

**CARTA DEI SERVIZI DI ATENEO**  
**Bozza del 19 novembre 2019**

## INDICE

<b>SERVIZI PER LA CARRIERA STUDENTESCA</b>	<b>3</b>
1. ORIENTAMENTO DEGLI STUDENTI	4
2. GESTIONE CARRIERE DEGLI STUDENTI	6
3. MOBILITÀ INTERNAZIONALE OUTGOING	9
4. SERVIZI PER GLI STUDENTI DISABILI E CON DSA	12
5. DIRITTO ALLO STUDIO	15
<b>SERVIZI PER LA CARRIERA POST-LAUREA</b>	<b>177</b>
6. CONSULENZA INDIVIDUALE DI CARRIERA	188
7. STAGE E TIROCINI	200
8. GESTIONE DOTTORATI	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.3
9. MASTER E FORMAZIONE PERMANENTE	255
<b>SERVIZI GENERALI</b>	<b>277</b>
10. RESIDENZE UNIVERSITARIE	28
11. RISTORAZIONE IN ATENEO	311
12. BUS NAVETTA	344
13. PARCHEGGI	377
14. WELFARE DI ATENEO	39
<b>SERVIZI BIBLIOTECARI</b>	<b>420</b>
15. BIBLIOTECA: ACCESSO E CONSULTAZIONE	431
16. BIBLIOTECA: PRESTITO E SERVIZI INTER-BIBLIOTECARI	455
17. BIBLIOTECA: FORMAZIONE UTENTI	49
18. BIBLIOTECA DIGITALE	511
19. BIBLIOTECA: ACQUISIZIONE RISORSE BIBLIOGRAFICHE	533
<b>SERVIZI PER LA DIVULGAZIONE</b>	<b>555</b>
20. BIBLIOTECA: COMUNICAZIONE	566
21. BIBLIOTECA: ORGANIZZAZIONE EVENTI	58
<b>SERVIZI INFORMATICI</b>	<b>60</b>
22. POSTA ELETTRONICA E WEB COLLABORATION	611
23. LICENZE SOFTWARE	64
24. INDAGINI ONLINE	67
25. WI-FI DI ATENEO	700

<b>SERVIZI INFORMATICI PER LA DIDATTICA</b>	<b>73</b>
26. <b>LABORATORI INFORMATICI</b>	<b>74</b>
27. <b>TELEDIDATTICA</b>	<b>78</b>
28. <b>E-LEARNING</b>	<b>822</b>
29. <b>ESAMI INFORMATIZZATI</b>	<b>85</b>
30. <b>WEB CONFERENCING</b>	<b>89</b>
<b>SERVIZI DOCUMENTALI</b>	<b>92</b>
31. <b>PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI</b>	<b>93</b>
32. <b>RICHIESTE URP</b>	<b>95</b>
33. <b>GESTIONE RECLAMI</b>	<b>97</b>

## SERVIZI PER LA CARRIERA STUDENTESCA

In questa sezione sono descritti i Servizi rivolti allo sviluppo di una delle tre missioni dell'Ateneo, ovvero l'erogazione di formazione attraverso l'offerta dei corsi di studio.

Favorire il successo della carriera studentesca è una priorità dell'Ateneo, che per ogni fase offre i Servizi più idonei allo scopo, sia minimizzando il rischio di errori di valutazione o l'insorgenza di difficoltà nel corso degli studi, sia assicurando le opportunità di approfondimenti e confronti che arricchiscono il percorso.

## 1. ORIENTAMENTO DEGLI STUDENTI

### Descrizione

L'Ateneo ha istituito, su proposta della Commissione Orientamento, una Rete dei Servizi che ha come obiettivo quello di garantire una risposta integrata e competente alle richieste poste dagli studenti nei diversi momenti del proprio percorso formativo: in ingresso, in itinere e in uscita.

Il Servizio Orientamento Studenti – S.O.S, si propone di fornire allo studente il supporto necessario per effettuare una scelta consapevole e motivata circa il percorso di studi da intraprendere e informazioni di carattere generale in merito all'offerta formativa, alle iniziative di orientamento, alle procedure di immatricolazione e di iscrizione, ai servizi e alle opportunità che l'Ateneo offre ai propri studenti

### Destinatari

Studenti delle scuole medie superiori e studenti iscritti che desiderano proseguire i propri studi specializzandosi con un corso di laurea magistrale e/o con un corso post laurea.

### Modalità di erogazione

Il Servizio è accessibile via telefono 0264486448, via mail [orientamento@unimib.it](mailto:orientamento@unimib.it) e in modalità front office (Edificio U17, Piazzetta in Difesa delle Donne) nei giorni e nelle fasce orarie indicate nella [pagina dedicata](#).

L'accesso è libero e gratuito, senza necessità di prenotazione.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Stefania Milani](#), [stefania.milani@unimib.it](mailto:stefania.milani@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Continuità	SOS – accesso al front office orientamento	N. studenti per operatore (attivo 240 giorni l'anno)	1.333 (4000 studenti per 3 operatori)	Dato storico Anno 2017: 4900 studenti hanno avuto accesso allo sportello

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SOS	Semestrale	Contatore del "sistema elimina code"	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	N/A

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**ORIENTAMENTO DEGLI  
STUDENTI**

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale Indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 2. GESTIONE CARRIERE DEGLI STUDENTI

### Descrizione

Questo servizio consiste nel fornire supporto e gestire tutte le richieste relative alla carriera degli studenti (dalle modalità di accesso ai corsi al conseguimento del titolo di studio) e riguarda in particolare le procedure relative a:

- domande di iscrizione:
  - alle prove di ammissione
  - ai corsi di laurea, laurea magistrale e Scuole di Specializzazione (immatricolazioni o rinnovo di iscrizioni)
- presentazione dei piani di studio
- iscrizioni agli appelli di esame
- pagamento di tasse e contributi
- richieste certificati relativi alla carriera.

### Destinatari

Aspiranti studenti e loro famiglie. Studenti iscritti. Laureandi e laureati. Specializzandi e specializzati.

### Modalità di erogazione

Il servizio è accessibile via mail e in modalità front office (edificio U17 piazzetta ribassata Difesa per le donne). Gli indirizzi mail, i giorni e gli orari di apertura sono disponibili alla [pagina dedicata](#) nel sito web d'Ateneo.

Le informazioni sulle attività e servizi erogati nonché la modulistica di supporto sono offerte attraverso la [pagina dedicata](#) nel sito web d'Ateneo.

È inoltre previsto un vero e proprio sportello virtuale tramite le [Segreterie Online](#), che consente di svolgere via web la maggior parte delle attività legate alla carriera.

### Ruoli e responsabilità

[Franca Tempesta](#) - Capo Area, franca.tempesta@unimib.it

[Barbara Muzio](#) - Capo Settore Scienze della Formazione, barbara.muzio@unimib.it

[Carmela Buonanno](#) - Capo Settore Scienze, carmela.buonanno@unimib.it

[Giancarlo La Pietra](#) – Capo Settore Economia e Statistica, giancarlo.lapietra@unimib.it

[Laura Iannaccone](#) - Capo Settore Psicologia, laura.iannaccone@unimib.it

[Rossella Belgiorno](#) – Capo Settore Sociologia e Giurisprudenza,  
rossella.belgiorno@unimib.it

[Rosa Tricarico](#) - Capo Settore Medicina, rosa.tricarico@unimib.it

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**GESTIONE DELLE  
CARRIERE DEGLI  
STUDENTI**
**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	CS1 Orario di apertura dello sportello al pubblico	Ore a settimana	9	Dato storico
	web		168	
	mail		36	
Tempestività	CS2 Tempo medio risposta (per richieste via mail o sportello)	N. giorni	30	Art.7 Legge 18 giugno 2009, n. 69
Efficacia	CS3 Continuità del servizio senza interruzioni (per richieste via mail o sportello)	N. giorni lavorativi /anno	Tutti i giorni lavorativi indicati nei calendari accademici	N/A
Flessibilità	CS4 Evasione richieste espresse anche in lingua straniera (per richieste via mail e sportello)	N. di lingue straniere	1 (inglese)	N/A

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
CS1	Annuale	Rilevazione statistiche di accesso allo sportello e dell'email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Individuazione di canali di comunicazione più sicuri e monitorabili (sistema ticketing)
CS2	Annuale	Rilevazione statistiche dell'email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Individuazione di strumenti informatici idonei a ridurre il tempo di risposta
CS3	Annuale	Rilevazione statistiche di accesso allo sportello e dell'email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Individuazione modello organizzativo interno al Settore finalizzato a ridurre il rischio di interruzione del servizio
CS4	Annuale	Rilevazione statistiche dell'email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Miglioramento competenze linguistiche per agevolare comunicazione con studenti stranieri

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**GESTIONE DELLE  
CARRIERE DEGLI  
STUDENTI**

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale Indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi e tramite la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

### 3. MOBILITÀ INTERNAZIONALE OUTGOING

#### Descrizione

Supporto alle procedure di ammissione ai programmi di mobilità studentesca internazionale in uscita (*outgoing*) per studio e per stage/tirocinio. Assegnazione e rendicontazione delle borse di mobilità internazionale.

#### Destinatari

Studenti di primo livello (lauree triennali), di secondo livello (lauree magistrali e a ciclo unico) e di terzo livello (dottorandi e specializzandi).

#### Modalità di erogazione

Il servizio è accessibile tramite le seguenti email: [outgoing.erasmus@unimib.it](mailto:outgoing.erasmus@unimib.it); [erasmus.traineeship@unimib.it](mailto:erasmus.traineeship@unimib.it); [outgoing.extraue@unimib.it](mailto:outgoing.extraue@unimib.it) e in modalità front office (edificio U17 piazzetta ribassata Difesa per le donne: lunedì dalle 13.45 alle 15.45 previo appuntamento da prenotare direttamente dalla [pagina del sito](#)).

L'Ufficio Mobilità Internazionale offre una completa informazione sull'attività e sui servizi erogati attraverso la [pagina dedicata](#) nel sito web d'Ateneo.

È inoltre offerto un vero e proprio sportello virtuale tramite le [Segreterie Online](#) che consente di svolgere via web la maggior parte delle attività legate alla partecipazione ai programmi di mobilità internazionale:

- iscrizione ai bandi dei programmi di mobilità internazionale
- compilazione del Learning Agreement e ogni successiva modifica
- dichiarazione delle date di partenza e di fine della mobilità
- dichiarazione motivata di rinuncia ai programmi di mobilità internazionale
- caricamento documenti allegati da parte degli studenti
- dichiarazione di rientro dalla mobilità
- visualizzazione delle conversioni dei voti per le attività superate in Erasmus.

L'accordo di mobilità è firmato digitalmente ed è archiviato nel fascicolo elettronico dello studente. Tutti gli studenti idonei alla mobilità internazionale ricevono una borsa di studio direttamente sulla carta multifunzione di Ateneo. A conclusione di ciascun periodo nell'ambito dei programmi di mobilità internazionale, ciascuno studente riceve l'*Open Badge International Student* che consiste in una certificazione digitale, internazionalmente riconosciuta e spendibile nei cv elettronici e sui social network.

#### Ruoli e responsabilità

Capo settore Affari internazionali: Agnese Cofler, [agnese.cofler@unimib.it](mailto:agnese.cofler@unimib.it); [erasmus.agreement@unimib.it](mailto:erasmus.agreement@unimib.it)

Gestione mobilità EXTRA-UE: [outgoing.extraue@unimib.it](mailto:outgoing.extraue@unimib.it)

Gestione riconoscimenti in carriera: [outgoing.erasmus@unimib.it](mailto:outgoing.erasmus@unimib.it)

Gestione Erasmus Traineeship: [erasmus.traineeship@unimib.it](mailto:erasmus.traineeship@unimib.it)

Rendicontazione fondi Erasmus:

[outgoing.erasmus@unimib.it](mailto:outgoing.erasmus@unimib.it); [erasmus.agreement@unimib.it](mailto:erasmus.agreement@unimib.it)

Gestione studenti Erasmus:

[erasmus.traineeship@unimib.it](mailto:erasmus.traineeship@unimib.it); [outgoing.extraue@unimib.it](mailto:outgoing.extraue@unimib.it)

Gestione Erasmus per Studio: [outgoing.erasmus@unimib.it](mailto:outgoing.erasmus@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**MOBILITÀ  
INTERNAZIONALE  
OUTGOING**
**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Empatia	MOB1 Capacità di fornire una esperienza positiva all'estero e con un impatto sull'acquisizione di soft skills personali.	- Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti dell'esperienza di mobilità. - Percentuale di studenti che dichiarano di riconoscere un miglioramento nella loro capacità di trovare soluzioni in contesti complessi (abilità <i>problem solving</i> ).	95%	Trend ultimo triennio
Efficacia	MOB2 Capacità di assegnare tempestivamente la borsa di mobilità internazionale e di riconoscere in carriera le attività superate all'estero.	- Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti per le tempistiche di assegnazione delle borse Erasmus. - Percentuale di studenti che si dichiarano soddisfatti per il pieno riconoscimento delle attività superate all'estero.	90%	Trend ultimo triennio

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
MOB1	Annuale	Rilevazione statistica somministrata a tutti gli studenti dalla Commissione Europea	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Valorizzazione delle esperienze di mobilità anche con l'utilizzo dei social. Organizzazione di incontri periodici con gli studenti, prima e dopo il periodo all'estero.
MOB2	Annuale	Rilevazione statistica somministrata a tutti gli studenti dalla Commissione Europea	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Miglioramento del flusso per il pagamento delle borse di mobilità. Accentramento presso l'Ufficio Mobilità Internazionale dell'attività di registrazione in carriera degli esami superati all'estero.

**MOBILITÀ  
INTERNAZIONALE  
OUTGOING**

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

La soddisfazione degli utenti viene rilevata tramite un questionario somministrato annualmente dalla Commissione Europea a tutti gli studenti *outgoing*. Inoltre, dato che il processo relativo alla mobilità studentesca internazionale *outgoing* presso l'Università di Milano-Bicocca è certificato ISO 9001:2015 dal 2017, viene somministrato un ulteriore questionario di soddisfazione durante la giornata annuale di presentazione della mobilità internazionale, denominata "*Bicocca International Day*".

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

#### 4. SERVIZI PER GLI STUDENTI DISABILI E CON DSA

##### Descrizione

L'Ateneo si occupa di gestire ed erogare servizi di supporto agli/alle studenti/esse con disabilità e con DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) sulla base della normativa vigente (L. 104/1992, L. 17/1999 e L. 170/2010) e delle loro specifiche esigenze.

Tali servizi erogabili sono così suddivisi:

##### A – Servizi in ingresso

- A1 - Supporto informativo
- A2 - Supporto individualizzato alle prove di ingresso
- A3 - Colloquio di accoglienza
- A4 - Materiale bibliografico specializzato

##### B - Servizi attivabili mediante il Progetto Universitario Individualizzato

##### B1 - Sussidi tecnici e didattici

- B1a - Attrezzature tecniche e informatiche specifiche, tavolo aggiuntivo
- B1b - Consulenza tecnologica
- B1c - Interpretariato di Lingua Italiana dei Segni
- B1d - Adattamento libri di testo
- B1e - Testi in formato digitale
- B1f - Affiancamento nella lettura
- B1g – Interventi per la fruizione delle lezioni

##### B2 - Trasporto con pulmini attrezzati

##### B3 - Accompagnamenti con operatori all'interno del Campus universitario

##### B4 - Assistenza infermieristica

##### B5 - Armadietto riservato

##### B6 - Tutoraggio didattico

##### B7 - Esami di profitto

- B7a - Affiancamento durante gli esami
- B7b - Tempo aggiuntivo, riduzione quantitativa (ma non qualitativa)
- B7c - Prove equipollenti, strumenti compensativi e/o misure dispensative
- B7d - Conoscenza lingua straniera e certificazione abilità informatiche

##### B8 - Supporto programmi di mobilità internazionale

##### B9 - Sportello di supporto individualizzato

##### C - Servizi in uscita

- C1 - Supporto all'inserimento lavorativo
- C2 - Questionario di fine percorso
- C3 - Supporto individualizzato per gli esami di stato

##### Destinatari

Utenza con disabilità e/o con DSA (vedi [Regolamento specifico](#)).

**SERVIZI PER STUDENTI  
DISABILI E CON DSA**

**Modalità di erogazione**

I servizi previsti sono erogabili a seguito di un Colloquio di Accoglienza effettuato con una delle psicologhe del Servizio. Durante tale colloquio viene formulato il Progetto Universitario Individualizzato (P.Uo.I.), documento all'interno del quale sono elencati i servizi e i supporti ai quali lo/a studente/essa può accedere sulla base dell'analisi della documentazione presentata e dei bisogni specifici connessi alla disabilità e/o al DSA.

Solo quando è in possesso del P.Uo.I. sarà possibile per lo/a studente/essa accedere ai servizi, richiedendoli secondo le procedure e le tempistiche previste dalle Istruzioni per la Fruizione dei Servizi.

Il Colloquio di Accoglienza può essere fissato solo su richiesta dello/a studente/essa che desidera comunicare la sua condizione e accedere ai servizi previsti dall'Ateneo. È possibile prenotare il colloquio in qualunque momento del proprio percorso universitario, dal mese di settembre al mese di luglio, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16, sulla base del calendario accademico e delle disponibilità delle psicologhe. Lo/a studente/essa interessato/a può contattare il Servizio scrivendo all'indirizzo e-mail [info.disabili.dsa@unimib.it](mailto:info.disabili.dsa@unimib.it), telefonando allo 02.6448.6986 oppure recandosi direttamente presso il Servizio (piano terra dell'edificio U6) negli orari di apertura del Front Office dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17.

Il Servizio offre una completa informazione sull'attività e sui servizi erogati attraverso la pagina dedicata nel sito web d'Ateneo.

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: Matteo Manfredi; [matteo.manfredi@unimib.it](mailto:matteo.manfredi@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	B.I1 Accesso multicanale al servizio	N. canali	3	Anno accademico precedente
Tempestività	B.I2 Media dei tempi di erogazione dei servizi B2, B3, B4, B7a	N. giorni lavorativi	7	Anno accademico precedente
Empatia	B.I3 Formulazione del Progetto Universitario Individualizzato	Percentuale di utenti che considerano il servizio adeguato	>= 85%	Anno accademico precedente

**SERVIZI PER STUDENTI  
DISABILI E CON DSA**

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
B.I1	Annuale	Registri front Office ed email	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Individuazione di canali di comunicazione aggiuntivi
B.I2	Annuale	Banca dati indicatori del Sistema Gestione Qualità. Registro email	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Individuazione di strumenti di gestione più sicuri e monitorabili
B.I3	Annuale	Banca dati indicatori del Sistema Gestione Qualità	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Individuazione di strumenti di gestione più sicuri e monitorabili

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il monitoraggio delle attività svolte dal Servizio in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il quotidiano monitoraggio delle comunicazioni di soddisfazione del servizio pervenute via e-mail al servizio. Viene inoltre inviato un questionario di soddisfazione annuale tramite il Sistema di Gestione Qualità d'Ateneo. All'atto del rinnovo dell'iscrizione su ESSE3 lo studente compila un Questionario di monitoraggio del percorso universitario che indaga anche il grado di soddisfazione in merito al P.Uo.I., ai servizi erogati e alle relazioni intercorrenti con il SeSDDSA.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 5. DIRITTO ALLO STUDIO

### Descrizione

Supporto alle procedure di

- determinazione della contribuzione degli iscritti ai corsi di studio attivati dall'Ateneo sulla base dell'effettiva situazione economica del nucleo familiare dello studente risultante dall'attestazione ISEE per le prestazioni agevolate per il diritto allo studio universitario, rilasciata dai CAAF o altri soggetti abilitati sulla base della Dichiarazione Sostitutiva unica sottoscritta da uno dei componenti del nucleo familiare dello studente;
- attribuzione mediante concorso dei benefici economici del diritto allo studio universitario;
- attribuzione mediante concorso delle borse di studio di Ateneo;
- concessione degli esoneri parziali e totali dal pagamento del contributo universitario per merito, reddito, condizioni socio-economiche, disabilità;
- gestione del piano incentivazione studenti meritevoli attraverso la redazione, pubblicazione ed aggiornamento delle sezioni del registro per l'annotazione dei Crediti di Merito.

### Destinatari

Aspiranti studenti. Iscritti ai corsi di Laurea. Iscritti ai corsi di Dottorato. Iscritti alle Scuole di specializzazione.

### Modalità di erogazione

Il servizio è accessibile via mail ([segr.studenti.tasse@unimib.it](mailto:segr.studenti.tasse@unimib.it); [dsu@unimib.it](mailto:dsu@unimib.it)), telefono, e in modalità front office (edificio U17 piazzetta ribassata Difesa delle donne: lunedì – martedì – giovedì - venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il mercoledì dalle ore 13.45 alle 15.45) previo appuntamento da richiedersi via mail ([dottorati@unimib.it](mailto:dottorati@unimib.it)).

Il settore offre una completa informazione sull'attività e sui benefici/servizi erogati attraverso la [pagina dedicata](#) nel sito web d'Ateneo.

È inoltre previsto un vero e proprio sportello virtuale tramite le [Segreterie Online](#) e lo [sportello on line](#) per la richiesta dei benefici relativi al DSU che consentono di svolgere via web la maggior parte delle attività legate alla richiesta dei benefici:

- iscrizione ai concorsi per l'assegnazione dei benefici economici;
- richiesta dei servizi di ristorazione ed abitativo;
- visualizzare i benefici richiesti e consultare gli esiti delle graduatorie;
- verificare l'acquisizione della dichiarazione ISEE e la conseguente posizione contributiva;
- pagamenti tasse e contributi.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Antonio Bichiri, [antonio.bichiri@unimib.it](mailto:antonio.bichiri@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**DIRITTO ALLO STUDIO**

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	DSU1 Accesso multicanale e multilingua al servizio	N° canali	5	Trend ultimo triennio
		N° lingue	2	
Tempestività	DSU2 Rispetto dei termini per la pubblicazione delle graduatorie relative ai benefici economici del dsu e di ateneo previsti nei bandi di concorso	Media dei giorni lavorativi di ritardo rispetto ai termini per la pubblicazione delle graduatorie previsti nei bandi di concorso	0	Trend ultimo triennio

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
DSU1	Annuale	Rilevazione statistiche mail di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Analisi e ottimizzazione delle procedure di evasione delle richieste
DS2	Annuale	Rilevazione statistiche mail di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Analisi e ottimizzazione delle procedure volte alla redazione delle graduatorie

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale Indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## **SERVIZI PER LA CARRIERA POST-LAUREA**

In questa sezione sono descritti i Servizi ispirati a una sensibilità molto presente nell'Ateneo, ovvero l'attenzione per le interazioni tra la didattica erogata e l'insieme della società, con particolare riferimento al mondo del lavoro.

Due sono le direttive che derivano da tale orientamento: lo sviluppo della formazione permanente per l'arricchimento professionale e il monitoraggio degli esiti occupazionali dei laureati, favorendo le occasioni d'incontro tra domanda e offerta.

## 6. CONSULENZA INDIVIDUALE DI CARRIERA

### Descrizione

L'Ateneo ha istituito, attraverso la Commissione Orientamento, la Rete dei Servizi di Orientamento, che ha come obiettivo quello di garantire una risposta integrata e competente alle richieste poste dagli studenti nei diversi momenti del loro percorso formativo: in ingresso, in itinere e in uscita.

Il Servizio CIC- consulenza individuale di carriera è un incontro di circa un'ora tenuto da personale dell'Ufficio *Job Placement* con cui è possibile confrontarsi su diversi argomenti legati all'ingresso nel mercato del lavoro.

A seconda delle necessità, vengono affrontate e approfondite le seguenti tematiche: Supporto nell'individuazione e definizione dell'obiettivo professionale, Revisione del curriculum vitae e della lettera di motivazione, Supporto nella ricerca attiva del lavoro e Consigli su come affrontare il primo colloquio di lavoro.

### Destinatari

I destinatari del servizio sono studenti e neolaureati dell'Ateneo.

### Modalità di erogazione

Gli incontri si svolgono su appuntamento il mercoledì mattina dalle 9.00 alle 12.00 in U17 – Piazzetta Difesa per le Donne.

Viene assicurato un contesto riservato. Al termine del primo colloquio sarà possibile fissare ulteriori incontri. La partecipazione alla consulenza individuale di carriera non rientra tra le iniziative utili al conseguimento di CFU.

Il servizio è gratuito ed è rivolto a studenti, laureandi e laureati dell'Ateneo.

Per partecipare scrivere a [garanziagiovani@unimib.it](mailto:garanziagiovani@unimib.it) inserendo come oggetto: CONSULENZA INDIVIDUALE DI CARRIERA.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Stefania Milani, [stefania.milani@unimib.it](mailto:stefania.milani@unimib.it)

Email per richiedere CIC [garanziagiovani@unimib.it](mailto:garanziagiovani@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**CONSULENZA  
INDIVIDUALE DI CARRIERA**

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Continuità	CIC-Consulenza individuale di Carriera	N° di posti l'anno calcolabile in base ai mercoledì disponibili da calendario accademico, tolte le festività e i periodi con nessuna richiesta (30). Ogni mercoledì possono essere svolti 3 o 4 colloqui. N° posti disponibili= 90	50 colloqui l'anno	Il confronto avviene sulla base delle relazioni degli anni precedenti sul medesimo servizio. Relazioni allegate.

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
CIC_Consulenza Individuale di Carriera	Semestrale	Customer ad hoc	Commissione orientamento. Conto consuntivo. Assicurazione Qualità Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Avvio di sessioni in piccoli gruppi

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il questionario sulla soddisfazione degli utenti viene inviato a tutti coloro che accedono al servizio, il giorno stesso o al massimo il giorno dopo averne usufruito. La richiesta di compilazione viene inviata solo una volta. I dati vengono analizzati ogni semestre.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 7. STAGE E TIROCINI

### Descrizione

L'Università, in qualità di ente di istruzione superiore, è tenuta a sostenere tutte le attività svolte al fine di realizzare momenti di alternanza studio-lavoro e di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro.

Lo stage (o tirocinio, che in questo contesto è considerato suo sinonimo) è un'esperienza di orientamento al mondo del lavoro, inserita nei percorsi formativi o successiva alla laurea, di cui si distinguono tre tipologie:

- 1) Stage curriculari: rivolta a studenti iscritti ad un percorso universitario (inclusi Master e Dottorato di Ricerca, anche senza CFU), questa attività inizia e termina entro la data di conseguimento del titolo di studio, non prevede l'obbligo da parte dell'Ente Ospitante di fornire rimborso spese al tirocinante, dura al massimo 12 mesi. Ulteriori informazioni.
- 2) Stage extra-curriculari: riservata ai laureati che hanno concluso un percorso universitario (inclusi Master e Dottorato di Ricerca), questa tipologia di tirocinio non può avere durata superiore ai 6 mesi per aziende /ente, prevede l'obbligo da parte dell'ente ospitante di fornire rimborso spese (come da normativa di riferimento) e di comunicare avvio/proroga/sospensione/interruzione del tirocinio al Centro per l'Impiego di competenza territoriale. Ulteriori informazioni.
- 3) Tirocini professionalizzanti: si tratta dell'esperienza formativa prevista per l'accesso alle professioni regolamentate da un Ordine professionale. La durata dipende dalle indicazioni dall'Ordine di riferimento.

Il Servizio gestisce l'intero iter per lo svolgimento di stage o tirocini, dalla predisposizione delle convenzioni con enti e aziende, al supporto nelle fasi di avvio, svolgimento e chiusura dell'attività. Ulteriori informazioni.

### Destinatari

Studenti iscritti e laureati fino a 12 mesi dal conseguimento del titolo, per tutti i corsi di laurea offerti dall'Ateneo, per la possibilità di richiedere l'accesso a uno stage o tirocinio.

Aziende ed enti pubblici o privati, per la possibilità di sottoscrivere una convenzione per lo svolgimento di stage o tirocini. Ulteriori informazioni.

### Modalità di erogazione

Il servizio è erogato tramite il portale <http://www.stage.unimib.it> per gli iscritti ai seguenti corsi di studio:

- tutti i corsi dell'Area Economica – Statistica
- tutti i corsi dell'Area Giuridica
- tutti i corsi dell'Area Scienze della Formazione
- tutti i corsi dell'Area Psicologica
- tutti i corsi dell'Area Scienze
- tutti i corsi dell'Area Sociologica
- i corsi dell'Area Medica che prevedono lo stage, inteso come attività a scelta o comunque come attività non professionalizzante
- stage/tirocini interni, a favore di studenti dell'Ateneo presso i laboratori, i dipartimenti e gli uffici amministrativi dell'Ateneo stesso

- stage avviati nell'ambito dei Master, anche se appartenenti all'Area Medica, poiché in tal caso l'attività di stage non è soggetta alla normativa del SSN come per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale in senso lato
- tirocini professionalizzanti di Psicologia per l'ammissione all'Esame di Stato di abilitazione alla professione

Il servizio non viene gestito dal suddetto portale nei seguenti casi:

- Stage/tirocini all'estero, per i quali è necessario prendere contatti con l'ufficio stage tramite l'indirizzo email [stage@unimib.it](mailto:stage@unimib.it)
- Tirocini professionalizzanti dell'Area Medica (Lauree triennali, Lauree Magistrali e Lauree Magistrali a Ciclo unico) per i quali è necessario prendere contatti con l'ufficio preposto tramite l'email [rapportissn@unimib.it](mailto:rapportissn@unimib.it)

Inoltre, il servizio è accessibile anche nei seguenti modi:

- via mail ([stage@unimib.it](mailto:stage@unimib.it); [scuole@unimib.it](mailto:scuole@unimib.it)),
- tramite sportello telefonico: Tel. 02 6448 6177 (numero unico) lunedì 9.30 - 12.30 - giovedì 13.30 - 16.30
- in modalità front office (edificio U17 piazzetta ribassata Difesa delle donne: martedì 9.00 -12.00).

## STAGE E TIROCINI

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Rita Scotti, [rita.scotti@unimib.it](mailto:rita.scotti@unimib.it), [stage@unimib.it](mailto:stage@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	ST1 Accesso multicanale al servizio	N° di canali	5 (portale, email, telefono, sportello, appuntamento)	Esiti delle indagini sul grado di soddisfazione
Trasparenza	ST2 Aggiornamento delle informazioni	N. giorni per la pubblicazione dei nuovi provvedimenti	3	Esiti delle indagini sul grado di soddisfazione

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
ST1	Mensile	Rapporto interno inviato al Capo Area	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Verifica delle cause di rallentamenti o interruzioni di funzionamento di un canale e conseguente risoluzione
ST2	Mensile	Rapporto interno inviato al Capo Area	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione della procedura per la pubblicazione dei contenuti

## STAGE E TIROCINI

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

### Coinvolgimento degli utenti

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo, e tramite occasioni (*focus group*, interviste casuali, cassetta dei suggerimenti, analisi dei reclami, ecc.) in cui vengono consultati gli studenti o i laureati a proposito delle loro aspettative, esigenze e valutazioni sul Servizio stage e tirocini.

### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale Indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi.

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 8. GESTIONE DOTTORATI

### Descrizione

Supporto alle procedure di ammissione ai corsi di dottorato

- supporto all' iscrizione on line ai concorsi
- nomina Commissioni
- approvazione atti e pubblicazione graduatorie
- pratiche di immatricolazione

Supporto alla gestione della carriera del dottorando (dall'immatricolazione al conseguimento titolo)

- iscrizione ad anni successivi
- sospensione e riattivazione carriera
- maggiorazione della borsa per periodi all'estero
- rinuncia/decadenza
- iscrizione ai corsi interdisciplinari e rilascio CFU
- cotutele (incoming e outgoing)
- rilascio certificati
- nomina commissioni esame finale
- gestione esame finale.

### Destinatari

Aspiranti dottorandi. Dottorandi. Dottori di ricerca.

### Modalità di erogazione

Il servizio è accessibile via mail ([dottorati@unimib.it](mailto:dottorati@unimib.it)), telefono, e in modalità front office (edificio U17 piazzetta ribassata Difesa delle donne: lunedì dalle 13.45 alle 15.45 e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00) previo appuntamento da richiedersi via mail ([dottorati@unimib.it](mailto:dottorati@unimib.it)).

La Scuola di Dottorato offre una completa informazione sull'attività e sui servizi erogati attraverso la [pagina dedicata](#) nel sito web d'Ateneo.

È inoltre previsto un vero e proprio sportello virtuale tramite le [Segreterie Online](#) che consente di svolgere via web la maggior parte delle attività legate alla carriera:

- iscrizione prove di ammissione
- immatricolazioni
- iscrizione ai corsi interdisciplinari
- rinnovi iscrizioni
- pagamenti tasse e contributi
- domanda di conseguimento titolo.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Luisa Lorenzi](#), [luisa.lorenzi@unimib.it](mailto:luisa.lorenzi@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**GESTIONE DOTTORATI**

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	DOT1 Accesso multicanale e multilingua al servizio	N. canali N. lingue	5 2	Trend ultimo triennio
Tempestività	DOT2 Tempo medio presa in carico della richiesta	N. giorni lavorativi	1	Trend ultimo triennio

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
DOT1	Annuale	Rilevazione statistiche email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Analisi e ottimizzazione delle procedure di evasione delle richieste
DOT2	Annuale	Rilevazione statistiche email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Analisi e ottimizzazione delle procedure di evasione delle richieste

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi e tramite la Relazione annuale sui dottorandi realizzata dal Nucleo di Valutazione.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 9. MASTER E FORMAZIONE PERMANENTE

### Descrizione

Supporto alle procedure di ammissione a master e corsi di perfezionamento e di formazione permanente.

Supporto alla gestione della carriera (dall'immatricolazione al conseguimento titolo).

### Destinatari

Aspiranti candidati di master e corsi. Studenti e diplomati di master e corsi.

### Modalità di erogazione

Il servizio è accessibile tramite i seguenti canali:

- caselle e-mail: [infomaster@unimib.it](mailto:infomaster@unimib.it) per informazioni sull'offerta formativa in programmazione e [ufficio.master@unimib.it](mailto:ufficio.master@unimib.it) per le procedure d'ammissione e servizi di Segreteria
- telefono
- front office (edificio U17 piazzetta ribassata Difesa delle donne: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00) previo appuntamento da richiedersi via mail ([ufficio.master@unimib.it](mailto:ufficio.master@unimib.it))
- informazione completa sull'attività e sui servizi erogati attraverso le pagine dedicate nel sito web d'Ateneo ai seguenti link:
  - per i [master](#)
  - per i [corsi di perfezionamento](#)
  - per i [corsi di formazione permanente](#).

Inoltre è previsto un vero e proprio sportello virtuale tramite le [Segreterie Online](#) che consente di svolgere via web la maggior parte delle attività legate alla carriera, in particolare:

- iscrizione prove di ammissione
- immatricolazioni
- pagamenti tasse e contributi
- domanda di conseguimento titolo.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Simona Paola Cionti](#), [simona.cionti@unimib.it](mailto:simona.cionti@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	MAFOP1 Accesso multicanale e multilingua al servizio	N. canali N. lingue	6 2	Trend ultimo triennio
Efficacia	MAFOP2 Risposte studenti a questionario finale master e corsi su adeguatezza servizi amministrativi	N. risposte ai questionari/n. totale studenti	N/A	Trend ultimo triennio

**MASTER E FORMAZIONE  
PERMANENTE**

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
MAFOP1	Annuale	Rilevazione statistiche email di struttura	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Analisi e ottimizzazione delle procedure di evasione delle richieste
MAFOP2	Annuale	Consorzio Alma Laurea. Ufficio Accreditamento e Certificazioni di Qualità.	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Pianificazione di iniziative di promozione delle indagini annuali

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'indagine svolta dal Consorzio Alma Laurea per i master e tramite i questionari predisposti dall'Ateneo (Ufficio ACQ) per i corsi di perfezionamento e formazione permanente.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## **SERVIZI GENERALI**

In questa sezione sono descritti i Servizi che derivano dall'attenzione per tutte le dimensioni della vita trascorsa in Ateneo dai suoi diversi utenti.

Al fine di agevolare e migliorare il percorso universitario, vengono offerti servizi diversificati avendo cura di considerare anche le esigenze personali, logistiche e più in generale legate al benessere di ciascuno.

## 10. RESIDENZE UNIVERSITARIE

### Descrizione

I servizi residenziali d'Ateneo consentono di soddisfare i bisogni di soggiorno di tutti gli utenti che per varie ragioni frequentano l'Università ed hanno necessità di soggiornare nei suoi pressi per soddisfare nel periodo medio – lungo le proprie esigenze didattico – formative. Il servizio tutela inoltre le esigenze degli studenti che beneficiano delle provvidenze del diritto allo studio universitario. Gli stabili sono dislocati prevalentemente in Milano e nelle immediate vicinanze (Sesto San Giovanni, Cinisello Balsamo). Possibilità di soggiorno sono anche offerte per la città di Monza e Sondrio. Nel [pagina dedicata](#) alle residenze è possibile verificare il posizionamento degli stabili, la loro capienza, nonché avere un breve cenno dei servizi che sono offerti presso ciascuno d'essi.

I servizi residenziali sono gestiti per conto dell'Ateneo da società prescelta con bando pubblico. Attualmente le disponibilità di posti letto sono di 714 unità, di cui 415 destinate al diritto allo studio universitario.

### Destinatari

I servizi residenziali d'Ateneo sono dedicati alla generalità degli utenti che frequentano l'Università:

- studenti iscritti ed in visita,
- studenti beneficiari delle provvidenze del diritto allo studio universitario
- studenti facenti parte dei programmi di studio internazionale e frequentanti le varie Scuole d'Ateneo,
- docenti di ruolo ed in visita,
- personale tecnico-amministrativo,
- ospiti esterni in visita presso l'Ateneo per lo svolgimento di attività istituzionali, didattiche, culturali e sociali che vi si svolgono ordinariamente.

La fruizione del servizio è inoltre estensibile, in regime di foresteria, secondo particolari condizioni, anche ad utenti terzi che non gravitano necessariamente all'interno del modo universitario.

### Modalità di erogazione

*Per gli studenti che beneficiano delle provvidenze del diritto allo studio:*

Modalità di accesso: come definite dal bando di concorso annuale, reperibile al [collegamento web](#).

Costi del servizio: € 250,00 posto letto/mese (attualmente trattenuti direttamente dalla borsa di studio per undici mensilità)

*Per la restante generalità degli utenti:*

Modalità di accesso: prenotazioni ed informazioni sul servizio tramite la mail dedicata: [booking.bicocca.fms.it@sodexo.com](mailto:booking.bicocca.fms.it@sodexo.com).

Costi del servizio: modulabili in base alla lunghezza del servizio, allo stabile preso cui si soggiorna ed alla tipologia di camera richiesta. Attualmente la tariffa massima mensile per una camera singola è di € 412,70 e per una camera doppia è di € 366,85.

Maggiori informazioni sul servizio, potranno essere rinvenute alla pagine dedicate alla [descrizione delle residenze](#) e alla [procedura per accedervi](#).

**RESIDENZE  
UNIVERSITARIE**

**Ruoli e responsabilità**

La gestione dei servizi di residenzialità afferisce all'Area Infrastrutture ed Approvvigionamenti, in particolar modo al Settore Servizi all'Utenza.

Responsabile: Eugenio Bollati, [eugenio.bollati@unimib.it](mailto:eugenio.bollati@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Tempestività	SR1. Assegnazione posti alloggio in regime di diritto allo studio	Numero assegnazioni effettuate su richieste pervenute	Temporale: entro il termine del mese di ottobre di ciascun anno accademico	Serie storica
Efficienza	SR2. Occupazione posti in regime di foresteria	Numero posti occupati su disponibili	90% disponibilità	Serie storica

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SR1	Annuale	Sistema gestionale attribuzioni benefici diritto allo studio	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione delle fasi e dei tempi della procedura
SR2	Continuo	Sistema gestionale attribuzioni benefici diritto allo studio	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Intervento presso il gestore per contestazione, verifica e risoluzione problematica

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

Eventuali segnalazioni o richieste di chiarimento inerenti al Servizio devono invece essere inviate al Settore Servizi all'Utenza tramite l'email [residenze.ristorazione@unimib.it](mailto:residenze.ristorazione@unimib.it). Nell'arco delle 24 ore l'ufficio prende in carico la segnalazione e invia una risposta scritta all'utente, verificando l'entità del problema con il gestore delle residenze.

**Coinvolgimento degli utenti**

Per coinvolgere gli utenti nel miglioramento del servizio, ogni anno viene istituito un calendario di incontri tra rappresentanti delle residenze, il gestore dei servizi e con il personale del Settore Servizi all'Utenza, per discutere sulle problematiche relative alla vita in residenza.

Inoltre, è attivo un contatto diretto con i Rappresentanti degli studenti ospiti delle residenze universitarie, che rappresentano uno spicchio importante di utenti attivi nella vita dell'Ateneo che vivono quotidianamente il servizio. Tale canale diretto si concretizza con incontri periodici aventi carattere trimestrale.

Infine, ogni anno viene realizzato un questionario di soddisfazione, il cui esito consente di valutare le aree di miglioramento del servizio, indicate dagli utenti stessi.

**RESIDENZE  
UNIVERSITARIE**

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

A partire dall'anno accademico 2017/18 viene erogata un'indagine sul gradimento del servizio usufruito sia in regime di diritto allo studio che di foresteria, la cui compilazione è anonima e non obbligatoria.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 11. RISTORAZIONE IN ATENEIO

### Descrizione

Il Servizio di Ristorazione d'Ateneo consente il consumo di pasti, strutturati secondo diverse tipologie, sia all'interno del Campus che all'esterno presso locali appositamente convenzionati in modo tale da soddisfare, per quanto possibile, le esigenze degli utenti sull'intero arco della giornata. Il servizio è strutturato in modo da consentire agli utenti la possibilità di fruire anche di particolari regimi dietetici in ragione di motivazioni sanitarie o religiose.

Attualmente il servizio è erogato presso le mense site all'interno del campus universitario e presso esercizi appositamente convenzionati. Oltre che nella città di Milano il servizio è fruibile anche nelle città di Bergamo, Monza – Veduggio al Lambro e Sesto San Giovanni.

### Destinatari

Il Servizio è dedicato alla generalità degli utenti che frequentano l'Università:

- studenti iscritti, in visita e facenti parte dei programmi di studio internazionale
- studenti beneficiari di provvidenze in materia di diritto allo studio
- frequentanti le varie Scuole d'Ateneo,
- docenti di ruolo ed in visita,
- personale tecnico-amministrativo,
- ospiti esterni in visita presso l'Ateneo per lo svolgimento di attività istituzionali, didattiche, culturali e sociali che vi si svolgono ordinariamente.

La fruizione del servizio è inoltre estensibile, secondo particolari condizioni, anche ad utenti terzi che non gravitano necessariamente all'interno del modo universitario. Particolare attenzione viene dedicata agli studenti beneficiari di provvidenze in materia di diritto allo studio universitario che possono accedere al servizio con condizioni di particolare favore.

### Modalità di erogazione

L'accesso allo stesso è connotato da un generale favore, senza particolari norme restrittive. L'accesso al servizio degli studenti beneficiari di provvidenze in materia di diritto allo studio universitario sono regolate da un apposito bando di concorso

Appositi spazi all'interno del Campus, dotati di microonde, consentono inoltre la possibilità per gli utenti di poter consumare pasti dagli stessi preparati od acquistati altrove.

In base alla tipologia di utenti che accedono al servizio sono possibili forme di compartecipazione al prezzo da parte dell'Ateneo. La quota prezzo a carico di ciascun utente è corrisposta dallo stesso presso i punti di fruizione del servizio. Attualmente per gli studenti il costo di un pasto completo è pari ad euro 6,60, 7,10 euro per il personale tecnico – amministrativo dell'Ateneo, mentre per i restanti fruitori è pari a 8,60 euro.

Maggiori informazioni si trovano nelle pagine dedicate al [bando per il diritto allo studio](#), alla modalità di erogazione e ai costi del servizio, alla collocazione delle [aree microonde](#).

### Ruoli e responsabilità

La gestione dei servizi di residenzialità afferisce all'Area Infrastrutture ed Approvvigionamenti, in particolar modo al Settore Servizi all'Utenza.

Responsabile: [Eugenio Bollati](#); [eugenio.bollati@unimib.it](mailto:eugenio.bollati@unimib.it),  
[residenze.ristorazione@unimib.it](mailto:residenze.ristorazione@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**RISTORAZIONE IN  
ATENEO****Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Tempestività	RIS1. Tempi di attesa per l'erogazione del servizio	Minutaggio	2,5 minuti	Parametri contrattuali
Efficacia	RIS2. Menù serviti	Tipologia piatti	Menù a base del servizio	Parametri contrattuali

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
RIS1	Annuale	Mail di struttura - URP – Esposti diretti – Commissione mensa	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Incontro con il gestore del servizio per il miglioramento del servizio
RIS2	Continuo	Mail di struttura - URP – Esposti diretti – Commissione mensa	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Intervento presso il gestore per contestazione, verifica e risoluzione contestazione

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

Per osservazioni, suggerimenti e ogni altra esigenza è possibile rivolgersi anche:

- alla Commissione Mensa, tramite l'email [commissionemensa@unimib.it](mailto:commissionemensa@unimib.it)
- al Settore Servizi all'Utenza tramite l'email [residenze.ristorazione@unimib.it](mailto:residenze.ristorazione@unimib.it)

Nell'arco delle 24 ore l'ufficio prende in carico la segnalazione e invia una risposta scritta all'utente.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti si concretizza attraverso l'operato della Commissione Mensa, cui partecipano sia membri del corpo docente d'Ateneo che del personale tecnico amministrativo e degli studenti. La Commissione esercita un ruolo di collegamento tra gli utenti e l'Amministrazione, con il compito di riportare e valutare le istanze, le aspettative e i suggerimenti dei fruitori, nonché un ruolo di monitoraggio dell'accettabilità del pasto anche attraverso sistemi e metodi di valutazione concordati con l'Amministrazione nell'ambito delle rispettive funzioni.

È inoltre attivo un contatto diretto con i Rappresentanti degli studenti ospiti delle residenze universitarie, che rappresentano uno spicchio importante di utenti attivi nella vita dell'Ateneo che utilizzano quotidianamente il Servizio Ristorazione per la discussione delle convenzioni con i punti di ristoro e delle eventuali problematiche che possono insorgere con gli esercenti.

Tramite un questionario di gradimento rivolto alla generalità degli utenti, la Commissione procede ad una rilevazione sistematica e massima del livello di gradimento del servizio di ristorazione. La prima rilevazione ha preso avvio nel dicembre 2018.

**RISTORAZIONE  
ATENEO**

**IN Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

A partire dall'anno 2019 l'annuale indagine Good Practice sul grado di soddisfazione dei servizi amministrativi viene integrata con un'indagine ad hoc sul grado di soddisfazione per i servizi di ristorazione dell'Ateneo.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 12. BUS NAVETTA

### Descrizione

L'Ateneo offre un servizio di bus navetta gratuito ai propri Studenti e Dipendenti per agevolare gli spostamenti all'interno del Campus Universitario e potenziare i collegamenti con le residenze universitarie.

I percorsi sono suddivisi nelle tre seguenti tratte caratterizzate dai rispettivi periodi di attività riportati nella seguente tabella. Cliccando sui relativi link è possibile visionare i percorsi e gli orari per ogni singolo percorso.

Tratta	Periodo di attività	Periodo di inattività
<a href="#">Milano/Sesto San Giovanni</a>	Dal lunedì al venerdì. Da ottobre a giugno.	Sabato e domenica, luglio, agosto e settembre, giorni programmati di chiusura di Ateneo, festività, vacanze didattiche
<a href="#">Milano/Monza</a>	Dal lunedì al venerdì. Da settembre a luglio.	Sabato e domenica, agosto, giorni programmati di chiusura di Ateneo, festività, vacanze didattiche
<a href="#">Monza/Monza</a>	Dal lunedì al venerdì. Da settembre a luglio.	Sabato e domenica, agosto, giorni programmati di chiusura di Ateneo, festività, vacanze didattiche
<a href="#">Milano/Cinisello Balsamo</a>	Dal lunedì al sabato. Da ottobre a giugno.	Domenica, luglio, agosto e settembre, giorni programmati di chiusura di Ateneo, festività, vacanze didattiche

### Destinatari

I servizi di trasporto del bus navetta d'Ateneo sono dedicati alle seguenti specifiche categorie di utenti che frequentano il Campus:

- studenti iscritti;
- docenti;
- assegnisti e ricercatori;
- personale tecnico-amministrativo;
- studenti delle scuole superiori che effettuano presso l'Ateneo stage di alternanza scuola/lavoro;
- famiglie e bambini frequentanti la scuola materna U27 e l'asilo nido dell'Ateneo U16.

### Modalità di erogazione

Per accedere ai servizi gratuiti di bus navetta è necessario essere in possesso del badge di riconoscimento, lo stesso rilasciato in fase di iscrizione agli studenti ed in fase di assunzione ai dipendenti. Per tutte le altre categorie sopraelencate e sprovviste di badge sarà necessario effettuare opportuna richiesta tramite lo specifico servizio di Service Desk reperibile sul [sito dell'Ateneo](#).

Per usufruire del servizio tale badge dovrà essere esibito all'autista. L'accesso all'autobus è consentito fino ad esaurimento dei posti a sedere.

### Ruoli e responsabilità

La gestione dei servizi di trasporto tramite bus navetta afferisce all'Area Infrastrutture ed Approvvigionamenti, in particolar modo al Settore Servizi –Forniture, Energia e Ambiente.

Primo contatto: [Sara Marinoni](#) (Direttore dell'Esecuzione del Contratto), [sara.marinoni@unimib.it](mailto:sara.marinoni@unimib.it)

Responsabile: [Stefano Pini](#), [stefano.pini@unimib.it](mailto:stefano.pini@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**BUS NAVETTA**

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	SR1. % di fruizione	% utenti impossibilitati alla fruizione del servizio per carenza di posti	% inferiore al 10%	Serie storica
Efficacia	SR2. Numero di inadempienze	Numero di inadempienze da capitolato speciale d'appalto accertate	Inferiore alle 3 annuali	Serie storica

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Referente Monitoraggio: Sara Marinoni: Settore Servizi – Forniture, Energia e Ambiente – Area INAP dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, ed. U9 – Viale Dell'Innovazione, 10 – stanza 1045; tel. 0264485068. Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SR1	Continuo	Schede settimanali compilate dal fornitore del servizio. Verifiche da società di portierato.	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Verifica possibilità attuazione di eventuali modifiche al servizio
SR2	Continuo	Segnalazioni da parte dell'utenza, accertate in contraddittorio.	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Applicazione penali da capitolato speciale d'appalto

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

Eventuali segnalazioni o richieste di chiarimenti inerenti al servizio possono essere inviate al Settore Servizi – Forniture, Energia e Ambiente tramite il servizio Service Desk. Nell'arco di tre giornate lavorative l'operatore prenderà in carico la segnalazione ed invierà una risposta scritta all'utente, verificando l'entità del problema con il fornitore del servizio.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è stato attuato mediante il recepimento e, quando possibile, la risoluzione delle svariate istanze provenienti dalle rappresentanze studentesche (Ateneo e Residenze Universitarie) e da specifiche categorie di Utenti (personale tecnico – amministrativo sedi di Monza e Cinisello, docenti ecc.). A tal proposito verrà organizzata a partire dall'anno 2019 una specifica riunione semestrale con le rappresentanze indicate. Le istanze e le problematiche segnalate, unitamente ai dati statistici rilevati nel corso del vigente contratto, permetteranno di migliorare il servizio attuale e di contribuire alla progettazione di quello successivo da attivarsi mediante specifica gara d'appalto.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

A partire dall'anno 2019 l'annuale indagine Good Practice sul grado di soddisfazione dei servizi amministrativi viene integrata con un'indagine ad hoc sul grado di soddisfazione per il servizio bus navetta dell'Ateneo.

**BUS NAVETTA**

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 13. PARCHEGGI

### Descrizione

L'Ateneo offre la possibilità di usufruire gratuitamente di una serie di parcheggi coperti e scoperti, pubblici e riservati, distribuiti nell'intero campus ed a disposizione delle varie categorie di utenti per un totale di circa 1800 posti.

Le norme relative alle autorizzazioni dell'accesso sono definite in un apposito regolamento.

La dislocazione degli stessi è riportata nella seguente tabella:

Parcheggio	Posti	Piano
PARK U1 - U2	123	Coperto
PARK U3 - U4	268	Coperto
PARK U5	64	Coperto
PARK ESTERNO U5/U9	65	Scoperto
PARK U6/U7	784	Coperto
PARK U8 ESTERNO STUD.	165	Scoperto
PARK U8	124	Scoperto
PARK U12	40	Coperto
PARK U14	26	Coperto
PARK U16	23	Coperto
PARK U18	44	Coperto
PARK U24	20	Coperto
PARK U28	79	Coperto
Totale	1.825	

### Destinatari

Consultando il regolamento, è possibile visionare le diverse autorizzazioni di accesso ai parcheggi, in funzione delle suddette categorie di utenti:

- A) Personale Docente e Ricercatore;
- B) Personale Tecnico-Amministrativo;
- C) Assegnisti di Ricerca;
- D) Soggetti non strutturati che formalmente rivestono un ruolo di collaborazione nell'espletamento delle attività istituzionali;
- E) Ospiti autorizzati – Studenti residenti;
- F) Studenti dei Corsi di Laurea, Dottorandi, Studenti Master, Studenti Scuole di Specializzazione;
- G) Autisti di mezzi di servizio;
- H) Autisti di automezzi afferenti a società che prestano servizi, eseguono forniture e lavori per conto dell'Ateneo.

### Modalità di erogazione

Per usufruire del servizio è necessario essere in possesso del badge di riconoscimento e possedere opportuna autorizzazione specifica per ogni singolo parcheggio e per tipologia d'utenza. I parcheggi sono normalmente aperti nelle giornate dal lunedì al venerdì non festivi dalle ore 7.30 alle ore 20.00.

Diversamente da quanto sopra indicato, alcuni parcheggi fanno eccezione ai normali orari di apertura/chiusura; essi sono pertinenti di edifici i cui orari sono diversamente articolati per esigenze istituzionali e per specifiche destinazioni d'uso.

**PARCHEGGI**

**Ruoli e responsabilità**

La gestione dei servizi di trasporto tramite bus navetta afferisce all'Area Infrastrutture ed Approvvigionamenti, in particolar modo al Settore Servizi –Forniture, Energia e Ambiente.

Primo contatto: Luciano Di Bella (Direttore dell'Esecuzione del Contratto),  
luciano.dibella@unimib.it

Responsabile: Stefano Pini, stefano.pini@unimib.it

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Tempestività	SR3. Tempo di gestione ticket	Tempo che intercorre fra l'apertura e la chiusura del ticket per gestire le richiesta di erogazione/attivazione tessere	2 giorni per le attivazioni, 3 giorni per l'erogazione di nuove tessere. Fatte salve ulteriori autorizzazioni erogate da altre UOR e/o problematiche hardware	Serie storica
Flessibilità	SR4. Adeguamento al variare delle specifiche richieste	Capacità del servizio erogato di adeguarsi al variare delle specifiche richieste (introduzione e gestione di nuove categorie d'utenza)	4 giorni per le attivazioni, 10 giorni per l'erogazione di nuove tessere. Fatte salve ulteriori autorizzazioni erogate da altre UOR e/o problematiche hardware	Serie storica

**PARCHEGGI**

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Referente Monitoraggio: Luciano Di Bella (primo contatto): Settore Servizi – Forniture, Energia e Ambiente – Area INAP dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, ed. U9 – Viale Dell'Innovazione, 10 – stanza 1047; tel. 0264485315. Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SR3	Continuo	Schede semestrali compilate dal fornitore del servizio attraverso il sistema informatizzato della società di portierato.	Prevista per l'anno 2019 l'avvio della divulgazione dei target mediante pubblicazione su Amministrazione trasparente	Verifica possibilità incremento personale dedicato al servizio. Ottimizzazione delle procedure
SR4	Continuo	Schede semestrali compilate dal fornitore del servizio attraverso il sistema informatizzato della società di portierato	Prevista per l'anno 2019 l'avvio della divulgazione dei target mediante pubblicazione su Amministrazione trasparente	Verifica possibilità incremento personale dedicato al servizio. Ottimizzazione delle procedure

#### Gestione dei reclami

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

Eventuali segnalazioni o richieste di chiarimenti inerenti al servizio possono essere inviate al Settore Servizi –Forniture, Energia e Ambiente tramite il servizio [Service Desk](#). Nell'arco dei tempi lavorativi sopraindicati l'operatore prenderà in carico la segnalazione ed invierà una risposta scritta all'utente gestendo la richiesta.

#### Coinvolgimento degli utenti

Il coinvolgimento degli utenti verrà attuato mediante l'organizzazione di una specifica riunione semestrale a partire dall'anno 2019 con le rappresentanze degli utenti interessati dal servizio. Le istanze e le problematiche segnalate permetteranno di migliorare il servizio attuale e di contribuire alla progettazione di quello successivo da attivarsi mediante specifica gara d'appalto.

#### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

L'annuale indagine Good Practice sul grado di soddisfazione dei servizi amministrativi verrà integrata con le rilevazioni ottenute tramite l'installazione di totem, muniti di apposito software, da installarsi presso i luoghi di maggior affluenza.

#### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 14. WELFARE DI ATENE0

### Descrizione

L'Ateneo favorisce iniziative di welfare aziendale attraverso la disposizione di beni e servizi a carattere sociale, ricreativo, sanitario, previdenziale, assicurativo, educativo e formativo a favore del personale dipendente o collaboratore e degli Studenti. Tali iniziative hanno l'obiettivo di:

- facilitare la conciliazione dei tempi vita-lavoro;
- aumentare il potere d'acquisto tramite convenzioni con aziende private;
- stimolare la mobilità sostenibile;
- favorire la partecipazione ad attività culturali o sportive;
- promuovere la prevenzione della salute;
- migliorare la vivibilità del Campus Bicocca.

### Destinatari

Il servizio è rivolto agli studenti iscritti a un qualsiasi corso dell'Ateneo e a tutte le tipologie di personale (docenti, ricercatori, dirigenti, tecnici amministrativi, tecnologi, lettori ed esperti linguistici, assegnisti di ricerca).

### Modalità di erogazione

L'erogazione dei servizi welfare cambia a seconda della natura e dell'organizzazione richiesta per usufruire degli stessi.

Alcuni servizi richiedono l'intervento e l'intermediazione del Settore Welfare (ad es., la mobilità con ATM o TRENORD), altri invece in forza delle convenzioni con gli esterni, si traducono in un rapporto diretto tra l'operatore economico erogatore del Servizio (supermercati, concessionari auto, ecc.) e l'utente interessato.

Tutte le informazioni riguardo le modalità di erogazione sono rinvenibili alle pagine dedicate ad ogni singolo servizio.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Armando Di Troia; [armando.ditroia@unimib.it](mailto:armando.ditroia@unimib.it), [welfare@unimib.it](mailto:welfare@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	W1 Accesso multicanale	Numero minimo delle modalità di accesso per ciascun servizio	2	Indagine di mercato sulle diverse modalità di accesso normalmente concesse da operatori economici simili
Efficacia	W2 Capacità di rispondere alle esigenze avvertite dalla comunità universitaria	Sconti riservati rispetto alle tariffe normalmente praticate	Non inferiore al 10%	Indagine di mercato sulle tariffe normalmente praticate per ciascun tipo di servizio e relativi sconti
Flessibilità	W3 Varietà erogatori economici del servizio)	% dei settori merceologici coperti	Da 15 a 18 settori ATECO	N. incrementale di accordi rispetto all'anno precedente

WELFARE DI ATENEO

Processo di monitoraggio e aggiornamento

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
W1	Annuale	Archivio del Settore	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Indagine per attivare nuovi servizi in conformità alla domanda della comunità universitaria
W2	Annuale	Archivio del Settore	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Indagine per attivare nuovi servizi in conformità alla domanda della comunità universitaria
W3	Annuale	Archivio del Settore	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Indagine per attivare nuovi servizi in conformità alla domanda della comunità universitaria

Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

Coinvolgimento degli utenti

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi e tramite la Relazione annuale del Nucleo di Valutazione.

Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## **SERVIZI BIBLIOTECARI**

In questa sezione sono descritti i servizi della Biblioteca di Ateneo erogati nell'ambito delle tre principali funzioni dell'Università (formazione universitaria, ricerca scientifica e terza missione).

Tali servizi sono volti a garantire agli utenti dell'Ateneo l'accesso a un adeguato patrimonio bibliografico e documentale, di cui la Biblioteca cura lo sviluppo, l'aggiornamento e la gestione.

## 15. BIBLIOTECA: ACCESSO E CONSULTAZIONE

### Descrizione

Accesso ai punti di servizio della Biblioteca e consultazione in sede del materiale bibliografico cartaceo ed elettronico. Comprende la possibilità di fotocopiare e stampare il materiale stesso all'interno della Biblioteca.

### Destinatari

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo).

Utenti di enti convenzionati.

Iscritti all'Associazione BicoccAlumni.

Utenti esterni.

### Modalità di erogazione

Le modalità di erogazione del servizio sono dettagliate alla specifica pagina del [sito della Biblioteca](#).

Per informazioni sul servizio è possibile usare l'email [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il [service desk di Ateneo](#).

### Ruoli e responsabilità

Capo Settore Servizi al Pubblico della Sede Centrale: [Federica De Toffol](mailto:federica.detoffol@unimib.it), [federica.detoffol@unimib.it](mailto:federica.detoffol@unimib.it)

Capo Settore Sede di Scienze - Polo di Biblioteca Digitale: [Luisanna Saccenti](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it), [luisanna.saccenti@unimib.it](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it)

Capo Settore Sede di Medicina: [Annalisa Bardelli](mailto:annalisa.bardelli@unimib.it), [annalisa.bardelli@unimib.it](mailto:annalisa.bardelli@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	SB02/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	Media 2015-2017: 57
	SB02/2 – Percentuale di scaffale aperto	ml di scaffale aperto / ml totali	>65%	Valore 2017: 67%

### BIBLIOTECA: ACCESSO E CONSULTAZIONE

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati.

Il referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB02/1	Annuale (al 31.12)	Statistiche della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB02/2	Annuale	Statistiche della Biblioteca.	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

#### Gestione dei reclami

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

#### Coinvolgimento degli utenti

Somministrazione periodica di questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari e utilizzazione di tecniche qualitative quali l'intervista e il *focus group* per raccogliere opinioni e suggerimenti rispetto a specifici servizi/risorse e capire come migliorare. I risultati sono pubblicati alla pagina del [sito della Biblioteca](#).

#### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi, rivolta agli studenti iscritti ai corsi di laurea (distinti in iscritti al primo anno o ad anni successivi), al personale docente e ricercatore (inclusi i dottorandi e gli assegnisti), al personale tecnico amministrativo.

#### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 16. BIBLIOTECA: PRESTITO E SERVIZI INTER- BIBLIOTECARI

### Descrizione

Il servizio di prestito e i servizi interbibliotecari consentono agli utenti la fruizione del materiale bibliografico su supporto fisico anche all'esterno delle sale di lettura della Biblioteca.

Il servizio di prestito permette di disporre per un determinato periodo di tempo del materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca. Comprende la possibilità di prenotazione del materiale bibliografico e del rinnovo del prestito direttamente dal catalogo online.

Presso il Polo di Biblioteca Digitale sono disponibili per il prestito anche alcuni e-reader per la lettura di libri in formato elettronico.

I servizi di prestito interbibliotecario (ILL – *Interlibrary loan*) e di fornitura di documenti (DD – *Document Delivery*) per gli utenti consentono di ricevere presso la propria sede di riferimento libri o copie di articoli non presenti nella collezione della Biblioteca di Ateneo e disponibili presso altre biblioteche.

### Destinatari

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo).

Utenti di enti convenzionati per i quali il servizio sia previsto nell'accordo di collaborazione.

Iscritti all'Associazione BicoccAlumni.

Coloro che sono stati iscritti e hanno conseguito un titolo di studio presso l'Università degli Studi di Milano-Bicocca per tre anni dal termine del loro ciclo di studi.

Utenti esterni.

### Modalità di erogazione

Le modalità di erogazione dei servizi sono dettagliate nelle specifiche pagine del sito della Biblioteca:

- per gli [ebook](#)
- per [tablet e reader](#)
- per [servizi interbibliotecari](#)

Per informazioni sul servizio, è possibile usare l'email: [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il [service desk di Ateneo](#).

Iscrizione a pagamento prevista per gli utenti esterni, come indicato alla [pagina dedicata](#).

### Ruoli e responsabilità

Capo Settore Servizi al Pubblico della Sede Centrale: [Federica De Toffol](mailto:federica.detoffol@unimib.it), [federica.detoffol@unimib.it](mailto:federica.detoffol@unimib.it)

Capo Settore Sede di Scienze - Polo di Biblioteca Digitale: [Luisanna Saccenti](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it), [luisanna.saccenti@unimib.it](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it)

Capo Settore Sede di Medicina: [Annalisa Bardelli](mailto:annalisa.bardelli@unimib.it), [annalisa.bardelli@unimib.it](mailto:annalisa.bardelli@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**BIBLIOTECA: PRESTITO E  
SERVIZI INTER-  
BIBLIOTECARI**
**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	SB04/1 - Orario di apertura al pubblico della Sede Centrale	N. di ore settimanali di apertura al pubblico della Sede Centrale	68,5	Media 2015-2017: 57
	SB05/1 - Canali di accesso al servizio	Numero di modalità attive per l'inoltro delle richieste	2 (form online, email)	Valore 2017: 2 (form online, email)
Tempestività	SB05/2 - Intervallo medio di tempo tra ricezione della richiesta dell'utente e invio della richiesta alla biblioteca fornitrice	Giorni	< 3 gg	Valore 2016: 1,5 giorni
Trasparenza	SB04/2 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio	Completezza e aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni relative a: - utenti - condizioni di prestito per tipologia di materiale e utente - modalità di prenotazione e rinnovo - sanzioni	N/A
	SB05/3 - Presenza sul sito della Biblioteca delle informazioni relative alle modalità di erogazione del servizio	Completezza e aggiornamento delle informazioni	Aggiornamento delle informazioni relative a: - utenti - condizioni di erogazione dei servizi	N/A
Efficacia	SB04/3 - Prestiti per utente potenziale	Prestiti annuali / utenti potenziali	2,85	Media 2015-2017: 2,85

**BIBLIOTECA: PRESTITO E  
SERVIZI INTER-  
BIBLIOTECARI**
**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati. Referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB04/1	Annuale (al 31.12)	Statistiche della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB05/1	Annuale (al 31.12)	Sito web della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB05/2	Annuale (al 31.12)	Statistiche della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB04/2	Tempestivo al variare delle informazioni	Sito web della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB05/3	Tempestivo al variare delle informazioni	Sito web della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB04/3	Annuale (al 31.12)	Statistiche della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

**BIBLIOTECA: PRESTITO E  
SERVIZI INTER-  
BIBLIOTECARI**

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Somministrazione periodica di questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari e utilizzazione di tecniche qualitative quali l'intervista e il *focus group* per raccogliere opinioni e suggerimenti rispetto a specifici servizi/risorse e capire come migliorare. I risultati sono pubblicati alla pagina del [sito della Biblioteca](#).

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi, rivolta agli studenti iscritti ai corsi di laurea (distinti in iscritti al primo anno o ad anni successivi), al personale docente e ricercatore (inclusi i dottorandi e gli assegnisti), al personale tecnico amministrativo.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 17. BIBLIOTECA: FORMAZIONE UTENTI

### Descrizione

La Biblioteca cura la formazione degli utenti all'uso delle risorse per la ricerca bibliografica mettendo a disposizione sulla piattaforma *Biblio E-learning tutorial* ed esercizi sui diversi aspetti della ricerca bibliografica, gli stessi affrontati all'interno dei corsi per gli utenti. Inoltre, su richiesta dei docenti la Biblioteca organizza seminari e corsi disciplinari specifici sia in presenza che in *e-learning* o in modalità *blended*.

Per gli utenti che hanno partecipato ai seminari o che hanno utilizzato i tutorial per l'autoformazione disponibili su *Biblio E-Learning* ma necessitano di un ulteriore approfondimento è attivo il servizio di *reference*, che consente di ricevere un supporto personalizzato nell'attività di ricerca bibliografica.

### Destinatari

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo).

Utenti convenzionati (se previsto dalla convenzione).

### Modalità di erogazione

Le modalità di erogazione del servizio sono dettagliate alla specifica pagina del [sito della Biblioteca](#).

Per informazioni sul servizio è possibile utilizzare l'email [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il forum disponibile sulla piattaforma *Biblio E-learning*.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Luisanna Saccenti](#), [luisanna.saccenti@unimib.it](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Efficacia	SB06/1 - Valore medio soddisfazione degli utenti che partecipano alle attività di formazione	Totale valutazioni/n. rispondenti	>5 su 6	Valore 2016 (ultimo disponibile): 5,11/6

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati. Referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB06/1	Annuale	Questionari di valutazione somministrati ai partecipanti ai corsi	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

**BIBLIOTECA:  
FORMAZIONE UTENTI**

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Somministrazione di un questionario per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai corsi proposti. I risultati sono pubblicati alla pagina del [sito della Biblioteca](#).

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione dei partecipanti alle diverse attività formative è monitorato tramite l'apposito questionario somministrato al termine di ciascun corso.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 18. BIBLIOTECA DIGITALE

### Descrizione

Il servizio consente di accedere a una collezione costantemente aggiornata di risorse elettroniche (e-book, periodici elettronici, banche dati) e ai servizi a essa connessi. Sono inoltre previste l'assistenza e la consulenza agli utenti, secondo differenti modalità (via e-mail, in presenza, al telefono), per un efficace uso delle risorse e dei servizi disponibili.

Il servizio comprende la predisposizione di una idonea infrastruttura tecnologica, sia hardware che software che consenta l'accesso alle risorse elettroniche dalle postazioni informatiche presenti nelle sedi della Biblioteca, da tutta la rete di Ateneo e da qualsiasi computer attraverso il sistema di autenticazione istituzionale.

### Destinatari

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo)

Iscritti all'Associazione BicoccAlumni.

### Modalità di erogazione

Tutte le risorse e i servizi sono accessibili ai destinatari attraverso il sito web 24 ore al giorno per 7 giorni della settimana, fatte salve le interruzioni richieste da manutenzioni periodiche. In ogni caso le modalità e le condizioni particolari di utilizzo di ciascuna risorsa sono disciplinate dalla relativa licenza d'uso sottoscritte dalla Biblioteca.

Gli utenti esterni possono accedere alle risorse esclusivamente dalle postazioni della Biblioteca, nell'ambito del servizio di consultazione e nei limiti delle licenze d'uso delle singole risorse.

Le risorse disponibili e le modalità di accesso sono dettagliate nella sezione "Risorse" del [sito della Biblioteca](#).

Per informazioni sul servizio è possibile utilizzare l'email [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il [service desk di Ateneo](#).

### Ruoli e responsabilità

Responsabile Gestione Risorse Elettroniche: [Roberta Bassetti](mailto:Roberta.Bassetti@unimib.it), [roberta.bassetti@unimib.it](mailto:roberta.bassetti@unimib.it)

Responsabile Servizi di Biblioteca Digitale: [Francesca Verga](mailto:Francesca.Verga@unimib.it), [francesca.verga@unimib.it](mailto:francesca.verga@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Efficacia	SB07/1 – N. di download per utente	N. di download / utenti potenziali	>25	Valore 2017: 25,62

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati.

Referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

BIBLIOTECA DIGITALE

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB07/1	Annuale	Statistiche della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

#### Gestione dei reclami

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

#### Coinvolgimento degli utenti

Somministrazione periodica di questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari e utilizzazione di tecniche qualitative quali l'intervista e il *focus group* per raccogliere opinioni e suggerimenti rispetto a specifici servizi/risorse e capire come migliorare. I risultati sono pubblicati alla pagina del [sito della Biblioteca](#).

#### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi, rivolta agli studenti iscritti ai corsi di laurea (distinti in iscritti al primo anno o ad anni successivi), al personale docente e ricercatore (inclusi i dottorandi e gli assegnisti), al personale tecnico amministrativo.

#### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

**19. BIBLIOTECA:  
ACQUISIZIONE  
RISORSE  
BIBLIOGRAFICHE**

**Descrizione**

Il servizio prevede l'acquisizione, la catalogazione e la messa a disposizione per l'utenza delle risorse documentarie sia su carta che in formato elettronico pertinenti alle aree scientifico-disciplinari dell'Ateneo.

Le risorse bibliografiche sono catalogate secondo standard nazionali e internazionali e sono ricercabili attraverso il catalogo unico CuriOsOne, interrogabile direttamente dalla pagina principale del [sito della Biblioteca](#).

**Destinatari**

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo)

Utenti di enti convenzionati

Iscritti all'Associazione BicoccAlumni

Utenti esterni.

**Modalità di erogazione**

Le modalità per proporre l'acquisto di un libro o l'abbonamento a un periodico sono dettagliate alla specifica pagina del [sito della Biblioteca](#).

La richiesta d'acquisto di risorse bibliografiche è prerogativa degli utenti istituzionali dell'Ateneo.

Per informazioni sul servizio è possibile usare l'email [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il [service desk di Ateneo](#).

**Ruoli e responsabilità**

Capo Settore Back Office della Sede Centrale: [Giovanna Geppert](mailto:giovanna.geppert@unimib.it) – [giovanna.geppert@unimib.it](mailto:giovanna.geppert@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Efficacia	SB01/1 – Spesa per risorse bibliografiche per utente	Spesa per risorse bibliografiche / utenti potenziali	€ 90,00	Media del valore 2015-2017 dell'indicatore: € 89,89

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati.

Referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB07/1	Annuale	Statistiche della Biblioteca	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

**BIBLIOTECA:  
ACQUISIZIONE RISORSE  
BIBLIOGRAFICHE**

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Somministrazione periodica di questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari e utilizzazione di tecniche qualitative quali l'intervista e il *focus group* per raccogliere opinioni e suggerimenti rispetto a specifici servizi/risorse e capire come migliorare. I risultati sono pubblicati alla pagina del sito della Biblioteca.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi, rivolta agli studenti iscritti ai corsi di laurea (distinti in iscritti al primo anno o ad anni successivi), al personale docente e ricercatore (inclusi i dottorandi e gli assegnisti), al personale tecnico amministrativo.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## SERVIZI PER LA DIVULGAZIONE

In questa sezione sono descritte le attività della Biblioteca che rispondono all'obiettivo di valorizzare la conoscenza prodotta nell'Ateneo per contribuire allo sviluppo sociale, culturale ed economico della società (c.d. terza missione delle università).

Con queste iniziative la Biblioteca si rivolge non solo ai suoi utenti interni, ma anche agli interlocutori del proprio contesto territoriale.

## 20. BIBLIOTECA: COMUNICAZIONE

### Descrizione

La Biblioteca di Ateneo cura la comunicazione esterna, in forma digitale attraverso il proprio sito web, i canali social e la piattaforma Biblio E-learning, oltre che in forma cartacea mediante la realizzazione e l'aggiornamento di materiale informativo sui servizi offerti e sulle iniziative proposte distribuito in tutte le sedi.

Si avvale inoltre della collaborazione dell'Area della Comunicazione per la promozione delle proprie iniziative e dei propri servizi attraverso tutti i canali dell'Ateneo (sito, newsletter, liste di spedizione, social, ecc.).

Il sito costituisce il punto di accesso alle risorse offerte e illustra nel dettaglio servizi, patrimonio bibliografico, attività e organizzazione della Biblioteca.

### Destinatari

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo).

Utenti esterni.

Altri enti e organizzazioni.

### Modalità di erogazione

La comunicazione agli utenti viene garantita attraverso il costante aggiornamento del sito, dei canali social, della piattaforma Biblio E-learning e del materiale informativo cartaceo secondo principi di tempestività e completezza.

Per informazioni sul servizio è possibile utilizzare l'email [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il service desk di Ateneo.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Luisanna Saccenti, [luisanna.saccenti@unimib.it](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	SB07/1 Accessibilità al sito	Realizzazione del sito nel rispetto delle disposizioni legislative in materia di accessibilità dei siti web della Pubblica Amministrazione	Rispetto delle disposizioni legislative in materia di accessibilità dei siti web della Pubblica Amministrazione	Codice Amministrazione Digitale
Continuità	SB07/2 Ore annuali di accessibilità del sito web	24h x 365 gg	Interruzioni complessive < 48 ore	Dato 2017

**BIBLIOTECA:  
COMUNICAZIONE****Processo di monitoraggio e aggiornamento**

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati.

Referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB07/1	Annuale	Archivio file di log della navigazione	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive
SB07/2	Annuale	Archivio file di log della navigazione	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Somministrazione periodica di questionari per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi bibliotecari e utilizzazione di tecniche qualitative quali l'intervista e il *focus group* per raccogliere opinioni e suggerimenti rispetto a specifici servizi/risorse e capire come migliorare. I risultati sono pubblicati alla pagina del [sito della Biblioteca](#).

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi, rivolta agli studenti iscritti ai corsi di laurea (distinti in iscritti al primo anno o ad anni successivi), al personale docente e ricercatore (inclusi i dottorandi e gli assegnisti), al personale tecnico amministrativo.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 21. BIBLIOTECA: ORGANIZZAZIONE EVENTI

### Descrizione

Organizzazione, anche in collaborazione con altre strutture dell'Ateneo, di iniziative di "terza missione" quali incontri di promozione della cultura scientifica, laboratori per le scuole, presentazioni di libri, mostre e concerti, aperti anche alla cittadinanza.

### Destinatari

Utenti istituzionali (studenti, docenti, dipendenti dell'Ateneo).

Utenti esterni.

### Modalità di erogazione

Gli eventi si svolgono in diverse sedi della Biblioteca oltre che in altri spazi dell'Ateneo o all'esterno dello stesso e vengono promossi attraverso la sezione "Eventi e News" del sito della Biblioteca e i canali social, oltre che con l'affissione di locandine e l'invio di avvisi tramite mailing list.

Per informazioni sul servizio è possibile utilizzare l'email [biblioteca@unimib.it](mailto:biblioteca@unimib.it) o il service desk di Ateneo.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Luisanna Saccenti, [luisanna.saccenti@unimib.it](mailto:luisanna.saccenti@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Efficacia	SB08/1 Numero di eventi organizzati	n. di eventi / anno	35	Media eventi 2016-2017: 29

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

L'Area Biblioteca monitora i propri servizi e attività attraverso la raccolta sistematica dei relativi dati statistici. Tali dati vengono verificati dalla Direzione della Biblioteca in collaborazione con i responsabili dei Settori e dei servizi e sulla base di essi vengono attuate eventuali azioni correttive in funzione degli obiettivi fissati. Referente per la rilevazione è Federica De Toffol.

Codice Indicatore	Frequenza del monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione dei risultati	Azioni correttive
SB08/1	Annuale	Programma degli eventi organizzati	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Riunioni periodiche di verifica tra Direzione e responsabili del servizio per l'individuazione e l'adozione delle necessarie azioni correttive

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**BIBLIOTECA:  
ORGANIZZAZIONE EVENTI**

**Coinvolgimento degli utenti**

Gli utenti sono coinvolti nel miglioramento della programmazione sia direttamente, avendo la possibilità di proporre l'organizzazione di eventi, sia indirettamente attraverso l'analisi dei feedback raccolti con il questionario online.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite un questionario online per la raccolta di feedback sui singoli eventi.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## SERVIZI INFORMATICI

In questa sezione sono descritti i Servizi progettati per garantire a tutte le comunità di utenti dell'Ateneo l'accesso alle principali infrastrutture informatiche utili per la comunicazione, la condivisione e il monitoraggio delle proprie attività.

L'erogazione di tali Servizi è a sua volta costantemente verificata e aggiornata, alla luce delle esigenze degli utenti e degli indirizzi contenuti nel [Piano triennale dell'informatica](#) nella Pubblica Amministrazione.

## 22. POSTA ELETTRONICA E WEB COLLABORATION

### Descrizione

Il servizio consiste nella fornitura automatica e nella amministrazione delle caselle di posta elettronica e dei servizi di *collaboration* per gli utenti strutturati, gli studenti e gli alumni dell'Ateneo in possesso di un account valido (@unimib.it o @campus.unimib.it) nel sistema di autenticazione di Ateneo. I servizi sono erogati tramite la piattaforma "G Suite for Education" con l'amministrazione, il monitoraggio e il supporto del personale dell'Area Sistemi Informativi. Gli strumenti e i servizi della Suite sono quelli ufficialmente supportati dall'Ateneo che ne garantisce l'aderenza alle normative di privacy e sicurezza.

### Output del servizio

Erogazione del servizio di posta elettronica e di collaboration per un totale di oltre 70.000 utenze, implementazione delle policy di sicurezza, delle configurazioni applicative e supporto applicativo agli utenti strutturati.

### Tutorial e Guide on-line

Sul portale di Ateneo, alla sezione Service Desk, sono presenti i tutorial e la descrizione del servizio e delle modalità di accesso secondo il dettaglio:

- Sezione "G Suite@Unimib" in Produttività e collaboration del Service Desk
- FAQ G Suite for Education in Mail e messaggistica del Service Desk
- Sezioni alla documentazione dei singoli applicativi disponibili nel Google Centro didattico:
  - GMail
  - Drive
  - Google Gruppi
  - Hangouts Meet
  - Calendario
  - Documenti
  - Fogli
  - Moduli
  - Sites

Per segnalare guasti e malfunzionamenti alle caselle di posta, o reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, consultare la sezione Mail e messaggistica del Service Desk.

Per la configurazione dei servizi di collaborazione consultare la sezione FAQ - GSuite for Education.

Alle pagine segnalate è possibile inoltrare richieste e segnalazioni in merito ai servizi della Suite e alle caselle di posta elettronica per i seguenti casi:

- anomalie di traffico e malfunzionamenti;
- ripristino dati del servizio GMail e Drive;
- problemi di accesso ai servizi.

### Destinatari

Studenti. Docenti. Personale Tecnico-Amministrativo. Collaboratori. Personale Contrattualizzato.

**POSTA ELETTRONICA E  
WEB COLLABORATION**
**Modalità di erogazione**

L'accesso al servizio è gestito dal personale dell'Area Sistemi Informativi. La creazione della casella di posta è automatica in seguito all'attivazione di un'utenza nel sistema di autenticazione di Ateneo (possesto di un account @unimib.it o @campus.unimib.it tramite Service Desk sezione 'Account e servizi di accesso'). Con la casella di posta è fornito l'accesso ai servizi "GSuite for Education" e a tutte le applicazioni disponibili.

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: Ettore Virzi, [ettore.virzi@unimib.it](mailto:ettore.virzi@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità): web, mobile, PC	N. canali attivi	3	Serie storica
	Accessibilità temporale	Ore giornaliere di accesso al servizio	24	Serie storica
Tempestività	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	N. ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative sito	N. canali attivi	2	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	8.30-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket)	Sì / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura di erogazione di Google e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi Google (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99,978% 2) 4	Serie storica

**POSTA ELETTRONICA E  
WEB COLLABORATION**

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, sono previste campagne informative e di formazione con periodicità da definire in funzione del grado di soddisfazione degli utenti. Infine, tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuativamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 23. LICENZE SOFTWARE

### Descrizione

L'Ateneo, tramite l'Area Sistemi Informativi, ha stipulato contratti Campus con i principali produttori per la fornitura di software di interesse didattico e scientifico ai dipendenti e agli studenti iscritti.

Gli accordi permettono di installare i software e i relativi strumenti a corredo senza necessità di sottoscrivere licenze personali.

Il servizio è focalizzato esclusivamente al supporto per lo scarico/acquisizione dei prodotti e alla loro attivazione. Non viene fornito supporto tecnico al prodotto.

L'utilizzo dei software è consentito solamente per scopi accademici, di didattica e di ricerca; non è pertanto ammesso l'utilizzo delle licenze per usi professionali, a scopo di lucro e verso terzi.

### Output del servizio

Distribuzione dei pacchetti software previsti di cui alla sezione [Software Campus](#) del Service Desk.

### Guide on-line

Sul portale di Ateneo, alla sezione [Software Campus](#), sono presenti i tutorial, la documentazione e le modalità di utilizzo.

### Destinatari

Studenti. Docenti. Personale Tecnico-Amministrativo. Collaboratori. Personale Contrattualizzato in possesso di un account @unimib.it o @campus.unimib.it.

### Modalità di erogazione

I software sono disponibili per il download e l'utilizzo in differenti modalità in funzione del tipo di contratto in essere:

- Portale di Ateneo;
- Portali produttori software;
- Servizio FTP di Ateneo;
- Google Drive;
- Laboratori didattici.

È possibile inoltrare richieste e segnalazioni in merito a:

- Attivazione del software;
- Segnalazione anomalie download.

Per l'inoltro delle richieste, gli utenti @unimib.it e @campus.unimib.it possono utilizzare il servizio di ticketing di Ateneo progetto "Licenze Software".

Per segnalare guasti e malfunzionamenti o reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, consultare la sezione Software campus del [Service Desk](#).

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Roberto Giglio](#), [roberto.giglio@unimib.it](mailto:roberto.giglio@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

## LICENZE SOFTWARE

## Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanale). Sistema di ticketing, e-mail, numero di telefono.	N. canali attivi	2	Serie storica
	Possibilità di supporto su appuntamento (nuovi contratti)	Sì/No	Sì	Serie storica
	Accessibilità temporale - Finestra di erogazione del servizio (self service su canale web)	Ore giornaliera di accesso al servizio	24	Serie storica
Tempestività	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - High - Medium - Low	Ore	< 4h < 24h < 48h	Serie storica
	Richieste di nuovo software: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio)	N. ore	< 72 h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-Learning, liste di distribuzione, call e e-mail per comunicazioni corsi di formazione e progetti didattici	N. canali attivi	4	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	9.00-16.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singolo ticket e corsi di formazione)	Sì / No	Sì	Serie storica

## Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

## Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

## Coinvolgimento degli utenti

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

LICENZE SOFTWARE

Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuativamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 24. INDAGINI ONLINE

### Descrizione

L'Ateneo fornisce un servizio centralizzato per l'erogazione di questionari informatizzati per l'elaborazione di sondaggi a fini demoscopici o statistici.

Il servizio utilizza la piattaforma LimeSurvey e dispone di varie tipologie di domande e di modalità d'erogazione delle medesime.

Gli utenti hanno la possibilità di creare il questionario e di assegnarlo ad un insieme di destinatari predefinito; successivamente all'erogazione del questionario, potranno esportare gli esiti sia in formato testuale CSV, sia in formato SPSS. Altresì la piattaforma gestisce sia la spedizione di e-mail di invito al sondaggio, sia la trasmissione di eventuali solleciti a chi non avesse ancora fornito le risposte.

### Output del servizio

Profilazione del sondaggio, sua erogazione e responso indagine.

### Guide on-line

Sul portale di Ateneo, alla sezione Service Desk sono presenti i tutorial e la descrizione del servizio e delle modalità di accesso.

Informazioni sulle modalità operative alla sezione Elearning e Assessment e sul sito Descrizione del servizio (LimeSurvey).

### Destinatari

Studenti. Docenti. Personale Tecnico-Amministrativo. Collaboratori. Personale Contrattualizzato.

### Modalità di erogazione

L'accesso alla piattaforma può essere richiesto tramite il servizio di Service desk -progetto Sondaggi - da tutti gli utenti del servizio di autenticazione di Ateneo ma deve essere autorizzata dal responsabile del servizio attinente all'indagine da erogare. A titolo di esempio:

- un'indagine diretta agli studenti di un particolare corso di studi richiede l'autorizzazione del relativo presidente di CCD;
- un'indagine diretta a tutti gli studenti dell'Ateneo richiede l'autorizzazione del Rettore o delegato alla Didattica;
- un'indagine diretta al personale TA richiede l'autorizzazione del Direttore Generale; ecc.

Le richieste (prima attivazione) devono pervenire almeno 30 giorni prima della data programmata per l'erogazione in modo da consentire:

- la creazione di un'istanza base dell'indagine e l'abilitazione dei redattori
- la formazione dei redattori dell'indagine sull'uso dello strumento.

### Accesso alla piattaforma:

- per le utenze interne all'Ateneo utilizzare le proprie credenziali @unimib.it o @campus.unimib.it
- per le utenze esterne all'università sarà necessario utilizzare credenziali locali alla piattaforma che verranno fornite a seguito della richiesta autorizzata

Per raggiungere la piattaforma utilizzare il link.

**INDAGINI ONLINE**
**Segnalazione guasti e malfunzionamenti**

Per segnalare guasti e malfunzionamenti o reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, consultare la sezione “E-learning,assessment e survey” del [Service Desk](#).

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: [Marco Bondi](#), [marco.bondi@unimib.it](mailto:marco.bondi@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Sistema di ticketing, email, numero di telefono individuale dell'operatore, numero di gruppo per emergenze, forum tematici in piattaforma elearning.	N. canali attivi	5	Serie storica
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/No	Sì	Serie storica
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Si/No	Sì	Serie storica
Tempestività	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - High - Medium - Low	Ore	< 4h < 24h < 48h	Serie storica
	Numero di gruppo per emergenze	Si/No	Sì	Serie storica
	Richieste di nuovo software: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio)	N. ore	< 72 h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-Learning, liste di distribuzione, call e email per comunicazioni corsi di formazione e progetti didattici.	N. canali attivi	4	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	9.00-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	Si / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura di erogazione di LimeSurvey e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) Disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi LimeSurvey (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 95% 2) 4	Serie storica

## INDAGINI ONLINE

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

### Coinvolgimento degli utenti

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuativamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 25. WI-FI DI ATENE0

### Descrizione

Il servizio consiste nella fornitura e nell'amministrazione degli accessi alle reti wireless di Ateneo - Unimib, Eduroam, Unimib-Classroom, Unimib-Guest - per gli utenti strutturati, gli studenti e gli alumni dell'Ateneo in possesso di un account valido (@unimib.it o @campus.unimib.it) nel sistema di autenticazione di Ateneo.

Il servizio garantisce, inoltre, la generazione di credenziali per l'accesso al servizio, con validità temporale limitata, per gli ospiti occasionali e per l'organizzazione di eventi/convegni all'interno del campus (@ospiti.unimib.it).

L'attuale servizio di rete wireless è presente in tutti gli edifici universitari, dei quali fornisce una copertura integrale, e veicola una media giornaliera di quasi 20.000 connessioni di cui oltre 9.000 concorrenti.

*Output del servizio:* erogazione del servizio Wi-Fi, implementazione delle policy di sicurezza, delle configurazioni applicative e supporto applicativo agli utenti strutturati.

### Guide on-line

Sul portale di Ateneo, alla sezione Service Desk sono presenti i tutorial e la descrizione del servizio e delle modalità di accesso: modalità di erogazione e guide per gli utenti (sezione Guide alla configurazione con differenti sistemi operativi).

### Destinatari

Studenti. Docenti. Personale Tecnico-Amministrativo. Collaboratori. Personale Contrattualizzato. Ospiti del campus in possesso di credenziali temporanee.

### Modalità di erogazione

L'accesso al servizio è gestito dal personale dell'Area Sistemi Informativi. La creazione delle credenziali per l'accesso al servizio Wi-Fi sono ottenute automaticamente in seguito all'attivazione di un'utenza nel sistema di autenticazione di Ateneo (possesso di un account @unimib.it o @campus.unimib.it: Service Desk sezione 'Account e servizi di accesso').

Sono inoltre disponibili nella sezione "Rete e connettività" del Service Desk (sezione Account temporanei per ospiti) le informazioni per la richiesta di credenziali con validità temporale limitata per gli ospiti occasionali e per la richiesta del servizio Wi-Fi per eventi e/o convegni organizzati in Ateneo.

Per raggiungere la piattaforma utilizzare il link.

Per reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, consultare la sezione "Rete e connettività" del Service Desk.

Per problemi di connessione alla rete Wi-Fi, quali copertura del segnale assente, intermittente o di scarsa potenza, aprire una segnalazione tramite il link.

Per richieste di assistenza aprire una segnalazione tramite il link.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: Piero Ferraresso; piero.ferraresso@unimib.it

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

## WI-FI DI ATENEO

## Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Copertura segnale.	- spazi studio - nuove aule multimediali - biblioteche - uffici	100% 100% 100% 70%	Serie storica
	Accesso multi-dispositivo: Linux, OSX, Windows, Android, IOS:	Piattaforme (OS)	100%	Serie storica
	Accesso multi-dominio: @unimib, @campus, @eduroam, @unimib-classroom, @guest, @SPID (2019).	Federazioni e categorie di utenza	100%	Serie storica
	Accessibilità temporale	Ore giornaliere di accesso al servizio	24	Serie storica
Tempestività	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	Ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, e service desk per: configurazioni, malfunzionamenti, mancanza copertura segnale.	N. canali attivi	2	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	8.30-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	Sì / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center di Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) Disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi Google (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99% 2) 4	Serie storica

## Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

## WI-FI DI ATENEO

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio [Gestione dei reclami](#) descritto in questo documento.

### Coinvolgimento degli utenti

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

È stato predisposto inoltre un canale di comunicazione con i rappresentanti degli studenti del Consiglio degli Studenti dell'Università, al fine di permettere una fattiva collaborazione.

### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi. Inoltre, È attivo sul servizio di Service Desk la modalità "[Questionario di soddisfazione](#)" che permette di valutare le segnalazioni riguardanti guasti e malfunzionamenti e richieste di assistenza.

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione [Amministrazione trasparente](#) del sito istituzionale dell'Ateneo.

## **SERVIZI INFORMATICI PER LA DIDATTICA**

In questa sezione sono descritti i Servizi progettati per accedere alle tecnologie informatiche più avanzate a supporto della didattica, sia in aula che virtuale, offrendo così il più ampio ventaglio di possibilità di apprendimento agli studenti iscritti ai corsi dell'Ateneo.

## 26. LABORATORI INFORMATICI

### Descrizione

Il servizio rende disponibili gli spazi e le attrezzature per lo svolgimento delle attività didattiche, siano esse collettive (esercitazioni, esami/verifiche, lezioni) o individuali, che necessitano dell'utilizzo di strumentazione informatica.

L'Ateneo dispone di 35 laboratori informatici gestiti centralmente dall'Area Sistemi Informativi per un totale di oltre 1.700 postazioni desktop.

I laboratori sono collocati nei vari edifici dell'Ateneo secondo il seguente schema:

- a. P.zza della Scienza: edifici U1, U3, U4, U5 per un totale di 6 laboratori
- b. P.zza dell'Ateneo Nuovo: edificio U7 per un totale di 11 laboratori
- c. Via dell'Innovazione: edificio U9 per un totale di 8 laboratori
- d. Complesso Breda: edificio U14 per un totale di 2 laboratori
- e. Cinisello Balsamo: edificio U46 per un totale di 2 laboratori
- f. Via T. Mann (Via Giolli): edificio U16 per un totale di 2 laboratori
- g. Polo di Medicina Monza: edifici U8 e U18 per un totale di 3 laboratori
- h. Polo di Medicina Faedo Valtellino (SO): 1 laboratorio

I laboratori informatici forniscono agli studenti la possibilità di usare postazioni desktop con l'accesso ai servizi applicativi (software) richiesti dai docenti per l'esercizio del loro programma didattico, di stampare materiale didattico e di accedere alle informazioni relative alle attività didattiche.

### *Output del servizio*

Erogazione del servizio di laboratori didattici e supporto applicativo (frontend) all'uso quotidiano dei laboratori informatici per le attività didattiche curriculari e altre attività istituzionali.

Helpdesk telefonico in tempo reale per tutte le attività svolte nei laboratori.

### *Tutorial e Guide on-line*

Sono previste sessioni formative frontali ai docenti all'inizio di ogni anno accademico e sessioni formative frontali ai collaboratori (collaborazioni studentesche 150 ore) prima della presa di servizio.

Su richiesta il personale tecnico concorda (compatibilmente con le attività in corso) incontri dimostrativi a singoli o gruppi di docenti.

Per esigenze didattiche particolari sono previsti incontri per la definizione di procedure e configurazioni del sistema specifiche.

Informazioni e guide dettagliate sono disponibili alla pagina: [Guide on-line](#).

### Destinatari

Studenti. Docenti. Collaboratori. Personale Contrattualizzato. Personale T.A. Esterni autorizzati.

**LABORATORI  
INFORMATICI**

**Modalità di erogazione**

I laboratori di Ateneo sono accessibili in tre modalità:

- accesso libero, per gli studenti che debbano esercitarsi in autonomia sulle materie spiegate durante i corsi
- accesso guidato, durante le esercitazioni dei corsi, dove i docenti ed i loro assistenti possono sfruttare gli strumenti messi a disposizione
- accesso valutativo, durante gli esami ed esercitazioni, sfruttando i servizi messi a disposizione dall'ateneo per la valutazione assistita

*Requisiti e modalità di accesso*

- per gli studenti
- per i docenti

*Come prenotare un laboratorio*

Pagina descrittiva del servizio. Le richieste devono essere inoltrate 14gg. prima della data richiesta, sia per prenotazioni semplici (singolo laboratorio) sia per prenotazioni complesse (richiesta di più laboratori in contemporanea).

*Installazione software*

Pagina descrittiva del servizio.

All'inizio di ogni anno accademico viene inviata comunicazione al corpo docente per la conferma degli applicativi utilizzati nell'anno precedente e per le eventuali nuove richieste. Nuove richieste: 5 giorni lavorativi per l'installazione. Il rilascio è seguito da una fase di test da parte del richiedente per verificare il corretto funzionamento. Disponibilità del nuovo servizio: 7 giorni lavorativi dalla verifica la configurazione.

*Procedura esami*

Pagina descrittiva del servizio.

Contestualmente alla prenotazione del laboratorio scegliere una predisposizione standard o concordare una procedura specifica.

*Stampe*

Quote stampa.

L'Ateneo mette a disposizione gratuitamente per ogni studente una quota di 50 pagine/mese, in casi particolari ampliabile a 100 pagine/mese. I tesisti della Scuola di Economia e Statistica hanno a disposizione una quota supplementare una tantum di 200 pagine.

*Riepilogo delle modalità di richiesta*

Le richieste devono essere inviate tramite il servizio di service desk ai seguenti progetti in funzione della tipologia:

- Progetto Laboratori Informatici Front-end (LIBF)
  - creazione account per l'accesso ai laboratori
  - installazione software
  - assistenza al docente
- Progetto Laboratori Informatici - Informazioni studenti (LIBS)
  - richieste
  - segnalazioni
- Progetto Laboratori Informatici - Prenotazioni (LIBP)

**LABORATORI  
INFORMATICI**

- prenotazioni laboratori informatici
- Progetto Laboratori Informativi - Tutor (LIBT)
- segnalazioni

*Segnalazione guasti e malfunzionamenti*

Per segnalare guasti e malfunzionamenti o reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, si consulti la sezione Laboratori informatici del Service Desk.

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: Marco Bondi, [marco.bondi@unimib.it](mailto:marco.bondi@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità): web, mobile, PC	N. canali attivi	3	Serie storica
	Accessibilità temporale	Ore giornaliere di accesso	24	Serie storica
Tempestività	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	N. ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative sito	N. canali attivi	2	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	8.30-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni ticket)	Sì / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura di erogazione di Google e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi Google (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99,978%  2) 4	Serie storica

**LABORATORI  
INFORMATICI**

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, sono previste campagne informative e di formazione con periodicità da definire in funzione del grado di soddisfazione degli utenti. Infine, tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 27. TELEDIDATTICA

### Descrizione

Il servizio consente la fruizione e la partecipazione interattiva di studenti presso sedi remote distribuite nel territorio a lezioni tenute frontalmente dal docente in un'aula dell'Ateneo.

Garantisce l'interazione audio/video bidirezionale in tempo reale integrando contributi didattici di differente tipologia (presentazioni e documenti digitali, immagini ad alta definizione, document camera, modelli, gesture, ecc.).

Le registrazioni delle lezioni in tutte le loro componenti, sono archiviate ed indicizzate in maniera da rendere immediatamente reperibili i contenuti di interesse.

La consultazione dei materiali didattici e delle registrazioni in modalità differita è consentita agli studenti iscritti ai Corsi di Studio coperti dal servizio tramite apposito portale Internet.

Il servizio comprende anche il servizio di presidio delle lezioni per l'assistenza ed il supporto in tempo reale in aula e alle sedi remote e l'helpdesk a docenti e studenti.

### *Output del servizio*

Estensione interattiva di lezione frontale a sedi distribuite nel territorio.

Portale per la consultazione delle video registrazioni e dei materiali didattici.

### *Tutorial e Guide on-line*

Sono previste sessioni formative frontali ai docenti all'inizio di ogni anno accademico e sessioni formative frontali ai collaboratori (collaborazioni studentesche 150 ore) prima della presa di servizio.

Su richiesta il personale tecnico concorda (compatibilmente con le attività in corso) incontri dimostrativi a singoli o gruppi di docenti.

Prima dell'inizio di ogni lezione è previsto un breve affiancamento al docente

Per esigenze didattiche particolari sono previsti incontri per la definizione di procedure e configurazioni del sistema specifiche.

Manuali in formato digitale sono inviati via posta elettronica ai docenti (copie cartacee sono disponibili nella Regia) e ai collaboratori (copie cartacee sono disponibili nelle sedi remote). Manuali per il personale tecnico di supporto sono disponibili nella Regia.

Informazioni sul portale sono disponibili alla [pagina web](#) dedicata, nella sezione FAQ.

### Destinatari

Studenti iscritti al Corso di Laurea in Infermieristica o al Corso di Laurea in Ostetricia.  
Docenti con insegnamenti nei suddetti corsi.

**TELEDIDATTICA****Modalità di erogazione**

Il collegamento tra l'aula in Ateneo e le sedi remote è gestito in totale autonomia dal personale tecnico di servizio coinvolgendo collaboratori nelle sedi per la verifica della stabilità e qualità dei collegamenti.

Il docente tiene la comune lezione frontale agli studenti in presenza presso l'aula; l'audio diffuso in sala, la sua video ripresa e i materiali didattici proiettati o mostrati in aula sono trasferiti in tempo reale alle sedi remote affinché siano fruiti dagli studenti in quelle sedi. Contestualmente telecamere presso le sedi remote riprendono ed inviano al docente video delle classi affinché sia possibile effettuare un controllo. Gli studenti dalle aule remote o da quella in Ateneo possono in ogni momento porre domande al docente utilizzando i radiomicrofoni in dotazione. L'interazione è garantita senza ritardi. Il docente può integrare la lezione con contenuti didattici in formato digitale (documenti, presentazioni immagini, ecc.), in formato cartaceo (impiego document camera), con modelli (strumenti, modelli anatomici, ecc.) o gesture (simulazioni di manipolazioni, procedure, ecc.). In autonomia o con l'ausilio del personale tecnico di presidio alla lezione il docente può trasmettere alle sedi remote ed effettuare la registrazione anche di questi contributi. Al termine della lezione le registrazioni vengono caricate sul portale Internet per la consultazione. I docenti oggetto della registrazione possono accedere al portale con le proprie credenziali di Ateneo @unimib.it per attivarne/disattivarne la visualizzazione, integrare eventuali materiali didattici, impostarne parametri di indicizzazione.

Gli studenti iscritti al Corso di Laurea in Infermieristica o al Corso di Laurea in Ostetricia possono accedere al portale con le proprie credenziali di Ateneo @campus.unimib.it per consultare i materiali e le registrazioni rese disponibili.

Il personale tecnico di presidio fornisce assistenza e supporto in tempo reale al docente ed agli studenti nell'uso delle attrezzature ed intervenendo in maniera proattiva su eventuali guasti. Il personale tecnico fornisce altresì supporto a richiesta a docenti e studenti nell'accesso e nell'uso del portale Internet.

***Segnalazione guasti e malfunzionamenti***

In caso di problemi nell'utilizzo dei sistemi d'aula il docente può rivolgersi immediatamente al personale tecnico di presidio presente nella Regia, gli studenti nelle sedi remote possono interfacciarsi in prima istanza ai collaboratori presenti nelle sedi (studenti selezionati con concorso di collaborazione studentesca 150 ore, opportunamente formati) o direttamente al personale tecnico della sede centrale (è presente una linea telefonica diretta in tutte le sedi).

Problemi relativi alla connettività con le sedi remote sono rilevati e gestiti in maniera proattiva direttamente dal personale tecnico di presidio senza necessità di segnalazione da parte dell'utenza. Guasti non riconducibili alla conduzione operativa e direttamente risolvibili dal personale tecnico sono da questo segnalati al fornitore del servizio di connettività tramite apposito sistema di ticketing.

Docenti e studenti possono inoltrare richieste o segnalazioni di problematiche relative all'accesso ed all'uso del portale all'indirizzo: [teledidattica.monza@unimib.it](mailto:teledidattica.monza@unimib.it).

L'introduzione di un sistema di ticketing è stato ritenuto non migliorativo dall'utenza preferendo il mantenimento del contatto telefonico e quello tramite email.

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: Fabio Carlo Reguzzoni; email [fabiocarlo.reguzzoni@unimib.it](mailto:fabiocarlo.reguzzoni@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

## TELEDIDATTICA

## Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Richiesta intervento da postazione docente, numero di telefono diretto da sedi remote, numero di gruppo per gestione emergenze, numero diretto operatore, email	N. canali attivi	5	Serie storica
	Possibilità di supporto su appuntamento	Si/No	Sì	Serie storica
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Si/No	Sì	Serie storica
Tempestività	Numero di gruppo per emergenze	Si/No	Sì	Serie storica
	Segnalazioni malfunzionamenti in aula: tempo medio per la presa in carico delle richieste di supporto in aula (calcolato al 98° percentile nella fascia oraria di servizio)	Tempistica	In tempo reale	Serie storica
	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	Ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
Trasparenza	Pubblicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). FAQ online, incontri formativi annuali, incontri formativi su richiesta, affiancamento pre lezione, guide digitali e cartacee	N. canali attivi	5	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dal presidio in aula (giorni di lezione)	Giornata lavorativa	8.30-17.00	Serie storica
	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio a giornata lavorativa	Giornata lavorativa	9.00-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	Si / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center di Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) Disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto (tempo massimo intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99% 2) 4	Serie storica

## TELEDIDATTICA

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

### Coinvolgimento degli utenti

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, al termine di ogni semestre viene concordato un incontro con il responsabile del corso di laurea per l'analisi dell'andamento, la presentazione delle criticità riscontrate, delle richieste più ricorrenti da parte dell'utenza e la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuativamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 28. E-LEARNING

### Descrizione

Il servizio consiste nella progettazione, realizzazione ed erogazione di insegnamenti attraverso l'utilizzo della piattaforma e-Learning d'Ateneo (Moodle).

#### *Output del servizio*

Erogazione dei servizi di didattica online in modalità e-learning, erogazione di corsi blended e MOOCS; la piattaforma eroga servizi per tutte le attività curriculari di Ateneo, i progetti formativi rivolti al personale e i forum tematici per l'utilizzo di tecnologie e servizi digitali.

Il servizio è integrato con il servizio di produzione dei contenuti audiovisivi presente nelle aule didattiche dell'Ateneo ai quali fornisce accesso diretto sotto autenticazione.

#### *Tutorial e Guide on-line*

Sul portale di Ateneo, alla sezione [Service Desk](#) sono presenti i tutorial e la descrizione del servizio e delle modalità di accesso (pagina [E-learning e Assessment](#)).

Su richiesta il personale tecnico concorda (compatibilmente con le attività in corso) incontri dimostrativi a singoli o gruppi di docenti e per esigenze didattiche particolari sono previsti incontri per la definizione di procedure e configurazioni del sistema specifiche.

Per i docenti dell'Ateneo è possibile trovare ulteriore materiale formativo/informativo alla seguente [pagina](#).

### Destinatari

Studenti. Docenti. Personale Tecnico-Amministrativo. Collaboratori. Personale Contrattualizzato in possesso di un account @unimib.it o @campus.unimib.it, utenti esterni e aziende impegnati in progetti di formazione continua, summer e winter school.

### Modalità di erogazione

Per effettuare l'accesso alla piattaforma è sufficiente inserire la propria username @unimib.it o @campus.unimib.it e la relativa password, ad esclusione dei corsi e degli spazi didattici in cui è consentito l'accesso come 'ospite' non autenticato. È possibile accedere alla [piattaforma e-learning](#) anche utilizzando le credenziali delle federazioni IDEM/EDUGAIN. L'accesso alla piattaforma è automatico e immediato con il possesso di credenziali attive. Per gli studenti di nuova immatricolazione la piattaforma è disponibile dopo 3 giorni lavorativi dal perfezionamento della procedura di iscrizione. Gli stessi avranno disponibilità del servizio a far data dal 15 settembre di ogni nuovo anno accademico.

I materiali (e più in generale gli spazi web) relativi agli insegnamenti/moduli/turni verranno resi visibili e accessibili dai relativi docenti nei tempi e nei modi a loro più congeniali e ragionevolmente in prossimità dell'avvio delle lezioni di ogni nuovo anno accademico.

Esiste inoltre una nuova piattaforma dedicata alla "formazione continua" e ai progetti formativi con enti, aziende e soggetti esterni all'Ateneo ("non studenti") per la quale è possibile chiedere informazioni e supporto attraverso il servizio di [Service Desk](#).

Collegamento alla [piattaforma open](#).

#### *Segnalazione guasti e malfunzionamenti*

Per segnalare guasti e malfunzionamenti o reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, consulta la sezione "E-learning, assessment e survey" del [Service Desk](#).

**E-LEARNING**
**Ruoli e responsabilità**

 Responsabile: Marco Bondi, [marco.bondi@unimib.it](mailto:marco.bondi@unimib.it)

 Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Sistema di ticketing, email, numero di telefono individuale dell'operatore, numero di gruppo per emergenze, forum tematici in piattaforma elearning	N. canali attivi	5	Serie storica
	Possibilità di supporto su appuntamento	Sì/No	Sì	Serie storica
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Sì/No	Sì	Serie storica
	Accessibilità temporale - Finestra di erogazione del servizio	Ore giornaliere di accesso al servizio	24	Serie storica
Tempestività	Numero di gruppo per emergenze	Sì/No	Sì	Serie storica
	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	Ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - High - Medium - Low	Ore	< 24h < 48h < 72h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-Learning, liste di distribuzione, call e email per comunicazioni corsi di formazione e progetti didattici	N. canali attivi	4	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	8.30-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	Sì / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center di Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) Disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99,978% 2) 4	Serie storica

## E-LEARNING

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

### Coinvolgimento degli utenti

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, la tipologia del servizio prevede, per sua natura, il continuo confronto con il corpo docente per la selezione dei servizi da erogare. Tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuativamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 29. ESAMI INFORMATIZZATI

### Descrizione

Il servizio consiste nell'erogazione di esami informatizzati, prevalentemente nei laboratori informatici di Ateneo, tramite la piattaforma applicativa Perception/Moodle.

Condizioni necessarie per poter attivare e utilizzare il servizio sono:

- la titolarità di un insegnamento;
- il possesso di un atto di delega da parte del titolare del corso;
- il possesso delle credenziali di accesso nel sistema di autenticazione di Ateneo: per la loro attivazione si consulti il Service Desk sezione Account e servizi di accesso.

### Output del servizio

Erogazione degli esami e forniture del relativo supporto applicativo concordato.

### Tutorial e Guide on-line

Sul portale di Ateneo, alla sezione Service Desk sono presenti i tutorial e la descrizione del servizio e delle modalità di accesso.

Informazioni sulle modalità operative per i docenti alla sezione Elearning e Assessment e sul sito.

### Destinatari

Studenti. Docenti. Ricercatori e personale TA appositamente autorizzato.

### Modalità di erogazione

L'accesso alla piattaforma Perception/Moodle è riservata agli studenti che devono partecipare ad esami organizzati dal docente titolare in modalità "informatizzata".

L'accesso all'esame informatizzato avverrà attraverso le credenziali @unimib.it o @campus.unimib.it.

Studenti: tutte le informazioni e procedure relative agli esami informatizzati vengono comunicate dal docente nei modi e nei tempi che riterrà più idonei. Giorno della prova, modalità d'esame e laboratorio informatico utilizzato verranno resi noti tramite gli spazi comunicativi della struttura didattica di riferimento.

Docenti: tutte le informazioni e procedure relative agli esami informatizzati devono essere concordate direttamente con il supporto tecnico e il docente verrà reso autonomo per quanto concerne l'erogazione del servizio attraverso l'applicazione web.

Per utilizzare il servizio (primo accesso) è necessario che il docente contatti il supporto tecnico tramite il sistema di ticketing E-learning e Assessment progetto Esami Informatizzati - almeno 30 giorni prima dalla data del primo esame per permettere di programmare:

- la formazione sull'uso dello strumento;
- la predisposizione dell'esame informatizzato;
- il supporto in campo da parte dei tecnici preposti.

Il titolare dell'insegnamento, nell'effettuare la richiesta deve comunicare per ciascun insegnamento per il quale intende avvalersi del servizio:

- codice Esse3 dell'insegnamento;
- denominazione ufficiale dell'insegnamento;
- email (@unimib.it o @campus.unimib.it) delle persone da lui delegate ad avere accesso ai serbatoi di domande e/o alla reportistica relativa agli esami svolti.

*Segnalazione guasti e malfunzionamenti*

Per segnalare guasti e malfunzionamenti o reperire informazioni utili alla risoluzione dei problemi tecnici più comuni, consultare la sezione Prenotazione spazi del Service Desk.

**ESAMI INFORMATIZZATI**

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: Marco Bondi, [marco.bondi@unimib.it](mailto:marco.bondi@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Sistema di ticketing, email, numero di telefono individuale dell'operatore, numero di gruppo per emergenze, forum tematici in piattaforma elearning.	N. canali attivi	3	Serie storica
	Possibilità di supporto su appuntamento	Sì/No	Sì	Serie storica
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Sì/No	Sì	Serie storica
Tempestività	Numero di gruppo per emergenze	Sì/No	Sì	Serie storica
	Segnalazioni malfunzionamenti in laboratorio: tempo medio per la presa in carico della richiesta di supporto in aula (calcolato al 98° percentile nella fascia oraria di servizio)	Tempistica	In tempo reale	Serie storica
	Richieste di supporto: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	Ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
	Richieste di configurazione evolutive: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - High - Medium - Low	Ore	< 4h < 48h < 72h	Serie storica

## ESAMI INFORMATIZZATI

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Trasparenza	Pubblicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, avvisi e sezioni informative piattaforma e-Learning, liste di distribuzione, call e email per comunicazioni corsi di formazione e progetti didattici.	N. canali attivi	4	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Giornata lavorativa	9.00-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	Sì / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center di Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) Disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99% 2) 4	Serie storica

#### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

#### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

#### Coinvolgimento degli utenti

Oltre all'analisi delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, al termine di ogni semestre viene concordato un incontro con il responsabile del corso di laurea per l'analisi dell'andamento, la presentazione delle criticità riscontrate, delle richieste più ricorrenti da parte dell'utenza e la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi.

**ESAMI INFORMATIZZATI**

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato annualmente tramite l'indagine Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuativamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

### 30. WEB CONFERENCING

#### Descrizione

Il servizio consente la videocomunicazione ed il lavoro collaborativo (condivisione di audio, video, documenti, lavagne virtuali e applicazioni) a distanza via personal computer, all'intera comunità accademica, consentendo la partecipazione ad invito anche a soggetti esterni.

#### Output del servizio

Stanze virtuali di collaborazione e videocomunicazione personali, collegamenti istituzionali.

#### Guide on-line

Su richiesta il personale tecnico concorda (compatibilmente con le attività in corso) incontri dimostrativi a singoli o gruppi di docenti.

Sono disponibili manuali in formato digitale.

#### Destinatari

Studenti. Docenti. Personale Tecnico-Amministrativo. Collaboratori. Personale Contrattualizzato in possesso di un account personale (di persona fisica) @unimib.it o @campus.unimib.it, utenti esterni e aziende invitati a partecipare.

#### Modalità di erogazione

Hanno diritto ad accedere al servizio tutti gli utenti del servizio di autenticazione di Ateneo in possesso di un account attivo @unimib.it o @campus.unimib.it.

Gli utenti con account @unimib.it possono accedere al servizio tramite un browser web al seguente indirizzo ed effettuando il Log In con la propria username @unimib.it e la relativa password.

Gli utenti con account @campus.unimib.it possono accedere al servizio tramite un browser web al seguente indirizzo ed effettuando il Log In con la propria username @campus.unimib.it e la relativa password.

Una volta effettuato l'accesso gli utenti possono avviare immediatamente la propria stanza virtuale personale dalla quale procedere con l'invito dei partecipanti o pianificare un incontro futuro inserendone le informazioni e impostando l'invio di inviti e promemoria.

Le stanze virtuali degli utenti @unimib.it sono in grado di ospitare fino a 1000 partecipanti, quelle degli utenti @campus.unimib.it fino a 8.

Per l'utilizzo autonomo del sistema sono previste annualmente sessioni formative agli utenti opportunamente comunicate attraverso i canali ufficiali di comunicazione.

Richieste di sessioni dimostrative (demo) per singoli o gruppi di utenti, avanzate tramite il sistema di ticketing di Ateneo selezionando il progetto "Videoconferenze e Streaming (VCONF)" e il tipo segnalazione "Supporto Web Collaboration & Web Conference", sono soddisfatte compatibilmente con le attività già pianificate.

Per eventi istituzionali, prove di selezione e discussioni finali è possibile chiedere il supporto del personale tecnico tramite il sistema di ticketing di Ateneo selezionando il progetto "Videoconferenze e Streaming (VCONF)" e il tipo segnalazione "Supporto Web Collaboration & Web Conference".

La gestione di questi collegamenti è effettuata dal personale tecnico con le stesse modalità e gli stessi livelli di servizio previsti per il servizio Videoconferenze e Streaming (vconf@unimib).

**WEB CONFERENCING**

**Segnalazione guasti e malfunzionamenti**

La segnalazione di guasti e malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo autonomo può essere avanzata tramite il sistema di ticketing di Ateneo selezionando il progetto "Videoconferenze e Streaming (VCONF)" e il tipo segnalazione "Supporto Web Collaboration & Web Conference". Le richieste di assistenza nelle riunioni in corso sono inoltrate all'indirizzo email del servizio [vconf@unimib.it](mailto:vconf@unimib.it) o telefonicamente. Per problemi riscontrati nei collegamenti istituzionali, prove di selezione e discussioni finali l'intervento è immediato da parte del personale di presidio (on-site o remoto) alla stanza virtuale.

**Ruoli e responsabilità**

Responsabile: Fabio Carlo Reguzzoni; email [fabiocarlo.reguzzoni@unimib.it](mailto:fabiocarlo.reguzzoni@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della Struttura.

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formola indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	Modalità di accesso al servizio (multicanalità). Sistema di ticketing.	N. canali attivi	1	Serie storica
	Possibilità di supporto su appuntamento (demo)	Si/No	Sì	
	Corsi di formazione e seminari tecnici	Si/No	Sì	
Tempestività	Numero di gruppo per emergenze	Si/No	Sì	Serie storica
	Segnalazioni malfunzionamenti per eventi istituzionali, prove di selezione e discussioni finali: tempo medio per la presa in carico delle richieste di supporto (calcolato al 98° percentile nella fascia oraria di servizio)	Tempistica	In tempo reale	Serie storica
	Richieste di sviluppi evolutivi: tempo medio per la presa in carico della richiesta (calcolato al 90° percentile nella fascia oraria di servizio): - Blocking - High - Medium - Low	Ore	< 1h < 4h < 24h < 48h	Serie storica
Trasparenza	Publicizzazione del servizio e relativo supporto (multicanalità). Guide-online, e service desk per: configurazioni, malfunzionamenti, mancanza copertura segnale.	N. canali attivi	4	Serie storica
Efficacia	Grado di continuità garantita dei servizi online: effettivo presidio del servizio nella giornata lavorativa	Fascia oraria lavorativa	9.00-17.00	Serie storica
	Servizio sottoposto a Customer satisfaction (su ogni singoli ticket e corsi di formazione)	Si / No	Sì	Serie storica
Continuità	Il servizio si avvale dell'infrastruttura in alta disponibilità dei data center di Ateneo e ne eredita i livelli di servizio in termini di: 1) Disponibilità 2) SLA di intervento in caso di guasto sull'infrastruttura di rete di Ateneo per l'accesso ai servizi Google (tempo massimo di intervento in caso di guasto nei gg lavorativi)	1) % di disponibilità del servizio sull'anno 2) N. ore	1) 99% 2) 4	Serie storica

## WEB CONFERENCING

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Tutti gli indicatori di qualità del Servizio vengono monitorati tramite le segnalazioni di anomalie registrate e gestite dal sistema di *ticketing*, sia quotidianamente (dalla presa in carico di ogni singolo ticket e fino alla sua risoluzione) sia annualmente (tramite l'analisi aggregata dei risultati di *customer satisfaction*).

Gli esiti del monitoraggio annuale vengono pubblicati sul sito web di Ateneo, nella sezione Amministrazione trasparente.

Le azioni correttive che vengono adottate consistono sia negli interventi resi necessari per la risoluzione del singolo ticket, sia nella revisione e nel miglioramento degli indicatori relativi ad accessibilità, tempestività ed efficacia.

### Gestione dei reclami

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

### Coinvolgimento degli utenti

Gli utenti sono formati nelle sessioni dimostrative ed affiancati nelle prime sessioni autonome (nelle varie fasi, dalla pianificazione alla conduzione degli incontri). Per gli incontri istituzionali l'affiancamento riguarda anche i partecipanti remoti nelle fasi preliminari di configurazione e in quella di disconnessione. Nel corso delle sessioni istituzionali il personale affianca (in presenza o da remoto) l'utenza nella conduzione degli incontri. Tramite il service desk viene effettuata la continua analisi dell'andamento dei servizi, e delle eventuali criticità segnalate, per la pianificazione di interventi correttivi e migliorativi

### Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'indagine annuale Good Practice sulla soddisfazione per i Servizi Amministrativi e continuamente tramite il servizio di customer satisfaction che permette di valutare ogni singola segnalazione.

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## SERVIZI DOCUMENTALI

In questa sezione sono descritti i Servizi finalizzati all'ascolto dell'utenza da parte dell'Ateneo rispetto a tutte le possibili tipologie di esigenze.

In linea con una generale crescita dell'attenzione della Pubblica Amministrazione verso le esigenze degli utenti, vengono fornite informazioni e accesso ai canali attraverso cui poter richiedere informazioni, proporre miglioramenti, presentare reclami, partecipare alle procedure pubbliche:

- Protocollo informatico
- Richieste URP
- Gestione reclami

Per maggiori informazioni visitare la [pagina web](#).

### 31. PROTOCOLLO INFORMATICO E GESTIONE DEI FLUSSI DOCUMENTALI

#### Descrizione

Il servizio di protocollo informatico certifica l'arrivo dei documenti indirizzati agli uffici afferenti all'Amministrazione centrale dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca, attraverso la registrazione di protocollo. L'assegnazione agli uffici competenti è di norma immediata. In caso di situazioni anomale la registrazione e l'assegnazione avvengono nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore dal ricevimento.

Il servizio prevede inoltre la pubblicazione degli atti e provvedimenti dell'Ateneo all'Albo on-line, che ne assicura la pubblicità legale e l'efficacia, nel rispetto dei principi di trasparenza, imparzialità ed economicità dell'azione amministrativa.

#### Destinatari

Qualsiasi utente dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca (interno o esterno a essa, pubblico o privato, persona fisica o giuridica, quali ad esempio studenti, imprese, enti o collaboratori) ha la possibilità di utilizzare il Servizio di protocollo informatico.

#### Modalità di erogazione

L'accesso al servizio è multicanale, essendo possibile attraverso:

- uno sportello fisico (edificio U6, 4° piano, Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1 – 20126 Milano), aperto al pubblico nei giorni di lunedì, martedì, giovedì dalle ore 9.00 alle ore 11.45 e dalle 14.30 alle 15.30. Mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 11.45; L'ufficio osserva la chiusura il sabato, nei giorni festivi e nei giorni di chiusura programmata dell'Ateneo;

- l'indirizzo di posta elettronica certificata di Ateneo [ateneo.bicocca@pec.unimib.it](mailto:ateneo.bicocca@pec.unimib.it) oppure l'indirizzo di posta elettronica [protocollo@unimib.it](mailto:protocollo@unimib.it)

- l'indirizzo di posta elettronica certificata [rp@pec.unimib.it](mailto:rp@pec.unimib.it)

- l'indirizzo di posta elettronica [accordo.mobilità@unimib.it](mailto:accordo.mobilità@unimib.it)

Gli utenti che accedono al servizio di sportello possono richiedere al personale dell'ufficio di fornire loro una ricevuta di protocollazione dell'atto. La ricevuta contenente i dati della segnatura del protocollo viene siglata e timbrata dall'operatore di protocollo. La ricevuta di protocollo per documenti pervenuti all'Ufficio tramite i suindicati indirizzi di posta elettronica può essere richiesta inviando un'e-mail dettagliata all'indirizzo [protocollo@unimib.it](mailto:protocollo@unimib.it) indicando l'oggetto della pratica e l'interesse rivestito.

#### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Gilberto De Simone; gilberto.desimone@unimib.it](mailto:gilberto.desimone@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

**PROTOCOLLO  
INFORMATICO E GESTIONE  
DEI FLUSSI DOCUMENTALI**

**Standard di qualità**

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	PF01 Multicanalità	N. canali attivi	5	Serie storica
Tempestività	PF02 Tempi di risposta	N. giorni/ ore/ minuti	10 minuti/pec,peo 1 giorno lav/posta	Serie storica
Trasparenza	PF03 Erogazione del servizio	N. Disservizi/ registrazioni (i documenti registrati a protocollo visibili agli uffici competenti attraverso Archifloweb e Albo on-line)	0	Serie storica
Efficacia	PF04 Continuità del servizio	N. giorni lavorativi	243	Serie storica
Efficienza	PF05 Registrazioni	N. documenti/ tot. registrazioni	100%	Serie storica

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Codice indicatore	Frequenza di monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione risultati	Azioni correttive
PF01	Annuale	Verifica interna	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione dei canali di accesso
PF02	Annuale	Sistema documentale	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione delle procedure
PF03	Annuale	Archivio segnalazioni ed email	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione delle procedure
PF04	Annuale	Sistema documentale	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione delle procedure
PF05	Annuale	Sistema documentale e registro protocollo	Sito Ateneo, Amministrazione trasparente	Revisione delle procedure

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Il coinvolgimento degli utenti è garantito attraverso l'analisi dei risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti, descritta nel paragrafo successivo.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

## 32. RICHIESTE URP

### Descrizione

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'Ateneo Bicocca cura la comunicazione tra utenti e Ateneo, rispondendo a richieste di informazioni e segnalazioni, accogliendo suggerimenti e aiutando l'utenza a orientarsi tra le competenze e i servizi offerti dai vari uffici.

### Destinatari

Tutti i cittadini hanno diritto e possibilità di richiedere informazioni o proporre suggerimenti inerenti ai servizi erogati dall'Ateneo.

### Modalità di erogazione

Per contattare l'Ufficio per le relazioni con il pubblico è possibile utilizzare l'indirizzo mail [urp@unimib.it](mailto:urp@unimib.it), avendo cura di firmare debitamente le richieste.

Per garantire le comunicazioni tra l'Ateneo e i soggetti esterni che non siano in possesso di indirizzo di posta elettronica o di SPID, in via residuale, saranno accolte istanze presentate in carta semplice, unitamente alla copia di un documento di riconoscimento, tramite raccomandata a/r o tramite fax al numero 0264486105.

### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Maria Bramanti](mailto:maria.bramanti@unimib.it); [maria.bramanti@unimib.it](mailto:maria.bramanti@unimib.it), [urp@unimib.it](mailto:urp@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	URP01 Multicanalità	N. canali per ricezione istanze	4	Normativa
Tempestività	URP02 Rapidità di riscontro	N. giorni per istruttoria e evasione pratica	10	Normativa
Trasparenza	URP03 Aggiornamento Carta dei Servizi URP	N. documenti disponibili	1	Normativa
Efficacia	URP04 Certezza del riscontro/inoltro a strutture competenti	% di risposta alle richieste presentate	100	Normativa
Continuità	URP05 Costanza dei canali attivi	N. giorni di sospensione attività/anno	10 (si intendono i giorni di chiusura ateneo oltre i giorni festivi)	Normativa
Efficienza	URP06 Assenza sportello telefonico e front office	N. ore settimanali dedicate richieste dell'URP	36	Normativa

### Processo di monitoraggio e aggiornamento

Il responsabile del monitoraggio e dell'eventuale aggiornamento degli standard di qualità del presente servizio è il responsabile dell'Ufficio, che provvede unitamente agli altri collaboratori, a verificare il valore di ciascun indicatore descritto al precedente § 5. Le informazioni di seguito indicate fanno riferimento agli unici indicatori modificabili rispetto al loro valore quantitativo.

**RICHIESTE URP**

Codice indicatore	Frequenza di monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione risultati	Azioni correttive
URP02	Settimanale	Database URP	Relazione annuale indirizzata alla Direzione Generale	Revisione delle procedure
URP03	Annuale	Carta dei Servizi	Nuova pubblicazione documento aggiornato	Previsione di aggiornamento nel 2019
URP04	Settimanale	Database URP	Relazione annuale indirizzata alla Direzione Generale	Revisione della procedura/Miglioramento della comunicazione

**Gestione dei reclami**

Si veda il servizio Gestione dei reclami descritto in questo documento.

**Coinvolgimento degli utenti**

Gli utenti sono coinvolti nel miglioramento del servizio esistente sia in modo diretto, tramite l'analisi dei suggerimenti inoltrati, sia in modo indiretto, tramite l'analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione per i servizi fruiti, effettuate tramite il form Customer Satisfaction.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Il grado di soddisfazione degli utenti è monitorato sia tramite l'annuale indagine Good Practice sulla soddisfazione per i servizi amministrativi, sia tramite l'analisi delle schede di sondaggio inviate compilando il modulo presente alla pagina web dedicata.

**Modalità di comunicazione**

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.

### 33. GESTIONE RECLAMI

#### Descrizione

L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico dell'Ateneo Bicocca accoglie istanze di reclamo e segnalazioni di presunti disservizi non anonime. La procedura implica una risposta da parte dell'Ateneo, a cura dell'Urp. Nella fattispecie la gestione del reclamo è una azione importante per l'Ateneo poiché:

- consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente;
- predispone rimedi e azioni correttive o preventive;
- diviene un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi erogati, diffondendo immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

#### Destinatari

Possono sporgere reclamo tutti gli utenti diretti ed indiretti dei servizi erogati dall'Ateneo.

#### Modalità di erogazione

La procedura si applica a tutti i reclami e segnalazioni pervenuti all'URP a decorrere dal 31 gennaio 2019. Gli utenti possono esercitare il proprio diritto attraverso la compilazione dell'apposito modulo predisposto dall'URP e pubblicato sul sito istituzionale, tramite i canali sotto riportati. In tutti i casi qualora l'istanza non pervenga da uno studente dell'Ateneo con dominio @campus.unimib.it o da un account @unimib.it, alla stessa deve essere allegato fronte/retro di un documento di riconoscimento. Si indicano qui di seguito i canali:

1. e-mail scrivendo all'account <mailto:reclami@unimib.it>;
2. raccomandata a/r o fax, al n. 02/6448.6105, da indirizzare all'URP;
3. *brevi manu*, all'Ufficio Protocollo e Posta, nei giorni/orari di apertura al pubblico.

I reclami, intesi come comunicazione formale, possono essere presentati, con le modalità sopra elencate, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti. Il servizio non prevede costi per l'utente, salvo rimborso per eventuali fotocopie a seguito di richiesta di accesso agli atti.

#### Ruoli e responsabilità

Responsabile: [Maria Bramanti](mailto:maria.bramanti@unimib.it); [maria.bramanti@unimib.it](mailto:maria.bramanti@unimib.it), [urp@unimib.it](mailto:urp@unimib.it)

Ulteriori contatti sono indicati alla pagina della [Struttura](#).

#### Standard di qualità

Dimensione	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Target	Misura di confronto
Accessibilità	GR01 Multicanalità	N. canali per ricezione istanze	4	Indagini di soddisfazione
Tempestività	GR02 Rapidità di riscontro	N. giorni lavorativi di attesa della risposta a partire dalla ricezione del quesito	20 (fatta eccezione per i periodi di chiusura Ateneo e per i casi particolarmente complessi che richiedono tempi superiori)	Normativa

**GESTIONE RECLAMI**

Trasparenza	GR03 Riferimenti e contatti pubblicati e raggiungibili dal sito	N. contatti segnalati	4	Normativa
Efficacia	GR04 Certezza del riscontro	% di risposte alle istanze pervenute	100%	Normativa
Continuità	GR05 Costanza dei canali attivi	N. giorni di sospensione/anno	10 (si intendono i giorni di chiusura ateneo oltre ai i giorni festivi)	Normativa

**Processo di monitoraggio e aggiornamento**

Il responsabile del monitoraggio e dell'eventuale aggiornamento degli standard di qualità del presente servizio è il responsabile dell'Ufficio, che provvede con cadenza quindicinale a verificare il valore di ciascun indicatore.

Semestralmente nel corso della relazione per la Direzione Generale viene elaborato un report dei reclami pervenuti e classificati dall'Urp. Durante il mese è previste almeno una riunione durante le quali l'intero staff dell'Ufficio valuta l'opportunità di adottare azioni correttive per la gestione del flusso.

Codice indicatore	Frequenza di monitoraggio	Fonte dati	Modalità di divulgazione risultati	Azioni correttive
GR02	Quindicinale	Sistema gestione documentale Archiflow	Relazione URP per la Direzione Generale	Revisione delle procedure
GR03	Annuale	Sistema gestione documentale Archiflow	Utenti interni: tramite Relazione per Direzione Generale Utenti esterni: con pubblicazione sul sito web	Trattandosi di un dato oggettivo, l'unica azione possibile è il miglioramento della visibilità del dato.

**Gestione dei reclami**

Come indicato con maggiori dettagli nei paragrafi precedenti, ogni reclamo è da inviare all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico tramite raccomandata a/r o fax, al n. 02/6448.6105, da indirizzare all'URP, e-mail scrivendo all'account [reclami@unimib.it](mailto:reclami@unimib.it) o con apposito modello, predisposto dall'URP e pubblicato alle pagine dedicata dell'URP.

L'URP risponde entro un massimo di 20 giorni dalla ricezione. Eventuali ritardi legati alla complessità del reclamo sono comunicati all'utente; la risposta deve essere fornita non oltre i successivi 60 giorni.

**Coinvolgimento degli utenti**

Gli utenti sono indirettamente coinvolti nel miglioramento del servizio sia in modo diretto, tramite l'analisi dei reclami e dei suggerimenti inoltrati, sia in modo indiretto tramite l'analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione per il servizio. Gli utenti sono indirettamente coinvolti nel miglioramento del servizio sia in modo diretto, tramite l'analisi dei reclami e dei suggerimenti inoltrati, sia in modo indiretto tramite l'analisi dei risultati delle indagini di soddisfazione per il servizio.

**Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Oltre all'indagine annuale (nell'ambito del progetto Good Practice), la soddisfazione degli utenti del servizio viene monitorata tramite l'analisi delle schede di sondaggio inviate compilando il modulo relativo alla tempistica della risposta e alla qualità del servizio erogato.

## GESTIONE RECLAMI

### Modalità di comunicazione

I risultati del monitoraggio degli standard di qualità e gli esiti delle indagini sul grado di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati annualmente nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale dell'Ateneo.