo di attesa medio di risposta alla richiesta di informazioni: riscontro immediato grazie ai turni allo sportello telefonico ed e-mail. Gli appuntamenti in presenza vengono programmati, in media, entro una settimana dalla richiesta.
Frequenza di erogazione del servizio erogato: accesso giornaliero/quotidiano ai canali disponibili (gli operatori verificano e rispondono quotidianamente).

1.6.3 Scuole di specializzazione (Area non medica)

DESCRIZIONE

Le Scuole di specializzazione sono Corsi di III ciclo che prevedono come titolo di accesso una Laurea magistrale o magistrale a ciclo unico. Le Scuole di specializzazione di area non medica sono rivolte a laureate e laureati in vari ambiti, tra cui beni culturali, giuridico, psicologico, sanitario, veterinario. L'accesso è regolamentato annualmente da un bando specifico per ogni scuola. I servizi erogati dall'Ufficio sono di:

- supporto alle Direttrici e ai Direttori delle Scuole di specializzazione;
- gestione amministrativa delle carriere studentesche, dalla fase dell'accesso fino alla cessazione e al rilascio del diploma;
- gestione di trasferimenti in entrata e in uscita;
- coordinamento con i Dipartimenti e le Direttrici e i Direttori delle scuole, nonché con l'Ufficio Progettazione e l'Ufficio Budget dell'Area Formazione e Dottorato per allineamento su procedure e tempistiche;
- supporto alle Direttrici e Direttori per la redazione di convenzioni con enti esterni per lo svolgimento dei tirocini, per eventuali finanziamenti di borse di studio o per l'ampliamento della rete formativa;
- supporto alla Dirigente e agli Uffici preposti per la predisposizione del budget triennale relativo all'erogazione delle borse di studio delle Scuole di specializzazione non mediche di area beni culturali, giuridica, psicologica, sanitaria e veterinaria;
- presidio degli adempimenti relativi alle assegnazioni delle borse di studio ai candidati, in base ai fondi attribuiti alle singole scuole e ad eventuali rinunce.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Laureate e laureati delle lauree magistrali
- Iscritte e iscritti alle Scuole di specializzazione non mediche delle aree beni culturali, giuridica, psicologica, sanitaria e veterinaria
- Direttrici e Direttori delle Scuole di specializzazione e loro collaboratrici e collaboratori
- Dipartimenti
- Responsabili amministrativo-gestionali dei Dipartimenti
- Personale amministrativo delle Aree dell'Amministrazione Generale dell'Ateneo
- Organi accademici
- Istituzioni pubbliche
- Aziende ospedaliere

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato - Settore Master, Scuole di specializzazione non mediche ed esami di Stato - Ufficio Scuole di specializzazione di area non medica ed esami di Stato
via Irnerio 49 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094636 | aform.specnonmed@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile:
via e-mail: aform.specnonmed@unibo.it

Ricevimento in presenza su appuntamento
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30

Ricevimento telefonico
+39 051 2094636
martedì: dalle 14.30 alle 15.30

venerdì: dalle 9.00 alle 11.15

Sportello Virtuale
Collegati

Sportello Virtuale accessibile su prenotazione
lunedì dalle 09.00 alle 11.15
giovedì dalle 14.30 alle 15.30
Sportello Virtuale accesso libero
martedì dalle 9.00 alle 11.15
mercoledì dalle 9.00 alle 11.15

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).

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni scrivendo al seguente indirizzo e-mail: aform.specnonmed@unibo.it oppure 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: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Scuole di specializzazione:
https://www.unibo.it/it/studiare/dottorati-master-specializzazioni-e-altra-formazione/scuole-di-specializzazione

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (telefono, e-mail, sportello in presenza, Sportello Virtuale, Teams)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Numero di attività di supporto effettivamente gestite sul numero delle richieste	%	100%

1.6.4 Esami di Stato

DESCRIZIONE

Gli esami di Stato per l'abilitazione all'esercizio delle professioni hanno luogo di norma ogni anno in due sessioni, indette a seguito di un'ordinanza del MUR, nelle quali sono indicati le sedi, i periodi di iscrizione, le modalità d'esame, le date di inizio delle sessioni.

L'Università di Bologna, in accordo con gli Ordini Professionali, organizza gli esami per l'abilitazione all'esercizio delle professioni di Agronomo, Architetto, Pianificatore, Paesaggista e Conservatore, Assistente sociale, Biologo, Chimico, Dottore Commercialista, Esperto contabile, Revisore legale, Farmacista, Geologo, Ingegnere, Odontoiatra, Psicologo, Tecnologo Alimentare, Veterinario.

I servizi offerti dall'Ufficio sono di:

- comunicazione di informazioni all'utenza interessata all'iscrizione all'esame di Stato;
- emanazione del bando di indizione degli esami di Stato;
- supporto ai Dipartimenti nelle procedure di individuazione e nomina delle commissioni giudicatrici;
- raccordo con gli Ordini professionali per l'individuazione della componente ordinistica delle commissioni, in accordo alla normativa vigente;
- predisposizione del decreto rettorale di nomina delle commissioni;
- convocazione delle commissioni miste di personale docente ed esponenti degli Ordini professionali e supporto nella redazione dei verbali;
- gestione e controllo delle iscrizioni delle candidate e dei candidati agli esami di Stato;
- supporto ai Dipartimenti nell'organizzazione dello svolgimento delle prove;
- emanazione dei provvedimenti di abilitazione;
- pubblicazione degli elenchi delle abilitate e degli abilitati sul Portale di Ateneo;
- rilascio dei certificati e dei diplomi di abilitazione.

A CHI È DESTINATO

- Laureate e laureati, anche di altri Atenei
- Dipartimenti
- Ordini professionali
- Personale docente coinvolto nelle commissioni di esame
- Personale tecnico amministrativo dei Dipartimenti e delle Aree dell'Amministrazione Generale coinvolte nel processo (APOS, ARAG, CeSIA, APPC)
- Uffici di altri Atenei
- MUR

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato - Settore Master, Scuole di specializzazione non mediche ed esami di Stato - Ufficio Scuole di specializzazione di area non medica ed esami di Stato
via Irnerio 49 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094636 | uesamistato@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricevimento in presenza su appuntamento scrivendo a uesamistato@unibo.it
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30

Ricevimento telefonico
+39 051 2094636

martedì: dalle 14.30 alle 15.30
venerdì: dalle 9.00 alle 11.15

Sportello Virtuale
Collegati
Sportello Virtuale accessibile su prenotazione
lunedì dalle 09.00 alle 11.15
giovedì dalle 14.30 alle 15.30
Sportello Virtuale accesso libero
martedì dalle 9.00 alle 11.15
mercoledì dalle 9.00 alle 11.15

Tutte le indicazioni per usufruire dei servizi sono presenti al link:
https://www.unibo.it/it/studiare/verso-il-mondo-del-lavoro/esami-di-stato

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni 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:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Esami di Stato: https://www.unibo.it/it/studiare/verso-il-mondo-del-lavoro/esami-di-stato

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (telefono, e-mail, sportello in presenza, Sportello Virtuale, Teams)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	1
Efficacia oggettiva	Numero di attività di supporto effettivamente gestite sul numero delle richieste	%	100%

1.6.5 Centro Formazione Insegnanti

DESCRIZIONE

Il Centro offre i servizi di supporto alla progettazione, coordinamento e promozione relativi alla formazione iniziale, permanente e continua del personale docente della scuola. Si occupa di:

- garantire il supporto tecnico amministrativo alle attività del Centro Formazione Insegnanti;
- garantire le attività di raccordo con le istituzioni, in particolare con l'Ufficio Scolastico Regionale, il Ministero dell'Istruzione e del Merito e il Ministero dell'Università e della Ricerca ai fini dell'implementazione delle azioni di formazione iniziale, permanente e continua;
- presidiare l'accesso ai corsi di formazione per insegnanti e le carriere di studentesse e studenti iscritti;
- curare la gestione dei percorsi abilitanti.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente
- Studentesse e studenti
- Laureate e laureati dell'Università di Bologna e di altri Atenei

A CHI RIVOLGERSI

Centro Formazione Insegnanti
via Zamboni 33 - 40126 Bologna
Formazione Insegnanti: cfi.formazioneinsegnanti@unibo.it
Corso di specializzazione per il sostegno: cfi.tfasostegno@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail e Teams.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente 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: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
Formazione Insegnanti: https://centri.unibo.it/formazione-insegnanti/it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

1.6.6 Master

DESCRIZIONE

I master universitari di I e II livello sono corsi professionalizzanti *post lauream*, che, di norma, hanno durata annuale e rilasciano 60 CFU. L'accesso a un master avviene mediante selezione ed è regolamentato da un bando specifico.

Per accedere a un master di I livello è richiesto un titolo di I ciclo, per accedere a un master di II livello un titolo di II ciclo.

I master sono corsi a mercato che si autosostengono con le contribuzioni studentesche e con eventuali finanziamenti esterni; pertanto, l'attivazione è subordinata al raggiungimento di un budget minimo di fattibilità.

Il processo di attivazione dei master è coordinato dal Settore Master, Scuole di specializzazione non mediche ed esami di Stato attraverso due Uffici:
1) Ufficio Progettazione Master in Area Formazione e Dottorato (AFORM);
2) Ufficio Master (unità organizzativa gestita da Fondazione Alma Mater FAM), con rapporto di coordinamento funzionale di AFORM.

Ufficio Progettazione Master
L'ufficio garantisce il supporto alla realizzazione di master universitari di I e II livello erogando i seguenti servizi:

- supporto al personale docente nella progettazione dei master universitari mediante consulenze dedicate;
- supporto al personale docente nella compilazione dell'applicativo di Ateneo utilizzato per la presentazione dei progetti di master e verifica della conformità amministrativa e regolamentare dei progetti presentati in applicativo;
- gestione della fase istruttoria per la valutazione dei progetti da parte del gruppo preposto e per l'approvazione dei master da parte degli Organi di Ateneo;
- predisposizione dell'istruttoria per la stipula di convenzioni per i master a titolo congiunto o doppio e perfezionamento degli atti;
- supporto ai Dipartimenti nella predisposizione di accordi con enti terzi per la collaborazione all'organizzazione dei master, anche mediante erogazione di fondi;
- raccordo con l'Ufficio Master (FAM) nelle fasi successive all'approvazione dei corsi da parte degli OOAA per facilitare le attività di pubblicazione del bando e di attivazione del corso;
- supporto alla dirigenza, al gruppo istruttorio preposto alla valutazione dei master e agli Organi Accademici nel monitoraggio di aspetti quantitativi e qualitativi relativi ai master.

Ufficio Master Fondazione Alma Mater (FAM)
L'Ufficio eroga i seguenti servizi:

- supporto alle Direttrici e ai Direttori dei master e loro collaboratrici e collaboratori nella stesura dei bandi e cura della pubblicazione;
- cura della comunicazione istituzionale relativa ai master, mediante pubblicazione delle schede sui master sul Portale di Ateneo;
- cura della gestione amministrativa delle carriere delle studentesse e degli studenti iscritti ai master, con particolare attenzione alle studentesse e agli studenti internazionali, dall'accesso fino alla cessazione del corso e al rilascio del diploma;
- coordinamento con i Dipartimenti e Direttori dei master, nonché con l'Ufficio progettazione master per allineamento su procedure e tempistiche relative all'attivazione dei master;
- supporto alle Direttrici e Direttori nella redazione di convenzioni con enti esterni per lo svolgimento dei tirocini curriculari;
- supporto alle Direttrici e Direttori, in collaborazione con l'Ufficio Progettazione Master, per la partecipazione a bandi di enti pubblici finalizzati all'erogazione di borse di studio per i partecipanti ai master (bandi INPS, SNA, ecc.);
- supporto agli enti gestori e alle Aree dell'Amministrazione Generale, in particolare Area Finanza e Contabilità; nel monitoraggio delle entrate dei master (contribuzioni studentesche e finanziamenti di enti terzi).

A CHI È DESTINATO

Per i servizi gestiti da Ufficio Progettazione master

- Personale docente dell'Ateneo coinvolto nella progettazione di master;
- Personale amministrativo di altre Aree coinvolto nel processo di attivazione dei master;
- Dipartimenti e Centri ex art. 25 comma 1 dello Statuto;
- Altri Atenei italiani e stranieri: Fondazione Alma Mater, Fondazione Bologna Business School e altri enti gestori dei master;
- Enti esterni interessati all'attivazione di un master, enti finanziatori esterni;
- Enti pubblici erogatori di borse di studio per master (INPS, SNA, ecc.).

Per i servizi gestiti da Ufficio master Fondazione Alma Mater (FAM)

- Aspiranti studentesse e studenti di master iscritte/i ai master;
- Direttrici e Direttori dei corsi;
- Tutor e segreterie didattiche;
- Personale amministrativo di altre Aree coinvolto nel processo;
- Aziende;
- Enti pubblici territoriali (Comuni e Regione, ecc.);
- Fondazione Bologna Business School e altri enti gestori dei master;
- Enti esterni coinvolti nello stage;
- Enti pubblici erogatori di borse di studio per master (INPS, SNA, ecc.).

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato - Settore Master, Scuole di specializzazione non mediche ed esami di Stato – Ufficio progettazione master
strada Maggiore 45 – Bologna | aform.progettazionemaster@unibo.it

Ufficio master della Fondazione Alma Mater (FAM)
viale Filopanti 7 - 40126 Bologna | master@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Area Formazione e Dottorato - Settore master, Scuole di specializzazione non mediche ed esami di Stato - Ufficio progettazione master
L'ufficio risponde su appuntamento via Teams o in presenza.
Gli utenti possono contattare l'ufficio via e-mail a: aform.progettazionemaster@unibo.it o tramite recapiti personali (Teams e telefono al numero + 39 051 2092798)

Ufficio master (FAM)
Il servizio è accessibile quotidianamente (via e-mail, telefono, front office e Sportelli Virtuali) nei seguenti orari:
lunedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30
telefono: +39 051 2092798 | master@unibo.it

Tutte le informazioni sono presenti al seguente link
https://www.unibo.it/it/studiare/dottorati-master-specializzazioni-e-altra-formazione/master

MODALITÀ RECLAMI

L'utenza può effettuare segnalazioni scrivendo ai seguenti indirizzi e-mail:
aform.progettqazionemaster@unibo.it
master@unibo.it

oppure all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://www.unibo.it/it/didattica/summer-e-winter-school/attivazione-master-corsi-di-alta-formazione-corsi-di-formazione-permanente-summer-e-winter-school

https://www.unibo.it/it/studiare/dottorati-master-specializzazioni-e-altra-formazione/master

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ: PER I SERVIZI EROGATI DALL'UFFICIO PROGETTAZIONE MASTER

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (Teams, e-mail, telefono, sportello in presenza)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	1
Efficacia oggettiva	Numero di attività di supporto effettivamente gestite sul numero delle richieste	%	100%

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ: PER I SERVIZI EROGATI DALL' UFFICIO MASTER (UNITÀ ORGANIZZATIVA GESTITA DA FONDAZIONE ALMA MATER FAM), CON RAPPORTO DI COORDINAMENTO FUNZIONALE DI AFORM

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (telefono, email, sportello in presenza, Sportello Virtuale, Teams)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	2
Efficacia oggettiva	Numero di attività di supporto effettivamente gestite sul numero delle richieste	%	100%

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

1.7.1 Programmi di mobilità per la comunità studentesca *outgoing*

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative relative ai programmi di mobilità in uscita per studio e tirocinio delle studentesse e degli studenti iscritti all'Università di Bologna (soprattutto nell'ambito del Programma comunitario Erasmus+ e del Programma Overseas).

In particolare il servizio gestisce il processo di selezione delle studentesse e degli studenti in mobilità (pubblicazione bandi, raccolta candidature, coordinamento con i Dipartimenti per le selezioni, pubblicazione dei risultati delle selezioni, sottoscrizione dei contratti con le studentesse e gli studenti e del relativo Learning Agreement). Il servizio gestisce anche i contatti con le università e gli enti ospitanti, le procedure amministrative di rientro (verifica delle attività didattico formative svolte e dell'effettivo periodo di permanenza all'estero) e la determinazione degli importi delle borse di mobilità. Viene inoltre garantito il raccordo con il personale delle Filiere, dei Campus e dei Dipartimenti per gli aspetti didattici relativi alla redazione del Learning Agreement e al riconoscimento dei crediti acquisiti durante la mobilità.

L'Università di Bologna gestisce anche programmi di mobilità che nascono da accordi con soggetti esterni e sono rivolti prevalentemente a studentesse e studenti iscritti a lauree magistrali, in particolare si segnala il programma Field Work che promuove mobilità internazionale presso ONG e altri enti attivi in cooperazione allo sviluppo. Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative relative ai programmi di studio e tirocinio in ambito di cooperazione allo sviluppo.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Università
- Istituzioni UE ed extra UE

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Formazione e Dottorato - Settore Accordi e mobilità Erasmus+ "UE"

Erasmus+ Ufficio Mobilità per studio:
Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna
telefono: +39 051 20 99357 - 99837 - 99350 - 88477 - 82023 - 99167 | erasmus@unibo.it

Erasmus+ Ufficio Mobilità per tirocinio:
Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | erasmus.placement@unibo.it

Erasmus+ Ufficio Servizi didattici trasversali per la mobilità:
via Filippo Re 8 - 40126 Bologna
https://www.unibo.it/it/internazionale/studenti-di-scambio-in-entrata/contatti-per-studenti-di-scambio-al-lunibo/contatti-uffici-mobilita-internazionale

Bologna- Area Formazione e Dottorato - Settore accordi e mobilità extra UE - Ufficio Mobilità
via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 209942 | aform.extraeumobility@unibo.it

Campus di Cesena - Settore Servizi agli studenti Ufficio Tirocini e Relazioni Internazionali
Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 339006 | campuscesena.uri@unibo.it

Campus di Forlì - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Relazioni Internazionali
Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374812 | campusforli.uri@unibo.it

Campus di Ravenna - Settore Servizi agli studenti e comunicazione - Ufficio Relazioni Internazionali
via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936512 | campusravenna.internazionale@unibo.it

Campus di Rimini - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Relazioni Internazionali
via Cattaneo 17 (primo piano) - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434101 | campusrimini.relint@unibo.it

PER IL PROGRAMMA FIELD WORK
Area Innovazione - Settore Local and Global Engagement - Ufficio Servizi a supporto di azioni per la Cooperazione allo sviluppo
Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2082555 | arin.coopsvil@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

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/it/internazionale/studiare-all-estero/erasmus/contatti-erasmus

https://www.unibo.it/it/internazionale/studiare-all-estero/informazioni-generali-su-overseas

https://www.unibo.it/it/internazionale/tirocini-estero/erasmus-mobilita-per-tirocinio/erasmus-mobilita-per-tirocinio

https://www.unibo.it/it/internazionale/studenti-di-scambio-in-entrata/contatti-per-studenti-di-scambio-al-lunibo/contatti-uffici-mobilita-internazionale

Area Innovazione - Settore Cooperazione allo sviluppo e capacity building
Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2082555 | arin.coopsvil@unibo.it

Applicativo web Alma RM:
Per l'iter della mobilità internazionale in uscita, dalla fase di candidatura fino al riconoscimento dell'attività didattico-formativa svolta all'estero per le studentesse e 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: almarm.unibo.it/almarm/welcomeStudenti.htm

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

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

www.unibo.it/it/internazionale/studiare-all-estero/erasmus/contatti-erasmus

https://www.unibo.it/it/internazionale/studiare-all-estero/informazioni-generali-su-overseas

https://www.unibo.it/it/internazionale/studenti-di-scambio-in-entrata/contatti-per-studenti-di-scambio-al-lunibo/contatti-uffici-mobilita-internazionale

www.unibo.it/it/internazionale/studiare-all-estero

www.unibo.it/it/internazionale/tirocini-estero

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore a.a 2022/2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Sportello Virtuale e Teams)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero delle attività di supporto/ riscontro effettivamente gestite sul numero delle richieste pervenute servizio mobilità studentesca outgoing	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità del servizio programmi di internazionalizzazione da parte delle studentesse e degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,12	4,27	3,64

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

1.7.2 Programmi di mobilità per la comunità studentesca *incoming*

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative connesse alla mobilità delle studentesse e degli studenti provenienti dall'estero per svolgere un periodo di studio o tirocinio all'Università di Bologna (soprattutto nell'ambito del Programma comunitario Erasmus+ e degli altri accordi di scambio sottoscritti con Atenei partner). In particolare il servizio riguarda le relazioni con i partner e tutte le fasi preparatorie fino alla registrazione degli studenti Erasmus + ed extra UE (ICM).

Solo per gli studenti di scambio che arrivano nell'ambito del programma Erasmus+ International Credit Mobility, il servizio fornisce credenziali istituzionali, badge identificativo, indirizzo di posta elettronica e gestisce le loro carriere. Il servizio acquista i titoli di viaggio e accompagna le studentesse e gli studenti nella richiesta del permesso di soggiorno.

Il servizio fornisce inoltre le informazioni relative all'offerta formativa e all'organizzazione dell'Università di Bologna, ai servizi non solo didattici offerti dall'Ateneo e da altri enti (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio), di interesse per le studentesse e 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.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti internazionali in mobilità presso l'Università di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Formazione e Dottorato - Erasmus+ Ufficio Mobilità per studio
Palazzina della Viola - via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 20 99357 - 99837 - 99350 - 88477 - 82023 - 99167 | erasmus@unibo.it

Bologna - Area Formazione e Dottorato - Settore accordi e mobilità extra UE - Ufficio Mobilità
via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099424 | aform.extraeumobility@unibo.it

Campus di Cesena - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Tirocini e Relazioni Internazionali
Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 339006 | campuscesena.uri@unibo.it

Campus di Forlì - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Relazioni Internazionali
Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374812 | campusforli.uri@unibo.it

Campus di Ravenna - Settore Servizi agli studenti e comunicazione - Ufficio Relazioni Internazionali
via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936512 | campusravenna.internazionale@unibo.it

Campus di Rimini - Settore Servizi agli studenti - Ufficio Relazioni Internazionali
via Cattaneo 17 (primo piano) - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434101 | campusrimini.relint@unibo.it

Per ricevere informazioni sulle attività didattiche offerte è necessario contattare gli Uffici Relazioni Internazionali dell'Area Formazione e Dottorato, al link www.unibo.it/contattistudentidiscambio.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricevimento al pubblico
I contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili al seguente link: www.unibo.it/contattistudentidiscambio

Applicativo web Alma RM
Per l'iter della mobilità internazionale in entrata e in uscita, dalla fase di candidatura fino al riconoscimento dell'attività didattico-formativa svolta all'estero per le studentesse e 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: almarm.unibo.it/almarm/welcomeStudenti.htm.
Il servizio viene fornito sia in lingua italiana che in lingua inglese.

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

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/internazionale/studenti-di-scambio-in-entrata

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore a.a 2022/2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Sportello Virtuale e Teams)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Numero delle attività di supporto/riscontro effettivamente gestite sul numero delle richieste pervenute servizio mobilità studentesca incoming	%	100%

1.7.3 Supporto alla mobilità per la comunità studentesca in entrata

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire supporto e a gestire le attività amministrative connesse alla mobilità di studentesse e studenti provenienti dall'estero per svolgere un periodo di studio o tirocinio all'Università di Bologna (principalmente nell'ambito del Programma Erasmus+, degli altri accordi di scambio sottoscritti con Atenei partner). In particolare il servizio si occupa di:

- orientamento amministrativo pre-arrivo;
- accoglienza;
- gestione della carriera;
- produzione dei relativi documenti;
- supporto nelle procedure relative all'ingresso e al soggiorno in Italia;
- informazioni relative all'offerta formativa e all'organizzazione dell'Università di Bologna, ai servizi didattici e altri servizi (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio).

Il servizio è erogato anche in collaborazione con altre Strutture dell'Ateneo ed enti esterni e in coordinamento con i Campus.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti internazionali in mobilità presso l'Università di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Bologna – Area Servizio Studenti - Settore International Desk (Exchange Student Desk)
via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088101 | incoming.diri@unibo.it – Sportello virtuale

Campus di Cesena – Ufficio Tirocini e Relazioni Internazionali
Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 339006 | campuscesena.uri@unibo.it

Campus di Forlì - Ufficio Relazioni Internazionali
Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374812 | campusforli.uri@unibo.it

Campus di Ravenna - Ufficio Orientamento, Tirocini e Relazioni Internazionali
via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936512 | campusravenna.internazionale@unibo.it

Campus di Rimini - Ufficio Relazioni Internazionali
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434101 | campusrimini.relint@unibo.it

I contatti aggiornati sono disponibili su www.unibo.it/contattistudentidiscambio - Contatti Uffici relazioni internazionali di Campus. Il ricevimento al pubblico è potenziato nei periodi di maggiore affluenza.

Per ricevere informazioni sulle attività didattiche offerte è necessario contattare gli Uffici mobilità internazionale: www.unibo.it/contattistudentidiscambio - Contatti Uffici mobilità internazionale.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi e-mail, le modalità e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili su www.unibo.it/contattistudentidiscambio - Contatti uffici relazioni internazionali di Campus.

Servizi online: le studentesse e gli studenti nominati hanno a disposizione l'applicativo web Alma RM, dalla fase della registrazione fino al rilascio della certificazione delle attività formative: almarm.unibo.it/almarm/welcomeStudenti.htm

Sessioni di benvenuto: il calendario delle sessioni di benvenuto è disponibile su
www.unibo.it/it/internazionale/studenti-di-scambio-in-entrata/studenti-di-scambio-unibo-orientarsi

Il servizio viene fornito sia in lingua italiana che in lingua inglese.
www.unibo.it/contattistudentidiscambio - Contatti uffici relazioni internazionali di Campus.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente 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: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Informazioni generali per studenti di scambio: www.unibo.it/incoming

Applicativo AlmaRM: almarm.unibo.it/almarm/welcomeStudenti.htm

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore a.a 2022/2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (per la sede di Bologna: Sportello Virtuale, e-mail, sportello in presenza e telefono) 3 (per i Campus: e-mail, sportello in presenza e telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	7[16]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Totale delle richieste gestite sul totale delle richieste pervenute	%	90%

[16] Sportello Virtuale Bologna: ad accesso libero, secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico. Nei periodi di maggiore affluenza viene ammesso un tetto massimo di utenti.
Casella di posta: presa in carico della richiesta entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 30 giorni, nel rispetto comunque dei termini previsti dai programmi di mobilità internazionale.

1.7.4 Supporto alla comunità studentesca internazionale

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire a studentesse e 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. Per quanto riguarda le cittadine e i cittadini non-UE residenti all'estero, il servizio fornisce assistenza e supporto (anche relazionandosi per conto della studentessa o 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. Alle studentesse e 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. Vengono inoltre fornite indicazioni in merito al riconoscimento dei titoli di studio e delle qualifiche professionali straniere in Italia. Il servizio fornisce le informazioni relative ai servizi non solo didattici offerti dall'università e da altri enti, di interesse per le studentesse e gli studenti internazionali (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio). Il servizio offre direttamente alcune forme di supporto finanziario specifiche per le studentesse e gli studenti internazionali.
Il servizio offre orientamento e supporto dedicato a studentesse e studenti richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale per favorire la loro integrazione nella comunità universitaria. L'attività è svolta in collaborazione con l'Azienda Regionale per il Diritto agli Studi Superiori (ER.GO) e comprende anche forme di supporto finanziario specifiche.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti internazionali in mobilità presso l'Università di Bologna
- Studentesse e studenti richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Servizio Studenti - Settore International Desk
via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2082550 | internationaldesk@unibo.it | Sportello Virtuale

Campus di Cesena - Segreteria Studenti
via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338850 | segcesena@unibo.it | Sportello Virtuale

Campus di Forlì - Segreteria Studenti
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 3 74809 | segforli@unibo.it | Sportello Virtuale

Campus di Ravenna – Servizio International Desk
via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936512 | internationaldesk.ra@unibo.it

Campus di Rimini - International desk
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434244 | campusrimini.internationaldesk@unibo.it | Sportello Virtuale

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi e-mail, le modalità e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili su: www.unibo.it/contattiperstudentiinternazionali

Servizi online: i servizi per gli studenti internazionali in iscrizione sono disponibili su: Studenti Online

Sessioni di benvenuto: il calendario delle sessioni di benvenuto è disponibile su: almaorienta.unibo.it/en

Il servizio viene fornito sia in lingua italiana che in lingua inglese.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente 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: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Informazioni generali per studentesse e studenti internazionali: www.unibo.it/ammissioni

Link utili studentesse e studenti internazionali: www.unibo.it/it/studenti-internazionali

Studentesse e studenti internazionali, come prepararsi all'iscrizione: www.unibo.it/ammissioni

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (per la sede di Bologna: Sportello Virtuale, e-mail dedicato, sportello in presenza e telefono) 3 (per i Campus: e-mail, sportello in presenza e telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	7[17]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[17] Tempi medi di risposta per tipo di canale:
1. Sportello Virtuale Bologna e Rimini: ad accesso libero, secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico.
2. Sportello in presenza di Bologna: ad accesso libero, secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico.
3. Sportello in presenza dei Campus: accesso previo appuntamento.
4. Casella di posta: presa in carico delle richieste di informazioni specifiche entro 7 giorni, salvo alcuni periodi dell'anno di particolare intensità per cui il termine può giungere a 15 giorni.
5. Servizio telefonico: secondo l'ordine di arrivo in coda per la presa in carico nel giorno dedicato.

2. CONVENZIONI E DIDATTICA

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
2.1 CONVENZIONI E DIDATTICA	2.1.1 Convenzioni con soggetti esterni a supporto dell'offerta formativa 2.1.2 Servizi di progettazione didattica 2.1.3 Erasmus+ KA2 – presentazione proposte e gestione azioni Erasmus Mundus, Cooperation Partnerships e Jean Monnet

2.1 CONVENZIONI E DIDATTICA

2.1.1 Convenzioni con soggetti esterni a supporto dell'offerta formativa

DESCRIZIONE

Il servizio è finalizzato alla negoziazione, alla redazione e al monitoraggio dell'iter di stipula di vari tipi di convenzioni con soggetti esterni in relazione alla didattica, principalmente di primo e secondo ciclo, con specifico riferimento a:

- accordi con Atenei esteri per il rilascio di titoli doppi, multipli e congiunti inclusi i Consortium Agreement richiesti nell'ambito del programma Europeo Erasmus Mundus Joint Masters;
- accordi finalizzati all'erogazione dei corsi di laurea e di laurea magistrale di area sanitaria con Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere e IRCCS-Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico;
- accordi con altri Atenei italiani per l'istituzione e attivazione di corsi di studio interateneo e accordi per l'attivazione dei corsi di laurea ad orientamento professionale (classe L-P) con le Aziende interessate;
- accordi con soggetti esterni, sia pubblici che privati, interessati a sancire una collaborazione in materia didattica con l'Ateneo;
- accordi con enti di formazione per la realizzazione di percorsi di Istruzione e Formazione Tecnico Superiore (IFTS) sulla base della programmazione regionale.

Il servizio fornisce inoltre consulenza in merito a testi di convenzione di competenza dell'Area.

A CHI È DESTINATO

- Soggetti e Strutture didattiche dell'Ateneo: Organi Accademici, Aree dell'Amministrazione Generale, Dipartimenti, corsi di primo e secondo ciclo.
- Soggetti esterni sia pubblici che privati: Atenei italiani e esteri, Aziende Ospedaliere, Aziende Sanitarie Locali e Strutture sanitarie accreditate, altri enti pubblici, aziende private, enti di formazione, ecc.

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato - Settore Convenzioni
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | uconvenzioni@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio viene attivato su impulso dei singoli Dipartimenti al fine di istruire gli accordi per la disciplina delle collaborazioni tese alla valorizzazione dell'offerta formativa dell'Ateneo. Nello specifico, l'attività istruttoria condotta in coordinamento con gli altri interlocutori interni permette di valutare le richieste di convenzionamento e definire termini e modalità di regolamentazione delle collaborazioni in base alla normativa vigente. Il servizio si occupa inoltre del presidio dell'iter di approvazione e di stipula degli accordi fino al perfezionamento degli stessi.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/728/1756/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Percentuale di convenzioni deliberate e sottoscritte sul totale delle convenzioni effettivamente negoziabili	%	90%

2.1.2 Servizi di progettazione didattica

DESCRIZIONE

Assicurare l'offerta formativa di Ateneo attraverso i servizi di istituzione e attivazione di corsi di studio, Scuole di specializzazione, corsi di tirocinio formativo attivo e degli altri corsi di perfezionamento per il conseguimento di specializzazioni per gli insegnanti, nonché la gestione giuridico-normativa e organizzativo-gestionale delle attività a essi correlate.
Gestire le procedure per l'emanazione e la modifica del Regolamento didattico di Ateneo, del Regolamento studenti, del Regolamento corsi di studio a numero programmato e degli altri Regolamenti di Ateneo sulla didattica, degli ordinamenti e dei Regolamenti didattici di corso di studio.
Supportare gli Organi di Ateneo per la definizione delle linee guida in materia di progettazione dei corsi di studio e per l'applicazione delle normative sulla didattica su tematiche trasversali.
Gestire le Banche Dati Ministeriali per l'attivazione, la gestione e l'accreditamento e il numero programmato dei corsi di studio, Scuole di specializzazione, corsi di tirocinio formativo attivo, corsi di perfezionamento per gli insegnanti e delle banche Dati di Ateneo per le parti di competenza.
Presidiare e raccordare, con le altre aree coinvolte, le attività connesse alla pubblicazione online dell'offerta formativa.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato – Settore Progettazione Didattica
via Zamboni 33 – 40124 Bologna | aform.progettazione-didattica@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail e Teams.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/728/3224/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Numero riscontri/supporti su richieste pervenute da parte dei destinatari del servizio	%	100%

2.1.3 Erasmus+ KA2 – presentazione proposte e gestione azioni Erasmus Mundus, Cooperation Partnerships e Jean Monnet

DESCRIZIONE

Il servizio è finalizzato ad assicurare – sulla base degli indirizzi della Governance e in raccordo con gli altri Settori di Ateneo competenti – le attività di supporto alle Strutture di Ateneo per la presentazione e gestione di proposte a bandi di finanziamento europeo, Erasmus+, per l'internazionalizzazione e innovazione della didattica, con particolare riferimento alle azioni KA2 Erasmus Mundus, Cooperation Partnerships e Jean Monnet.

Il servizio viene assicurato attraverso la programmazione di azioni informative, formative e consulenziali rivolte al personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo con la finalità di:

- assicurare l'informazione diffusa delle opportunità offerte dal programma europeo Erasmus+;
- supportare le Strutture nella preparazione delle proposte progettuali sulle azioni oggetto del servizio;
- favorire lo scambio di esperienze e buone pratiche nella preparazione delle proposte di finanziamento e nella gestione dei progetti finanziati;
- assicurare le azioni di formazione in merito alla gestione dei progetti;
- contribuire al monitoraggio e alle analisi annuali sui progetti presentati dall'Ateneo, dai partner italiani e dai partner europei;
- supportare le Strutture nella comunicazione con gli enti finanziatori.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Formazione e Dottorato – Settore Internazionalizzazione e Innovazione Didattica
via Zamboni 33 – 40124 Bologna | aform.international-education@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail e Teams ai seguenti orari:
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì: dalle 9.00 alle 12.30
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni scrivendo al seguente indirizzo e-mail:
aform.international-education@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

Progetti europei di istruzione e formazione:
https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/missioni-e-valori/progetti-europei-di-istruzione-e-formazione

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2022
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Personale docente, ricercatore e tecnico amministrativo partecipante alle attività di formazione e informazione sulla totalità del personale che ha richiesto di accedere al servizio	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al supporto amministrativo per l'internazionalizzazione da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	3,89	4,34	4,41

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

3. RICERCA E INNOVAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
3.1 SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA COMPETITIVA	3.1.1 Supporto all'applicazione del Regolamento per l'istituzione borse di studio per attività di ricerca post-laurea ai sensi dell'art. 18 della L. 240 del 30/10/2010 3.1.2 Supporto all'applicazione del Regolamento per la disciplina del fondo per la premialità 3.1.3 Supporto alla progettazione nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione e dei programmi Interreg e LIFE dell'Unione Europea 3.1.4 Supporto alla negoziazione e stipula di accordi per attività di ricerca istituzionale 3.1.5 Supporto alla gestione e rendicontazione di progetti finanziati nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione dell'Unione Europea 3.1.6 Informazione e formazione nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione e dei programmi Interreg e LIFE dell'Unione Europea 3.1.7 Supporto alla fase di Grant Agreement Preparation (GAP) nell'ambito dei Programma Quadro di ricerca e innovazione dell'Unione Europea 3.1.8 Supporto ai programmi di finanziamento nazionali e di Ateneo 3.1.9 Supporto ai programmi di finanziamento in ambito locale e regionale 3.1.10 Supporto alla gestione e rendicontazione di progetti LIFE, Interreg e Creative Europe
3.2 STUDI E DATI PER LA RICERCA	3.2.1 Supporto all'elaborazione e gestione dei dati della ricerca
3.3 SERVIZI ALLE IMPRESE	3.3.1 Informazioni su brevetti, trasferimento tecnologico e innovazione 3.3.2 Imprenditorialità accademica 3.3.3 Rapporti Ateneo - imprese
3.4 SERVIZI AL TERRITORIO	3.4.1 Informazioni e supporto per attivare forme di collaborazione mediante la costituzione di enti terzi

3.1 SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA COMPETITIVA

3.1.1 Supporto all'applicazione del Regolamento per l'istituzione borse di studio per attività di ricerca post-laurea ai sensi dell'art. 18 della L. 240 del 30/10/2010

DESCRIZIONE

Il servizio di supporto all'applicazione del Regolamento è diretto alle Strutture di Ateneo e al personale docente e ricercatore che intendano attivare borse di ricerca, sostenendoli nell'interpretazione delle disposizioni normative e nella gestione delle procedure previste.

Le attività del servizio sono:

- informazione sulla corretta applicazione del Regolamento;
- supporto nella predisposizione della pratica di richiesta di proroga da sottoporre al vaglio del Prorettore per la Ricerca per borse di durata complessiva oltre i 12 mesi.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo delle Strutture

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Coordinamento Servizi Ricerca e Progetti di Area (CSR)
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088454 / +39 051 2088457 / +39 051 20 98857 | csr@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/BorseStudioRicercaPostLaurea.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.2 Supporto all'applicazione del Regolamento per la disciplina del fondo per la premialità

DESCRIZIONE

Il servizio di supporto all'applicazione del Regolamento per la disciplina del fondo per la premialità è diretto al personale delle Strutture di Ateneo e al personale docente e ricercatore che intendano avvalersi di compensi premiali nell'ambito di programmi competitivi ai sensi degli articoli 4 e 5 del Regolamento, sostenendoli nell'interpretazione delle disposizioni normative e nella gestione delle procedure previste.
Le attività del servizio sono:

- fornire chiarimenti sull'applicazione del Regolamento (art. 4 e 5) con particolare riguardo alla verifica dell'ammissibilità del programma di finanziamento alla fattispecie prevista;
- supporto nella predisposizione della pratica di richiesta di erogazione del compenso premiale.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Coordinamento Servizi Ricerca e Progetti di Area (CSR)
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088454 / 051 2088457/ 051 2098857 | premialita@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.
Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Web6/Pagine/DocCompensiAggiuntiviProgettiRicerca.aspx

https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Web6/Pagine/TaCompensiFondoPremialita.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.3 Supporto alla progettazione nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione e dei programmi Interreg e LIFE dell'Unione Europea

DESCRIZIONE

I servizi forniti hanno l'obiettivo di supportare lo sviluppo della ricerca di Ateneo e l'accesso ai finanziamenti, attraverso il posizionamento della ricerca di Ateneo nella filiera locale, nazionale ed europea/internazionale, la promozione dell'accesso a partnership e network strategici, il presidio delle politiche, il supporto alla predisposizione di proposte progettuali.

Nella fase della progettazione viene fornito supporto ai gruppi di ricerca nella stesura dell'idea progettuale, sulla base dei documenti forniti dalla Commissione Europea.

Il supporto si estende anche all'individuazione di partner di progetto, nel rispetto delle condizioni di ammissibilità previste dal bando.

Nel caso di progetti in cui l'Ateneo partecipa in qualità di "coordinatore", i servizi includono:

- supporto alla definizione dell'idea progettuale;
- supporto alla formazione e gestione del partenariato;
- supporto alla definizione degli aspetti di privacy e data protection;

- supporto alla scrittura della proposta progettuale;
- gestione degli aspetti finanziari del progetto;
- gestione degli aspetti amministrativi del progetto.

Per i progetti in ambito salute, i servizi includono anche il coordinamento con gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) metropolitani.
Per i progetti in cui l'Ateneo partecipa in qualità di "partner", il servizio di supporto alla progettazione si limita agli aspetti amministrativi, finanziari ed etico-legali (qualora rilevanti).

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore, interessato a sviluppare progetti nell'ambito del Programma Quadro dell'Unione Europea e dei Programmi Life, Creative Europee Interreg
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca

Scienze della vita e della bioeconomia, inclusi health, e-health, agroalimentare, circular bio-economy, biotecnologie:
Settore Research development - Life Sciences & Bioeconomy
via San Giacomo 7 – 40122 Bologna | telefono: +39 051 2088483 | lsb.health@unibo.it; lsb.bioeconomy@unibo.it

Tecnologie e materiali, ICT, nanotecnologie, processi di produzione, trasporti, spazio, sicurezza, ambiente, energia, materie prime:
Settore Research development - Physical and Engineering Sciences
via San Giacomo 5/2 – 40122 Bologna | telefono: +39 051 2088448 | pes@unibo.it

Scienze sociali e umanistiche, incluse industrie creative e beni culturali:
Settore Research development - Social Sciences and Humanities & Excellent Science
via San Giacomo 5/2 – 40122 Bologna | telefono: +39 051 2088447; +39 051 2088446 | ssh@unibo.it;
Sviluppo della ricerca di Ateneo e l'accesso ai finanziamenti nell'ambito delle iniziative relative allo sviluppo della carriera dei ricercatori, alla ricerca di frontiera e alle infrastrutture di ricerca: es@unibo.it

Programmi trasversali a tema ambientale inclusi economia circolare, biodiversità, clima e di Cooperazione territoriale:
Unità integrata FAM-ARIC per Interreg e LIFE
via San Giacomo 7 – 40122 Bologna | telefono: +39 051 2099764; +39 051 2088163; +39 051 2088162 | aric.interreg@unibo.it;
Programma per l'ambiente e l'azione per il clima, relativi agli obiettivi Natura 2000, mitigazione e adattamento al cambiamento climatico, economia circolare e transizione all'energia pulita aric.life@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/HorizonEuropePresentareGestireProgetto.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AltriFinanziamentiUe.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/Interreg.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/ProgrammaLife.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/COST.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/CreativeEurope.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.4 Supporto alla negoziazione e stipula di accordi per attività di ricerca istituzionale

DESCRIZIONE

Il servizio offre consulenza e supporto giuridico per la redazione, stipula e gestione di contratti, accordi e convenzioni per lo sviluppo di progetti, partenariati e iniziative di ricerca istituzionale non commerciale, con enti senza scopo di lucro, curando anche i rapporti con la Governance per le iniziative di Ateneo.

Accordi e Accordi Quadro di Ateneo
In relazione agli accordi stipulati a livello di Ateneo, i servizi coinvolgono le seguenti principali attività:

- raccolta e analisi delle esigenze e delle proposte di accordo. L'erogazione del servizio richiede il ricevimento di sufficienti informazioni sulle finalità delle attività, sulle parti coinvolte e sui ruoli delle stesse nell'ambito delle attività previste, sul progetto e/o sulle attività di ricerca proposte, sull'eventuale budget, sull'interesse dell'Ateneo e dei gruppi di ricerca alla stipula dell'accordo, sulle opportunità offerte dalla collaborazione, sulle modalità proposte per la gestione di risultati e pubblicazioni;
- valutazione della qualificazione giuridica del rapporto e individuazione degli aspetti giuridici rilevanti in collaborazione con gli uffici competenti e/o interessati (privacy, sicurezza, gestione spazi e attrezzature, servizi e utenze, proprietà intellettuale, didattica e tirocini, dottorato, posizione giuridica dei docenti);

- rilevazione e mappatura dei gruppi di ricerca e delle Strutture di Ateneo interessate alle collaborazioni proposte, in collaborazione con i Settori di Research Development;
- in caso di proposte di rinnovo, raccolta ed esame delle attività e dei risultati raggiunti che giustificano la richiesta di rinnovo;
- rapporti con la Governance per il processo di negoziazione e predisposizione dei riferimenti per la proposta agli Organi Accademici di approvazione degli accordi nonché delle nomine dei delegati;
- rapporti con i referenti scientifici e con i membri dei comitati nominati per la gestione degli accordi;
- negoziazione con il/i partner dell'accordo, valutazione e revisione delle bozze ricevute dalla controparte;
- processi relativi alla firma, repertoriazione, trasparenza e gestione aspetti fiscali (bollo);
- procedure relative alla sostituzione e rinnovo dei delegati;
- presidio delle scadenze;
- raccolta e verifica degli accordi attuativi (monitoraggio attuazione convenzione quadro);
- informazione sulle convenzioni vigenti, in collaborazione con i settori interessati che forniscono servizi di comunicazione, nonché attraverso i canali intranet ed internet;
- produzione estratti delle delibere qualora richiesto (notai);
- redazione di modelli contrattuali.

Accordi di Dipartimento
Con riferimento agli accordi promossi dai Dipartimenti e dalle Strutture di ricerca, il servizio erogato dagli uffici consiste di norma:

- nell'analisi dei presupposti, delle finalità e dei contenuti dell'accordo, sulla base della documentazione ricevuta, al fine di inquadrarne correttamente la natura giuridica;
- nella revisione puntuale delle bozze per i soli aspetti che possono comportare criticità e/o più rilevanti, in collaborazione con gli altri eventuali uffici coinvolti;
- nella risposta a quesiti specifici posti dalle Strutture.

In casi particolari, su progetti particolarmente complessi o innovativi, il servizio potrà prevedere il supporto nella stesura della bozza di accordo e corrispondente eventuale revisione puntuale.
Il servizio fornisce altresì modelli di accordo ai Dipartimenti sulla base delle esigenze più frequentemente manifestate.

A CHI È DESTINATO

- Docenti e ricercatori di Ateneo
- Direttrici e Direttori e Responsabili amministrativi gestionali di Dipartimento
- Personale tecnico amministrativo delle Strutture (Research Manager) che opera a supporto delle attività di ricerca
- Governance di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Accordi e Partnership Strategiche per la ricerca (APS)
via Zamboni 25 – 40126 Bologna | aps@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore all'indirizzo e-mail: aps@unibo.it.
Il supporto è erogato anche tramite contatti telefonici (+39 051 2088666, +39 051 2098857, +39 051 2088512, +39 051 2088457) e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.
Gli uffici erogano il servizio secondo le modalità sopra riportate. Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.
Area Ricerca - Settore Accordi e Partnership Strategiche per la ricerca (APS)
via Zamboni 25 – 40126 Bologna | aps@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AccordiPreliminari.aspx

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AccordiQuadroRicercaTerzaMissione.aspx

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/ProgettiBandiCompetitivi.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.5 Supporto alla gestione e rendicontazione di progetti finanziati nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione dell'Unione Europea

DESCRIZIONE

Servizio di supporto alla fase di gestione e rendicontazione del progetto di ricerca, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legali, finanziari e trasversali.

PROGETTI COORDINATI

Assistenza alla gestione day-by-day del progetto per gli aspetti legali, finanziari e trasversali del progetto:

- consulenza al gruppo di ricerca e alla struttura dipartimentale cui afferisce sugli aspetti legali, finanziari e trasversali del progetto;
- supporto al gruppo di ricerca durante i meeting di progetto in merito alla presentazione ai partner degli aspetti gestionali, finanziari e legali e contributo alla redazione dei verbali delle riunioni sugli aspetti di competenza dell'Area Ricerca;
- supporto al monitoraggio dell'andamento del progetto, in particolare riguardo alle tempistiche, alla produzione di deliverable, report e al raggiungimento delle milestone previste;
- supporto alla preparazione dei review meeting per gli aspetti amministrativi-gestionali e partecipazione agli stessi;
- produzione di modelli di documenti relativi alla gestione (report, deliverable, agende, verbali, ecc.).

Gestione finanziaria del progetto:

- informazioni ai partner;
- monitoraggio delle spese, pianificazione finanziaria e rendicontazione dei fondi assegnati;
- raccolta e verifica dei report finanziari dei partner e preparazione dei rapporti finanziari consolidati a livello di partenariato;
- assistenza per eventuali audit, in collaborazione con il personale amministrativo della Struttura incaricata di gestire i fondi.

Gestione dei rapporti con il partenariato e con l'Unione Europea limitatamente ai processi gestionali e finanziari e supporto alla risoluzione di conflitti.

Coordinamento con la Struttura all'interno della quale il progetto viene gestito, al fine di assicurare che l'attività di gestione contabile-amministrativa del progetto, a carico della Struttura, sia conforme alle regole europee di gestione progettuale.

PROGETTI PARTNER

Per i progetti finanziati cui l'Ateneo partecipa in qualità di "partner", il servizio di supporto nella gestione progettuale è rivolto alle Strutture all'interno delle quali il progetto viene gestito, al fine di dare consulenza sulle regole e sulle prassi di gestione progettuale.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore vincitore di progetti nell'ambito del Programma Quadro Europeo;
- Personale tecnico amministrativo e Research Manager delle Strutture

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Programmi e Progetti Europei (PPEU)
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099294, 051 2088471 | ppeu@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

Per i progetti coordinati, la Struttura che intende avvalersi del servizio di gestione ARIC deve farne richiesta in fase di progettazione e deliberare in Consiglio di Dipartimento l'assegnazione ad ARIC, indicando in delibera l'importo incluso nel budget e riconosciuto ad ARIC.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/HorizonEuropeGestireProgettoExcellentScienceGlobalChallengesWidening.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/HorizonEuropeGestireProgettoKic.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.6 Informazione e formazione nell'ambito del Programma Quadro di ricerca e innovazione e dei programmi Interreg e LIFE dell'Unione Europea

DESCRIZIONE

Nella fase di informazione e formazione, gli uffici ARIC diffondono al personale di ricerca (personale docente e ricercatore, assegniste e assegnisti, dottorande e dottorandi) e di supporto alla ricerca (personale tecnico amministrativo) le informazioni relative a:

- i documenti programmatici della Commissione Europea;
- le nozioni per orientarsi nell'ambito dei finanziamenti competitivi, le opportunità di finanziamento e le informazioni relative agli aspetti trasversali della ricerca e della progettazione europea;
- le tecniche di progettazione europea;
- elementi di gestione dei progetti finanziati.

In questa fase gli uffici organizzano anche occasioni di incontro e confronto con partner strategici per le collaborazioni di ricerca dell'Ateneo.

I servizi includono:

- organizzazione di un calendario unico annuale di incontri informativi dedicati al Programma Quadro di finanziamento europeo, Life e Interreg per il personale di Ateneo, suddiviso in incontri sulle opportunità tematiche di finanziamento e incontri su temi trasversali;
- organizzazione di incontri aperti a un pubblico esterno, per favorire il networking e l'avvio di collaborazioni funzionali alle opportunità di ricerca, nonché il posizionamento dell'Ateneo sul tema specifico;
- organizzazione di incontri di formazione per il personale di supporto alla ricerca dell'Ateneo, in collaborazione con gli uffici dedicati all'interno dell'Area del Personale;
- attività formative puntuali, svolte in occasione delle attività di progettazione, e inerenti aspetti tecnici di redazione di proposte progettuali e aggiornamento del personale di ricerca in relazione agli avanzamenti delle politiche europee di riferimento e dei quadri normativi in cui i Programmi Quadro si sviluppano;
- redazione e invio della newsletter Inforicerca e redazione di pagine informative nella Intranet di Ateneo.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Assegniste e assegnisti di ricerca, dottorande e dottorandi
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca
Aspetti trasversali, organizzazione calendario di incontri, strumenti e comunicazione:
Settore Coordinamento Servizi alla Ricerca e progetti di Area (CSR)
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088454 | csr@unibo.it

Scienze della vita e della bioeconomia, incluse health, e-health, agroalimentare, circular bio-economy, biotecnologie:
Settore Research development - Life Sciences & Bioeconomy (LSB)
via San Giacomo 7 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088483 | lsb.health@unibo.it; lsb.bioeconomy@unibo.it

Tecnologie e materiali, ICT, nanotecnologie, processi di produzione, trasporti, spazio, sicurezza, ambiente, energia, materie prime:
Settore Research development - Physical and Engineering Sciences (PES)
via San Giacomo 5/2 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088448 | pes@unibo.it

Scienze sociali e umanistiche, incluse industrie creative e beni culturali:
Settore Research development - Social Sciences and Humanities & Excellent Science
via San Giacomo 5/2 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088447; +39 051 2088446 | ssh@unibo.it
Sviluppo della ricerca di Ateneo e accesso ai finanziamenti nell'ambito delle iniziative relative allo sviluppo della carriera dei ricercatori, alla ricerca di frontiera e alle infrastrutture di ricerca: es@unibo.it

Programmi trasversali a tema ambientale inclusi economia circolare, biodiversità, clima e di Cooperazione territoriale:
Unità integrata FAM-ARIC per Interreg e LIFE
via San Giacomo 7 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099764; +39 051 2088163; +39 051 2088162 | aric.interreg@unibo.it
Programma per l'ambiente e l'azione per il clima, relativi agli obiettivi Natura 2000, mitigazione e adattamento al cambiamento climatico, economia circolare e transizione all'energia pulita: aric.life@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le attività di formazione/informazione sono promosse e ampiamente condivise attraverso il canale intranet, quando necessario internet, nonché tramite e-mail indirizzate alle categorie di personale interessato o messaggi mirati a specifici soggetti interessati al singolo incontro di informazione/formazione.

La richiesta del servizio può essere effettuata anche contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/HorizonEurope.aspx

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AltriFinanziamentiUe.aspx

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/EventiInformativiInterniRicercaTerzaMissione.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.7 Supporto alla fase di Grant Agreement Preparation (GAP) nell'ambito dei Programma Quadro di ricerca e innovazione dell'Unione Europea

DESCRIZIONE

Per i progetti in cui l'Ateneo ha il ruolo di coordinatore, il supporto include:

Redazione dell'Annex I, Description of the Action (DoA)

- coordinamento del processo di revisione del DoA;
- supporto al gruppo di ricerca relativamente alla trasformazione della proposta progettuale in DOA;
- inserimento delle informazioni e documenti sul portale della Commissione Europea;
- verifica della correttezza dei dati e delle informazioni prodotte nella fase di GAP;
- scambio di informazioni e documenti con la Commissione Europea, almeno per le questioni di ambito legale e finanziario;
- raccolta dai partner di progetto delle informazioni relative alle richieste di modifica ricevute dalla Commissione Europea;
- approfondimento degli aspetti legali, finanziari e amministrativi in collaborazione con il gruppo di ricerca e/o della Struttura.

Preparazione dell'Annex II, Budget

- recepimento delle modifiche richieste al budget di progetto;
- raccolta e verifica di eventuali ulteriori informazioni dai partner;
- revisione del budget dell'Ateneo;
- supporto rispetto alle eventuali necessità di chiarimento con la Commissione Europea;
- coordinamento con la Struttura presso la quale viene gestito contabilmente il progetto, al fine di garantire che le condizioni contrattuali negoziate in fase di GAP consentano omogeneità tra la normativa su cui poggia l'attività di gestione amministrativo-contabile in capo alla Struttura e le regole di gestione progettuale.

Per i progetti in cui l'Ateneo ha il ruolo di partner, il supporto include:

- verifica con il coordinatore del budget concordato in fase di progettazione, e supporto in caso di richiesta di modifiche;
- supporto per l'analisi e la valutazione del rispetto delle regole finanziarie in relazione alle regole nazionali e interne dell'Ateneo;
- supporto nella formulazione di quesiti di ammissibilità dei costi da indirizzare alla Commissione Europea, per tramite del coordinatore.

L'erogazione del servizio è subordinata al ricevimento della documentazione relativa al progetto presentato, degli eventuali file utilizzati per la preparazione del budget in fase di progettazione e delle indicazioni del coordinatore in merito alla revisione del budget in fase di GAP.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore vincitore di progetti del Programma Quadro
- Direttrici e Direttori, Responsabile amministrativo gestionale delle Strutture presso cui il progetto viene gestito
- Research Manager delle Strutture presso cui il progetto viene gestito

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Programmi e Progetti Europei (PPEU)
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099294/051 2088471| ppeu@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

Alla notifica dell'approvazione dei progetti, ARIC avvia il processo con una comunicazione alle Strutture coinvolte.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/HorizonEuropePrepararеContratto.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.8 Supporto ai programmi di finanziamento nazionali e di Ateneo

DESCRIZIONE

I principali programmi di finanziamento su cui sono forniti i servizi sono PRIN, FIS, FISA, FISR, FARE, PON RI 2017, iniziative congiunte (JPI, ERANET, ecc.).

Vengono inoltre forniti servizi in relazione a iniziative (ministeriali e di Ateneo) di sviluppo strategico delle Strutture dipartimentali ("Dipartimenti di eccellenza" – MUR; "Progetti di Sviluppo Strategico di Dipartimento" – Ateneo):

- supporto alla programmazione finalizzata alla presentazione di proposte progettuali su bandi e iniziative nazionali (analisi dei documenti di programmazione elaborati a livello nazionale; verifica delle opportunità di finanziamento; supporto alla Governance nel processo di selezione interna delle proposte progettuali da candidare, nei casi in cui il bando riservi il finanziamento a un numero limitato di progetti per ente, con raccolta delle manifestazioni di interesse oggetto di selezione interna);
- supporto alla programmazione di bandi/iniziative di Ateneo destinate al finanziamento della ricerca, come ad esempio: Alma Idea, Alma Attrezzature, Alma Scavi e di iniziative di sviluppo strategico dei Dipartimenti (PSSD) (definizione tecnica dell'iniziativa in coerenza con le scelte strategiche operate dalla Governance, predisposizione del bando di selezione in attuazione delle delibere degli Organi Accademici, collaborazione alla predisposizione di applicativi informatici per la presentazione dei progetti);
- informazione e formazione, in relazione a bandi e iniziative di finanziamento nazionali e di Ateneo;
- supporto nella fase di progettazione, per la partecipazione a programmi di finanziamento nazionali e iniziative congiunte;
- supporto nella fase di progettazione per la partecipazione alle iniziative di Ateneo destinate al finanziamento della ricerca (a titolo esemplificativo: Alma Idea, Alma Attrezzature, Alma Scavi);
- supporto alla negoziazione di progetti finanziati nell'ambito di programmi nazionali e iniziative congiunte;
- supporto alla gestione e rendicontazione di progetti finanziati nell'ambito di programmi nazionali, iniziative congiunte e bandi e iniziative di Ateneo;
- supporto nelle fasi di progettazione, gestione e rendicontazione di progetti di sviluppo strategico dipartimentale, in collaborazione con le altre Aree dell'Amministrazione Generale.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Direttrici e Direttori del Dipartimento
- Responsabile amministrativo gestionale del Dipartimento
- Personale tecnico amministrativo delle Strutture (Research Manager) che opera a supporto della ricerca
- Governance di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Programmi e Progetti Nazionali e di Ateneo (PPNA)
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 0512098210 / 051 2099447 | aric.ppna@unibo.it, aric.pssd@unibo.it
aric.jpi@unibo.it (con riferimento specifico alle iniziative di programmazione congiunta, quali ad esempio: JPI, ERANET, PRIMA, ecc.);
dip.eccellenti@unibo.it (con riferimento specifico all'iniziativa del Ministero dell'Università e della Ricerca "Dipartimenti di eccellenza").

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio scrivendo all'indirizzo: aric.ppna@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/DipartimentiEccellenza.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/PRIN.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/FIS-FISA.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/FISR.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/PartnershipEuropeeAFinanziamentoNazionale.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/PSSD.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AlmaIdea.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AlmaAttrezzature.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AlmaCaReS.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**[18]	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al supporto per la gestione dei progetti (Budget, rendicontazione) da parte del personale docente e ricercatore, dei dottoranti e degli assegnisti	4,36	4,56	4,50
	Soddisfazione relativa alle informazioni e promozione sui bandi e opportunità di finanziamento da parte del personale docente e ricercatore, dei dottoranti e degli assegnisti	4,39	4,41	4,37
	Soddisfazione relativa al supporto per la stesura della proposta di progetto per i bandi da parte del personale docente e ricercatore, dei dottoranti e degli assegnisti	4,31	4,38	4,29

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

[18] I risultati della rilevazione fanno riferimento a tutti i programmi di finanziamento gestiti dall'Area Ricerca.

3.1.9 Supporto ai programmi di finanziamento in ambito locale e regionale

DESCRIZIONE

I servizi coprono le diverse fasi del ciclo di vita del progetto.

Informazione e formazione:

- presidio e collaborazione in attività di promozione delle opportunità offerte dai programmi di finanziamento regionali e locali;
- segnalazione tramite e-mail di INFORICERCA delle opportunità e raccolta delle manifestazioni di interesse sui diversi bandi;
- invio di comunicazioni mirate a Direttrici e Direttori e Responsabili amministrativo gestionali delle Strutture, in caso di finanziamenti destinati a particolari ambiti scientifici;
- aggiornamento degli spazi intranet informativi con Linee guida e documentazione di supporto, relative a tutte le principali iniziative presidiate.

Progettazione:

- supporto nella predisposizione della documentazione per la partecipazione ai bandi, consulenza e supporto nella redazione delle proposte progettuali e del budget, nonché nell'utilizzo delle piattaforme online di presentazione;
- supporto nella definizione del contenuto degli eventuali accordi preliminari con soggetti terzi, partner di progetto, qualora richiesti dal bando;
- supporto alle procedure di selezione interna delle proposte progettuali da presentare, in caso di partecipazione a bandi che pongono limiti massimi al numero delle domande che possono essere presentate dallo stesso proponente.

Negoziazione:

- supporto alla negoziazione con l'ente finanziatore, quando prevista dal bando;
- supporto al completamento dell'iter di sottoscrizione degli atti costitutivi delle eventuali associazioni temporanee di scopo (ATS), inclusa la revisione dei testi, e/o l'analisi e revisione degli eventuali accordi/convenzioni da sottoscrivere per la realizzazione dei progetti finanziati (in collaborazione con le Strutture).

Gestione e rendicontazione:

- supporto informativo per la gestione del finanziamento, con riferimento agli aspetti legali, finanziari e trasversali dei progetti, connessi alla loro gestione e alla rendicontazione;
- supporto nella gestione dei rapporti con il partenariato e con l'Ente finanziatore, limitatamente ai processi gestionali e finanziari e supporto alla risoluzione di conflitti, per i progetti finanziati cui l'Ateneo partecipi in qualità di "coordinatore";
- supporto nella gestione dei rapporti con il coordinatore, limitatamente ai processi gestionali e finanziari e supporto alla risoluzione di conflitti per i progetti finanziati cui l'Ateneo partecipi in qualità di "partner".

A CHI È DESTINATO

Informazione e formazione:

- Personale docente e ricercatore
- Assegniste e assegnisti e dottorande e dottorandi
- Direttrici e Direttori, Responsabili amministrativo gestionali delle Strutture
- Personale tecnico amministrativo di supporto alle attività di ricerca

Progettazione:

- Personale docente e ricercatore
- Assegniste e assegnisti e dottorande e dottorandi
- Personale tecnico amministrativo di supporto alle attività di ricerca

Negoziazione:

- Personale tecnico amministrativo di supporto alle attività di ricerca

Gestione e rendicontazione:

- Personale docente e ricercatore vincitori di progetti in cui l'Ateneo ricopra il ruolo di coordinatore o partner
- Personale tecnico amministrativo delle Strutture che gestiscono i progetti

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Unità di Processo Programmi e Progetti Regionali e locali (PPRL)
via Zamboni 25 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099007 / 051 2088484 | pprl@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/FinanziamentiRegioneEmiliaRomagna.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/FinanziamentiFondazioniLocali.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.1.10 Supporto alla gestione e rendicontazione di progetti LIFE, Interreg e Creative Europe

DESCRIZIONE

I servizi di supporto riguardano gli aspetti legali, finanziari e trasversali dei progetti finanziati nell'ambito dei programmi LIFE, Interreg e Creative Europe. Il supporto include l'affiancamento delle Strutture presso cui i progetti sono gestiti per assicurare le pratiche amministrative necessarie a garantire il corretto sostenimento dei costi relativi al progetto.

Per i progetti finanziati cui l'Ateneo partecipi in qualità di "coordinatore", il servizio di supporto nella gestione progettuale accompagna il personale docente e ricercatore vincitore di progetti di tipo standard o integrato del programma LIFE, di cooperation del programma Creative Europe o di qualsiasi tipologia di progetto dei cinque programmi Interreg supportati (IPA ADRION, EUROMED, Central Europe, Italy-Croatia, Europe) e include:

- assistenza alla gestione day-by-day del progetto, per gli aspetti legali, finanziari e trasversali;
- gestione finanziaria;
- gestione dei rapporti con il partenariato e con l'Unione Europea e sue agenzie esecutive/organismi di gestione, limitatamente ai processi gestionali e finanziari e supporto alla risoluzione di conflitti.

Per i progetti finanziati cui l'Ateneo partecipa in qualità di "partner", il servizio è rivolto alle Strutture che gestiscono i progetti, attraverso un'attività di consulenza sulle regole e prassi di gestione progettuale.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore, vincitore di progetti LIFE (progetti standard o integrati), Interreg (tutti) e Creative Europe (progetti di cooperation)
- Personale tecnico amministrativo delle Strutture contabili su cui grava il progetto
- Research Manager dipartimentali (per i progetti in cui l'Ateneo è partner)

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Unità di processo Programmi e progetti Interreg, LIFE, EMFAF, Cultura, COST (ILECC)
via San Giacomo 7 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088162 | aric.interreg@unibo.it | aric.life@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

Per i progetti coordinati, la Struttura che intende avvalersi del servizio di gestione ARIC deve farne richiesta in fase di progettazione e deve deliberare in Consiglio di Dipartimento l'assegnazione ad ARIC, indicando in delibera l'importo incluso nel budget e riconosciuto ad ARIC.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/ProgrammaLife.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/Interreg.aspx
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/CreativeEurope.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.2 STUDI E DATI PER LA RICERCA

3.2.1 Supporto all'elaborazione e gestione dei dati della ricerca

DESCRIZIONE

Il servizio di supporto alla gestione dei dati di ricerca è rivolto a studentesse e studenti, dottorande e dottorandi, assegniste e assegnisti, borsiste e borsisti, personale docente e ricercatore, nonché al personale tecnico amministrativo a supporto delle attività di ricerca per accompagnare gli stessi a una gestione consapevole dei dati della ricerca, in linea coi principi di Open Science, affinché questi siano trattati in modo corretto, completo, affidabile, interoperabile e tracciabile.

Le attività del servizio di supporto alla gestione dei dati sono:

- informazione sulle pratiche di Open Science rilevanti per la gestione dei dati di ricerca;
- consulenza sulla corretta gestione del dato e sulla scrittura del Data Management Plan;
- supporto nella scelta di risorse e infrastrutture per la corretta gestione del dato;
- supporto ai gruppi di ricerca vincitori di progetti competitivi finanziati da terzi con obblighi di redazione del Data Management Plan.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti, dottorande e dottorandi, assegniste e assegnisti, borsiste e borsisti
- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo a supporto delle attività di ricerca

A CHI RIVOLGERSI

Area Ricerca - Settore Coordinamento Servizi Ricerca e Progetti di Area (CSR)
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088454 | aric.datasteward@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta del servizio di supporto viene effettuata di regola contattando il Settore di riferimento, tramite

e-mail, telefono e/o concordando riunioni a distanza (via Teams) o in presenza.

Le richieste sono trattate secondo l'ordine di priorità d'arrivo, salvo motivate ragioni di urgenza da esplicitare in fase di richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://www.unibo.it/it/ricerca/open-science/open-science

https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/OpenScience.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, incontri in presenza concordati)
Tempestività	Tempo massimo di presa in carico della richiesta	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Semestrale
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

3.3 SERVIZI ALLE IMPRESE

3.3.1 Informazioni su brevetti, trasferimento tecnologico e innovazione

DESCRIZIONE

Il servizio offre alle aziende e ad altri soggetti interessati l'opportunità di entrare in contatto e collaborare con l'Ateneo per sviluppare risultati di ricerca con potenziale di innovazione e contribuire a generare impatto economico e sociale tramite attività di valorizzazione della ricerca e dei titoli di proprietà intellettuale dell'Ateneo. In particolare è possibile consultare e informarsi su brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale dell'Ateneo nel comune interesse di valorizzare i risultati di ricerca verso il mondo industriale, il mercato e la società (trasferimento di conoscenza).

A CHI È DESTINATO

- Aziende
- Investitori

- Associazioni di categoria
- Altri Atenei
- Enti pubblici e privati
- Altre istituzioni di ricerca

A CHI RIVOLGERSI

Area Innovazione - Settore Knowledge Transfer Office – bioeconomia e Ingegneria e finanziamenti per l'innovazione

Area Innovazione - Settore Knowledge Transfer Office – life sciences, scienze sociali e umane, varietà vegetali e attività di supporto
via Marsala 49 - 40126 Bologna | kto@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le aziende e altri soggetti interessati possono consultare l'elenco dei brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale dell'Ateneo disponibili per accordi di sviluppo e valorizzazione, ricercabili per aree tematiche e anche per parole chiave (es. protesi), sul sito www.unibo.it/brevetti o www.unibo.it/patents.

In caso di interesse per un titolo di proprietà intellettuale, le richieste per ulteriori informazioni possono essere inviate per e-mail a kto@unibo.it o ai riferimenti e-mail e telefonici delle persone knowledge transfer manager riportati nella sezione "Contatti" delle schede dei titoli di proprietà intellettuale presenti sul sito www.unibo.it/brevetti o www.unibo.it/patents.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

brevetti e altri titoli di proprietà intellettuale: www.unibo.it/brevetti o www.unibo.it/patents

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Riscontri forniti alle richieste di informazioni sui titoli di proprietà intellettuale senza reclami sul totale dei riscontri	%	>90

3.3.2 Imprenditorialità accademica

DESCRIZIONE

Il servizio promuove la creazione di nuove imprese innovative spin-off e startup, valorizzando i risultati di ricerca e le competenze acquisite da personale strutturato e comunità studentesca dell'Ateneo. L'obiettivo principale è favorire l'innovazione e generare impatto economico e sociale sul territorio. Il servizio offre diverse attività, tra cui iniziative di *open innovation* per la generazione di nuove idee e lo scouting di talenti; pubblicazione di bandi e call volti a identificare e supportare gruppi imprenditoriali dell'Ateneo, anche tramite l'erogazione di percorsi formativi; organizzazione di eventi per facilitare l'incontro tra gli attori dell'ecosistema dell'innovazione; attività di supporto alla prototipazione delle idee innovative tramite il proprio laboratorio di prototipazione che offre servizi personalizzati di fabbricazione digitale, sviluppo di componenti elettroniche e prototipazione rapida, attrezzato con strumenti tecnologicamente avanzati come stampanti 3D, Laser cutter e Scanner 3D; sostegno ai progetti imprenditoriali più promettenti, anche grazie alla attiva collaborazione con Almacube, *innovation hub* di Ateneo, e altri soggetti dell'ecosistema, per garantire un ambiente favorevole alla nascita e al consolidamento di nuove iniziative imprenditoriali.

A CHI È DESTINATO

- Imprese
- Altri Atenei
- Enti pubblici e privati
- Associazioni di categoria
- Altre istituzioni di ricerca
- Investitori
- Intermediari dell'innovazione
- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Dottorande e dottorandi
- Specializzande e specializzandi

A CHI RIVOLGERSI

Area Innovazione – Unità di processo KTO - Nuova imprenditorialità
Via Foscolo 7 - 40123 Bologna | telefono: +39 051 2080629 | kto.imprenditorialita@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

E-mail, telefono, videoconferenza con Microsoft Teams o incontri in presenza su appuntamento.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://site.unibo.it/idea/it
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/imprenditorialita

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (e-mail, sito internet, Teams, telefono, appuntamento in presenza)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Richieste supportate nel periodo di riferimento su richieste pervenute Reclami ricevuti sul totale delle richieste supportate	%	>90 <5

3.3.3 Rapporti Ateneo - imprese

DESCRIZIONE

Il servizio mira a favorire i rapporti con il tessuto industriale per valorizzare le competenze dell'Ateneo assicurando la promozione e l'attuazione di una politica proattiva di sviluppo delle opportunità di collaborazione università-impresa, allo scopo di ampliare e diversificare le collaborazioni, aumentarne quantità e qualità, ampliando il coinvolgimento di ricercatrici e ricercatori, anche con una logica multidisciplinare.

Elenco dei servizi erogati:

- consulenza a imprese e personale di ricerca dell'Ateneo su opportunità e strumenti di collaborazione università-imprese;
- analisi dei fabbisogni delle imprese, identificazione degli strumenti di collaborazione più idonei, indirizzamento verso il personale e le Strutture di Ateneo funzionali all'esigenza specifica;
- informativa di base su incentivi e agevolazioni fiscali connesse agli strumenti di collaborazione università-imprese.

A supporto della strategia di Ateneo di rafforzamento delle sinergie con il tessuto imprenditoriale, vengono inoltre portate avanti le seguenti attività:

- promozione di iniziative volte a facilitare la creazione di relazioni strutturate e continuative, mediante la promozione e lo sviluppo di iniziative di medio-lungo termine: Partnership Agreements, Joint Labs, Corporate Academy;
- eventi informativi sulle opportunità di collaborazione università-imprese;
- workshop tematici per favorire il matchmaking tra imprese e capacità di ricerca e innovazione dell'Ateneo.

A CHI È DESTINATO

- Imprese e associazioni di imprese
- Personale docente e ricercatore dell'Ateneo
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Innovazione - Settore Rapporti con le Imprese
via Marsala 49 - 40126 Bologna | industrial.partnerships@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Gli utenti interessati possono inviare le loro richieste all'e-mail di ufficio: industrial.partnerships@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio: industrial.partnerships@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Università e Imprese: pagina del Portale di Ateneo, accessibile a tutti gli utenti, esterni e interni.
Collaborare con le Imprese: pagina della Intranet di Ateneo, accessibile ai soli utenti interni.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4[19] (e-mail, telefono, Teams, appuntamento in presenza)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	%	<10

[19] Le informazioni in merito al servizio sono reperibili tramite: pagine del Portale di Ateneo dedicate alle Imprese, brochure di presentazione delle opportunità di collaborazione università-imprese, post su canali social di Ateneo, pagine della Intranet di Ateneo dedicate alle collaborazioni con enti e imprese (solo per utenza interna).

3.4 SERVIZI AL TERRITORIO

3.4.1 Informazioni e supporto per attivare forme di collaborazione mediante la costituzione di enti terzi

DESCRIZIONE

Il servizio offre informazioni e supporto per attivare forme di collaborazione nello svolgimento di attività di ricerca e di innovazione mediante la costituzione di enti terzi quali consorzi, fondazioni, società (nei limiti della normativa vigente), associazioni e Centri Interuniversitari, con l'obiettivo di valorizzare le competenze e assicurare l'attuazione di una politica proattiva di sviluppo delle opportunità di collaborazione.

A CHI È DESTINATO

- Università
- Enti di ricerca
- Enti pubblici e privati
- Imprese
- Personale docente e ricercatore

A CHI RIVOLGERSI

Area Innovazione – Settore Partecipazione a enti per la ricerca e l'innovazione
largo Trombetti 1 – 40126 Bologna | arag.spa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I soggetti interessati possono inoltrare le richieste di informazioni alla seguente e-mail: arag.spa@unibo.it

I soggetti interessati possono consultare l'elenco degli enti partecipati da Alma Mater Studiorum – Università di Bologna al seguente link: https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/enti-controllati/enti-controllati

MODALITÀ RECLAMI

La posta elettronica è un canale diretto per l'utente al fine di segnalare eventuali reclami.
L'indirizzo è il seguente: arag.spa@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/enti-partecipati

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/3211/4814/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	%	<10

4. IDENTITÀ, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
4.1 IDENTITÀ DI ATENEO	4.1.1 Merchandising 4.1.2 Concessione patrocinio e uso del marchio di Ateneo
4.2 COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	4.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico 4.2.2 Social media istituzionali di Ateneo 4.2.3 Ufficio stampa 4.2.4 Unibomagazine 4.2.5 WebDesk: servizio assistenza portale e progetti web

4.1 IDENTITÀ DI ATENEO

4.1.1 Merchandising

DESCRIZIONE

Per favorire la diffusione della propria immagine e del proprio brand a livello nazionale e internazionale, l'Università di Bologna promuove politiche attive di valorizzazione del proprio Marchio. Tra queste, il merchandising svolge un importante ruolo strumentale per il consolidamento dello spirito di appartenenza e di identità collettiva della comunità universitaria.

La gestione della collezione di Merchandising dell'Università di Bologna è affidata al CUS Bologna.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo
- Cittadine, cittadini e turiste e turisti

A CHI RIVOLGERSI

Per gli esterni (comunità studentesca, cittadine e cittadini, ecc…) è possibile acquistare presso il punto vendita Unibo Store a Bologna e nei corner dei Campus della Romagna, presso gli Store Macron in Aeroporto, in Galleria Cavour ed in via Stalingrado, presso il Gift Shop di Bologna Welcome in Piazza Maggiore, nonché online sulla piattaforma e-commerce (https://www.unibostore.it).

Punto vendita Unibo Store di Bologna
piazza Verdi 2/A - 40126 Bologna | telefono: +39 0515060481 | cusb.store@unibo.it
Orario di apertura store piazza Verdi: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00 | https://www.unibostore.it

Per le Aree dell'Amministrazione e le Strutture di Ateneo
CUSB Servizio Merchandising Strutture
telefono: +39 051 5060481 | merchandising@unibo.it | Orario di servizio: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per gli acquisti da parte di Aree e Strutture d'Ateneo
Le richieste devono essere inviate a merchandising@unibo.it.
Il personale CUSB che si occupa del merchandising d'Ateneo fornisce informazioni circa gli articoli disponibili/ordinabili e formula un preventivo per la fornitura, ivi compresi eventuali costi accessori (impianto colore e stampa in caso di personalizzazioni, consegna a mezzo corriere).
Al fine di agevolare gli acquisti occorre prendere contatto con CUSB in tempi utili a garantire la gestione delle richieste. Tutte le informazioni sono disponibili sulla Intranet di Ateneo: https://intranet.unibo.it/Ateneo/Pagine/Merchandising.aspx

Per gli acquisti da parte di persone fisiche
La vendita al pubblico avviene all'Unibo Store di piazza Verdi 2/A (Bologna), aperto dal lunedì al venerdì con orario dalle 9.00 alle 19.00.
È inoltre possibile acquistare online su www.unibostore.it. Il sito riporta anche il dettaglio degli ulteriori punti vendita in cui è possibile reperire il merchandising d'Ateneo.

MODALITÀ RECLAMI

Per gli acquisti da parte di Aree e Strutture d'Ateneo
per eventuali reclami è possibile scrivere a merchandising@unibo.it

Per gli acquisti da parte di persone fisiche effettuati

- presso store fisici: è possibile scrivere a merchandising@unibo.it
- online: inoltrare l'eventuale reclamo a uniboshopcustomercare@macron.com

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: www.unibostore.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (Store, shop online, telefono, e-mail)
Tempestività	Tempo di evasione degli ordini[20] dalla richiesta	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[20] Valore elaborato per gli acquisti online

4.1.2 Concessione patrocinio e uso del marchio di Ateneo

DESCRIZIONE

Il patrocinio è il riconoscimento ufficiale con il quale l'Ateneo, a titolo gratuito, esprime la propria adesione a iniziative promosse da soggetti terzi, ritenute meritevoli, tramite l'autorizzazione a far uso del marchio di Ateneo, eventualmente declinato sulle Strutture, associato alla dicitura "con il Patrocinio di".
Il patrocinio può essere concesso dall'Ateneo, da un Campus o da un Dipartimento. È possibile richiedere il patrocinio solo per iniziative senza scopo di lucro che rientrano nelle finalità istituzionali dell'Ateneo.
Il patrocinio di Campus si richiede per iniziative strettamente connesse al territorio di riferimento (Cesena, Forlì, Ravenna o Rimini).
Il patrocinio di Dipartimento si richiede per iniziative strettamente connesse allo specifico ambito scientifico del Dipartimento.

A CHI È DESTINATO

Soggetti esterni interessati (organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, imprese sociali, comitati e fondazioni senza fini di lucro, altri soggetti pubblici e/o privati per attività di interesse culturale senza scopo di lucro, ecc.)

A CHI RIVOLGERSI

Per la richiesta del patrocinio di Ateneo: Segreteria del Rettore segrettore@unibo.it
Per la richiesta del patrocinio di Campus alle Segreterie amministrative:

Campus di Cesena
CampusCesena.PresConsCampus.Mbx@unibo.it

Campus di Forlì
CampusForli.PresConsCampus.Mbx@unibo.it

Campus di Ravenna
campusravenna.staff@unibo.it

Campus di Rimini
campusrimini.segrdirezione@unibo.it

Per la richiesta del patrocinio di **Dipartimento**: al contatto dedicato alla richiesta di patrocinio, nella pagina "Servizi amministrativi" del sito di Dipartimento.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Dopo aver compilato l'apposito modulo, la richiesta di patrocinio va inviata all'indirizzo e-mail della Segreteria del Rettore (segrettore@unibo.it) in caso di richiesta del patrocinio di Ateneo, oppure alle singole Strutture in caso di richiesta di patrocinio di Struttura.
In particolare, le richieste del patrocinio dei Campus vanno inviate agli indirizzi di cui alla sezione "A chi rivolgersi".
La richiesta deve essere ricevuta dagli uffici competenti in tempo utile e, in ogni caso, 30 giorni prima della data dell'iniziativa.
Non si potrà tenere conto della richiesta che giungerà a meno di 30 giorni dall'iniziativa, salvo eccezioni adeguatamente motivate dal richiedente.
La risposta all'istanza avviene prevalentemente via e-mail, con la quale vengono trasmesse le comunicazioni di concessione o non concessione e le versioni grafiche del marchio coerenti con la normativa grafica vigente, nonché le modalità di utilizzo.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/immagine-identita-e-marchio/patrocinio-di-ateneo-e-di-struttura-a-soggetti-terzi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo di evasione delle richieste	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

4.2 COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

4.2.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico

DESCRIZIONE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta il primo punto di riferimento per tutti coloro che hanno esigenza di entrare in contatto con l'Università di Bologna. L'URP accoglie gli utenti e risponde ai loro quesiti cercando di facilitare l'accesso alle informazioni, agli atti e alle procedure amministrative.

Eroga il servizio di informazione e comunicazione al pubblico in ottica di accessibilità multicanale mediante telefono, posta elettronica e front office (nei Campus su appuntamento). L'URP di Bologna risponde inoltre ai direct message dei canali social istituzionali di Ateneo e gestisce il canale Telegram rivolto alle studentesse e agli studenti.

Garantisce l'accoglienza di ogni tipologia di utenza a cui viene fornito un primo orientamento sui servizi dell'Ateneo, sugli uffici di specifica competenza e sulla normativa interna.

I servizi offerti sono:

- generali di tipo didattico e amministrativo;
- informazioni guida ai servizi dell'Ateneo, in modo da chiarire le competenze dei vari uffici e da indirizzare l'utenza verso il servizio corretto a seconda della necessità;
- punto di ascolto per segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- punto di accoglienza delle richieste di accesso civico e accesso documentale, gestite secondo la normativa vigente e secondo quanto riportato nella sezione informativa dedicata sul portale.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti potenziali e loro familiari
- Studentesse e studenti iscritti e loro familiari
- Laureate, laureati e loro familiari
- Cittadinanza
- Pubbliche amministrazioni, enti, associazioni e Aziende private
- Stakeholder istituzionali

A CHI RIVOLGERSI

I recapiti e gli orari di apertura aggiornati, eventuali avvisi, il personale afferente, i servizi erogati e le indicazioni per usufruirne sono pubblicati online.

Bologna – Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna
telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it | https://www.instagram.com/unibo/ | https://t.me/Unibo_Official
URP Sede di Bologna: www.urp.unibo.it

Campus di Cesena – Ufficio Orientamento, Placement e Relazioni con il Pubblico
via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono +39 0547 338900 | campuscesena.orientamentourp@unibo.it
URP Campus di Cesena: www.unibo.it/UrpCesena

Campus di Forlì – Ufficio Orientamento, Placement e Relazioni con il Pubblico
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374800 | campusforli.orientamentourp@unibo.it
URP Campus di Forlì: https://www.unibo.it/it/campus-forli/servizi-di-campus/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp

Campus di Ravenna – Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936290 | urp.ravenna@unibo.it
URP Campus di Ravenna: www.unibo.it/UrpRavenna

Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, tirocini e relazioni con il pubblico - URP
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434157 | urp.rimini@unibo.it
URP Campus di Rimini: www.unibo.it/UrpRimini

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

È possibile rivolgersi agli uffici URP mediante i canali indicati nella sezione a chi rivolgersi.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Bologna e delle sedi dei Campus.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | urp@unibo.it

Campus di Cesena – Ufficio Orientamento, Placement e Relazioni con il Pubblico
via Montalti 69 - 47521 Cesena | campuscesena.orientamentourp@unibo.it

Campus di Forlì – Ufficio Orientamento, Placement e Relazioni con il Pubblico
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | campusforli.orientamentourp@unibo.it

Campus di Ravenna - Ufficio Relazioni con il Pubblico
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | urp.ravenna@unibo.it

Campus di Rimini - Ufficio Orientamento, tirocini e relazioni con il pubblico
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | urp.rimini@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

- URP Sede di Bologna: www.urp.unibo.it
- URP Campus di Cesena: www.unibo.it/UrpCesena
- URP Campus di Forlì: https://www.unibo.it/it/campus-forli/servizi-di-campus/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp
- URP Campus di Ravenna: www.unibo.it/UrpRavenna
- URP Campus di Rimini: www.unibo.it/UrpRimini

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (e-mail, telefono, appuntamento in presenza, virtual desk, DM) Dettagli nella sezione descrizione
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	3
Efficacia oggettiva	Numero di iscritti al canale Telegram in rapporto al numero totale di iscritti all'Ateneo[21]	%	>19,5

[21] Dato aggiornato al 14.11.2023

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-5)		
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**
Efficacia percepita	Domanda specifica sulla soddisfazione complessiva relativa al supporto erogato attraverso canali call center, front e e-mail	4,55

Fonte dati: Indagine interna di *Customer Satisfaction* URP 2022 - sede di Bologna

4.2.2 Social media istituzionali di Ateneo

DESCRIZIONE

L'Università di Bologna utilizza quotidianamente i social network per informare, comunicare e favorire la partecipazione, il confronto e il dialogo con i propri utenti: personale docente e personale tecnico amministrativo, società, mondo accademico, aziende e altre istituzioni e, in particolare, comunità studentesca attuale e potenziale. Tutti i canali social istituzionali contribuiscono al posizionamento dell'Ateneo e ad accrescere la sua reputazione, anche a livello internazionale.

L'Università è presente sui seguenti canali social, per i quali è stato individuato per ognuno un target specifico.
Instagram (https://www.instagram.com/unibo/).
TikTok JoinUnibo (https://www.tiktok.com/@joinunibo)
Instagram Uniboper (https://www.instagram.com/uniboper/).
Telegram (https://t.me/Unibo_Official).
LinkedIn (https://www.linkedin.com/school/7283/admin/feed/posts/).
Facebook (https://www.facebook.com/unibo.it).
X (https://twitter.com/Unibo).
Spreaker e le principali piattaforme di diffusione di podcast (https://www.spreaker.com/user/unibo).
YouTube (https://www.youtube.com/user/UniBologna).

A CHI È DESTINATO

- Instagram (https://www.instagram.com/unibo/). Target: comunità studentesca iscritta nazionale e internazionale iscritta
- TikTok JoinUnibo (https://www.tiktok.com/@joinunibo). Target: future studentesse e futuri studenti a livello nazionale e internazionale
- Instagram Uniboper (https://www.instagram.com/uniboper/). Target: società tutta interessata a conoscere l'impatto dell'Università di Bologna
- Telegram (https://t.me/Unibo_Official). Target: comunità studentesca iscritta nazionale e internazionale
- LinkedIn (https://www.linkedin.com/school/7283/admin/feed/posts/). Target: mondo delle imprese, professionisti, comunità Unibo (TA-Docenti), stakeholder, alumni, personale ricercatore
- Facebook (https://www.facebook.com/unibo.it). Target: pubblico adulto interessato a conoscere le principali notizie istituzionali dell'Alma Mater
- X (https://twitter.com/Unibo). Target: personale ricercatore a livello nazionale e internazionale, stampa, stakeholder
- Spreaker e le principali piattaforme di diffusione di podcast (https://www.spreaker.com/user/unibo): pubblico interessato a conoscere i podcast sulla ricerca dell'Università
- YouTube (https://www.youtube.com/user/UniBologna). Target: tutti, in quanto repository generale istituzionale dei video dell'Università di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Comunicazione – Redazione social
redazionecomunicazione@unibo.it

È possibile contattare la redazione anche mandando messaggi direttamente in Direct Message nei canali previsti.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta di pubblicazione di contenuti deve essere fatta contattando la redazione all'indirizzo redazionecomunicazione@unibo.it

La pubblicazione dell'informazione è a discrezione della redazione.

MODALITÀ RECLAMI

Per eventuali reclami è possibile scrivere a redazionecomunicazione@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

- Instagram (https://www.instagram.com/unibo/).
- TikTok JoinUnibo (https://www.tiktok.com/@joinunibo).
- Instagram Uniboper (https://www.instagram.com/uniboper/).
- Telegram (https://t.me/Unibo_Official).
- LinkedIn (https://www.linkedin.com/school/7283/admin/feed/posts/).
- Facebook (https://www.facebook.com/unibo.it).
- X (https://twitter.com/Unibo).
- Spreaker e le principali piattaforme di diffusione di podcast (https://www.spreaker.com/user/unibo):
- YouTube (https://www.youtube.com/user/UniBologna)
- https://www.unibo.it/it/ateneo/privacy-e-note-legali/policy-utilizzo--spazi-social-universita-di-bologna

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Direct Message)
Tempestività	Tempo di presa in carico dalla richiesta	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Follower	Numero	744.165[22]

[22] Follower per singolo canale: Facebook 132.146, Instagram 143.000; Instagram Uniboper 4.557, Twitter 29.929, Linkedin 385.881, Telegram 17.252, Youtube 31.400.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,11	4,15	3,84
	Soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi di informazione e diffusione informativa attraverso il sito e i social media di Ateneo da parte del personale tecnico amministrativo	4,11	4,14	3,98
		2022	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo attraverso i media da parte delle studentesse e degli studenti iscritti al primo anno	4,41	4,55	4,10
	Soddisfazione relativa alla valorizzazione dell'immagine esterna dell'Ateneo attraverso i media da parte delle studentesse e degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,49	4,56	3,95

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

4.2.3 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, nell'ambito di tutte le attività istituzionali dell'Ateneo: attività corporate, didattica, ricerca, terza missione.

A CHI È DESTINATO

Giornaliste e giornalisti della carta stampata, del web, della radio e della televisione, dei social media

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Comunicazione - Ufficio stampa di Ateneo
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088664 | ufficiostampa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per ricevere comunicati stampa le giornaliste e i giornalisti, le operatrici e gli operatori, le fotografe e i fotografi, possono chiedere di essere inseriti nella mailing list; per la partecipazione ad eventi pubblici devono scrivere all'ufficio stampa per richiedere l'accredito.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: https://magazine.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Comunicati stampa	Numero	196

4.2.4 Unibomagazine

DESCRIZIONE

UniboMagazine è lo strumento di informazione online dell'Università di Bologna. È aggiornato quotidianamente per esprimere il punto di vista dell'Ateneo sugli avvenimenti e sul mondo universitario. Riporta notizie e approfondimenti, video e foto relative alle attività istituzionali, di didattica, ricerca e terza missione, l'agenda degli eventi e alle iniziative che coinvolgono tutta la comunità universitaria, racconta degli ospiti e delle personalità che visitano l'Ateneo, delle scoperte e dei progetti di ricerca, presenta i libri, i successi sportivi, i premi e i riconoscimenti.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Cittadine e cittadini, la società tutta
- Mondo delle imprese, professionisti
- Stakeholder istituzionali a livello locale e nazionale
- Personale docente e ricercatore

- Assegniste e assegnisti, borsiste e borsisti
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Comunicazione - Ufficio stampa di Ateneo
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088664 | ufficiostampa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta di pubblicazione di articoli, eventi e/o iniziative deve essere fatta contattando la redazione all'indirizzo e-mail ufficiostampa@unibo.it
La pubblicazione dell'informazione è a discrezione della redazione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: https://magazine.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla presa in carico	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Visualizzazione della pagina	Numero	>879.869

4.2.5 WebDesk: servizio assistenza portale e progetti web

DESCRIZIONE

Webdesk è il servizio di assistenza per tutti i siti web di Ateneo e fornisce supporto per informazioni, problemi e segnalazioni legate al funzionamento e alla gestione dei siti web, oltre che per il portale Unibo.it e il portale Intranet.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo
- Cittadine e cittadini

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Portale e progetti web | webdesk@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è fruibile via e-mail o telefono.
WebDesk
via Marsala 49 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080668 | webdesk@unibo.it
Orario: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 11.30, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30

Viene, inoltre, contattato automaticamente attraverso il *form* di segnalazione di pagina non trovata che compare agli utenti dei siti durante la navigazione.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/4588/4672/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla presa in carico	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero delle richieste evase sul totale ricevuto	%	99,9%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla facilità di navigazione del sito web di Ateneo da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,64	4,53	3,71
	Soddisfazione relativa alla facilità di navigazione del sito web di Ateneo da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,47	4,54	3,67

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

5. RISORSE UMANE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
5.1 SERVIZI AL PERSONALE	5.1.1 Servizio informativo e di supporto alle procedure selettive per ricercatrici e ricercatori a tempo determinato (RTD e RTT), collaboratrici e collaboratori, esperte ed esperti linguistici/che (CEL), personale tecnico amministrativo (TA) e collaboratrici e collaboratori (compresi assegniste e assegnisti di ricerca, docenti a contratto, tutor didattici, formatrici e formatori linguistici) 5.1.2 Mobilità esterna 5.1.3 Punto informativo per pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente 5.1.4 Attività di consulenza previdenziale 5.1.5 Servizi rivolti al personale con disabilità o con fragilità 5.1.6 Servizi di consulenza per ospitare tirocinanti extracurriculari 5.1.7 Servizio di supporto psicologico "Avrò cura di me" 5.1.8 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico TPER S.p.A. per il personale tecnico amministrativo e accademico 5.1.9 Abbonamenti ferroviari annuali regionali Trenitalia TPER S.C.a.R.L. 5.1.10 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico Start Romagna S.p.A. 5.1.11 Rimborsi spese di trasferta a personale diverso dal personale dipendente 5.1.12 Supporto ospiti internazionali per attività didattica, ricerca e formazione personale

5.1 SERVIZI AL PERSONALE

5.1.1 Servizio informativo e di supporto alle procedure selettive per ricercatrici e ricercatori a tempo determinato (RTD e RTT), collaboratrici e collaboratori, esperte ed esperti linguistici/che (CEL), personale tecnico amministrativo (TA) e collaboratrici e collaboratori (compresi assegniste e assegnisti di ricerca, docenti a contratto, tutor didattici, formatrici e formatori linguistici)

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce supporto a candidate e candidati nell'ambito delle procedure concorsuali relative a RTD e RTT, CEL, TA e nell'ambito delle selezioni per l'attribuzione di contratti di lavoro autonomo (compresi gli assegni di ricerca, i contratti di insegnamento, di tutorato e di formazione linguistica) banditi dall'Ateneo di Bologna.

A CHI È DESTINATO

- Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per la partecipazione alle selezioni
- Interessate ed interessati ad essere assunti nei ruoli presso l'Ateneo di Bologna o a collaborare con l'Ateneo di Bologna

A CHI RIVOLGERSI

Area del Personale - Settore Selezione e Contratti - Ufficio Ricercatori a Tempo Determinato
piazza Verdi 3 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088166/2098972/2098958 |
apos.ricercatoritempodeterminato@unibo.it

Area del Personale - Settore Selezione e Contratti - Ufficio Reclutamento, contratti di lavoro flessibile e assegni di ricerca
piazza Verdi 3 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2098973/979/919/978 |
apos.reclutamentotacontrattiassegni@unibo.it

Area del Personale - Settore Selezione e Contratti - Ufficio Didattica e Contratti d'insegnamento
piazza Verdi 3 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2098952/8951/9612/9617 |
apos.profacontratto@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

È possibile partecipare ai bandi di concorso/selezione che sono pubblicati dall'Ateneo e consultabili sul portale nelle rispettive sezioni dedicate, di cui si riportano di seguito i link:

Concorsi per l'assunzione di RTD e RTT
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 https://bandi.miur.it/index.php e sul Portale dell'Unione Europea http://ec.europa.eu/euraxess/

Per gli RTD le domande di ammissione ai concorsi pubblici dovranno essere presentate esclusivamente online, utilizzando la piattaforma POL (Personale On Line) disponibile alla pagina https://personale.unibo.it/pol/welcome.htm

Per gli RTT Le domande di ammissione ai concorsi pubblici dovranno essere presentate esclusivamente online, utilizzando la piattaforma Pica (Piattaforma Integrata Concorsi Atenei) disponibile alla pagina https://pica.cineca.it/unibo/

Concorsi per l'assunzione di personale tecnico amministrativo a tempo determinato e indeterminato
http://www.unibo.it/it/ateneo/concorsi-e-selezioni/bandi-e-avvisi-ta

Le informazioni relative a tali bandi sono pubblicate anche nel Portale del Reclutamento del Dipartimento della Funzione Pubblica https://www.inpa.gov.it/#bandi-avvisi

Le domande di ammissione ai concorsi pubblici dovranno essere presentate esclusivamente online, utilizzando la piattaforma Pica (Piattaforma Integrata Concorsi Atenei) disponibile alla pagina https://pica.cineca.it/unibo/

Concorsi per l'assunzione di Collaboratrici, Collaboratori ed Esperte, Esperti Linguistici/che (CEL)
www.unibo.it/it/ateneo/concorsi-e-selezioni/Bandi-collaboratori-ed-esperti-linguistici

Le informazioni relative a tali bandi sono pubblicate anche nel Portale del Reclutamento del Dipartimento della Funzione Pubblica https://www.inpa.gov.it/#bandi-avvisi

Le domande di ammissione ai concorsi pubblici dovranno essere presentate esclusivamente online, utilizzando la piattaforma Pica (Piattaforma Integrata Concorsi Atenei) disponibile alla pagina https://pica.cineca.it/unibo/

Procedure selettive per contratti di lavoro autonomo
https://bandi.unibo.it/collaborazioni/incarichi
Le domande di partecipazione potranno essere presentate utilizzando le modalità previste nello specifico bando.

Procedure selettive per l'affidamento di assegni di ricerca
https://bandi.unibo.it/ricerca/assegni-ricerca

Le domande di partecipazione dovranno essere presentate esclusivamente online, utilizzando la piattaforma POL (Personale On Line) disponibile alla pagina https://personale.unibo.it/pol/welcome.htm

Procedure selettive per l'affidamento di contratti di insegnamento, di tutorato e di formazione linguistica
https://www.unibo.it/it/ateneo/lavora-con-noi/Come-diventare-docenti-a-contratto-tutor-didattici-formatori-linguistici
Le domande di partecipazione dovranno essere presentate esclusivamente online, utilizzando la piattaforma POL (Personale On Line) disponibile alla pagina https://personale.unibo.it/pol/welcome.htm

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Informativa sulla mission degli uffici
www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/727/3262/index.html

Regolamenti per la disciplina dei ricercatori a tempo determinato
RTD: https://normateneo.unibo.it/Regolamento_ricercatori_a_tempo_determinato.html_
RTT: https://normateneo.unibo.it/regolamento-per-la-disciplina-dei-ricercatori-a-tempo-determinato-in-tenure-track-rtt-ai-sensi-dell2019art-24-della-l-240-2010-cosi-come-modificato-dalla-l-79-2022

Regolamento in materia di accesso all'impiego presso l'Università degli studi di Bologna da parte del personale tecnico-amministrativo:
https://normateneo.unibo.it/accessoimpiego.html

Regolamento di Ateneo per la costituzione di graduatorie finalizzate all'assunzione di personale tecnico amministrativo a tempo determinato:
https://normateneo.unibo.it/regolamento-di-ateneo-per-la-costituzione-di-graduatorie-finalizzate-all2019assunzione-di-personale-tecnico-amministrativo-a-tempo-determinato

Regolamento CEL:
https://normateneo.unibo.it/collaboratorilinguistici.html

Regolamento per gli assegni di ricerca di cui alla L. 240/2010:
https://normateneo.unibo.it/assegni_ricerca.html

Regolamento per la disciplina dei contratti di insegnamento e di tutorato:
https://normateneo.unibo.it/contratti_insegnamento_e_tutorato.html

Accesso ai documenti amministrativi:
www.normateneo.unibo.it/NormAteneo/dirittoaccesso.htm

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	10
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.2 Mobilità esterna

DESCRIZIONE

L'Ufficio preposto ha il compito di gestire le procedure di mobilità esterna in entrata e in uscita e i rapporti con gli enti esterni coinvolti.

A CHI È DESTINATO

- Personale tecnico amministrativo, dipendente di altre PA interessato a essere trasferito presso il nostro Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area del Personale - Settore Inserimento e sviluppo professionale - Ufficio Orientamento professionale e mobilità
piazza Verdi 3 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2098999/9416/8902 - 051 2088532 | apos.mobilitaesterna-ta@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Mobilità esterna in entrata con partecipazione a bandi
È possibile partecipare a bandi di mobilità esterna indetti da Unibo. I bandi di mobilità pubblicati sono consultabili sul Portale di Ateneo nella sezione dedicata e sul Portale del Reclutamento InPA.

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 e via telefono nei seguenti orari:
lunedì, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00
mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 11.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
www.unibo.it/it/ateneo/concorsi-e-selezioni/bandi-e-avvisi-ta
https://www.inpa.gov.it/

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, pec)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.3 Punto informativo per pagamento compensi a personale diverso dal personale dipendente

DESCRIZIONE

Il servizio assicura la tempestiva e corretta elaborazione dei cedolini paga/compensi per il personale esterno non strutturato, garantendo il rispetto degli adempimenti tributari, contributivi e assicurativi.
Inoltre, fornisce consulenza e assistenza ai soggetti esterni ai fini del corretto inquadramento fiscale e contributivo, compilazione di autodichiarazioni e modulistica.

A CHI È DESTINATO

- Titolari di borse di studio e assegni di tutorato, tesi all'estero, tirocini formativi, premi di studio, titolari di borse di studio per mobilità internazionale (Erasmus, Erasmus ICM, Overseas, Unibo Azione, MAECI)
- Studentesse e studenti per attività di collaborazione 150 ore
- 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 Organi Accademici
- Personale docente a contratto e tutor della didattica
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Dottorande e dottorandi
- Specializzande e specializzandi medici e non medici

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Finanza e Contabilità - Settore Fiscale - Ufficio compensi
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099205 | fax: 051 2086088 | arag.compensi@unibo.it

Bologna - Area Finanza e Contabilità - Settore Gestione Ciclo Passivo - Borse e Benefici Economici a Studenti
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099185 | arag.borsestudentiedottorati@unibo.it

Campus di Cesena - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità
via dell'Università 50 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338924 | acce.ufficiocontabilita@unibo.it

Campus di Forlì - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374320 | acfo.bilancio@unibo.it

Campus di Ravenna - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contratti, Missioni e Compensi, Patrimonio Ravenna
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936283 | acra.bandi-compensi@unibo.it

Campus di Rimini - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità
via Angherà 22 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434174 | acrn.ssca@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: dalle 9.00 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Per Bologna: www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/726
Per Cesena: https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/4586/4624/index.html
Per Forlì: https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione-e-sedi/amministrazione-generale/4587/4681/
Per Ravenna:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione-e-sedi/amministrazione-generale/4500/4510/index.html
Per Rimini:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione-e-sedi/amministrazione-generale/4501/4540/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3[23] (e-mail, telefono, front office)
Tempestività	Tempo medio di riscontro alla richiesta di informazioni dalla presa in carico	Giorno lavorativo	4
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[23] Per il Campus di Forlì e per il Campus di Cesena i canali disponibili sono 4 (e-mail, telefono, Teams, front office).

5.1.4 Attività di consulenza previdenziale

DESCRIZIONE

Il servizio, presidiato dall'Area del Personale, ha l'obiettivo di comunicare al personale dell'Ateneo di Bologna la data di maturazione del diritto a percepire il trattamento pensionistico.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo
- Personale collaboratore ed esperto linguistico

A CHI RIVOLGERSI

Area del Personale - Settore Servizi Previdenziali
piazza Verdi 3 - 40126 Bologna

Personale docente, ricercatore e CEL
telefono: +39 051 2098986/2098990/2098991/2098982| fax: 051 2086003 | apos.pensionidocenti@unibo.it

Personale tecnico amministrativo
telefono: +39 051 2098981/2098985/2099835/2099895 | fax: 051 2086003 | apos.pensioni-ta@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è disponibile su richiesta della/del dipendente da presentare al Settore attraverso posta elettronica, contatto telefonico e modalità telematica (Teams).
Il servizio viene erogato quotidianamente attraverso appuntamenti in presenza, oppure telematici, previo appuntamento, nei seguenti giorni e orari:
lunedì, mercoledì, venerdì dalle 9.00 alle 11.15 | martedì dalle 9.00 alle 11.15; dalle 14.30 alle 15.30 | giovedì dalle 14.30 alle 15.00

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 o insoddisfazione rispetto all'assistenza ricevuta o al servizio erogato.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/727/802/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, appuntamento in presenza, Teams)
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	Giorno lavorativo	30 (estendibile fino a 90 giorni in caso di istruttorie presso altre Amministrazioni)
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al servizio di ricostruzione dell'anzianità ai fini della pensione da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,71	4,52	/
	Soddisfazione relativa al servizio di ricostruzione dell'anzianità ai fini della pensione da parte del personale tecnico amministrativo	5,05	5,07	/

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

5.1.5 Servizi rivolti al personale con disabilità o con fragilità

DESCRIZIONE

L'Ufficio preposto ha il compito di favorire un inserimento mirato e un processo di inclusione, durante l'intero arco lavorativo, di persone con disabilità o di persone che si trovino in situazioni di difficoltà lavorative e/o personali e curarne il costante inserimento, avendo come riferimento il principio dell'accomodamento ragionevole, orientando, cioè, il contesto lavorativo al fine di assicurare, alla persona, il più ampio margine di autonomia lavorativa.

A CHI È DESTINATO

- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

Area del Personale - Settore Inserimento e sviluppo professionale - Ufficio Inclusione e tutela lavorativa
piazza Verdi 3 - 40126 Bologna | apos.inclusione@unibo.it | canali Teams

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

È possibile inviare e-mail alla casella di posta dell'ufficio o contattare il personale dell'ufficio via Teams per concordare un incontro.
Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail e via Teams.
Di persona, previo appuntamento, da concordare via e-mail.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/727/3250/3252/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo di attesa media del servizio	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.6 Servizi di consulenza per ospitare tirocinanti extracurriculari

DESCRIZIONE

Il servizio, afferente all'Area del Personale, fornisce specifica consulenza alle Strutture di Ateneo che, nell'ambito della loro autonomia gestionale e di budget, intendono ospitare tirocinanti extracurriculari in osservanza a quanto previsto dalla normativa regionale vigente in materia (L.R. 17/2005 e ss.mm.ii).
In particolare, il servizio fornisce supporto e consulenza ai responsabili gestionali, ai tutor e ai tirocinanti delle Strutture coinvolte, in ogni fase del processo: dalla selezione dei tirocinanti e dei soggetti promotori e certificatori dei tirocini, fino all'effettiva attivazione degli stessi, fungendo da punto di riferimento per il coordinamento delle istruttorie finalizzate a stipulare specifiche Convenzioni e Progetti Formativi individuali. Il servizio fornisce altresì supporto nella gestione, monitoraggio e chiusura dei tirocini.

A CHI È DESTINATO

- Responsabili amministrativo gestionali delle Strutture che intendono ospitare tirocinanti extracurriculari
- Tutor di Ateneo
- Soggetti esterni in possesso dei requisiti soggettivi richiesti per partecipare alle selezioni

A CHI RIVOLGERSI

Area del Personale - Settore Staff e Progetti di Area
piazza Verdi 3 - 40121 Bologna | telefono: +39 051 2099827 | apos.tirociniextracurriculari@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Informativa sulla mission del settore e informazioni utili per i tirocinanti:
https://www.unibo.it/it/ateneo/lavora-con-noi/tirocinio-extracurriculare

Informativa e documenti utili per i Responsabili di struttura e/o per i tutor:
https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Pagine/OspitareTirocinantiExtracurriculari.aspx

Bandi, posizioni aperte: https://bandi.unibo.it/altri-bandi/varie-tipologie

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, Teams, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo	5[24]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[24] I tempi tuttavia possono variare se, per istruttorie di particolare complessità, devono essere acquisiti pareri di altre Aree dell'Amministrazione Generale (fino a 30 giorni) oppure di enti esterni (fino a 90 giorni).

5.1.7 Servizio di supporto psicologico "Avrò cura di me"

DESCRIZIONE

Il servizio offre ascolto, accompagnamento e supporto per affrontare e gestire il sovraccarico emotivo e le difficoltà relazionali vissute nei diversi ambiti della vita affettiva e sociale, inclusa quella lavorativa.
Lo scopo principale del servizio "Avrò cura di me" è quello di aiutare le persone ad individuare e utilizzare le proprie risorse interne sia per migliorare la flessibilità psicologica e il proprio benessere psicologico.

A CHI È DESTINATO

Personale dell'Università di Bologna (personale tecnico amministrativo, personale docente e ricercatore, assegniste e assegnisti, formatrici e formatori linguistici, CEL, lettori e lettrici).

A CHI RIVOLGERSI

Servizio di supporto psicologico "Avrò cura di me"
Responsabile del servizio: Prof.ssa Eliana Tossani | avrocuradime@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per accedere al servizio è necessario compilare il seguente modulo online, si viene poi contattatati per fissare il primo appuntamento.
Il servizio è gratuito e prevede un intervento di supporto psicologico clinico focalizzato e breve, fornito di norma in cinque incontri individuali, in modalità telematica o in presenza.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio, o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

LINK UTILI

Tutte le indicazioni per accedere al Servizio di Aiuto Psicologico, sono reperibili al seguente link:
https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/salute-e-assistenza/avro-cura-di-me-servizio-di-supporto-psicologico-per-prendersi-cura-di-se-stessi-e-del-proprio-benessere

5.1.8 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico TPER S.p.A. per il personale tecnico amministrativo e accademico

DESCRIZIONE

Il servizio è rivolto al personale strutturato tecnico amministrativo e accademico (personale docente, ricercatore), lettrici e lettori. Resta escluso il personale docente a contratto.
Permette l'acquisto di abbonamenti a tariffa agevolata per il trasporto pubblico su gomma nell'area metropolitana di Bologna, compresi i titoli integrati bus+treno, con uno sconto così articolato:

- Personale tecnico amministrativo: 50€
- Personale accademico: una riduzione di prezzo variabile dal 50% del valore nominale fino ad un contributo massimo di 258€.

Gli abbonamenti sono acquistabili tramite il portale https://abbonamentiweb.unibo.it in qualsiasi momento dell'anno. L'acquisto avviene tramite pagamento con carta di credito o, per chi ne è impossibilitato, mediante pagamento differito in Posta.

A CHI È DESTINATO

- Personale tecnico amministrativo
- Personale accademico (personale docente e ricercatore a tempo determinato e indeterminato)

A CHI RIVOLGERSI

Mobility Manager di Ateneo: info.mobilitymanager@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di richiesta abbonamenti è erogato tramite la piattaforma web: https://abbonamentiweb.unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio scrivendo a: info.mobilitymanager@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Web1/Pagine/TrasportiMobilita.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (Abbonamenti web, applicazione web TPER)
Tempestività	Tempo di erogazione dell'abbonamento dal momento della richiesta di attivazione	Giorno lavorativo	10 (a discrezione dell'ente prorogabili al max 30)
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.9 Abbonamenti ferroviari annuali regionali Trenitalia TPER S.C.a.R.L.

DESCRIZIONE

Il servizio, volto a incentivare l'utilizzo del treno per la mobilità collettiva casa/lavoro, è rivolto al personale strutturato dell'Università (tecnico amministrativo, accademico, escluso il personale docente a contratto e tutor didattici/che) e permette – tramite una convenzione – l'acquisto da parte dell'Università di abbonamenti annuali Trenitalia TPER nominativi, intestati alle singole dipendenti e ai singoli dipendenti, di validità annuale e da utilizzare per le tratte di linea.
Si tratta di abbonamenti a treni regionali in seconda classe con tratte, anche extraregionali, di massimo 250 km (distanza origine-destinazione pari al massimo a 250 km), giustificati dalla tratta casa-lavoro.
L'agevolazione è pari al 50% dell'importo nominale dell'abbonamento sino ad un limite massimo di contribuzione dell'Università di Bologna pari a € 258,00.
La campagna abbonamenti è aperta tutti i mesi da febbraio a luglio, con una finestra dal primo al 10 di ogni mese. In ogni apertura sarà pertanto possibile richiedere abbonamenti a partire dal mese successivo.
L'Università addebiterà ratealmente alle singole dipendenti e ai singoli dipendenti la quota del costo degli abbonamenti annuali a loro carico mediante trattenuta mensile in busta paga.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo

Che risulti con rapporto di lavoro attivo con l'Ateneo al momento della data di inizio validità.
Sono esclusi: personale a contratto.

A CHI RIVOLGERSI

Mobility Manager di Ateneo: info.mobilitymanager@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La richiesta si effettua online tramite il portale: https://abbonamentiweb.unibo.it.
L'emissione dell'abbonamento annuale avverrà in modalità elettronica su Smart Card Unica Emilia Romagna.
Informazioni più dettagliate sono disponibili nella pagina dedicata al servizio nei Link utili (compreso le FAQ).

MODALITÀ RECLAMI

Durante la fase di presentazione delle domande è possibile contattare TPER al numero +39 051 290290. Per informazioni di dettaglio su eventuali difficoltà nella fase di presentazione delle domande e per ragioni tecniche specifiche è possibile inviare un'e-mail a convenzioni@tper.it.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Web1/Pagine/TrasportiMobilita.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (Abbonamenti web)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta di attivazione	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.10 Abbonamenti annuali agevolati al trasporto pubblico Start Romagna S.p.A.

DESCRIZIONE

Il servizio è rivolto ai/alle dipendenti dell'Università di Bologna strutturati presso le sedi dei Campus di Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini e permette – tramite una convenzione – l'acquisto da parte dell'Università di abbonamenti annuali nominativi – con agevolazioni da parte di Start Romagna S.p.A – intestati ai/alle singoli/e dipendenti, di validità annuale e da utilizzare per le tratte di linea specifica.

Campus di Ravenna: abbonamenti agevolati annuali
Campus di Forlì: job ticket
Per i Campus di Cesena, Rimini e Ravenna: abbonamenti agevolati annuali - Mobility manager

I criteri applicati per gli abbonamenti sono:

1. per il personale tecnico amministrativo o CEL strutturato a tempo indeterminato e determinato una quota pari a € 50,00 per un abbonamento urbano o extraurbano;
2. per il personale docente a tempo indeterminato e determinato una quota pari a € 75,00 per un abbonamento urbano o extraurbano "job ticket" del Campus di Forlì e fino a un massimo di € 298,00 per un abbonamento urbano o extraurbano "Mobility manager" a seconda delle zone di percorrenza.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo

Che risulti in rapporto di lavoro attivo con l'Ateneo al momento della data di inizio validità del nuovo abbonamento da richiedere.
Sono esclusi: il personale a contratto

A CHI RIVOLGERSI

I referenti URP di Campus raccolgono le richieste di rinnovi e nuovi abbonamenti.
Per maggiori informazioni su come presentare la domanda e le scadenze contattare i referenti URP dei Campus:
Campus di Cesena: urp.cesena@unibo.it
Campus di Forlì: urp.forlì@unibo.it
Campus di Ravenna: urp.ravenna@unibo.it
Campus di Rimini: urp.rimini@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il personale referente URP di Campus raccoglie le richieste di rinnovi e nuovi abbonamenti.
La scadenza per presentare le richieste è comunicata ogni anno via e-mail ai soggetti interessati.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio URP dei Campus.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
https://intranet.unibo.it/RisorseUmane/Web5/Pagine/AbbonamentiTrasportiPubbliciCampus.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (URP e biglietterie START)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta di attivazione	Giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.11 Rimborsi spese di trasferta a personale diverso dal personale dipendente

DESCRIZIONE

Il servizio assicura la tempestiva e corretta erogazione del rimborso delle spese di trasferta al personale con rapporto diverso da quello di lavoro subordinato, previa acquisizione dalla struttura titolare del rapporto giuridico di tutta la documentazione giustificativa delle spese sostenute.
Nell'ambito delle procedure di rimborso sopradescritte il servizio assicura l'osservanza della normativa vigente e del Regolamento di Ateneo sulle missioni e sulle trasferte. Inoltre, garantisce la consulenza e l'assistenza alle Strutture titolari del rapporto giuridico al fine del corretto inquadramento fiscale e contributivo, della compilazione di autodichiarazioni e della modulistica.

A CHI È DESTINATO

Personale con rapporto diverso da quello di lavoro subordinato che svolge trasferte

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Finanza e Contabilità - Settore Fiscale - Ufficio Compensi
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099205 | fax: 051 2086088 | arag.compensi@unibo.it

Campus di Cesena - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità
via dell'Università 50 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 338924 | acce.ufficiocontabilita@unibo.it

Campus di Forlì - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità
piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374320| acfo.bilancio@unibo.it

Campus di Ravenna - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contratti, Missioni e Compensi, Patrimonio Ravenna
via Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936283 | campusravenna.missioniweb@unibo.it

Campus di Rimini - Settore Servizi contabili e amministrativi - Ufficio Contabilità
via Angherà 22 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434174 | acrn.ssca@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: dalle 9.00 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.30 alle 15.30

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Per Bologna:
www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/726
Per Cesena:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/4586/4624/index.html
Per Forlì:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione-e-sedi/amministrazione-generale/4587/4681/
Per Ravenna:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/4500/4510/index.html
Per Rimini:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione-e-sedi/amministrazione-generale/4501/4540/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, front office)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	4
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

5.1.12 Supporto ospiti internazionali per attività didattica, ricerca e formazione personale

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a fornire, agli ospiti internazionali per attività didattica, ricerca e formazione personale e alle Strutture dell'Università che li accolgono, assistenza principalmente nelle procedure di ingresso e soggiorno in Italia e altre informazioni utili per la mobilità.

A CHI È DESTINATO

- Esperte ed esperti provenienti dall'estero per svolgere attività didattica, ricerca e formazione personale
- Strutture dell'Università di Bologna che accolgono ospiti internazionali

A CHI RIVOLGERSI

Bologna - Area Servizio Studenti - Settore International Desk
via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088101 | ases.visiting@unibo.it

Campus di Cesena – Ufficio Tirocini e Relazioni Internazionali
Palazzo Urbinati - via Montalti 69 - 47521 Cesena | telefono: +39 0547 339006 | campuscesena.uri@unibo.it

Campus di Forlì - Ufficio Relazioni Internazionali
Padiglione Melandri - piazzale Solieri 1 - 47121 Forlì | telefono: +39 0543 374812 | campusforli.uri@unibo.it

Campus di Ravenna – Servizio International Desk
via Alfredo Baccarini 27 - 48121 Ravenna | telefono: +39 0544 936512| campusravenna.internazionale@unibo.it

Campus di Rimini - International Desk
via Cattaneo 17 - 47921 Rimini | telefono: +39 0541 434244 | campusrimini.internationaldesk@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio viene erogato su richiesta a mezzo e-mail o a mezzo telefono, oppure direttamente allo sportello via Teams previo appuntamento.
Ricevimento al pubblico: i contatti telefonici, gli indirizzi e-mail, le modalità e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili al seguente link: www.unibo.it/staffinternazionale.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio o all'Ufficio relazioni con il Pubblico:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

LINK UTILI

Informazioni generali per ospiti internazionali: www.unibo.it/staffinternazionale
Informazioni per le Strutture di Unibo sulle procedure di ingresso e soggiorno in Italia:
https://intranet.unibo.it/Didattica/Pagine/VisitingDocentiRicercatoriStudiosiNonUeIngressoSoggiorno.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (per la sede di Bologna: e-mail, telefono, Sportello Virtuale) 2 (per le sedi dei Campus: e-mail telefono)
Tempestività	Tempo medio di riscontro per la presa in carico	Giorno lavorativo	7
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al supporto per la gestione dei Visiting Professors da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,05	4,43	4,37

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

6. FACILITY E LOGISTICA

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
6.1 SERVIZI GENERALI	6.1.1 Facchinaggio 6.1.2 Pulizie, disinfestazione e derattizzazione 6.1.3 Vigilanza 6.1.4 Portierato e assistenza spazi e aule 6.1.5 Polizze Assicurative
6.2 SPAZI	6.2.1 Cessione in uso temporaneo di spazi 6.2.2 Gestione patrimonio immobiliare 6.2.3 Gestione beni mobili 6.2.4 Inventariazione beni mobili e immobili
6.3 APPALTI E APPROVVIGIONAMENTO	6.3.1 Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo inferiore e/o superiore alla soglia comunitaria e per lavori di importo superiore alla soglia comunitaria 6.3.2 Supporto informativo per le procedure di affidamento sotto soglia comunitaria (procedure negoziate) di lavori e per forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità)
6.4 EDILIZIA - NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO	6.4.1 Supporto informativo per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura per importi superiori alle soglie comunitarie 6.4.2 Supporto informativo per gli affidamenti diretti di lavori e per forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità)

6.1 SERVIZI GENERALI

6.1.1 Facchinaggio

DESCRIZIONE

I servizi di facchinaggio fanno riferimento a un contratto centralizzato a copertura delle esigenze delle Aree dell'Amministrazione Generale di Ateneo con sede a Bologna, Imola e Ozzano e nei Campus, la cui gestione è in capo all'Area del Patrimonio.

Il servizio è volto a garantire:

- trasporto, smontaggio e ricomposizione arredi;
- trasporto di diversi materiali (es. colli bibliografici, materiale tecnologico, ecc.) con relativo rimontaggio ad esclusione di allacciamenti tecnici;
- fornitura di scatoloni e materiale da imballo;
- allestimento delle aule con movimentazione di tavoli, sedie, gonfaloni, banner (escluso montaggio/smontaggio palchi).

Per gli spazi assegnati ai Dipartimenti medici e CRBA, la gestione del servizio è in capo al Service Area Medica.
Per gli spazi assegnati ai Campus la gestione del servizio è in capo alle rispettive Aree di Campus.

A CHI È DESTINATO

- Aree dell'Amministrazione Generale
- Personale tecnico amministrativo
- Personale docente e ricercatore

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni sul **servizio**, i riferimenti sono i Presidi locali dell'**Area del Patrimonio** contattabili alle caselle e-mail presenti nell'intranet di Ateneo al seguente link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Web1/Pagine/AmmGenFacchinaggio.aspx

Per informazioni sul **contratto con la ditta fornitore**, il riferimento è l'Ufficio Gestione Servizi, contattabile alla casella e-mail: apat.facchinaggio@unibo.it

Per informazioni sul servizio **per gli spazi assegnati ai Dipartimenti medici** il riferimento è il Distretto Sanitario – Service Area Medica contattabile alla casella e-mail: sam.distrettosanitario@unibo.it

Per i Campus è possibile scrivere alle seguenti caselle e-mail:
Campus di Cesena: acce.ufficiocontratti@unibo.it
Campus di Forlì: acfo.approvvigionamenti@unibo.it
Campus di Ravenna: acra.acquisti@unibo.it
Campus di Rimini: acrn-ufficioacquisti@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per la sede di Bologna la richiesta deve essere inoltrata compilando l'apposito modulo cartaceo disponibile sull'intranet di Ateneo.
Nelle sedi di Risorgimento e Imola, i Presidi locali coordinano anche le attività di trasloco e facchinaggio e curano il raccordo tra il richiedente e fornitore.
Nei Campus, è necessario contattare i riferimenti e-mail indicati.

MODALITÀ RECLAMI

Eventuali segnalazioni di disservizio devono essere inviate alla casella e-mail apat.facchinaggio@unibo.it.

LINK UTILI

Il modulo di richiesta del servizio è reperibile al link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/ModulisticaModelli/ModuloFacchinaggioSoloAmmGeneraleBologna.docx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta	Giorno lavorativo	10[25]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[25] Entro i 10 giorni lavorativi successivi dalla data di ricezione della richiesta è garantito il riscontro da parte degli uffici al richiedente.

6.1.2 Pulizie, disinfestazione e derattizzazione

DESCRIZIONE

I servizi fanno riferimento a un contratto centralizzato a copertura delle esigenze di tutte le Strutture di Ateneo con sede a Bologna, compresa Imola e Ozzano, e nei Campus. La gestione del contratto è in capo all'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità - ATES. I servizi previsti si distinguono in:

- **Servizi "programmati" di tipo continuativo** quali:
  - pulizie ordinarie, erogate in base ad uno standard che ne definisce tipo e frequenza;
  - servizio larvicida, effettuato nel rispetto delle ordinanze comunali;
  - derattizzazioni con l'installazione di erogatori di esche o trappole in luoghi individuati a rischio.
- **Servizi "a richiesta"** attivabili in caso di necessità segnalate dalle Strutture previa valutazione degli uffici competenti, e sono:
  pulizie straordinarie distinte in:
  - pulizie per convegni, eventi istituzionali, lauree e traslochi e ripristino di atti vandalici;
  - pulizie emergenziali per la salvaguardia di persone e cose (es. rimozione di tracce biologiche e sanificazione, recupero di fluidi dovuti ad eventi metereologici o al guasto di impianti);
  - pulizie post cantiere a seguito di interventi edilizi e traslochi di rilevante entità.
- **Disinfestazione** contro le blatte e altri insetti striscianti, disinfestazione di vespe e calabroni oltre che di mosche e moscerini, pulci e zecche.

Tali servizi sono attivabili *una tantum* a seguito di richiesta ai presidi locali.

A CHI È DESTINATO

- Strutture dell'Ateneo
- Personale tecnico amministrativo

- Personale docente e ricercatore
- Studentesse e studenti
- Frequentatrici e frequentatori esterni

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni sui servizi, il riferimento è l'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità - ATES contattabile alla casella e-mail presente nell'intranet di Ateneo, al seguente link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Web1/Pagine/Pulizie.aspx

Per informazioni sul contratto il riferimento è l'Ufficio Gestione Servizi contattabile alla casella e-mail: ates.pulizie@unibo.it.

Per informazioni sul servizio per gli spazi assegnati ai Dipartimenti medici presso le aziende ospedaliere (Sant'Orsola, IOR, Bellaria) e CRBA, il riferimento è il Distretto Sanitario – SAM contattabile alla casella e-mail sam.distrettosanitario@unibo.it.

Campus di Cesena: acce.cesenapulizie@unibo.it
Campus di Forlì: acfo.pulizie@unibo.it
Campus di Ravenna: acrr.ra.gestionepulizie@unibo.it
Campus di Rimini: luigi.falco@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Tutte le indicazioni sulle modalità di erogazione sono disponibili al seguente link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Web1/Pagine/PuliziaSpaziServiziCorrelati.aspx

MODALITÀ RECLAMI

Eventuali segnalazioni di disservizio devono essere inviate al presidio centrale: ates.pulizie@unibo.it.

LINK UTILI

Per informazioni e documenti sul servizio è possibile consultare il seguente link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Web1/Pagine/PuliziaSpaziServiziCorrelati.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, software ATHENA)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta	Giorno lavorativo	10[26]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[26] Entro i 10 giorni lavorativi successivi dalla data di ricezione della richiesta è garantito il riscontro da parte degli uffici al richiedente.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla pulizia degli ambienti da parte del personale docente e ricercatore, dei dottoranti e degli assegnisti	4,00	3,86	3,95
	Soddisfazione relativa alla pulizia degli ambienti da parte del personale tecnico amministrativo	3,69	3,57	3,75
		2022	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla pulizia dei laboratori, delle aule e degli spazi per lo studio da parte delle studentesse e degli studenti iscritti al primo anno	4,86	4,66	4,65
	Soddisfazione relativa alla pulizia dei laboratori, delle aule e degli spazi per lo studio da parte delle studentesse e degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,49	4,49	4,33

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

6.1.3 Vigilanza

DESCRIZIONE

I servizi di vigilanza fanno riferimento a due contratti centralizzati a copertura delle esigenze delle Strutture dell'Ateneo con sede a Bologna, compresa Imola e Ozzano, la cui gestione è in capo all'Area del Patrimonio – APAT per la vigilanza e la vigilanza lauree, e a SSRD – Ufficio Cerimonie per gli eventi di rappresentanza in Rettorato. Sono previsti i servizi principali di:

- **Vigilanza durante le proclamazioni di laurea e le cerimonie**. Il servizio consiste nella presenza di addetti che presidiano gli ingressi e regolamentano i flussi di partecipanti a eventi e lauree, e che si occupano di prevenzione di eventuali emergenze e, in caso di necessità, di pronto intervento.
  Le Filiere didattiche dell'Area Formazione e Dottorato e l'Ufficio cerimonie possono occuparsi dell'attivazione del servizio a supporto, rispettivamente, delle lauree e degli eventi di rappresentanza in Rettorato (es. convegni, cerimonie, inaugurazioni).
- **Vigilanza diurna fissa con guardia giurata**. Il servizio consiste nella presenza di una guardia giurata che presidia aspetti di sicurezza e supporta il mantenimento dell'ordine pubblico.
- **Vigilanza mobile diurna appiedata**. Il servizio consiste in una ronda ispettiva appiedata che opera all'interno e all'esterno di complessi edilizi della sola Cittadella universitaria.
- **Vigilanza notturna con autopattuglia**. Il servizio consiste in una ronda ispettiva notturna con autopattuglia mobile all'esterno di complessi edilizi della Cittadella universitaria.

La progettazione e l'attivazione del servizio di vigilanza, a eccezione della vigilanza per eventi, avviene sul singolo aggregato edilizio (non in singoli edifici) in modo tale da ottimizzare l'utilizzo delle risorse e per garantire efficacemente la tutela degli immobili. Nei complessi edilizi in cui il servizio è attivo è associato uno standard che ne definisce la frequenza e gli orari di vigilanza.

A CHI È DESTINATO

- Strutture dell'Ateneo
- Personale tecnico amministrativo
- Personale docente e ricercatore
- Studentesse e studenti
- Frequentatrici e frequentatori esterni

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni sui **servizi**, i riferimenti sono i presidi locali dell'**Area del Patrimonio** contattabili alle caselle e-mail presenti nell'intranet di Ateneo al seguente link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/VigilanzaLauree.aspx

Per informazioni sui **Contratti e le Convenzioni** con le ditte esterne, il riferimento è l'**Ufficio Gestione Spazi** contattabile alle caselle e-mail:
apat.vigilanzaeventi@unibo.it
apat.televigilanza@unibo.it
apat.vigilanzalauree@unibo.it

Per informazioni sul servizio **vigilanza lauree per le aule universitarie al Policlinico Sant'Orsola** il riferimento è il distretto SAM contattabile alla seguente casella e-mail: sam.distrettosanitario@unibo.it

Per i Campus i riferimenti sono:
Campus di Cesena: acce.ufficiocontratti@unibo.it
Campus di Forlì: acfo.approvvigionamenti@unibo.it
Campus di Ravenna: acra.acquisti@unibo.it
Campus di Rimini: acrn-ufficioacquisti@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per l'attivazione del Servizio di vigilanza di cerimonie di laurea, le Filiere didattiche dell'Area Formazione e Dottorato – Area Formazione e Dottorato – AFORM e l'Ufficio Cerimonie – Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione – APPC possono fare richiesta ai Presidi locali dell'Area del Patrimonio ai contatti e-mail indicati.
Nella richiesta devono essere incluse le seguenti informazioni: la/le date dell'evento, le fasce orarie e l'affluenza prevista di utenti.
L'ufficio presidia anche le comunicazioni su eventuali rimodulazioni del servizio in corso d'opera e raccoglie le segnalazioni di disservizio.
Per le sedi dei Campus il servizio può essere richiesto ai Settori dell'Area di Campus indicati alle caselle e-mail riportate.

Vigilanza diurna fissa con guardia giurata, vigilanza mobile diurna appiedata e vigilanza notturna con autopattuglia: le Strutture di Ateneo, con sede nei complessi edilizi coinvolti, si raccordano via e-mail con il Presidio locale di riferimento per comunicare eventuali sospensioni temporanee del servizio, richiedere modifiche dello standard in aumento o diminuzione o eventuali attivazioni in altre sedi. Per le sedi dei Campus il servizio può essere richiesto ai Settori dell'Area di Campus indicati alle caselle e-mail riportate.

Eventuali informazioni sul servizio di **vigilanza mobile diurna appiedata e di vigilanza notturna con autopattuglia** possono essere richieste ai Presidi locali e all'Ufficio Gestione Spazi via e-mail. Per le sedi dei Campus il servizio può essere richiesto ai Settori dell'Area di Campus indicati alle caselle e-mail riportate.

MODALITÀ RECLAMI

Eventuali segnalazioni di disservizio riguardanti il servizio devono essere inviate al Presidio locale di riferimento, sia per le sedi centrali sia per i Campus (caselle e-mail di servizio).

LINK UTILI

Per informazioni sul servizio vigilanza alle cerimonie di laurea:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/VigilanzaLauree.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta	Giorno lavorativo	10[27]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[27] Entro i 10 giorni lavorativi successivi dalla data di ricezione della richiesta è garantito il riscontro da parte degli uffici al richiedente.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla sicurezza di persone e cose da parte del personale docente e ricercatore, dei dottoranti e degli assegnisti	4,48	4,42	4,16
	Soddisfazione relativa alla sicurezza di persone e cose da parte del personale tecnico amministrativo	4,11	4,12	3,95
		2022	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla sicurezza personale all'interno dei laboratori, delle aule e degli spazi per lo studio da parte delle studentesse e degli studenti iscritti al primo anno	4,75	4,76	4,60
	Soddisfazione relativa alla sicurezza personale all'interno dei laboratori, delle aule e degli spazi per lo studio da parte delle studentesse e degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,52	4,68	4,33

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

6.1.4 Portierato e assistenza spazi e aule

DESCRIZIONE

Negli edifici dell'Ateneo di Bologna, comprese le sedi di Imola e Ozzano, è presente una «rete» di portinerie a presidio dei principali servizi di:

- apertura e chiusura dell'edificio;
- accoglienza, informazione e orientamento logistico nello stabile;
- assistenza alle persone diversamente abili per l'accesso ai locali;
- controllo degli accessi e dello stato dei locali comuni e dell'edificio;
- apertura/chiusura e predisposizione delle aule didattiche;
- assistenza di base all'utilizzo delle dotazioni didattiche in aula;
- gestione del materiale di consumo per l'attività didattica in aula;
- supporto in caso vi sia da attuare misure di sicurezza (in raccordo con il piano di emergenza);
- gestione della corrispondenza nei locali di portineria, sia posta in arrivo sia in partenza dall'edificio (es. ricezione pacchi, forniture) e servizio di notifica ricezione;
- custodia e gestione delle chiavi;
- controllo accesso e vigilanza ai parcheggi (dove previsto).

A CHI È DESTINATO

- Strutture dell'Ateneo
- Personale tecnico amministrativo
- Personale docente e ricercatore
- Studentesse e studenti
- Frequentatrici e frequentatori esterni

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni su questo **servizio**, i riferimenti sono i Presidi locali dell'Area del Patrimonio contattabili all'elenco presente nella intranet di Ateneo al link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Web1/Pagine/Portierato.aspx

Per informazioni sulla **Convenzione con ditte esterne** che regola contrattualmente il servizio, il riferimento è l'**Ufficio Gestione Spazi – Settore Spazi e Servizi**, contattabile alla casella e-mail: apat.portierato@unibo.it

Per informazioni sul **servizio di assistenza aule universitarie nel Policlinico di Sant'Orsola**, il riferimento è il **Distretto Sanitario – Service Area Medica**, contattabile alla casella e-mail: sam.distrettosanitario@unibo.it

Contatti delle **principali portinerie dell'Ateneo** di Bologna:
Portineria Andreatta 4 | apat.portineriaandreatta4@unibo.it
Portineria Andreatta 8 | apat.portineriaandreatta8@unibo.it
Portineria Azzo Gardino 23 | apat.portineriaazzogardino23@unibo.it
Portineria Belle Arti 33 | apat.portineriabellearti33@unibo.it
Portineria Belle Arti 41 | apat.portineriabellearti41@unibo.it
Portineria Belle Arti 8 | apat.portineriabellearti8@unibo.it
Portineria Belmeloro | apat.portineriabelmeloro@unibo.it
Portineria Belmeloro 10 | apat.portineriabelmeloro10@unibo.it
Portineria Belmeloro 8 | apat.portineriabelmeloro8@unibo.it
Portineria Berti Pichat | apat.portineriabertipichat@unibo.it
Portineria Beverara 123 | apat.portineriabeverara123@unibo.it
Portineria Centotrecento 18 | apat.portineriacentotrecento18@unibo.it
Portineria Ciamician | apat.portineriaciamician@unibo.it
Portineria Fanin | apat.portineriafanin@unibo.it
Portineria Filippo Re 10 | apat.portineriafilippore_10@unibo.it

Portineria Filopanti 3 | apat.portineriafilopanti3@unibo.it
Portineria Filopanti 5 | apat.portineriafilopanti5@unibo.it
Portineria Filopanti 9 | apat.portineriafilopanti9@unibo.it
Portineria Foscolo 7 | apat.portineriafoscolo7@unibo.it
Portineria Galliera 3 | apat.portineriagalliera3@unibo.it
Portineria Gobetti 85 | apat.portineriagobetti85@unibo.it
Portineria Gobetti 83 | apat.portineriagobetti83@unibo.it
Portineria Gobetti 87 | apat.portineriagobetti87@unibo.it
Portineria Guasto 3 | apat.portineriaguasto3@unibo.it
Portineria Irnerio 42 | apat.portineriairnerio_42@unibo.it
Portineria Irnerio 49 | apat.portineriairnerio49@unibo.it
Portineria Lazzaretto | apat.portinerialazzaretto@unibo.it
Portineria Marsala 26 | apat.portineriamarsala26@unibo.it
Portineria Marsala | apat.portineriamarsala@unibo.it
Portineria Morassutti | apat.portineriamorassutti@unibo.it
Portineria Mura Anteo Zamboni 2 | apat.portineriamuraanteozamboni2@unibo.it
Portineria Mura Anteo Zamboni 7 | apat.portineriamuraanteozamboni7@unibo.it
Portineria Navile | apat.portinerianavile@unibo.it
Portineria Navile 3 | apat.portinerianavile3@unibo.it
Portineria Palazzina Viola | apat.portineriapalazzinaviola@unibo.it
Portineria Palazzo Hercolani | apat.portineriaercolani@unibo.it
Portinerie Paleotti | apat.portineriepaleotti@unibo.it
Portineria Ranzani 1 | apat.portineriaranzani_1@unibo.it
Portineria Ranzani 14 | apat.portineriaranzani_14@unibo.it
Portinerie Risorgimento | apat.portinerierisorgimento@unibo.it
Portineria Santa Cristina | apat.portineriascristina@unibo.it
Portineria San Donato 1 | apat.portineriasandonato1@unibo.it
Portineria San Donato 5 | apat.portineriasandonato5@unibo.it
Portineria San Giacomo 12 | apat.portineriasangiacomo12@unibo.it
Portineria San Giacomo 14 | apat.portineriasangiacomo14@unibo.it
Portineria Saragozza 8 | apat.portineriasaragozza8@unibo.it
Portineria Scaravilli 2 | apat.portineriascaravilli2@unibo.it
Portineria Selmi 3 | apat.portineriaselmi3@unibo.it
Portineria Unione | apat.portineriaunione@unibo.it
Portineria Zamboni 22 | apat.portineriazamboni22@unibo.it
Portineria Zamboni 32 | apat.portineriazamboni32@unibo.it
Portineria Zamboni 34 | apat.portineriazamboni34@unibo.it
Portineria Zamboni 36 | apat.portineriazamboni36@unibo.it
Portineria Zamboni 38 | apat.portineriazamboni38@unibo.it
Portineria Zamboni 65 | apat.portineriazamboni65@unibo.it
Portineria Zamboni 67 | apat.portineriazamboni67@unibo.it

Nei Campus è possibile rivolgersi a:
Campus di Cesena: campuscesena.portineria-pavese@unibo.it
Direttore operativo: acce.ufficiocontratti@unibo.it

Campus di Forlì: acfo.thinfo@unibo.it
Direttore operativo: acfo.approvvigionamenti@unibo.it

Campus di Ravenna: acra.portineriacorradini@unibo.it
Direttore operativo: acra.acquisti@unibo.it

Campus di Rimini: acrn.portineriaanghera@unibo.it
Direttore operativo: luigi.falco@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per l'attivazione, la modifica o la sospensione del servizio di portierato, i Responsabili di struttura possono fare richiesta ai Presidi locali dell'Area del Patrimonio - APAT o, per i Campus, ai Direttori operativi dell'Area di Campus, con almeno un preavviso di cinque giorni. I Presidi locali collaboreranno con l'Ufficio Gestione spazi dell'Area del Patrimonio - APAT, il quale cura i rapporti con la ditta fornitore. Il richiedente dovrà compilare un modulo cartaceo fornito dagli uffici; per i Campus la richiesta dovrà essere inoltrata via mail all'indirizzo dei Direttori operativi dell'Area di Campus.

Per le chiusure prolungate. Per garantire l'efficace gestione del servizio, le strutture d'Ateneo devono comunicare le chiusure prolungate degli edifici con portinerie (es. Natale, ferie estive) o di sospensione / variazioni del servizio di portierato, comunicando ai Presidi locali con almeno un preavviso di 30 giorni. Il richiedente dovrà compilare un modulo cartaceo fornito dagli uffici. Per i Campus è l'Area di Campus competente che procede alla mappatura delle chiusure prolungate sulla base delle informazioni rese disponibili dai Responsabili di struttura.

MODALITÀ RECLAMI

Eventuali segnalazioni di disservizio devono essere inviate al Presidio locale di riferimento (caselle e-mail di servizio) e, per i Campus, ai Direttori operativi dell'Area di Campus (agli indirizzi e-mail sopra specificati).

LINK UTILI

Per informazioni sulle attività e modalità di erogazione del servizio consultare il Kit servizio Portierato e assistenza spazi: https://intranet.unibo.it/SpaziIct/GuideManuali/KitServizioPortierato.pdf

Sono inoltre pubblicate le Carte dei servizi di portierato e assistenza aule di alcuni edifici dell'Ateneo:

Carta dei servizi Portinerie Imola:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione-e-sedi/sede-di-imola/presentazione-e-organizzazione/presentazione-e-organizzazione-sede-di-imola

Carta dei servizi Portierato sede Fanin:
https://distal.unibo.it/it/dipartimento/sedi-e-spazi/servizio-di-portierato-e-assistenza-spazi-sede-fanin

Carta dei servizi Assistenza Aule e Sale Studio presso il Policlinico di Sant'Orsola:
https://dibinem.unibo.it/it/dipartimento/sedi-e-spazi/aule-sale-studio
https://dimec.unibo.it/it/dipartimento/sedi-e-spazi/sedi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta	Giorno lavorativo	10[28]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[28] Entro i 10 giorni lavorativi successivi dalla data di ricezione della richiesta è garantito il riscontro da parte degli uffici al richiedente.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sul supporto ai servizi logistici da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	3,92	3,89	3,62
	Soddisfazione complessiva sul supporto ai servizi logistici da parte del personale tecnico amministrativo	3,79	3,88	3,69
		2022	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità di spazi e attrezzature da parte delle studentesse e degli studenti iscritti al primo anno	4,36	4,28	3,98
	Soddisfazione complessiva sulla qualità di spazi e attrezzature da parte delle studentesse e degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,12	4,03	3,73

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

6.1.5 Polizze Assicurative

DESCRIZIONE

Il servizio polizze assicurative consiste nelle seguenti principali attività:

- 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, in modo da procedere con l'apertura, la quantificazione, la liquidazione e la chiusura di un sinistro (compreso l'avvio del contenzioso nei confronti di terzi);
- la collaborazione e interlocuzione con i soggetti coinvolti nella procedura di gestione dei sinistri, sia interni all'Ateneo, che esterni, come ad es. periti, broker, compagnie assicurative, ecc.;
- 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 collaboratrici e collaboratori esterni, su richiesta delle Strutture interessate ed attivazione di polizze per specifici rischi.

A CHI È DESTINATO

- Strutture di Ateneo
- Studentesse e studenti, tirocinanti, dottorande e dottorandi, laureate frequentatrici e laureati frequentatori, borsiste e borsisti, assegniste e assegnisti e figure similari
- Personale strutturato (personale docente e 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)
- Cittadine e cittadini italiani e stranieri
- Soggetti esterni (periti, broker, compagnie assicurative)
- Frequentatrici e frequentatori
- Collaboratrici e collaboratori esterni

A CHI RIVOLGERSI

Per necessità di una consulenza in materia assicurativa
Area del Patrimonio - Ufficio Gestione contratti assicurativi
via Acri 3 (II piano) - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2098808 | maria.manganiello@unibo.it

Per consulenza professionale e specialistica sugli aspetti assicurativi: telefono: +39 051 2098808

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via pec e via telefono, e ricevimento al pubblico eventuale, previo appuntamento concordato telefonicamente.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Unità organizzativa di riferimento è l'Area del Patrimonio - Ufficio Gestione contratti assicurativi, descritta sul portale al link: www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/2059/2493/.

Le Strutture di Ateneo possono reperire informazioni sulle coperture assicurative sul portale intranet: https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/AccessoSpaziFrequentatori.aspx.

Le studentesse e gli studenti possono trovare informazioni sulle assicurazioni sul portale internet: www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/salute-e-assistenza/assicurazione-studenti/assicurazione-studenti.

I medici in formazione specialistica possono trovare informazioni sulle polizze assicurative al link: https://www.unibo.it/it/didattica/scuole-di-specializzazione/informazioni-per-specializzandi-medici/copertura-assicurativa.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, pec, telefono, presenza)
Tempestività	Numero massimo di giorni lavorativi per il riscontro all'utenza dalla presa in carico	Giorno lavorativo	7
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)			
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e relativa consulenza da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	3,69	3,57
	Soddisfazione relativa alla gestione dei servizi assicurativi di Ateneo e relativa consulenza da parte del personale tecnico amministrativo	4,50	4,51

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

6.2 SPAZI

6.2.1 Cessione in uso temporaneo di spazi

DESCRIZIONE

L'Università concede l'utilizzo di propri spazi per eventi di carattere culturale, scientifico, didattico-formativo (quali mostre, conferenze, seminari, cineforum), purché non siano promossi da forze politiche o partitiche, o che non abbiano fine di lucro o non siano in contrasto con le attività e le finalità istituzionali. La concessione in uso temporaneo degli spazi, fino a un massimo di 29 giorni in un anno, è disciplinata da apposito Regolamento (DR Rep. n. 455/2023 del 05/04/2023) e dalle Linee guida.

È possibile presentare richieste anche per la realizzazione di riprese audio-video e cinematografiche o, nell'ambito di convegni e iniziative, ottenere il nulla osta alle riprese video o foto, purché l'attività sia compatibile con la *mission* istituzionale e con l'immagine dell'Ateneo.

Gli spazi possono essere concessi per giorni feriali e festivi, per più giornate e per eventi serali.

La concessione è, di regola, a titolo oneroso per le attività non istituzionali (i costi sono determinati a tariffario allegato nel Regolamento, articolato in base alla durata dell'iniziativa e alla tipologia degli spazi), e a titolo gratuito per gli eventi istituzionali, fatte salve in ogni caso le spese vive di pulizia e portierato, qualora l'evento si svolga interamente o in parte fuori dall'orario ordinario di apertura degli edifici dell'Ateneo.

A CHI È DESTINATO

- Strutture di Ateneo
- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo
- Associazioni e rappresentanze studentesche
- Gruppi di almeno 15 studentesse e studenti
- Organizzazioni sindacali
- Soggetti esterni, pubblici e privati

A CHI RIVOLGERSI

Per gli spazi esterni: apat.programmazionespazi@unibo.it, casella e-mail gestita dall'**Area del Patrimonio - Ufficio Gestione Spazi**

Per tutti gli altri spazi: prenotazione.spazi@unibo.it, casella e-mail gestita dallo **Staff Rettore e Direttore Generale - Unità di progetto Cabina di regia aule cittadella**

Per gli spazi dei Dipartimenti: il riferimento sono le relative **Segreterie Dipartimentali** (le caselle e-mail sono visibili sui siti web dei Dipartimenti)

Per gli spazi nel Policlinico Sant'Orsola prenotazione.spazi@unibo.it, casella e-mail gestita dallo **Staff Rettore e Direttore Generale - Unità di progetto Cabina di regia aule cittadella**, che si allineerà con il Distretto Sanitario di Service Area Medica per l'occupazione degli spazi su UPlanner.

Per quesiti di tipo tecnico (assistenza informatica, aggiunta o spostamento di arredi, eventuali servizi aggiuntivi) il riferimento sono i **Presidi locali dell'Area del Patrimonio**.

Per gli spazi del Campus di Forlì: acfo.ufficioaaggforli@unibo.it, casella e-mail gestita dal **Settore Affari generali e Personale - Ufficio Affari generali**.

Per gli spazi del Campus di Cesena: acce.affarigenerali@unibo.it, casella e-mail gestita dal **Settore Affari generali e Personale**.

Per gli spazi del Campus di Rimini: campusrimini.segrdirezione@unibo.it, casella e-mail gestita dal **Settore Personale e affari generali - Ufficio Affari generali e supporto agli organi**.

Per gli spazi del Campus di Ravenna: campusravenna.staff@unibo.it, casella e-mail gestita dall'**Ufficio Affari generali e Personale**.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE

Per gli **utenti interni** (es. personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo, responsabili di Strutture di Ateneo, associazioni studentesche, studentesse e studenti), dotati di credenziali istituzionali, è possibile utilizzare le credenziali istituzionali e compilare il modulo online relativo allo spazio di interesse accessibile dal link: https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/aule-sale-e-spazi-universita-come-richiederne-uso. All'interno della pagina internet sarà possibile trovare il modulo adatto da compilare in base alle esigenze di spazi come aule didattiche, altri spazi (es. Boschereccia di Palazzo Hercolani), oppure aule di rappresentanza (es. Aula Prodi, Sala Ulisse, Aula Poeti) e in base al tipo di richiedente (docenti oppure studenti).

Per gli **utenti esterni** è possibile compilare il modulo cartaceo scaricabile al link https://www.unibo.it/it/allegati/ModuloRichiestaSpaziEsterni.docx/@@download/file/ModuloRichiestaSpaziEsterni.docx
L'utenza, dopo aver compilato il modulo, dovrà inviarlo:

- alla casella prenotazione.spazi@unibo.it se la richiesta è riferita all'uso di altri spazi interni;
- alla casella apat.programmazionespazi@unibo.it se la richiesta è riferita all'uso di uno spazio esterno (es. giardini, corridoi, atri);
- alla casella del Campus di riferimento se si necessita uno spazio nel Campus;
- alla casella delle Segreterie Dipartimentali o ai Direttori di Dipartimento quando gli spazi sono sotto la gestione del Dipartimento e non dell'Area del Patrimonio.

L'iter di concessione dello spazio è da intendersi concluso solo a seguito della ricezione al richiedente dell'**e-mail di autorizzazione** da parte degli uffici competenti.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Il Regolamento per la concessione spazi in uso temporaneo è consultabile al link:

https://normateneo.unibo.it/regolamento-per-la-concessione-in-uso-temporaneo-degli-spazi-dell2019alma-mater-studiorum-universita-di-bologna

Informazioni sul servizio, le Linee guida per la concessione spazi, documenti e moduli di richiesta, sono consultabili e reperibili al link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/aule-sale-e-spazi-universita-come-richiederne-uso/aule-sale-e-spazi-universita-come-richiederne-uso

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, UPlanner)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta	Giorno lavorativo	10[29]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[29] Entro i 10 giorni lavorativi successivi dalla data di ricezione della richiesta è garantito il riscontro da parte degli uffici al richiedente.

6.2.2 Gestione patrimonio immobiliare

DESCRIZIONE

Il servizio di gestione del Patrimonio immobiliare d'Ateneo consiste nelle seguenti principali attività:

- **Contratti, convenzioni e concessioni a contenuto patrimoniale immobiliare (procedure di acquisto, vendita e locazione attiva/passiva degli immobili nella disponibilità dell'Ateneo)**: il servizio presidia le procedure amministrative e contrattuali relative a acquisizione, gestione amministrativa e dismissione degli immobili utilizzati dall'Ateneo per le finalità istituzionali. Sono comprese in tali attività gli accordi convenzionali con ER.GO per la messa a disposizione di edifici per uso residenze per studenti o servizi annessi (sale di lettura, punti ristoro).
- **Assegnazione spazi**: il servizio presidia le procedure di assegnazione di beni immobili alle Strutture di Ateneo e la consegna di spazi (es. consegna alloggi ai custodi) o la restituzione alle proprietà terze a fine utilizzo (es. fine locazione).
- **Rapporti con enti di controllo**: il servizio presidia i rapporti con gli enti preposti al controllo dei beni immobili pubblici (es. Agenzia del Demanio, Ministero dei Beni e delle attività culturali e del Turismo MIC, MEF – Ragioneria Generale dello Stato, MUR).
- **Stime del valore, Valutazioni di congruità dei canoni, verifiche di conformità edilizia e catastale**: il servizio si occupa della predisposizione e redazione di tale documentazione propedeutica o necessaria per gli iter di acquisizione o rinnovo di contratti immobiliari e per la vendita degli immobili.
- **Passi carrai d'Ateneo**: il servizio si occupa di gestire l'iter di attivazione di un passo carraio e delle relative autorizzazioni.

- **Gestione rapporti con amministrazioni condominiali**: il servizio consiste nella gestione dei rapporti con le amministrazioni condominiali degli immobili utilizzati dall'Ateneo.

A CHI È DESTINATO

- Strutture d'Ateneo
- ER.GO
- Enti esterni (es. Agenzia del Demanio, Ministero dei Beni e delle attività culturali e del Turismo ecc.)
- Acquirenti, locatori e affittuari, conduttori, utilizzatori di beni immobili dell'Ateneo
- Amministratori di condominio
- Fondazioni

A CHI RIVOLGERSI

Per Contratti, convenzioni e concessioni a contenuto patrimoniale immobiliare (procedure di acquisto, vendita e locazione attiva/passiva degli immobili nella disponibilità dell'Ateneo) contattare:
Area del Patrimonio - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Patrimoniale
telefono: +39 051 20 98850 | 051 20 9 9306

Per Assegnazione spazi contattare:
Area del Patrimonio - Settore Patrimonio e Ufficio Gestione tecnica
telefono: +39 051 20 98850 | 051 20 9 8863

Per Passi carrai, Stime del valore, Valutazioni di congruità dei canoni, verifiche di conformità edilizia e catastale contattare:
Area del Patrimonio - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione tecnica
telefono: +39 051 20 9 8863

Per Gestione rapporti con amministrazioni condominiali contattare:
Area del Patrimonio - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Patrimoniale
telefono: +39 051 20 98850 | 051 20 9 9306

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per **contratti e convenzioni e procedure di vendita e locazione degli immobili, assegnazione spazi**. Le Strutture di Ateneo che detengono i rapporti con soggetti esterni (es. enti di ricerca privati), possono contattare telefonicamente o via e-mail l'**Area del Patrimonio – Ufficio Gestione Patrimoniale**.

Per questioni di carattere condominiale negli edifici di Ateneo è possibile contattare l'Area del Patrimonio - Settore Patrimonio - Ufficio Gestione patrimoniale telefonicamente o via e-mail.

Per **un supporto tecnico per la produzione di attestati di prestazione energetica (APE), perizie, variazioni catastali e l'attivazione di passi carrai d'Ateneo e relative autorizzazioni**, è possibile rivolgersi telefonicamente o via e-mail l'**Area del Patrimonio – Settore Patrimonio - Ufficio Gestione tecnica**.
telefono: +39 051 2098850 | apat.consegnaspazi@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/2059/2489/2490/index.html

https://normateneo.unibo.it/regolamento-sulla-assegnazione-e-la-consegna-alle-strutture-d2019ateneo-dei-beni-immobili-nella-disponibilita-dell2019alma-mater-studiorum-universita-di-bologna

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio dalla presa in carico	Giorno lavorativo	10
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

6.2.3 Gestione beni mobili

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nelle principali attività:

- **Comodato di beni mobili**: delega in materia di acquisizione e cessione in comodato di beni mobili di valore fino a euro 40.000, per le Aree dell'Amministrazione Generale o sia ad esclusione di quelli riferibili a Strutture dotate di autonomia patrimoniale e/o ad attività insistenti nel territorio del Campus.
- **Vendita di beni mobili**: delega in materia di vendita di beni mobili di valore complessivo fino a euro 40.000, compresa l'individuazione della modalità di vendita, per le Aree dell'Amministrazione Generale o sia a esclusione di quelli riferibili a Strutture dotate di autonomia patrimoniale e/o ad attività insistenti nel territorio del Campus.
- **Contratti di acquisizione e cessione in comodato di beni mobili**: servizio di supporto alle Strutture dotate di autonomia patrimoniale relativamente all'iter ed alla redazione di contratti di acquisizione e cessione in comodato di beni mobili e delle procedure di alienazione di beni mobili.
- **Commissione di Ateneo per gli scarichi inventariali**: servizio di supporto all'attività della Commissione di Ateneo per gli scarichi inventariali.
- **Magazzino di mobili e arredi**: Coordinamento delle richieste e delle proposte, formulate dalle Strutture e delle Aree dell'Ateneo, di beni mobili da riutilizzare.
  Supporto logistico per l'individuazione degli arredi giacenti a magazzino da riutilizzare (foto/sopralluoghi/prenotazione).

A CHI È DESTINATO

- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture d'Ateneo dotate di autonomia patrimoniale
- Personale tecnico amministrativo
- Personale docente e ricercatore

A CHI RIVOLGERSI

Area del Patrimonio - Settore Patrimonio - Ufficio Inventari | apat.inventari@unibo.it

Per i Campus:
Campus di Cesena: acce.ufficiocontabilita@unibo.it

Campus di Forlì: acfo.bilancio@unibo.it
Campus di Ravenna: acra.acquisti@unibo.it
Campus di Rimini: acrn-ufficioacquisti@unibo.itmailto:inventari.apse@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per richiedere l'erogazione dei servizi di gestione patrimoniale, le Strutture e/o gli utilizzatori finali dei beni possono contattare l'ufficio ai recapiti sopra indicati.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/AttrezzatureBeniMobili.aspx
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/GestioneCustodiaAlcuniBeniMobili.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Numero massimo di giorni lavorativi per il riscontro all'utenza	Giorno lavorativo	10
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

6.2.4 Inventariazione beni mobili e immobili

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nella gestione delle seguenti attività principali[30]:

- Servizio di gestione dell'inventario dei beni immobili: gestione delle procedure di registrazione e di scarico dei beni immobili nel registro di inventario (U-GOV).
- Servizio di gestione dell'inventario dei beni mobili: gestione delle procedure di registrazione dei beni mobili nel registro di inventario (U-GOV) delle sole Aree dell'Amministrazione Generale e delle Strutture senza autonomia patrimoniale, a eccezione dei beni librari.
- Gestione delle procedure di scarico inventariale dei beni mobili di tutte le Strutture di Ateneo, secondo quanto disposto dal Regolamento per l'Amministrazione, la finanza e la contabilità.
- Servizio di supporto alle attività afferenti alla gestione inventariale dei beni mobili di tutte le Strutture dell'Ateneo.

A CHI È DESTINATO

- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture dotate di autonomia patrimoniale

A CHI RIVOLGERSI

Area del patrimonio - Settore Patrimonio - Ufficio Inventari
apat.inventari@unibo.it o inventari.apse@unibo.it | telefono: +39 051 2082708

Per i Campus:
Campus di Cesena: acce.ufficiocontabilita@unibo.it
Campus di Forlì: acfo.bilancio@unibo.it
Campus di Ravenna: acra.acquisti@unibo.it
Campus di Rimini: acrn-ufficioacquisti@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per richiedere l'erogazione dei servizi di gestione patrimoniale mobiliare, le Strutture e/o gli utilizzatori finali dei beni posso contattare l'Ufficio Inventari, o gli Uffici di Campus, ai recapiti sopra indicati.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni contattando l'ufficio ai recapiti sopra indicati.

LINK UTILI

Regolamento per l'amministrazione, la finanza e la contabilità dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna: https://normateneo.unibo.it/regolamento-per-lamministrazione-la-finanza-e-la-contabilita-dellalma-mater-studiorum-universita-di-bologna

Regolamento per la composizione ed il funzionamento della commissione per gli scarichi inventariali: https://intranet.unibo.it/Avvisi/DispForm.aspx?ID=2419&Source=%2Fsearch%2Easpx%3Fq%3Dregolamento%2Bcommissione%2Bper%2Bgli%2Bscarichi

Gestione amministrativo-contabile dell'inventario dei beni mobili:
https://intranet.unibo.it/SpaziIct/Pagine/GestioneInventario.aspx

[30] Per i Campus, è assicurato il servizio di inventariazione dei soli beni mobili con riferimento all'iscrizione nel registro di inventario e alla gestione delle procedure di carico e scarico, così come tutte le altre strutture d'Ateneo dotate di autonomia patrimoniale ai sensi del RAFC.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Numero massimo di giorni lavorativi per il riscontro all'utenza	Giorno lavorativo	10
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

6.3 APPALTI E APPROVVIGIONAMENTO

6.3.1 Supporto informativo per gli affidamenti di forniture e servizi di importo inferiore e/o superiore alla soglia comunitaria e per lavori di importo superiore alla soglia comunitaria

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a offrire supporto agli operatori economici e al personale strutturato, interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento dell'Ateneo di importo inferiore e/o superiore alla soglia comunitaria. Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa degli appalti di lavori, forniture o servizi e delle concessioni di lavori o servizi.
Il servizio, inoltre, fornisce informazioni sullo stato delle procedure di affidamento di appalti di lavori, forniture e servizi.

A CHI È DESTINATO

- Operatori economici come imprenditori, fornitori o prestatori di servizi
- Strutture di Ateneo
- Aree di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Appalti e Approvvigionamenti
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna
apap.approvvigionamenti@unibo.it per affidamenti forniture e servizi
apap.appaltiedilizi@unibo.it per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura
apap.rdaweb@unibo.it per supporto all'utilizzo dell'applicativo RDAweb
https://sportelli.unibo.it/ per gestione e presidio specialistico, in coerenza con l'assetto complessivo dell'Area, dell'affidamento degli approvvigionamenti di beni e servizi di Ateneo di competenza dell'Area; presidio della normativa di settore e formulazione delle connesse linee guida, supporto per la corretta gestione degli approvvigionamenti di beni e servizi.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile mezzo e-mail, pec, via telefono, tramite piattaforma Teams e tramite gli Sportelli Virtuali per il solo personale strutturato.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio:
apap.approvvigionamenti@unibo.it per affidamenti forniture e servizi
apap.appaltiedilizi@unibo.it per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
Bandi di gara sul Portale di Ateneo: www.unibo.it/bandidigara

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (e-mail, pec, Teams, telefono, Sportello Virtuale)
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste di informazione sulle procedure di gara, subappalti e atti aggiuntivi	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di procedimenti evasi nei limiti di tempo prescritti dalla legge	%	100%

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sul supporto agli approvvigionamenti da parte del personale tecnico amministrativo	4,59	4,25	/

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

6.3.2 Supporto informativo per le procedure di affidamento sotto soglia comunitaria (procedure negoziate) di lavori e per forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità)

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure negoziate di lavori pubblici di Ateneo (importo superiore a € 150.000 e inferiore alle soglie comunitarie) e di acquisto di forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (importo superiore a € 140.000 e inferiore alle soglie comunitarie), di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità (ATES).
Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura.
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.

A CHI È DESTINATO

- Operatori economici

A CHI RIVOLGERSI

Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità
L'utente può contattare direttamente gli uffici inviando un'e-mail all'indirizzo ates.contratti@unibo.it oppure consultando i recapiti degli uffici competenti che sono indicati negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del portale accessibile al link: www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara

MODALITÀ EROGAZIONE/ RICHIESTA

Il servizio è accessibile a mezzo e-mail all'indirizzo ates.contratti@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio inviando un'e-mail all'indirizzo ates.contratti@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
bandi di gara sul Portale di Ateneo: www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

6.4 EDILIZIA - NUOVI INTERVENTI EDILIZI E INTERVENTI SUL COSTRUITO

6.4.1 Supporto informativo per affidamenti di lavori e servizi di ingegneria e architettura per importi superiori alle soglie comunitarie

DESCRIZIONE

Il servizio è volto ad offrire supporto agli operatori economici e ai RUP interessati a ricevere informazioni sugli affidamenti dell'Ateneo relativi a lavori e servizi di ingegneria e architettura per importi superiori alle soglie comunitarie.

Per tali affidamenti sono previste le seguenti soglie:

- importo pari o superiore a 5.382.000 euro per i lavori;
- importo pari o superiore a 215.000 euro per i servizi.

Il supporto riguarda anche le autorizzazioni ai subappalti, gli atti aggiuntivi relativi alle modifiche oggettive sopra al quinto dell'importo contrattuale e atti relativi a modifiche soggettive dell'esecutore, nonché supporto alle procedure di contenzioso giudiziale e extragiudiziale in fase di affidamento per quanto di competenza.

A CHI È DESTINATO

- Operatori economici interessati all'affidamento di lavori e servizi di ingegneria e architettura sopra soglia comunitaria
- Persona responsabile unica del progetto di ATES

A CHI RIVOLGERSI

Area Appalti e Approvvigionamenti - Unità professionale Affidamenti di lavori
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna
telefono: +39 335 6981959 | ludovica.turchi@unibo.it
telefono: +39 051 2082602 | stefania.basso4@unibo.it
telefono: +39 051 2099878 | manuela.monti@unibo.it
telefono: +39 051 2099308 | marina.ondei3@unibo.it
telefono: +39 051 2099148 | mariantonietta.sergi@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile presso l'Unità Professionale indicata oltre che a mezzo e-mail o telefono:
dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 16.00
il venerdì dalle 08.30 alle 14.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
bandi di gara sul Portale di Ateneo: www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (posta elettronica, pec, Teams, telefono)
Tempestività	Tempi di risposta alle richieste di informazione sulle procedure di gara, subappalti e atti aggiuntivi	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di procedimenti evasi nei limiti di tempo prescritti dalla legge (9 mesi)	%	100%

6.4.2 Supporto informativo per gli affidamenti diretti di lavori e per forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità)

DESCRIZIONE

Il servizio è volto a offrire supporto agli operatori economici interessati a ricevere informazioni sulle procedure di affidamento diretto di lavori pubblici di Ateneo (importo inferiore ai 150.000 euro) e di acquisto di forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura (importo inferiore ai 140.000 euro), di competenza dell'Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità (ATES).
Il supporto può riguardare gli aspetti di natura amministrativa o tecnica degli appalti di lavori, forniture, servizi e servizi di ingegneria e architettura.
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.

A CHI È DESTINATO

- Operatori economici

A CHI RIVOLGERSI

Area Tecnica, Edilizia e Sostenibilità
L'utente può contattare direttamente gli uffici inviando un'e-mail all'indirizzo ates.assistenzafornitori@unibo.it oppure consultando i recapiti degli uffici competenti che sono indicati negli avvisi pubblicati nella sezione dedicata del portale accessibile al link: www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara

MODALITÀ EROGAZIONE/ RICHIESTA

Il servizio è accessibile a mezzo e-mail all'indirizzo: ates.assistenzafornitori@unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio inviando un'e-mail all'indirizzo: ates.assistenzafornitori@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
bandi di gara sul Portale di Ateneo: www.unibo.it/it/ateneo/bandi-di-gara

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

7. GESTIONE E AMMINISTRAZIONE

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
7.1 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E ACCESSO CIVICO	7.1.1 Amministrazione trasparente e accesso civico semplice 7.1.2 Accesso civico generalizzato (FOIA) 7.1.3 Prevenzione della corruzione
7.2 PROTEZIONE DATI PERSONALI E DATA BREACH	7.2.1 Protezione dati personali
7.3 STUDI, DATI E STATISTICHE	7.3.1 Reporting di Ateneo e analisi dati 7.3.2 Supporto alla pianificazione strategica, alla valutazione di Ateneo 7.3.3 Supporto al ciclo della Performance 7.3.4 Supporto alla rendicontazione di sostenibilità e di genere 7.3.5 Consulenza e supporto per ranking e posizionamento Ateneo
7.4 SERVIZI DI AUDIT E CONSULENZA	7.4.1 Internal audit 7.4.2 Consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca PNRR e PNC

7.1 PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E ACCESSO CIVICO

7.1.1 Amministrazione trasparente e accesso civico semplice

DESCRIZIONE

Il servizio assicura il raccordo con la persona responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) e provvede al supporto operativo alle Strutture sul tema della trasparenza, ai fini dell'implementazione, aggiornamento, chiarezza e completezza delle pagine web della sezione Amministrazione trasparente, nel rispetto delle previsioni normative e degli standard redazionali previsti (formato di tipo aperto). Cura, inoltre, il presidio delle attività di accesso civico semplice per i dati soggetti a pubblicazione obbligatoria (art. 5 c. 1 D.lgs. n. 33/2013).

A CHI È DESTINATO

- Cittadine, cittadini e stakeholders
- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Unità professionale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza –
Funzione specialistica - Supporto operativo alle Strutture sul tema della trasparenza
via Zamboni 72 - 40126 Bologna |
unibo.trasparenza@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Tutti i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, sono pubblici e chiunque ha diritto di conoscerli, di fruirne gratuitamente, di utilizzarli e di riutilizzarli. La sezione Amministrazione trasparente è accessibile direttamente e immediatamente, senza autenticazione e identificazione.
L'art. 5, comma 1, del D.lgs. n. 33/2013 prevede il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati la cui pubblicazione sia stata omessa. Il diritto può essere esercitato gratuitamente, senza obbligo di motivazione e non è sottoposto ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva della persona richiedente. Si precisa che l'accesso civico semplice rimane circoscritto ai soli atti, documenti e informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria e costituisce un rimedio alla mancata osservanza delle disposizioni di legge.
La richiesta di accesso civico semplice deve essere indirizzata in via telematica alla persona responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ateneo, con l'indicazione dei dati, documenti o informazioni, oggetto di pubblicazione obbligatoria che non risultino pubblicati. La modulistica è disponibile online.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La persona responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, verificata la richiesta, provvederà alla pubblicazione dei documenti, delle informazioni o dei dati mancanti entro il termine di trenta giorni, comunicando alla persona richiedente l'avvenuta pubblicazione e indicando il relativo collegamento ipertestuale.
In caso di inerzia, ritardo o mancata comunicazione, la persona richiedente potrà rivolgere l'istanza al Direttore Generale dell'Ateneo, in qualità di soggetto titolare del potere sostitutivo, inviando una richiesta per via telematica con l'indicazione dei dati, documenti o informazioni, oggetto di pubblicazione obbligatoria che non risultino pubblicati. La persona richiedente, ai fini della tutela del proprio diritto, può proporre ricorso al Tribunale Amministrativo Regionale ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo (D.lgs. n. 104/2010).

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Amministrazione trasparente:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente
Accesso civico:
www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-1/accesso-civico
Valutazione della sezione Amministrazione trasparente e dati di monitoraggio:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/Valutazione-della-sezione-Amministrazione-trasparente-e-Dati-di-monitoraggio/Valutazione-della-sezione-Amministrazione-trasparente-e-Dati-di-monitoraggio

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (web, e-mail istituzionali, pec, telefono)
Tempestività	Tempo massimo di risposta dal ricevimento dell'istanza	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

7.1.2 Accesso civico generalizzato (FOIA)

DESCRIZIONE

Il servizio garantisce la corretta gestione dell'accesso documentale e dell'accesso civico generalizzato e provvede al presidio delle nuove modalità di accesso civico generalizzato di prima istanza, raccordandosi con tutte le Strutture Dirigenziali e Direzionali dell'Ateneo competenti a fornire i dati e/o i documenti richiesti. Segue anche il processo connesso alla richiesta di riesame alla persona responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (RPCT) in caso di diniego totale o parziale di accesso civico generalizzato da parte della persona Responsabile di struttura competente.
Cura inoltre il processo di pubblicazione del Registro degli Accessi, in raccordo con la funzione specialistica in materia di trasparenza, che l'Ateneo ha istituito in conformità alle Linee Guida A.N.A.C. (del. n. 1309/2016), provvedendo all'aggiornamento, con cadenza semestrale, del Registro, accessibile nella sezione Amministrazione trasparente, Altri contenuti – accesso civico del sito web istituzionale.

A CHI È DESTINATO

- Cittadine, cittadini e stakeholders
- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Funzione Professionale Accesso civico e Freedom of Information Act (FOIA)
via Zamboni 72 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088596 | accessocivicogeneralizzato@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

L'art. 5, comma 2, del D.lgs. n. 33/2013 prevede il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati, detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti espressamente indicati dalla legge. Il diritto di accesso civico generalizzato detto anche FOIA (Freedom of Information Act) è stato introdotto dal D.lgs. n. 97/2016 che ha modificato il D.lgs. n. 33/2013 ed è operativo dal 23 dicembre 2016.
L'accesso civico generalizzato ha lo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e di promuovere la partecipazione al dibattito pubblico nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi pubblici e privati giuridicamente rilevanti previsti dall'art. 5-bis del D.lgs. n. 33/2013 e dalle Linee Guida ANAC (Delibera n.1309 del 28/12/2016).

L'istanza di accesso civico generalizzato identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti, non richiede motivazione e può essere presentata alternativamente a uno dei seguenti uffici:

- all'ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/aree-amministrative;
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- alla Funzione Professionale Accesso civico e Freedom of Information Act (FOIA) accessocivicogeneralizzato@unibo.it

La richiesta può essere inviata per posta ordinaria oppure per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ateneo (scriviunibo@pec.unibo.it) o agli indirizzi e-mail istituzionali degli uffici sopra riportati e deve essere sottoscritta con firma autografa, allegando copia del documento d'identità, salvo che sia firmata digitalmente.
Se l'Ateneo individua soggetti controinteressati ai sensi dell'art. 5-bis c. 2 del D.lgs. n. 33/2013, è tenuto a darne comunicazione agli stessi. Entro dieci giorni dalla ricezione della comunicazione, i controinteressati possono presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso civico generalizzato. A decorrere dalla comunicazione ai soggetti controinteressati, il termine di trenta giorni per l'adozione del provvedimento è sospeso fino all'eventuale opposizione dei soggetti controinteressati. Decorso tale termine, l'Ateneo provvede sulla richiesta, accertata la ricezione della comunicazione. In caso di accoglimento della richiesta di accesso

civico generalizzato, nonostante l'opposizione del soggetto controinteressato, salvi i casi di comprovata indifferibilità, l'Ateneo ne dà comunicazione a quest'ultimo e provvede a trasmettere al richiedente i dati o i documenti richiesti non prima di quindici giorni dalla ricezione della stessa comunicazione da parte del soggetto controinteressato.
La modulistica è disponibile online.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Nei casi di diniego totale o parziale dell'accesso civico generalizzato o di mancata risposta entro il termine di 30 giorni, la persona richiedente, ovvero il soggetto controinteressato nei casi di accoglimento della richiesta di accesso nonostante la sua opposizione, può presentare richiesta di riesame alla persona responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, che decide con provvedimento motivato, entro il termine di venti giorni.
La richiesta può essere inviata per posta ordinaria oppure per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ateneo (scriviunibo@pec.unibo.it) oppure all'indirizzo e-mail della persona responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza dell'Ateneo e deve essere sottoscritta con firma autografa, allegando copia del documento d'identità, salvo che sia firmata digitalmente.
Avverso la decisione dell'Ateneo o, in caso di richiesta di riesame, avverso quella della persona responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza, la persona richiedente può proporre ricorso al tribunale amministrativo regionale ai sensi dell'articolo 116 del Codice del processo amministrativo (D.lgs. n. 104/2010).

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Accesso civico:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-1/accesso-civico
Registro degli Accessi:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-1/registro-degli-accessi

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (web, e-mail istituzionali, pec, posta ordinaria, telefono)
Tempestività	Tempo massimo di risposta dal ricevimento dell'istanza	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

7.1.3 Prevenzione della corruzione

DESCRIZIONE

Il servizio assicura il costante e aggiornato supporto giuridico e organizzativo alle attività di prevenzione della corruzione in raccordo con la persona dirigente responsabile.

Il servizio comprende:

- la predisposizione del Piano triennale e di tutti gli atti necessari per attuare la complessiva strategia di prevenzione della corruzione, compresa la gestione del rischio nei processi di Ateneo;
- l'individuazione e il monitoraggio delle misure di prevenzione/obiettivi dirigenziali di performance (in raccordo con le UO, i Dirigenti e il Direttore Generale);
- lo sviluppo delle misure generali obbligatorie che tendono a promuovere meccanismi organizzativi che favoriscono comportamenti etici, virtuosi e buona e imparziale amministrazione.

Rappresenta anche un canale di comunicazione per il personale interno e gli stakeholders dell'Ateneo per la segnalazione di episodi di cattiva amministrazione, per la prevenzione del conflitto di interessi, ecc.

A CHI È DESTINATO

- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Unità professionale per la prevenzione della corruzione e la trasparenza
via Zamboni 72 - 40126 Bologna

Funzione Professionale - Referente gestionale per le Strutture in materia di corruzione
Dott.ssa Daniela Liuzzi | telefono: +39 051 2094233 | daniela.liuzzi@unibo.it

Dirigente Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza
Dott.ssa Elisabetta De Toma | telefono: +39 051 2099101 | e.detoma@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è erogato mediante il coordinamento funzionale di gruppi di lavoro di Ateneo, in particolare per realizzare le analisi dei processi necessarie alla gestione del rischio e all'individuazione degli obiettivi e azioni orientate a ridurli.
La complessa attività di pianificazione annuale delle azioni di prevenzione della corruzione riguarda l'attività dell'Ateneo nel suo complesso; pertanto le numerose relazioni interne (personale, organi di indirizzo, organi di controllo) e le relazioni esterne (Dirigenti e Direttori generali di altri enti per lo sviluppo di reti e condivisione di buone pratiche) sono curate prevalentemente mediante il coinvolgimento diretto e frontale, in modo da favorire la crescita e lo sviluppo della cultura organizzativa orientata all'etica e alla legalità.
Il servizio è accessibile anche online 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 e-mail indicati.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni e suggerimenti all'indirizzo e-mail: unibo.anticorruzione@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Piano di prevenzione della corruzione:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-1/piano-per-la-prevenzione-della-corruzione/piano-per-la-prevenzione-della-corruzione-1

Segnalazione di episodi di cattiva amministrazione:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-1/piano-per-la-prevenzione-della-corruzione/segnalazione-di-illeciti-e-irregolarita-whistleblowing/segnalazione-di-illeciti-e-irregolarita-whistleblowing

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (telefono, Teams, e-mail)
Tempestività	In corso di definizione	-	-
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale delle scadenze rispettate su quelle previste dalla pianificazione e programmazione dei rischi corruttivi	%	100%

7.2 PROTEZIONE DATI PERSONALI E DATA BREACH

7.2.1 Protezione dati personali

DESCRIZIONE

Il servizio di "Protezione dei dati personali" è volto a garantire:

- consulenza, informazione e indirizzo all'Ateneo, nel suo complesso – in qualità di titolare del trattamento in merito agli obblighi derivanti dal GDPR, nonché da altre disposizioni nazionali o dell'Unione relative alla protezione dei dati personali, facilitandone l'osservanza e l'esecuzione dei relativi adempimenti;
- sorveglianza del rispetto del GDPR, delle altre disposizioni nazionali o dell'Unione nonché delle politiche interne del titolare relative alla protezione dei dati personali, eventualmente mediante la raccolta di informazioni, l'erogazione di attività formative e di sensibilizzazione, la fornitura di consulenza al personale di Ateneo coinvolto nei trattamenti di dati personali;
- supporto alla persona titolare del trattamento per la predisposizione della documentazione necessaria ad adempiere ai suddetti obblighi e, in particolare, per: la tenuta del registro dei trattamenti, ai sensi dell'articolo 30 del GDPR; la conduzione delle valutazioni di impatto prevista dall'articolo 35 del GDPR; la corretta attribuzione delle responsabilità interne e esterne e la qualificazione dei ruoli privacy; la redazione delle nomine a responsabile del trattamento e degli accordi di contitolarità, rispettivamente ai sensi degli articoli 28 e 26 del GDPR; la predisposizione della documentazione relativa ai rapporti tra il titolare e l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali ("Garante"); la valutazione delle violazioni di dati personali ("data breach") e gli eventuali adempimenti conseguenti (notifica al Garante e comunicazione ai soggetti interessati);
- punto di contatto con il Garante per le questioni connesse al trattamento dei dati personali;
- formulazione di pareri, su richiesta della persona titolare, in merito alle valutazioni di impatto condotte e sulla conformità dei trattamenti di dati personali effettuati dal titolare;

- supporto alla persona titolare nella gestione delle richieste di esercizio dei diritti previsti dal GDPR formulate dagli interessati al trattamento (persone alle quali appartengono i dati trattati);
- ruolo di coordinamento operativo tra le Aree dell'Amministrazione Generale, le Strutture e i Dipartimenti, relativamente alle attività connesse e derivanti dagli obblighi del GDPR, delle altre disposizioni nazionali o dell'Unione Europea nonché delle politiche interne del titolare relative alla protezione dei dati personali.

A CHI È DESTINATO

- Organi Accademici
- Direttore Generale
- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità professionale "protezione dei dati personali"
viale Filopanti 3 - 40126 Bologna
telefono +39 051 20 9 9962 | dpo@unibo.it; privacy@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I servizi forniti dall'Unità sono erogati mediante

- posta elettronica istituzionale
- appuntamenti in presenza, telefonici e Teams

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/4581
per il personale interno, la pagina dedicata sull'intranet d'Ateneo:
https://intranet.unibo.it/Ateneo/Web1/Pagine/Privacy.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, appuntamenti in presenza, appuntamenti telefonici, Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta	Giorno lavorativo	15
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

7.3 STUDI, DATI E STATISTICHE

7.3.1 Reporting di Ateneo e analisi dati

DESCRIZIONE

Il servizio supporta gli Organi per studi e analisi quali-quantitative, compreso lo sviluppo di indicatori e di strumenti utili per il riparto delle risorse alle Strutture di Ateneo, e di benchmark su ambiti di interesse.
Fornisce dati al MUR, ANVUR, ISTAT e altri interlocutori esterni che si occupano di indagini e survey, e al Nucleo di Valutazione di Ateneo.
Garantisce supporto informativo al Presidio della Qualità di Ateneo per la produzione e diffusione di dati certificati sui processi della didattica e della ricerca.
Fornisce analisi e rapporti informativi sulle Strutture di Ateneo.
Le elaborazioni vengono generalmente prodotte a partire dai dati certificati contenuti nel datawarehouse di Ateneo a cui è integrata una reportistica interattiva.

A CHI È DESTINATO

- Enti esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, Enti territoriali quali Comuni e Regioni, altri Atenei ecc.)
- Organi di Governo
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Programmazione di Ateneo e analisi dati
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | dwh@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile online quotidianamente.
Per esigenze specifiche, viene erogato supporto tramite e-mail o Teams nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: https://dwhunibo.unibo.it/

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, Teams, *datawarehouse*)
Tempestività	Tempo medio del primo riscontro dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	-
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero di utenti attivi[31] su *datawarehouse*	Numero utenze	>150

[31] Indicatore modulato su utenti interni.

7.3.2 Supporto alla pianificazione strategica, alla valutazione di Ateneo

DESCRIZIONE

Il servizio garantisce il supporto nella fase di programmazione degli obiettivi di Ateneo e dei processi di valutazione delle Strutture e delle attività, anche attraverso la costruzione di indicatori.
Supporta la formulazione e la stesura e rendicontazione del Piano Strategico e alle relative revisioni annuali compresa la misurazione della performance e relativi allegati (Bilancio di genere).
Supporta gli Organi e le Aree dirigenziali nello studio di nuovi modelli di valutazione, nella raccolta di dati e nella costruzione di cruscotti di indicatori con reportistica interattiva interna utili a autovalutazione, quality assurance e analisi del Nucleo di Valutazione.

A CHI È DESTINATO

- Esterni (Ministeri, ANVUR, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, enti territoriali (comuni, regioni), altri Atenei, studentesse e studenti, imprese, cittadine e cittadini ecc.)
- Organi di Governo
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Programmazione di Ateneo e analisi dati
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | dwh@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile online quotidianamente.
Per esigenze specifiche, viene erogato supporto tramite e-mail o Teams nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Piano Strategico: www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/piano-strategico
Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO): www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/performance
Siti dei corsi: (es: https://corsi.unibo.it/laurea/EconomiaAziendale/qualita-corso)

Solo per utenti interni (muniti di apposite credenziali)
Reportistica interattiva: https://dwhunibo.unibo.it/MicroStrategyLibrary/app
PSA - Piano Strategico
RAD - Rapporto Annuale Dipartimenti
AUT - Autovalutazione
AUT - Programmi insegnamento

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di elaborazione delle informazioni	Giorno lavorativo	Il servizio viene erogato rispetto alle scadenze previste dalla normativa
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero accessi pagine portale sezione Piano Strategico	Numero accessi	500

7.3.3 Supporto al ciclo della Performance

DESCRIZIONE

Supporta la definizione e gestione del ciclo della performance e relativi adempimenti (monitoraggio, relazione, Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance, Piano Integrato di Attività e Organizzazione). Organizza e coordina le attività di rilevazione della Customer Satisfaction, in particolare, assicura supporto al Progetto Good Practice MIP Politecnico di Milano.

A CHI È DESTINATO

- Esterni (altri Atenei, studentesse e studenti, imprese, cittadine e cittadini ecc.)
- Organi di Governo
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Performance Organizzativa
Piazza Verdi 3 - 40126 Bologna | appc.performanceorganizzativa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile online quotidianamente.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance:
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/performance/sistema-di-misurazione-e-di-valutazione-della-performance
Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO):
https://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente/disposizioni-generali/piano-integrato-di-attivita-e-organizzazione

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Tempo medio di elaborazione delle informazioni	Giorno lavorativo	Il servizio viene erogato rispetto alle scadenze previste dalla normativa
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione		

7.3.4 Supporto alla rendicontazione di sostenibilità e di genere

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce supporto alla raccolta ed elaborazione dei dati e coordinamento editoriale per il Bilancio di sostenibilità per rappresentare alla comunità e al territorio il valore economico, sociale e ambientale prodotto dall'Ateneo. La rendicontazione è in linea con le strategie e le scelte dell'Ateneo in termini di governo della sostenibilità e l'Agenda 2030 ONU per lo sviluppo sostenibile.
Il servizio supporta la redazione del Bilancio di Genere – allegato alla Relazione sulla Performance di Ateneo – fornendo analisi e informazioni utili a politiche che favoriscano in ogni ambito l'equità, la sostenibilità, l'inclusione e il rispetto delle diversità.

A CHI È DESTINATO

- Esterni (Ministeri, Anvur, Atenei, comunità studentesca, imprese, cittadine e cittadini ecc.)
- Organi di Governo
- Comunità accademica

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Settore Programmazione di Ateneo e analisi dati
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | dwh@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile online quotidianamente.
Per esigenze specifiche, viene erogato supporto tramite e-mail o Teams nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Bilancio di sostenibilità: https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/bilancio-di-sostenibilita
Bilancio di genere: https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/bilancio-di-genere

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, Teams)
Tempestività	Elaborazione delle informazioni	Giorno lavorativo	Il servizio viene erogato rispetto alle scadenze previste dalla normativa
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Download bilancio sostenibilità e bilancio di genere	Numero	10

7.3.5 Consulenza e supporto per ranking e posizionamento Ateneo

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce studio e analisi delle metodologie adottate nei ranking, dei relativi risultati e valutazione del posizionamento dell'Ateneo e confronti in ambito territoriale e temporale e conseguente individuazione di ambiti di miglioramento.

A CHI È DESTINATO

- Esterni (Ministeri, ANVUR, Istituti di Statistica, Organismi di valutazione internazionali e nazionali, enti territoriali quali Comuni Regioni, altri Atenei, studentesse e studenti, imprese, cittadine e cittadini ecc.)
- Organi di Governo
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Unità professionale Qualità e ranking accademici della ricerca e terza missione
largo Trombetti 4 - 40126 Bologna | dwh@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, Teams e in presenza, previo appuntamento.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
intranet.unibo.it/Ateneo/Web1/Pagine/Ranking.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, Teams, appuntamento in presenza)
Tempestività	Elaborazione delle informazioni	Giorno lavorativo	Il servizio viene erogato rispetto alle scadenze previste dalla normativa
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

7.4 SERVIZI DI AUDIT E CONSULENZA

7.4.1 Internal audit

DESCRIZIONE

Il servizio di *Internal audit* garantisce le attività di controllo interno, a supporto dell'attività decisionale degli Organi di Ateneo e dell'attività gestionale da parte dei diversi Responsabili di struttura, comprese quelle finalizzate alla rendicontazione dei progetti di ricerca.

Il servizio si occupa di organizzazione e gestione, in collaborazione con altre Aree dell'Amministrazione Generale, del servizio di audit interno, quando normativamente previsto, dei progetti finanziati a livello nazionale, in particolare per i progetti PRIN, FISR e PNRR.

A CHI È DESTINATO

- Organi di Ateneo
- Strutture e Aree di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità professionale Internal audit
via Zamboni 33 - 40126 Bologna | ssrd.internalaudit@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile via e-mail all'indirizzo ssrd.internalaudit@unibo.it.
L'erogazione del servizio è garantita anche in presenza o in remoto, tramite conference call, previo appuntamento.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.
In alternativa, può rivolgersi a:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente indirizzo:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/4844/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail; appuntamento in presenza; Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Audit con scadenza rispettata in rapporto al totale di audit richiesti	%	100%

7.4.2 Consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca PNRR e PNC

DESCRIZIONE

Il servizio di consulenza e supporto tecnico specialistico per la gestione finanziaria dei progetti di ricerca PNRR e PNC prevede:

- la gestione dei progetti finanziati (analisi del budget, pianificazione delle spese, attività di rendicontazione su piattaforma prestabilita) e la gestione degli accordi previsti (Accordi/contratti Hub-Spoke e Spoke-Affiliati, accordi tra Spoke e parti terze);
- la gestione e rendicontazione dei bandi a cascata qualora previsti dai singoli progetti;
- il controllo formale delle rendicontazioni presentate dagli affiliati, quando l'Ateneo riveste il ruolo di Spoke;
- la raccolta della documentazione e predisposizione di archivi condivisi;
- il coordinamento con l'Unità di Audit per controlli interni di rendicontazione;
- le attività mirate di formazione per il personale amministrativo.

La consulenza e supporto per la gestione e rendicontazione dei progetti di ricerca finanziati all'interno della Missione 4 Componente 2 del PNRR in particolare riguarda:

- 13 progetti "Partenariati Estesi" (PNRR M4C2 Investimento 1.3);
- 5 progetti relativi ai "Campioni Nazionali" (PNRR M4C2 Investimento 1.4);
- 1 progetto "Ecosistema dell'Innovazione" (PNRR M4C2 Investimento 1.5);
- 8 progetti "Infrastrutture di Ricerca" (PNRR M4C2 Investimento 3.1);
- 1 progetto "Iniziative di ricerca per tecnologie e percorsi innovativi in ambito sanitario e assistenziale" (Piano Nazionale Complementare -PNC Investimento I.1);
- 1 progetto "Partenariato Esteso" in attività spaziali (tematica 15) finanziata con bando ASI.

A CHI È DESTINATO

- Responsabili scientifici dei progetti
- Personale docente e ricercatore
- Responsabili delle strutture
- Personale tecnico amministrativo
- Borsiste e borsisti
- Assegniste e assegnisti
- Enti e imprese

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Settore Progetti PNRR
via Zamboni 25 - 40126 Bologna | helpdesk.pnrr@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio può essere richiesto tramite: e-mail, Teams, telefono, in persona su appuntamento.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/4585
https://www.unibo.it/it/ricerca/pnrr-opportunita-aspettative-e-risultati
https://intranet.unibo.it/Sezioni/PNRR/Pagine/default.aspx

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail, telefono, Teams, in presenza)
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico	Giorno lavorativo	-
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Rispetto delle scadenze previste per i progetti supportati	%	100%

8. AFFARI LEGALI E ISTITUZIONALI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
8.1 SERVIZI LEGALI	8.1.1 Contenzioso stragiudiziale e consulenza 8.1.2 Liquidazione delle spese legali 8.1.3 Procedure della crisi di impresa e dell'insolvenza 8.1.4 Rappresentanza in giudizio dell'Ateneo 8.1.5 Recupero dei crediti in fase precontenziosa 8.1.6 Ricorsi straordinari al Capo dello Stato 8.1.7 Rivalse INAIL gestione per conto dello Stato
8.2 ALTRI SERVIZI	8.2.1 Donazioni, eredità e legati 8.2.2 Fondazioni 8.2.3 Una Europa

8.1 SERVIZI LEGALI

8.1.1 Contenzioso stragiudiziale e consulenza

DESCRIZIONE

Attività difensiva stragiudiziale e consulenza legale.

A CHI È DESTINATO

- Organi Accademici
- Direttore Generale
- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Su richiesta, di norma scritta, contenente quesito, ricostruzione fattuale e giuridica con la relativa documentazione a supporto, nonché dati di contesto e osservazioni.

Il servizio è erogato di norma su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza fisica.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo	30 (dalla richiesta completa o entro il diverso termine imposto dalle circostanze o da disposizioni normative)
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di riscontri critici relativi alla modalità di erogazione del servizio sul numero totale delle richieste pervenute e gestite (casella mail UP)	%	≤ 30%

8.1.2 Liquidazione delle spese legali

DESCRIZIONE

Liquidazione delle spese legali previste dalle sentenze di condanna. Il servizio consiste nella precisa determinazione dell'importo dovuto, in base a quanto disposto dal giudice in sentenza (compresi oneri accessori di legge a favore dei professionisti, oneri riflessi per avvocati dipendenti, contributo unificato, valutazione di richieste da parte dei professionisti, avvocati antistatari, piani rateali ecc.).

A CHI È DESTINATO

- Strutture di Ateneo
- Soggetti terzi

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Collaborazione con la struttura che presidia di volta in volta la copertura finanziaria e con i servizi di ragioneria competenti per l'emissione degli ordinativi di pagamento e/o di incasso. Il servizio è erogato di norma su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla comunicazione della sentenza	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di posizioni liquidate sul totale delle pratiche gestite (escluse quelle sospese per carenza di documentazione o pendenza di giudizio nonché quelle contestate nella misura pretesa)	%	70%

8.1.3 Procedure della crisi di impresa e dell'insolvenza

DESCRIZIONE

Il servizio riguarda:

- la segnalazione dell'avvio delle procedure relative a crisi di impresa e insolvenza;
- la tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle fasi di insinuazione nella massa passiva nelle procedure di liquidazione giudiziale;
- il supporto tecnico-giuridico alle Strutture di Ateneo nelle procedure concordatarie e negoziali.

A CHI È DESTINATO

Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è reso a seguito della ricezione della comunicazione di apertura di una procedura della crisi di imprese e dell'insolvenza e viene erogato di norma su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	12
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Pratiche gestite nel periodo di riferimento: percentuale annuale di posizioni gestite rispetto al totale di quelle ricevute nel periodo di riferimento	%	70%

8.1.4 Rappresentanza in giudizio dell'Ateneo

DESCRIZIONE

Presidiare e gestire il contenzioso giudiziale, attivo e passivo.

A CHI È DESTINATO

- Organi Accademici
- Direttore Generale
- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è reso, in via difensiva, a fronte della ricezione degli atti giudiziali (citazioni, ricorsi ecc.), o in via attiva, quando sorge la necessità di adire l'autorità giudiziaria – mediante il patrocinio diretto o con la predisposizione di relazioni per l'Avvocatura dello Stato o per avvocati di libero foro.

Il servizio è erogato di norma su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	12
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di riscontri critici pervenuti alla casella e-mail della UP, sul totale delle vertenze attivate nell'anno	%	≤ 30%

8.1.5 Recupero dei crediti in fase precontenziosa

DESCRIZIONE

Tutela della posizione creditoria dell'Ateneo in sede stragiudiziale, in caso di insuccesso della regolare gestione attiva di riscossione dei crediti, mediante azioni di recupero stragiudiziale e supporto alla valutazione di eventuali soluzioni non contenziose e piani di rientro.

A CHI È DESTINATO

Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è reso su richiesta scritta, contenente ricostruzione fattuale, giuridica ed eventuali osservazioni, esatto importo da recuperare, documentazione aggiornata a supporto nonché quella indispensabile ai sensi di legge. Di norma avviene su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di posizioni definite (pagamento/ archiviazione) in rapporto alle pratiche pervenute nell'anno di riferimento	%	15%

8.1.6 Ricorsi straordinari al Capo dello Stato

DESCRIZIONE

Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nei ricorsi straordinari davanti al Presidente della Repubblica, sia lato passivo sia attivo.

A CHI È DESTINATO

- Organi Accademici
- Direttore Generale
- Aree dell'Amministrazione Generale
- Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio viene reso a seguito della ricezione dei ricorsi notificati all'Ateneo, in conformità alle previsioni di legge, con la predisposizione di relazioni difensive e l'invio al Ministero competente, ovvero con la predisposizione del ricorso nell'interesse dell'Ateneo.

Il servizio è erogato di norma su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta di informazioni	Giorno lavorativo	12
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di riscontri critici pervenuti (casella e-mail della UP), rispetto al totale dei ricorsi straordinari pervenuti/azionati nel periodo di riferimento	%	≤ 30%

8.1.7 Rivalse INAIL gestione per conto dello Stato

DESCRIZIONE

Tutela della posizione giuridica dell'Ateneo nelle procedure di recupero, nei confronti di terzi responsabili, di somme corrisposte a seguito di infortunio sul lavoro, compresi il danno da lesione del credito e le somme erogate da INAIL soggette a rimborso da parte dell'Ateneo.

A CHI È DESTINATO

Strutture di Ateneo

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Unità Professionale Servizi Legali
via Zamboni 33 (uffici Via Zamboni 72) - 40126 Bologna
e-mail: ssrd.servizilegali@unibo.it | pec: scriviunibo@pec.unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio viene reso a seguito della ricezione in Ateneo della diffida con la quale INAIL interrompe i termini di prescrizione; è erogato di norma su appuntamento in via telefonica/telematica/e-mail, occasionalmente in presenza.

Orario di apertura al pubblico:
lunedì, martedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.30 alle 11.15
martedì e giovedì: dalle 14.00 alle 15.00

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/organizzazione/amministrazione-generale/10010/922/index.html

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (pec, interoperabilità, e-mail, posta interna)
Tempestività	Tempo medio di chiusura della pratica	Giorno lavorativo	-[32]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Percentuale di posizioni gestite sulle posizioni ricevute nel periodo di riferimento	%	70%

[32] Dipendono da eventi non presidiati dall'Ateneo.

8.2 ALTRI SERVIZI

8.2.1 Donazioni, eredità e legati

DESCRIZIONE

Il servizio gestisce le procedure di acquisizione di erogazioni liberali (donazioni, liberalità testamentarie) indirizzate all'Ateneo e fornisce informazioni alle Strutture, delegate dal Consiglio di Amministrazione di Ateneo all'acquisizione, nei limiti di determinati importi o tipologie di beni, circa le attività in tal senso necessarie.

Si può sostenere l'Università e le sue attività di ricerca e di didattica attraverso le seguenti modalità:

- **5x1000**: ogni contribuente può devolvere una quota dell'imposta IRPEF della dichiarazione dei redditi a favore dell'Alma Mater Studiorum, contribuendo così ad alimentare i fondi per progetti, interventi e iniziative a favore della ricerca.
- **Donazione online di modico valore**: è uno strumento rapido ed efficace per sostenere i progetti dell'Ateneo ad alto impatto sociale nonché i nostri studenti e studentesse, mantenendo gli stessi benefici fiscali delle altre tipologie di donazioni.
- **Donazione**: si tratta di un'erogazione a titolo di liberalità fatta da un privato; la volontà di donare è espressa con una lettera di intenti, cui segue l'accettazione da parte dell'Ateneo (compresi i Campus) e la successiva stipula dell'atto notarile (salva l'ipotesi di donazioni di modico valore per le quali non è necessario il rogito notarile).
- **Legato**: all'interno di un testamento è possibile prevedere che alcuni beni determinati, mobili o immobili, siano destinati all'Università di Bologna, anche finalizzando il lascito a un determinato scopo indicato dal testatore.
- **Lascito ereditario**: con testamento si può nominare erede universale l'Università di Bologna; il lascito può essere a destinazione libera (sarà l'Ateneo a deciderne l'impiego nell'ambito dei propri fini istituzionali) o vincolata (finalizzato cioè a uno scopo prestabilito dal testatore).
- **Creazione di Fondazioni**: il testatore può disporre che l'Università sia vincolata a istituire una Fondazione con propria personalità giuridica e propria dotazione patrimoniale. L'Ateneo, in esecuzione di disposizioni testamentarie in tal senso indirizzate, ha provveduto negli anni a istituire varie Fondazioni.
- **Sponsorizzazione**: è un contratto con il quale lo sponsor versa una somma di denaro oppure fornisce beni, esegue servizi o lavori a favore dell'Ateneo (sponsee), il quale a sua volta divulga i segni distintivi dello sponsor in relazione a un preciso evento/manifestazione/progetto/attività.

A CHI È DESTINATO

- Strutture delegate all'acquisizione diretta
- Donatori di erogazioni liberali, esecutori testamentari e curatori
- Studentesse e studenti, tirocinanti, dottorande e dottorandi, laureate e laureati frequentatori, borsiste e borsisti, assegniste e assegnisti e figure similari
- Personale strutturato (personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo, anche a tempo determinato)
- Cittadine e cittadini italiani e stranieri
- Enti terzi

A CHI RIVOLGERSI

Per informazioni sulle modalità di donazione è possibile contattare
Area del Patrimonio – Settore Patrimonio - Ufficio Gestione Patrimoniale
telefono: +39 051 20 9 9306 /051 2098850 | apat.legatilascitidonazioni@unibo.it

Per i Campus i contatti sono:
Campus di Cesena: acce.ufficiocontabilita@unibo.it
Campus di Forlì: acfo.bilancio@unibo.it
Campus di Ravenna: acra.acquisti@unibo.it

Campus di Rimini: acrn-ufficiocontabilita@unibo.it

Per informazioni sulle donazioni online di modico valore online e sponsorizzazioni è possibile contattare l'**Area Innovazione - settore Staff Affari generali e coordinamento fundraising e sponsorizzazioni**
telefono: +39 051 2088540 | arin.fundraising@unibo.it
Orari dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

Per **informazioni sulla campagna di comunicazione 5x1000** è possibile contattare l'**Area Pianificazione, Programmazione e Comunicazione - Unità professionale Responsabile campagna di comunicazione 5x1000 e comunicazione sostenibilità**, alla casella e-mail campagna5x1000@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Per avere informazioni tecnico-specialistiche sulle donazioni e i legati, l'**Ufficio Gestione Patrimoniale** è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front office.
Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30
martedì e giovedì dalle 14.30 alle 15.30

Per la campagna 5x1000, sono pubblicate le buone cause presenti e passate e le rendicontazioni annuali sull'utilizzo dei fondi, al link: https://site.unibo.it/5x1000/it/5x1000-unibo-risultati/rendicontazioni

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni contattando l'Ufficio ai recapiti sopra indicati negli orari di ufficio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
www.unibo.it/it/ateneo/sostenere-alma-mater/come-puoi-sostenere-universita-di-bologna
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AltriContributiEntiImpresePrivati.aspx

Per informazioni sul 5x1000 all'Università di Bologna:
https://site.unibo.it/5x1000/it
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Pagine/AltriContributiEntiImpresePrivati.aspx

Informazioni sulle sponsorizzazioni:
https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/immagine-identita-e-marchio/sponsorizzazioni
https://intranet.unibo.it/Ricerca/Web1/Pagine/Sponsorizzazioni.aspx

8.2.2 Fondazioni

DESCRIZIONE

Il servizio consiste nelle seguenti attività principali:

Per le **fondazioni patrimoniali con vincoli testamentali**:

- presidio delle procedure di costituzione, approvazione e revisione degli statuti, delle nomine e delle deleghe dei rappresentanti dell'Università negli organi delle Fondazioni;
- supporto giuridico amministrativo alle Fondazioni (es. bilanci, relazioni dei rappresentanti sull'andamento dell'ente, ecc.).

Per le **fondazioni amministrate dall'Ateneo**: presidio delle procedure di vendita e contratti di locazione degli immobili, stipula di contratti e convenzioni a contenuto patrimoniale immobiliare.

A CHI È DESTINATO

- Strutture dell'Ateneo
- Fondazioni

A CHI RIVOLGERSI

- **Per le fondazioni patrimoniali con vincoli testamentali**: è possibile rivolgersi all'**Area del Patrimonio - Unità professionale Rapporti con Fondazioni patrimoniali con vincoli testamentari** | telefono: +39 051 228613
- **Per le fondazioni amministrate dall'Ateneo**: l'ufficio competente è **Area del Patrimonio - Unità professionale Rapporti con Fondazioni patrimoniali con vincoli testamentari**

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è accessibile quotidianamente via e-mail, via telefono e in modalità front office.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Elenco delle Fondazioni Unibo aggiornato:
https://www.unibo.it/it/ateneo/chi-siamo/enti-partecipati/fondazioni

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, in presenza)
Tempestività	In corso di definizione	-	-
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

8.2.3 Una Europa

DESCRIZIONE

Il servizio assicura il coordinamento di tutte le attività richieste dalla partecipazione dell'Ateneo all'*Alleanza Una Europa* e al progetto *Una.Futura*. Garantisce un presidio unico per la Governance e il Direttore Generale per tutte le iniziative nate e in corso di realizzazione in seno all'alleanza, favorendo una comunicazione e collaborazione efficiente e la creazione di sinergie tra gli interlocutori interni all'Ateneo e con i partner dell'alleanza.

A CHI È DESTINATO

Interni: Governance, personale tecnico amministravo coinvolto nei gruppi e nelle iniziative Una Europa, studentesse e studenti coinvolti nelle iniziative Una Europa, personale docente coinvolto nei gruppi, nelle iniziative e nei progetti Una Europa.
Esterni: partner Una Europa, Coordination Team della KU Leuven, colleghe e colleghi di Una Europa vzw, partner di altri progetti collegati ad Una Europa.

A CHI RIVOLGERSI

Staff Rettore e Direttore Generale - Settore Una Europa
via Filippo Re 4 - 40126 Bologna | una.europa@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio viene erogato prevalentemente in modalità proattiva e su richiesta.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

https://www.unibo.it/it/ateneo/dimensione-internazionale/european-universities-initiative-1/una-europa-european-university-alliance
https://site.unibo.it/una-europa/en
https://www.una-europa.eu/

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, e Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta dalla presa in carico alla richiesta di informazione	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

9. SISTEMI INFORMATIVI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
9.1 SERVIZI INFORMATIVI E DI ASSISTENZA	9.1.1 Punto informativo e di gestione posta elettronica per la comunità studentesca 9.1.2 Posta elettronica per personale docente e ricercatore, tecnico amministrativo, a contratto e collaboratori accreditati 9.1.3 Accesso ai servizi di connessione wireless 9.1.4 Digital Learning 9.1.5 Erogazione di test di ammissione online 9.1.6 Assistenza alla comunità studentesca sui servizi informatici

9.1 SERVIZI INFORMATIVI E DI ASSISTENZA

9.1.1 Punto informativo e di gestione posta elettronica per la comunità studentesca

DESCRIZIONE

Il servizio garantisce a ciascuna studentessa e a ciascuno studente una casella di posta elettronica istituzionale per comunicare con il personale docente e gli uffici dell'Ateneo e in cui ricevere le comunicazioni ufficiali.
L'indirizzo della casella ha il formato nome.cognome@studio.unibo.it: in caso di omonimie dopo *nome.cognome* viene aggiunto un progressivo numerico.
La casella di posta elettronica viene mantenuta anche dopo la conclusione della carriera universitaria della studentessa o dello studente.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti (registrati in attesa di iscrizione, iscritti, con carriera universitaria terminata)

A CHI RIVOLGERSI

Area Sistemi e Servizi Informatici - Help desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La casella di posta viene creata automaticamente in seguito alla registrazione su Studenti Online (https://studenti.unibo.it).
La cancellazione della casella di posta elettronica può essere richiesta al servizio di Help Desk dopo il termine della carriera universitaria.

MODALITÀ RECLAMI

Le studentesse e gli studenti possono presentare eventuali reclami al servizio di supporto o al Garante degli Studenti:

Area Sistemi e Servizi Informatici - Help Desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Garante degli Studenti
via Marsala 49 - 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/servizi-online/la-mia-e-mail/la-mia-e-mail-per-gli-studenti

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo massimo per la presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Richieste risolte sul totale delle richieste	%	91%

9.1.2 Posta elettronica per personale docente e ricercatore, tecnico amministrativo, a contratto e collaboratori accreditati

DESCRIZIONE

Il servizio garantisce a dipendenti, contrattiste e contrattisti e collaboratrici e collaboratori accreditati una casella di posta elettronica istituzionale per comunicare e in cui ricevere le comunicazioni ufficiali.

L'indirizzo della casella ha il formato nome.cognome@unibo.it: in caso di omonimie dopo *nome.cognome* viene aggiunto un progressivo numerico.

Il servizio comprende:

- l'utilizzo della casella di posta elettronica personale;
- l'accesso a eventuali caselle di posta condivise;
- un calendario per gli appuntamenti;
- la rubrica degli indirizzi di posta dell'organizzazione;
- l'utilizzo delle liste di distribuzione messe a disposizione dall'organizzazione.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo
- Docenti a contratto
- Tutor didattici
- Assegniste e assegnisti di ricerca

- Borsiste e borsisti di ricerca
- Dottorande e dottorandi
- Collaboratrici e collaboratori accreditati

A CHI RIVOLGERSI

Area Sistemi e Servizi Informatici – Assistenza CeSIA
telefono: +39 051 2080300 | assistenza.cesia@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

L'attivazione dell'indirizzo di posta elettronica personale avviene:

- per il personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo, docenti a contratto, tutor didattici, assegniste e assegnisti di ricerca, borsiste e borsisti di ricerca, dottorande e dottorandi: è automatico al momento della formalizzazione del rapporto con l'Ateneo;
- per collaboratrici e collaboratori accreditati: è automatico al momento della creazione delle credenziali istituzionali, se la collaboratrice o il collaboratore deve disporre di un indirizzo di posta dell'Ateneo.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare eventuali segnalazioni al servizio di supporto:
Area Sistemi e Servizi Informatici – Assistenza CeSIA
telefono: +39 051 2080300 | assistenza.cesia@unibo.it
dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

https://www.unibo.it/it/servizi-e-opportunita/servizi-online/la-mia-e-mail

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo massimo per la presa in carico	Giorno lavorativo	1
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al servizio di casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,95	4,95	4,55
	Soddisfazione relativa al servizio di casella di posta elettronica personale e agli altri servizi cloud da parte del personale tecnico amministrativo	4,97	5,00	4,70

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

9.1.3 Accesso ai servizi di connessione wireless

DESCRIZIONE

Il servizio permette agli utenti di accedere a Internet e ai servizi online dell'Ateneo attraverso i propri dispositivi mobili utilizzando un collegamento wireless di tipo WiFi (802.11) alla rete universitaria.

L'accesso avviene attraverso due diverse reti:

- **ALMAWIFI** per studentesse e studenti, personale docente e ricercatore, personale tecnico amministrativo, docenti a contratto, tutor didattici, assegniste e assegnisti di ricerca, borsiste e borsisti di ricerca, dottorande e dottorandi, collaboratrici e collaboratori accreditati dell'Università di Bologna;
- **EDUROAM** per personale di altre università o enti di ricerca aderenti alla federazione accademica internazionale EDUROAM.
  In virtù dell'adesione alla federazione accademica internazionale EDUROAM i componenti della comunità accademica dell'Università di Bologna possono inoltre utilizzare l'identità digitale del nostro Ateneo per accedere ai servizi di connettività wireless erogati da tutte le altre università aderenti.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente, personale ricercatore, personale tecnico amministrativo, personale docente a contratto, tutor didattici, assegniste e assegnisti di ricerca, borsiste e borsisti di ricerca, collaboratrici e collaboratori accreditati
- Studentesse e studenti con carriera attiva
- Personale di altre università o enti di ricerca

A CHI RIVOLGERSI

Bologna Area Sistemi e Servizi Informatici - Help Desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Bologna Area Sistemi e Servizi Informatici – Assistenza CeSIA
telefono: +39 051 2080300 | assistenza.cesia@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Campus di Cesena - Settore Servizi Informatici
telefono: +39 0547-338825 | acce.rete@unibo.it
da lunedì a venerdì: dalle 9.00 alle 16.00

Campus di Forlì - Settore Servizi Informatici
telefono: +39 0543 374071/374070 | acfo.rete@unibo.it
da lunedì a venerdì: dalle 9.00 alle 16.00

Campus di Ravenna - Settore Servizi Informatici
telefono: +39 0544 936517/21 | campusravenna.ssi@unibo.it
lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 9:00 alle 17.00
venerdì dalle 9:00 alle 15.00

Campus di Rimini - Settore Servizi Informatici
telefono: +39 0541 434205 | campusrimini.ssi@unibo.it
da lunedì a venerdì: dalle 9.00 alle 12:15 e dalle 13:00 alle 16.00

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Dove presenti, le reti ALMAWIFI ed EDUROAM sono visualizzate direttamente sui dispositivi mobili.

MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni direttamente all'ufficio che eroga il servizio.

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

- Almawifi: www.unibo.it/almawifi
- Eduroam: www.unibo.it/eduroam
- Wi-Fi connettersi senza cavo - Campus di Cesena
- Wi-Fi connettersi senza cavo - Campus di Forlì
- Wi-Fi connettersi senza cavo - Campus di Ravenna
- Wi-Fi connettersi senza cavo - Campus di Rimini

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo massimo per la presa in carico	Giorno lavorativo	2
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al servizio di rete Wi-Fi da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,20	4,06	3,77
	Soddisfazione relativa al servizio di rete Wi-Fi da parte del personale tecnico amministrativo	4,51	4,54	4,22
		2022	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla connettività (Wi-Fi, prese corrente) da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,22	3,96	3,88
	Soddisfazione relativa alla connettività (Wi-Fi, prese corrente) da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,04	3,89	3,63

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

9.1.4 Digital Learning

DESCRIZIONE

L'Università di Bologna mette a disposizione al personale docente, al personale tecnico amministrativo, alla comunità studentesca, un *Learning Management System* costituito da una serie di componenti strettamente integrati tra di loro, con i sistemi informativi e con il sistema di Identità Digitale di Ateneo e utilizzato sia per la didattica a distanza che per quella in presenza. In particolare:

1. Sistema di digital learning "Virtuale", basato su piattaforma Moodle, (https://virtuale.unibo.it) per il supporto alla didattica convenzionale e a distanza, integrato con l'applicativo per la gestione della didattica (Didattica Online), con il sistema portale (pubblicazione dell'offerta formativa, siti docenti, siti dei CdS) e con la piattaforma di webconference Teams, per la didattica a distanza in modalità sincrona.
2. Sistema di digital learning "Esami On Line", basato su piattaforma Moodle, (https://eol.unibo.it) per lo svolgimento di esami di profitto in modalità digitale (sia in presenza che in remoto), integrato con l'applicativo per la prenotazione e verbalizzazione degli esami (AlmaEsami), con il sistema di verifica antiplagio Compilatio (per la verifica automatica di originalità nel caso di scritti che prevedono lo svolgimento di un tema) e con le piattaforme di webconference Teams e Zoom (per gli esami effettuati in modalità remota).
3. Video Content Management System (VCMS) Panopto, per la produzione, gestione e l'erogazione dei contenuti video ai fini della didattica asincrona, strettamente integrata con la piattaforma Virtuale.
4. Sistema UniBook, basato su piattaforma OpenEDx, (https://book.unibo.it/) per la gestione ed erogazione di MOOC.
5. Sistema di emissione di credenziali digitali su standard OpenBadge, basato su piattaforma BESTR, integrato con tutte le piattaforme di digital learning sopra citate.
6. Sistema di microscopia digitale, basato su piattaforma SmartZoom, per la didattica in ambito medico e scientifico, integrata con la piattaforma Virtuale.
7. Piattaforma per la didattica interattiva Wooclap, integrata con Virtuale.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Personale tecnico amministrativo
- Studentesse e studenti con carriera attiva

A CHI RIVOLGERSI

Riferimenti per Studenti
Area Sistemi e Servizi Informatici - Help desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Riferimenti per personale docente e tecnico amministrativo
Area Sistemi e Servizi Informatici – Assistenza CeSIA
telefono: +39 051 2080300 | assistenza.cesia@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Accesso tramite autenticazione ai siti web delle diverse applicazioni che compongono il Learning Management System di Ateneo.

MODALITÀ RECLAMI

Le studentesse e gli studenti possono presentare eventuali reclami al servizio di supporto studentesse e studenti o al Garante degli Studenti:
Area Sistemi e Servizi Informatici - Help Desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Garante degli Studenti
via Marsala 49 – 40126 Bologna | garante@unibo.it

Il personale docente e tecnico amministrativo può presentare eventuali reclami al servizio di supporto:
Area Sistemi e Servizi Informatici – Assistenza CeSIA
telefono: +39 051 2080300 | assistenza.cesia@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

LINK UTILI

Il link allo spazio di ciascun insegnamento su Virtuale è disponibile nella pagina dell'insegnamento stesso, in quella della didattica del docente e in quella dell'orario delle lezioni.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo massimo per la presa in carico	Giorno lavorativo	Comunità studentesca: 3 Personale docente e personale tecnico amministrativo: 1
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Richieste risolte al momento della presa in carico rispetto al totale[33]	%	95%

[33] Dato elaborato solo per la comunità studentesca.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa al supporto amministrativo e tecnico all'utilizzo di strumenti di Digital Learning da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,59	4,61	4,49

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

9.1.5 Erogazione di test di ammissione online

DESCRIZIONE

Il servizio permette alle future studentesse e ai futuri studenti di partecipare ai test di ammissione al calcolatore che presso l'Università di Bologna vengono erogati in due modalità:

- **TOLC**: acronimo di Test Online CISIA, è un test individuale, diverso per ogni partecipante, composto da quesiti selezionati automaticamente e casualmente dal database CISIA TOLC con un software realizzato e gestito dal CISIA - Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso. È utilizzato nelle selezioni per l'accesso a numerosi corsi di laurea a numero programmato e viene utilizzato anche da alcuni corsi di laurea a libero accesso per la verifica delle conoscenze per l'attribuzione di eventuali Obblighi Formativi Aggiuntivi (OFA);
- **concorsi Alma**: è una piattaforma dell'Università di Bologna che permette l'erogazione online di test di ammissione, sia in presenza e sia remoto. È utilizzata soprattutto per lo svolgimento delle prove di accesso alle Lauree Magistrali.

A CHI È DESTINATO

Future studentesse e futuri studenti

A CHI RIVOLGERSI

Il servizio di supporto è sempre garantito durante lo svolgimento della prova attraverso la presenza di un tutor.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I TOLC si svolgono in presenza presso laboratori o aule informatiche dell'Università di Bologna, nella data e luogo indicati al momento dell'iscrizione al test, dopo il pagamento della quota di partecipazione.
Le prove di accesso su piattaforma Concorsi Alma si svolgono in presenza presso laboratori o aule informatiche dell'Università di Bologna oppure da remoto, secondo le indicazioni pubblicate nella pagina "Iscriversi al corso" del sito del corso di studi di interesse.

MODALITÀ RECLAMI

Le candidate e i candidati possono presentare eventuali reclami durante lo svolgimento ai membri della commissione che sovraintende lo svolgimento della prova, successivamente all'URP o al Garante degli Studenti:

Ufficio Relazioni con il Pubblico
largo Trombetti 1 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2080310 | urp@unibo.it

Garante degli Studenti
via Marsala 49 – 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link: https://www.unibo.it/tolc.
La pagina "Iscriversi al corso" del sito del corso di studi di interesse.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (TOLC, Concorsi Alma)
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio	Tempo	Tempestivo
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Garanzia erogazione del servizio e assistenza in loco	%	100%

9.1.6 Assistenza alla comunità studentesca sui servizi informatici

DESCRIZIONE

Il servizio fornisce assistenza sui servizi informatici centrali per studentesse e studenti, dal momento in cui si registrano nei sistemi dell'Ateneo fino a dopo il conseguimento del titolo.

Risponde a richieste su:

- applicazioni per la gestione online della carriera universitaria, comprese le app per dispositivi mobili;
- piattaforme per l'erogazione della didattica e degli esami a distanza;
- posta elettronica e i servizi Microsoft Office 365;
- accesso alla rete wireless AlmaWifi;
- stampa del badge presso le stazioni self-service.

A CHI È DESTINATO

Studentesse e studenti (registrati in attesa di iscrizione, iscritti, con carriera universitaria terminata)

A CHI RIVOLGERSI

Area Sistemi e Servizi Informatici - Help Desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di richiesta e assistenza è accessibile via e-mail e via telefono:
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

MODALITÀ RECLAMI

Le studentesse e gli studenti possono presentare eventuali reclami al servizio di supporto o al Garante degli Studenti:

Area Sistemi e Servizi Informatici - Help Desk Studenti Online
telefono: +39 051 2080301 | help.studentionline@unibo.it
dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Garante degli Studenti
via Marsala 49 – 40126 Bologna | garante@unibo.it

LINK UTILI

Non esiste una pagina dedicata, i contatti sono riportati nelle singole applicazioni.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo massimo per la presa in carico	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	-[34]
Efficacia oggettiva	Richieste risolte al momento della presa in carico rispetto al totale	%	94%

[34] Non esiste una pagina dedicata, i contatti sono riportati nelle applicazioni.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2022**	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi digitali da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,52	4,35	3,84
	Soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi digitali da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,35	4,27	3,65

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

10. BIBLIOTECHE E MUSEI

AREA DI SERVIZIO	SERVIZIO
10.1 BIBLIOTECHE	10.1.1 Accesso e consultazione 10.1.2 Informazioni bibliografiche e reference 10.1.3 Information Literacy 10.1.4 Prestito esterno 10.1.5 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti 10.1.6 Supporto Open Access 10.1.7 Bub - Visite guidate
10.2 MUSEI E COLLEZIONI	10.2.1 Apertura 10.2.2 Visite guidate 10.2.3 Attività e laboratori educativi 10.2.4 Accesso a collezioni per ricerca

10.1 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, ricerca e terza missione. L'organizzazione delle biblioteche dell'Università di Bologna è disciplinata dal Regolamento del Sistema Bibliotecario d'Ateneo, al link: sba.unibo.it/it/chi-siamo/organizzazione/fonti-normative/regolamento-del-sistema-bibliotecario-di-ateneo.

10.1.1 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.
Sono compresi i fondi archivistici custoditi da alcune biblioteche, e i materiali depositati nella Biblioteca Universitaria a titolo di deposito legale di ciò che viene stampato nella Città Metropolitana di Bologna (L. 15 aprile 2004 n. 106).
L'accesso alla biblioteca e alle sue risorse è consentito a tutti gli utenti, in base a quanto previsto dal Regolamento della biblioteca stessa.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Personale tecnico amministrativo
- Utenti del Polo Unificato Bolognese SBN
- Altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca e in generale tutti coloro che abbiano necessità di avvalersi dei suoi servizi per motivi di studio o di ricerca

A CHI RIVOLGERSI

L'utente può rivolgersi direttamente alle operatrici e agli operatori della biblioteca di interesse o agli indirizzi e-mail e ai numeri telefonici indicati nei Contatti sul sito web della biblioteca.

L'elenco delle biblioteche con le principali informazioni su orari, servizi e dislocazione territoriale si può trovare al link: sba.unibo.it/it/biblioteche.

Le condizioni di servizio applicate dalle biblioteche si possono consultare a partire dalla pagina www.sba.unibo.it/it/sebi.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Si può accedere al servizio recandosi direttamente in biblioteca.
Le collezioni digitali ad accesso riservato sono consultabili per gli utenti istituzionali dell'Ateneo anche al di fuori delle biblioteche e della rete universitaria tramite il servizio "proxy":
https://sba.unibo.it/it/almare/servizi-e-strumenti-almare/ezproxy/connessione-da-remoto.
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, al link: sba.unibo.it/it/biblioteche.
Per verificare la disponibilità dei documenti utilizzare i cataloghi online e gli altri servizi di ricerca, al link: sba.unibo.it/it/cataloghi.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile ricevere assistenza e supporto utilizzando i contatti indicati al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/help-desk

È possibile inviare suggerimenti e reclami al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/modulo-per-suggerimenti-e-reclami

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:

sba.unibo.it/it/servizi/accesso-consultazione-e-prestito

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio di consultazione	Numero di canali	2 (canali digitali, accesso alla biblioteca in presenza)
Tempestività	Tempo massimo di accesso al servizio di consultazione	Giorno lavorativo	1[35]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	In corso di definizione	-	-

[35] Il tempo di erogazione del servizio di consultazione può variare in base alla tipologia e alla collocazione dei materiali. Per collocazioni in magazzini o in fondi librari il tempo di erogazione è di norma indicato nei siti istituzionali delle biblioteche.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa alla completezza del patrimonio documentale cartaceo disponibile da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,61	4,62	4,34
	Soddisfazione relativa agli orari di apertura delle biblioteche da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	4,36	4,47	4,37
		2022	**2023**	**2023 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione relativa all'adeguatezza degli orari di apertura per i servizi bibliotecari di consultazione e prestito da parte degli studenti iscritti al primo anno	4,69	4,79	4,68
	Soddisfazione relativa all'esaustività di volumi e riviste disponibili da parte degli studenti iscritti al primo anno	5,00	4,89	4,80
	Soddisfazione relativa all'adeguatezza degli orari di apertura per i servizi bibliotecari di consultazione e prestito da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,62	4,68	4,49
	Soddisfazione relativa all'esaustività di volumi e riviste disponibili da parte degli studenti iscritti agli anni successivi al primo	4,71	4,92	4,64

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

10.1.2 Informazioni bibliografiche e reference

DESCRIZIONE

Il servizio, erogato sia in presenza sia in modalità online, è finalizzato a fornire risposta alle esigenze informative degli utenti, anche attraverso ricerche complesse. In alcune biblioteche viene offerto supporto anche per il calcolo degli indicatori bibliometrici di produttività e impatto sui principali database citazionali.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni, o dal regolamento della biblioteca, o dalla carta del servizio "Chiedi al bibliotecario"

A CHI RIVOLGERSI

L'utente può rivolgersi direttamente alle operatrici e agli operatori della biblioteca di interesse o agli indirizzi e-mail e ai numeri telefonici indicati nei Contatti sul sito web della biblioteca.
L'elenco delle biblioteche con le principali informazioni su orari, servizi e dislocazione territoriale si può trovare al link: sba.unibo.it/it/biblioteche.
Tutti gli utenti possono rivolgersi anche al servizio centralizzato online "Chiedi al bibliotecario", che si trova al link: www.chiedialbibliotecario.unibo.it.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Si può accedere al servizio recandosi in biblioteca negli orari di apertura del servizio.
Gli orari di apertura e le modalità di accesso al servizio sono disponibili nei siti delle biblioteche, raggiungibili anche a partire dal portale delle biblioteche, al link: sba.unibo.it/it/biblioteche.
In alternativa è possibile rivolgersi al servizio centralizzato "Chiedi al bibliotecario", link: www.chiedialbibliotecario.unibo.it, accessibile da parte di qualunque utente, anche non affiliato all'Ateneo, che offre risposte a quesiti di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare. Il servizio fornisce inoltre informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo e sui corsi di Information Literacy per gli utenti.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile ricevere assistenza e supporto utilizzando i contatti indicati al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/help-desk

È possibile inviare suggerimenti e reclami al link:
sba.Unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/modulo-per-suggerimenti-e-reclami

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (canali digitali, telefono, accesso alla biblioteca in presenza)
Tempestività	Tempo massimo di erogazione del servizio di reference centralizzato	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Richieste evase rispetto al totale delle richieste pervenute	%	>95%

10.1.3 Information Literacy

DESCRIZIONE

L'Information Literacy è un servizio di formazione volto a supportare l'apprendimento attraverso l'integrazione di competenze informative qualificanti per lo studio e la ricerca utili per identificare, trovare, valutare, organizzare e utilizzare le informazioni in modo corretto ed efficace.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Personale tecnico amministrativo
- Altri utenti riconosciuti da accordi e convenzioni o dal regolamento della biblioteca

A CHI RIVOLGERSI

Gli utenti possono rivolgersi direttamente allo staff della biblioteca di interesse, agli indirizzi e-mail e ai numeri telefonici indicati nei Contatti sul sito web della biblioteca o all'indirizzo e-mail arpac.information-literacy@unibo.it del servizio centralizzato.
L'elenco delle biblioteche con le principali informazioni su orari, servizi e dislocazione territoriale si può trovare al link: https://sba.unibo.it/it/biblioteche.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio è fornito, in lingua italiana e in lingua inglese, in presenza, a distanza, in modalità blended, e in auto-apprendimento, attraverso:

- incontri, seminari e corsi direttamente organizzati dalle biblioteche;
- interventi a carattere disciplinare su richiesta dei docenti;
- interventi curriculari trasversali alle discipline;
- tutorial fruibile online.

Gli interventi formativi proposti regolarmente dalle biblioteche sono rintracciabili al link:
https://sba.unibo.it/it/chi-siamo/attivita/formazione-utenti.
Gli interventi su richiesta, a carattere disciplinare o trasversale, per diverse tipologie di classi/gruppi, possono essere richiesti inviando una e-mail a arpac.information-literacy@unibo.it.
Gli interventi curriculari rientrano nelle Competenze Trasversali:
https://www.unibo.it/it/didattica/Innovazione-didattica/competenze-trasversali/competenze-trasversali.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile ricevere assistenza e supporto utilizzando i contatti indicati al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/help-desk

È possibile inviare suggerimenti e reclami al link:
sba.Unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/modulo-per-suggerimenti-e-reclami

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
Portale delle biblioteche: https://sba.unibo.it/it/chi-siamo/attivita/formazione-utenti
Guide: https://sba.unibo.it/it/servizi/formazione/guida-alla-citazione-delle-fonti-bibliografiche
Tutorial: https://sba.unibo.it/it/servizi/formazione/til-tutorial-di-information-literacy

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (corsi Teams, corsi in presenza)
Tempestività	In corso di definizione	-	-
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Totale dei corsi erogati sul totale dei corsi richiesti e programmati	%	100%[36]

[36] In alcuni casi i corsi organizzati dalle biblioteche sono erogati solo al raggiungimento del numero minimo previsto di partecipanti.

10.1.4 Prestito esterno

DESCRIZIONE

Il servizio è finalizzato a fornire documenti della biblioteca agli utenti per l'uso esterno, in base a quanto previsto dal Regolamento di Ateneo e dai regolamenti delle singole biblioteche.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Personale tecnico amministrativo
- 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 agli operatori della biblioteca o utilizzare i dispositivi per l'autoprestito nelle biblioteche in cui sono presenti.

L'elenco delle biblioteche con le principali informazioni su orari, servizi e dislocazione territoriale si può trovare al link: sba.unibo.it/it/biblioteche

Per verificare preventivamente la disponibilità dei documenti e individuare la biblioteca a cui rivolgersi, è possibile utilizzare i cataloghi online al link: sba.unibo.it/it/cataloghi/cataloghi-di-ateneo/
e gli altri servizi di ricerca dell'Ateneo al link: sba.unibo.it/it/cataloghi/altri-strumenti-di-ricerca-di-ateneo

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di prestito documenti è erogato direttamente dalle operatrici e dagli operatori della biblioteca. In alcune biblioteche sono presenti dispositivi per l'autoprestito.
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: https://sol.unibo.it/SebinaOpac/.do.
Per verificare la disponibilità dei documenti e individuare la biblioteca a cui rivolgersi, utilizzare il link del catalogo online sopra indicato e gli altri servizi di ricerca integrata quali il discovery tool Almastart, al link: https://almastart.unibo.it/.
Le modalità di erogazione del servizio sono elencate online al link: sba.unibo.it/it/servizi/accesso-consultazione-e-prestito/prestiti-rinnovi-e-prenotazioni.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile ricevere assistenza e supporto utilizzando i contatti indicati al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/help-desk

È possibile inviare suggerimenti e reclami al link:
https://sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/modulo-per-suggerimenti-e-reclami

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

Regolamento di Ateneo sulla durata del prestito dei beni bibliografici e conseguenze:

https://sba.unibo.it/it/servizi/accesso-consultazione-e-prestito/regolamento-di-ateneo-sul-prestito

https://normateneo.unibo.it/regolamento-di-ateneo-sulla-durata-del-prestito-dei-beni-bibliografici-e-conseguenze

Portale Unificato Bolognese SBN: sol.unibo.it/SebinaOpac/.do

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (accesso alla biblioteca in presenza)
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste	Giorno lavorativo	1[37]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Richieste evase rispetto al totale delle richieste	%	>90%[38]

[37] Il tempo di erogazione del servizio può variare in base alla tipologia e alla collocazione dei materiali. Per collocazioni in magazzini o in fondi librari il tempo di erogazione è di norma indicato nei siti istituzionali delle biblioteche.

[38] Sono escluse le richieste relative a documenti che non possono essere prestati, ad esempio: documenti riservati alla consultazione, prenotati, in corso di rilegatura, in precario stato di conservazione, ecc.

10.1.5 Prestito interbibliotecario e fornitura di documenti

DESCRIZIONE

Il servizio assicura agli utenti la fornitura di volumi o articoli non presenti in biblioteca, compresi i volumi posseduti dalle altre biblioteche cittadine (cd. prestito circolante).

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Personale docente e ricercatore
- Dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

L'utente può rivolgersi alle operatrici e agli operatori della biblioteca, anche tramite e-mail e ai numeri telefonici indicati nei Contatti sul sito web della biblioteca.

L'elenco delle biblioteche con le principali informazioni su orari, servizi e dislocazione territoriale si può trovare al link: sba.unibo.it/it/biblioteche.

Per la fornitura di articoli, l'utente può rivolgersi anche al servizio online "MyNilde", per le biblioteche che lo forniscono, previa iscrizione.

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di prestito interbibliotecario e fornitura di documenti è erogato dalle operatrici e dagli operatori della biblioteca. Gli orari del servizio possono essere diversi da quelli di apertura della biblioteca, per cui si consiglia di verificarli preventivamente consultando il sito della biblioteca.

Per la fornitura di articoli è possibile usufruire anche del servizio online "MyNilde", previa iscrizione:
sba.unibo.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-documenti/mynilde.

Per verificare se i documenti sono posseduti da altre biblioteche, e quali, utilizzare i cataloghi online e gli altri servizi di ricerca, al link: sba.unibo.it/it/cataloghi.

Se il documento che si cerca non è posseduto dalla propria biblioteca di riferimento o risulta in prestito ma è presente in una delle biblioteche aderenti al servizio di Prestito circolante (PIC), e risponde ai criteri per l'erogazione del servizio, è possibile richiederne la consegna presso la propria biblioteca di riferimento. Per ulteriori informazioni sul PIC consultare la pagina:
sba.unibo.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-documenti/prestito-circolante

MODALITÀ RECLAMI

È possibile ricevere assistenza e supporto utilizzando i contatti indicati al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/help-desk

È possibile inviare suggerimenti e reclami al link:
https://sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/modulo-per-suggerimenti-e-reclami

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:
sba.unibo.it

Servizio Nilde:

- https://sba.unibo.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-documenti/mynilde
- https://nilde.bo.cnr.it/

Prestito circolante (PIC):

- https://sba.unibo.it/it/servizi/prestito-interbibliotecario-e-fornitura-documenti/prestito-circolante

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (canali digitali, accesso alla biblioteca in presenza)
Tempestività	Tempo medio di risposta alla richiesta	Giorno lavorativo	-[39]
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Richieste evase con successo rispetto al totale delle richieste pervenute	%	>90%[40]

[39] I tempi di erogazione dei documenti in prestito interbibliotecario e document delivery ai propri utenti dipendono dai tempi di fornitura da parte delle biblioteche a cui vengono richiesti.

[40] Sono escluse le richieste inevase a causa di richieste errate da parte dell'utente o indisponibilità dei documenti da parte delle biblioteche a cui vengono richiesti.

MONITORAGGIO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Rilevazione di *Customer Satisfaction* (scala di valutazione 1-6)				
Dimensioni della qualità	**Indicatore**	**2021**	**2022**	**2022 Atenei nazionali GP**
Efficacia percepita	Soddisfazione complessiva sui servizi interbibliotecari da parte del personale docente e ricercatore, dei dottorandi e degli assegnisti	5,14	5,10	4,73

Fonte dati: Questionario Progetto *Good Practice*

10.1.6 Supporto Open Access

DESCRIZIONE

Il servizio è finalizzato ad offrire alla comunità accademica un supporto per la pubblicazione ad accesso aperto dei documenti e per la gestione dei dati della ricerca.

Gli uffici centrali coordinano, supportano e monitorano il servizio, mentre lo staff specializzato all'interno delle biblioteche fornisce supporto diretto alle comunità di ricerca nei singoli ambiti disciplinari.

Le principali attività comprendono l'orientamento nella scelta delle sedi editoriali, l'assistenza sui contratti trasformativi, il supporto legale per i contratti di pubblicazione, la validazione delle pubblicazioni e la gestione dei dati di ricerca nei repository istituzionali, la formazione e l'informazione sui temi Open Access e Open Science.

A CHI È DESTINATO

- Personale docente e ricercatore
- Dottorande e dottorandi
- Dottoresse e dottori
- Assegniste e assegnisti di ricerca
- Personale tecnico amministrativo

A CHI RIVOLGERSI

L'utente può rivolgersi direttamente agli operatori della biblioteca di interesse o agli indirizzi e-mail indicati nella pagina sul sito web della biblioteca.

L'elenco delle biblioteche e dei rispettivi referenti Open Access si può trovare al link:
https://sba.unibo.it/it/almadl/open-access-e-open-science/servizio-di-supporto-delle-biblioteche

Informazioni su Open Access e Open Science sono disponibili al link:
https://sba.unibo.it/it/almadl/open-access-e-open-science

Informazioni sui contratti trasformativi e relativi referenti sono disponibili al link:
https://sba.unibo.it/it/almare/pubblicare-in-open-access/contratti-trasformativi/faq-generali

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Si può accedere al servizio mettendosi in contatto con la persona referente Open Access della propria biblioteca di riferimento oppure recandosi in biblioteca negli orari di apertura del servizio. Gli orari di apertura e le modalità di accesso al servizio sono disponibili nei siti delle biblioteche, raggiungibili anche a partire dal portale delle biblioteche, al link: https://sba.unibo.it/it/biblioteche.

È possibile ricevere informazioni sui contratti trasformativi rivolgendosi agli indirizzi e-mail indicati alla pagina: https://sba.unibo.it/it/almare/pubblicare-in-open-access/contratti-trasformativi/faq-generali
(FAQ "A chi rivolgersi per richieste di informazioni sui contratti trasformativi?").

MODALITÀ RECLAMI

È possibile ricevere assistenza e supporto contattando il referente Open Access della propria biblioteca di riferimento: https://sba.unibo.it/it/almadl/open-access-e-open-science/servizio-di-supporto-delle-biblioteche

È possibile ricevere assistenza e supporto o inviare reclami utilizzando i contatti indicati al link:
sba.unibo.it/it/servizi/assistenza-e-supporto/help-desk

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili ai seguenti link:

portale delle biblioteche, canali AlmaDL e AlmaRE:
https://sba.unibo.it/it/almadl/
https://sba.unibo.it/it/almare

Elenco delle biblioteche e dei rispettivi referenti Open Access:
https://sba.unibo.it/it/almadl/open-access-e-open-science/servizio-di-supporto-delle-biblioteche

portale delle biblioteche su contratti trasformativi e agevolazioni per pubblicare in OA:
https://sba.unibo.it/it/almare/pubblicare-in-open-access

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (canali digitali, telefono, accesso alla biblioteca in presenza)
Tempestività	Tempo media di presa in carico della richiesta di supporto	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Numero di richieste evase sul totale delle richieste ricevute	%	>98%

10.1.7 Bub - Visite guidate

DESCRIZIONE

La BUB promuove visite guidate alle sale monumentali e al patrimonio storico-artistico, occasionalmente con visione diretta di pezzi delle collezioni.

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Classi delle scuole medie superiori
- Visitatrici e visitatori locali
- Turiste e turisti
- Operatrici ed operatori del settore
- Studiose e studiosi
- Esperte ed esperti

A CHI RIVOLGERSI

Biblioteca Universitaria di Bologna
via Zamboni 33-35 - 40126 Bologna | telefono: +39 051 2088306 | bub.tours@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di visita guidata è a gratuito e viene erogato previa prenotazione.
Maggiori informazioni su: https://eventi.unibo.it/prenotazioni-bub.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo bub.info@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
Visita il palazzo della BUB: https://bub.unibo.it/it/visita-il-palazzo

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, piattaforma web)
Tempestività	Tempo medio di risposta	Giorno lavorativo	4
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale delle richieste ricevute	%	<1%

10.2 MUSEI E COLLEZIONI

10.2.1 Apertura

DESCRIZIONE

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. Il Sistema Museale di Ateneo si articola nelle seguenti sezioni:

- Museo di Palazzo Poggi
- Museo Europeo degli Studenti – MEUS
- Museo della Specola
- Collezione di Zoologia
- Collezione di Anatomia Comparata
- Collezione di Antropologia
- Collezione di Chimica "Giacomo Ciamician"
- Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"
- Collezione di Mineralogia "Museo Luigi Bombicci"
- Collezione delle Cere Anatomiche "Luigi Cattaneo"
- Collezione di Fisica
- Orto Botanico ed Erbario
- Collezione di Anatomia degli Animali Domestici
- Collezione di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria "Alessandrini-Ercolani"
- Museo Officina dell'Educazione - MOdE

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Classi delle scuole di ogni ordine e grado
- Visitatrici e visitatori locali
- Turiste e turisti
- Operatrici e operatori del settore
- Comunità di studiosi ed esperti

A CHI RIVOLGERSI

Museo di Palazzo Poggi
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo Europeo degli Studenti - MEUS
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo della Specola
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Collezione di Zoologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094960 | sma.zoologia@unibo.it

Collezione di Anatomia Comparata
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094243 | sma.anatomiacomparata@unibo.it

Collezione di Antropologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094196 | sma.antropologia@unibo.it

Collezione di Chimica "Giacomo Ciamician"
via Selmi 2 – 40126 Bologna | sma.segreteria@unibo.it

Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"
via Zamboni 63 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094555 | sma.museocapellini@unibo.it

Collezione di Mineralogia "Museo Luigi Bombicci"
piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094926 | sma.mineralogia@unibo.it

Collezione delle Cere Anatomiche "Luigi Cattaneo"
via Irnerio 48 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091556 | sma.cereanatomiche@unibo.it

Collezione di Fisica
via Irnerio 46 – 40126 Bologna | sma.fisica@unibo.it

Orto Botanico ed Erbario
via Irnerio 42 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091325 | sma.ortoerbario@unibo.it

Collezione di Anatomia degli Animali Domestici
via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.animalidomestici@unibo.it

Collezione di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria "Alessandrini-Ercolani"
via Tolara di sopra, 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.anatomiapatologicavet@unibo.it

Museo Officina dell'Educazione – ModE
https://www.doc.mode.unibo.it/ | edu.mode@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I Musei e le Collezioni sono gratuiti, a eccezione di:

- Museo di Palazzo Poggi
- Museo Europeo degli Studenti – MEUS
- Museo della Specola
- Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"

Gli orari di apertura e i tariffari sono disponibili nelle pagine web dedicate, presenti sul sito del Sistema Museale di Ateneo: www.sma.unibo.it

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo e-mail:
sma.segreteria@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
www.sma.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Apertura al pubblico	Giorni a settimana	Minimo 4 massimo 6
Tempestività	Attesa per l'acquisto del biglietto	Minuti	<30
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	2
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale del numero dei visitatori	%	<0,2

10.2.2 Visite guidate

DESCRIZIONE

I Musei e le Collezioni dell'Università di Bologna promuovono visite guidate, percorsi tematici e interdisciplinari, specificatamente strutturati in base al target di utenza (scolaresche, studentesse e studenti universitari, specialiste e specialisti, turiste e turisti, ecc.).

A CHI È DESTINATO

- Studentesse e studenti
- Classi delle scuole di ogni ordine e grado
- Visitatrici e visitatori locali
- Turiste e turisti
- Operatrici e operatori del settore
- Comunità di studiosi ed esperti

A CHI RIVOLGERSI

Museo di Palazzo Poggi
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo Europeo degli Studenti - MEUS
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo della Specola
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Collezione di Zoologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094960 | sma.zoologia@unibo.it

Collezione di Anatomia Comparata
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094243 | sma.anatomiacomparata@unibo.it

Collezione di Antropologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094196 | sma.antropologia@unibo.it

Collezione di Chimica "Giacomo Ciamician"
via Selmi 2 – 40126 Bologna | sma.segreteria@unibo.it

Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"
via Zamboni 63 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094555 | sma.museocapellini@unibo.it

Collezione di Mineralogia "Museo Luigi Bombicci"
piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094926 | sma.mineralogia@unibo.it

Collezione delle Cere Anatomiche "Luigi Cattaneo"
via Irnerio 48 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091556 | sma.cereanatomiche@unibo.it

Collezione di Fisica
via Irnerio 46 – 40126 Bologna | sma.fisica@unibo.it

Orto Botanico ed Erbario
via Irnerio 42 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091325 | sma.ortoerbario@unibo.it

Collezione di Anatomia degli Animali Domestici
via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.animalidomestici@unibo.it

Collezione di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria "Alessandrini-Ercolani"
via Tolara di sopra, 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.anatomiapatologicavet@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Il servizio di visita guidata è di norma a pagamento. I Musei e le Collezioni SMA offrono un'ampia offerta di visite guidate su prenotazione, il calendario è consultabile su www.sma.unibo.it/agenda.
Sono limitati a un numero prestabilito di utenti, prevedono un contributo da parte dei/delle partecipanti e vi si accede dietro prenotazione. Le indicazioni per queste attività sono di volta in volta specificate sui canali di comunicazione.
È possibile inoltre fruire del servizio su richiesta.
Maggiori informazioni su: www.sma.unibo.it/visita.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo e-mail sma.segreteria@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
www.sma.unibo.it/visita

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, biglietteria online)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	Giorno lavorativo	4
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	%	<0,2

10.2.3 Attività e laboratori educativi

DESCRIZIONE

I Musei e le Collezioni organizzano e promuovono attività e laboratori educativi per approfondire e sperimentare particolari aspetti legati al patrimonio storico, artistico e scientifico da essi custodito.

A CHI È DESTINATO

- Bambine, bambini, ragazze e ragazzi
- Scuole di ogni ordine e grado
- Famiglie

A CHI RIVOLGERSI

Si riportano i Musei che erogano tale servizio:

Museo di Palazzo Poggi
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo della Specola
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Collezione di Zoologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094960 | sma.zoologia@unibo.it

Collezione di Anatomia Comparata
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094243 | sma.anatomiacomparata@unibo.it

Collezione di Antropologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094196 | sma.antropologia@unibo.it

Collezione di Chimica "Giacomo Ciamician"
via Selmi 2 – 40126 Bologna | sma.segreteria@unibo.it

Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"
via Zamboni 63 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094555 | sma.museocapellini@unibo.it

Collezione di Mineralogia "Museo Luigi Bombicci"
piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094926 | sma.mineralogia@unibo.it

Collezione delle Cere Anatomiche "Luigi Cattaneo"
via Irnerio 48 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091556 | sma.cereanatomiche@unibo.it

Orto Botanico ed Erbario
via Irnerio 42 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091325 | sma.ortoerbario@unibo.it

Collezione di Anatomia degli Animali Domestici
via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.animalidomestici@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

I Musei e le Collezioni SMA offrono un'ampia offerta di laboratori educativi per bambine, bambini, ragazze e ragazzi e famiglie, il calendario è consultabile su www.sma.unibo.it/agenda.
Sono limitati a un numero prestabilito di utenti, prevedono un contributo da parte dei/delle partecipanti e vi si accede dietro prenotazione. Le indicazioni per queste attività sono di volta in volta specificate sui canali di comunicazione.

I percorsi educativi rivolti alle scolaresche sono attivi durante tutto l'anno scolastico, si svolgono su prenotazione e prevedono un contributo.
Maggiori informazioni su: www.sma.unibo.it/scuole

I percorsi educativi rivolti ai centri estivi sono attivi da giugno a settembre, si svolgono su prenotazione e prevedono un contributo.
Maggiori informazioni su: www.sma.unibo.it/it/visita/centri-estivi/

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo e-mail:
sma.segreteria@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
www.sma.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	2 (e-mail, telefono)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	Giorno lavorativo	4
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	5
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale dei servizi erogati	%	<0,2

10.2.4 Accesso a collezioni per ricerca

DESCRIZIONE

I Musei e le Collezioni dell'Università di Bologna custodiscono ed espongono numerose collezioni di ancora attuale interesse scientifico. Lo studio di tali collezioni viene promosso e coordinato dal Referente Scientifico, docente dell'Università di Bologna esperto della materia.

A CHI È DESTINATO

Studiose e studiosi ed esperte ed esperti di accreditate istituzioni di ricerca italiane e straniere

A CHI RIVOLGERSI

Si riportano i Musei che erogano tale servizio:

Museo di Palazzo Poggi
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo Europeo degli Studenti - MEUS
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Museo della Specola
via Zamboni 33 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2099610 | sma.museizamboni33@unibo.it

Collezione di Zoologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094960 | sma.zoologia@unibo.it

Collezione di Anatomia Comparata
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094243 | sma.anatomiacomparata@unibo.it

Collezione di Antropologia
via Selmi 3 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094196 | sma.antropologia@unibo.it

Collezione di Chimica "Giacomo Ciamician"
via Selmi 2 – 40126 Bologna | sma.segreteria@unibo.it

Collezione di Geologia "Museo Giovanni Capellini"
via Zamboni 63 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094555 | sma.museocapellini@unibo.it

Collezione di Mineralogia "Museo Luigi Bombicci"
piazza di Porta San Donato 1 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2094926 | sma.mineralogia@unibo.it

Collezione delle Cere Anatomiche "Luigi Cattaneo"
via Irnerio 48 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091556 | sma.cereanatomiche@unibo.it

Collezione di Fisica
via Irnerio 46 – 40126 Bologna | sma.fisica@unibo.it

Orto Botanico ed Erbario
via Irnerio 42 – 40126 Bologna | telefono: +39 051 2091325 | sma.ortoerbario@unibo.it

Collezione di Anatomia degli Animali Domestici
via Tolara di sopra 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.animalidomestici@unibo.it

Collezione di Anatomia Patologica e Teratologia Veterinaria "Alessandrini-Ercolani"
via Tolara di sopra, 50 – 40064 Ozzano Emilia | sma.anatomiapatologicavet@unibo.it

MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

La concessione dell'accesso alle collezioni per motivi di studio o ricerca avviene previa autorizzazione del Referente Scientifico del museo o della collezione, 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 e-mail di richiesta alla sede prescelta, specificando nella maniera più accurata possibile le informazioni sopraelencate.

MODALITÀ RECLAMI

È possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami all'indirizzo e-mail:
sma.segreteria@unibo.it

LINK UTILI

Ulteriori informazioni sono reperibili al seguente link:
www.sma.unibo.it

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2023
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail, telefono, catalogo online)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	Giorno lavorativo	5
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Giorno lavorativo	2
Efficacia oggettiva	Reclami ricevuti sul totale delle richieste ricevute	%	<0,2

www.unibo.it