

Carta dei servizi e standard di qualità

Anno 2026

Area Qualità e Programmazione

Ufficio Assicurazione della Qualità

Parere del Presidio di Qualità – seduta del 5 Dicembre 2025



Board di coordinamento

Giorgio Pasqualetti – Responsabile dell'Area legale, documentale e data protection
Cinzia Raffaelli – Responsabile dell'Area qualità e programmazione
Adriano Morelli – Responsabile dell'Area politiche rettorali e promozione dell'Ateneo
Giulia Follenti – Responsabile Ufficio affari giuridici
Fiorenzo Formentini – Responsabile Ufficio assicurazione qualità
Alessandra Ciccarelli – Responsabile Ufficio relazioni istituzionali e ufficio stampa

Ufficio referente

Ufficio assicurazione qualità – guprog.uac@unimc.it – 0733 258 2810/2882/2843

L'Università di Macerata ha avviato da tempo un importante lavoro di sensibilizzazione ai fini del contrasto degli stereotipi di genere. In quest'ottica, quando in questo documento, unicamente a scopo di semplificazione, si utilizza il genere maschile, la forma è da intendersi in maniera inclusiva a tutte le persone che fanno parte della comunità accademica”

Glossario degli acronimi e delle abbreviazioni

CAD	Codice dell'Amministrazione digitale
CEL	Collaboratore esperto linguistico
CFU	Crediti formativi universitari
CISIA	Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso
DED	Dipartimento di Economia e diritto
DOI	Identificatore digitale di un oggetto
DSA	Disturbi specifici per l'apprendimento
DSFBCT	Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e turismo
DSU	Dipartimento di Studi umanistici
EUM	Edizioni Università di Macerata
GDPR	General Data Protection Regulation
GIUR	Dipartimento di Giurisprudenza
ICCU	Istituto Centrale per il Catalogo Unico
ISBN	International Standard Book Number
ISSN	International Standard Serial Number
PCTO	Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento
POT	Piani per l'orientamento e il Tutorato
PTA	Personale tecnico amministrativo e bibliotecario
RAO	Registration Authority Officer
SBA	Sistema bibliotecario di Ateneo
SBN	Servizio Bibliotecario Nazionale
SPOCRI	Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e dei rapporti internazionali
TOLC	Test OnLine CISIA
UOS	Unità organizzativa semplice

1 SERVIZI PER LA DIDATTICA

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Servizi per la didattica	<ul style="list-style-type: none">1.1 Orientamento in ingresso1.2 Orientamento in itinere1.3 Gestione dei tirocini curriculari1.4 Servizio TOLC1.5 Servizi per la didattica Post-laurea1.6 Esami di Stato



1.1 Orientamento in ingresso

Destinatari:

- Potenziali studenti
- Famiglie
- Scuole
- Studenti
- Laureati

Descrizione del Servizio	Tale servizio è fornito alle studentesse e agli studenti degli Istituti secondari superiori nelle fasi di transizione dalla scuola all'università, sia che a coloro che intendono intraprendere per la prima volta un percorso universitario. Il servizio si rivolge anche a studentesse e studenti interessati a proseguire il percorso di studi universitario attraverso l'iscrizione ad un corso di laurea magistrale. Orientamento in ingresso: progetta e realizza iniziative di informazione e orientamento finalizzate a sostenere la scelta consapevole del percorso di studi universitario degli studenti delle scuole secondarie superiori e delle future matricole supportandole/i nella scelta del corso di studio attraverso una puntuale conoscenza dell'offerta formativa, dei servizi e delle opportunità dell'Ateneo. Il servizio opera in stretto raccordo con la delegata del Rettore all'orientamento in ingresso, stage, tutorato, i delegati di orientamento dei Dipartimenti e i principali referenti interni dell'Ateneo, per offrire attività quali: ■ eventi online e/o in presenza di presentazione dei corsi di studio e delle modalità di ammissione (webinar, open days e giornate dell'orientamento); ■ incontri presso le scuole secondarie di secondo grado del territorio ■ iniziative rivolte a studenti del terzo, quarto, quinto anno di Scuola Superiore nell'ambito di Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO) ■ partecipazione ad alcune tra le principali fiere di orientamento sul territorio italiano e estero
Struttura Organizzativa	Area offerta formativa
Responsabile amministrativo	Adriano Morelli
Modalità di erogazione	In presenza e online
Link	https://www.unimc.it/it/orientamento
Modulistica	digitalizzata
Referente	Marina Piantoni
	marina.piantoni@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: è possibile contattare il servizio via telefono e/o inviando una mail a orientamento@unimc.it
	Tel.: numeri ufficio orientamento 0733.258 6006/6007/2816/2817/ 2895
	Indirizzo: Via Don Giovanni Minzoni, 17

Servizio presso le strutture dipartimentali

Struttura Organizzativa	Uffici Servizi Didattici dei Dipartimenti di Giurisprudenza, Scienze Politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali, Economia e Diritto, Scienze della Formazione, dei beni culturali e turismo, Studi umanistici.
Responsabile amministrativo	Adriano Morelli
Modalità di erogazione	Online – Presenza
Modulistica	-

Dipartimento di Giurisprudenza

Link	https://giurisprudenza.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor-1
Referente	Francesca Pietrella
	e-mail: francesca.pietrella@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: Ufficio Servizi Didattici, piano -3 del Dipartimento di GIUR negli orari pubblicati al seguente link: https://giurisprudenza.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor-1 -
	Tel.: 0733.258.2735
	E-mail: icare.giur@unimc.it

Dipartimento di Economia e Diritto – Dipartimento di Scienze Politiche, della Comunicazione e relazioni internazionali

Link	https://spocri.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/orientamento https://economiaediritto.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor
-------------	--

Referente	Massimiliano Strada - DED, SPOCRI; e-mail: massimiliano.strada@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: Via Don Minzoni, 22/A - Macerata Tel.: 0733.258.2593 E-mail: seniortutorded@unimc.it , ife@unimc.it - seniortutor.socri@unimc.it , ir.socri@unimc.it
Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e turismo	
Link	https://sfbct.unimc.it/it/didattica/servizi-alla-didattica/senior-tutor
Referente	Anna Grazia Macellari
Contatti	e-mail: anna.macellari@unimc.it Accesso al pubblico: P.le Luigi Bertelli, 1 – piano 2 - Macerata Tel.: 0733.258.5726 (CdS DSFBCT) – 5841 (TFA-Sostegno DSFBCT) E-mail: senior tutor dsfbct unimc (indirizzo Skype); sfbct.sostegno@unimc.it ;
Dipartimento di Studi umanistici	
Link	https://studiumanistici.unimc.it/it/didattica/servizi-alla-didattica/sportello-senior-tutor
Referente	Alberto Cicarè
Contatti	e-mail: alberto.cicare@unimc.it Accesso al pubblico: Corso Matteotti 45 (Infopoint) - Macerata Tel.: 0733.258.2760 E-mail: seniortutor.ds@unimc.it
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	4 e-mail posta ordinaria telefono sito web	Sistema posta elettronica, sistema gestione documentale, sito web
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	N. giorni lavorativi	< 6 giorni	infostudenti https://infostudenti.unimc.it
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	Sito web
Efficacia	Numero di iniziative realizzate in rapporto al numero delle iniziative programmate	%	>90%	Documenti di programmazione

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

1.2 Orientamento in itinere

Descrizione del Servizio	Il servizio di orientamento in itinere ha la finalità di identificare i bisogni delle studentesse e degli studenti durante il loro percorso accademico e incoraggiare un'esperienza universitaria positiva attraverso il rafforzamento di competenze e capacità. I percorsi che il servizio propone si svolgono in coordinamento con i Dipartimenti anche attraverso i Piani per l'Orientamento e il Tutorato (POT), iniziative promosse dalle università italiane per supportare gli studenti delle scuole superiori nella scelta del proprio percorso universitario e per supportarli nei prima anni di vita iniversitaria.
Struttura Organizzativa	Area offerta formativa
Responsabile amministrativo	Adriano Morelli
Modalità di erogazione	In presenza e online
Link	https://www.unimc.it/it/orientamento
Modulistica	digitalizzata
Referente	Marina Piantoni
Contatti	marina.piantoni@unimc.it
	Accesso al pubblico: è possibile contattare il servizio via telefono e/o inviando una mail a orientamento@unimc.it
	Tel.: numeri ufficio orientamento 258 6006/6007/2816/2817/ 2895
	Indirizzo: Via Don Giovanni Minzoni, 17
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Servizio presso le strutture dipartimentali	
Struttura Organizzativa	Uffici Servizi Didattici dei Dipartimenti di Giurisprudenza, Scienze Politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali, Economia e Diritto, Scienze della Formazione, dei beni culturali e turismo, Studi umanistici.
Responsabile amministrativo	Adriano Morelli
Modalità di erogazione	Online – Presenza
Dipartimento di Giurisprudenza	
Link	https://giurisprudenza.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor-1
Referente	Francesca Pietrella
Contatti	e-mail: francesca.pietrella@unimc.it
	Accesso al pubblico: Ufficio Servizi Didattici, piano -3 del Dipartimento di GIUR negli orari pubblicati al seguente link: https://giurisprudenza.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor-1 -
	Tel.: 0733.258.2735
	E-mail: icare.giur@unimc.it
Dipartimento di Economia e Diritto – Dipartimento di Scienze Politiche, della Comunicazione e relazioni internazionali	
Link	https://spocri.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/orientamento https://economiaediritto.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor
Referente	Massimiliano Strada - DED, SPOCRI;
Contatti	e-mail: massimiliano.strada@unimc.it
	Accesso al pubblico: Via Don Minzoni, 22/A - Macerata
	Tel.: 0733.258.2593
	E-mail: seniortutorded@unimc.it , ife@unimc.it - seniortutor.spocri@unimc.it , ir.spocri@unimc.it
Dipartimento di Scienze della Formazione, dei beni culturali e turismo	
Link	https://sfbct.unimc.it/it/didattica/servizi-all-a-didattica/senior-tutor
Referente	Anna Grazia Macellari
Contatti	e-mail: anna.macellari@unimc.it
	Accesso al pubblico: P.le Luigi Bertelli, 1 – piano 2 - Macerata

	Tel.: 0733.258.5726 (CdS DSFBCT) – 5841 (TFA-Sostegno DSFBCT) E-mail: senior tutor dsfbct unimc (indirizzo Skype); sfbct.sostegno@unimc.it ;
Dipartimento di Studi umanistici	
Link	https://studiumumanistici.unimc.it/it/didattica/servizi-alla-didattica/sportello-senior-tutor
Referente	Alberto Cicarè
Contatti	e-mail: alberto.cicare@unimc.it Accesso al pubblico: Corso Matteotti 45 (Infopoint) - Macerata Tel.: 0733.258.2760 E-mail: seniortutor.dsu@unimc.it
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	N. di canali	4 e-mail posta ordinaria telefono sito web	Sistema posta elettronica, sistema gestione documentale, sito web
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	infostudenti https://infostudenti.unimc.it
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	
Efficacia	Numero di iniziative realizzate in rapporto al numero delle iniziative programmate	%	>90%	Documenti di programmazione

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

1.3 Gestione dei tirocini curriculari

Destinatari:

- Studenti
- Aziende ed Enti pubblici e privati
- Altre università ed enti di ricerca
- Scuole
- Ordini professionali
- Associazioni di categoria

Descrizione del Servizio	Gestione delle procedure per l'attivazione di tirocini curriculari finalizzati al completamento della formazione universitaria mediante la realizzazione di attività pratiche in strutture interne o esterne all'Università, in Italia e all'estero, previa stipula di apposite convenzioni con gli enti/impresi ospitanti, e all'acquisizione di crediti formativi universitari (CFU) previsti nei piani didattici dei corsi di studio.
Struttura Organizzativa	Area Offerta Formativa
Responsabile amministrativo	Dott. Adriano Morelli
Modalità di erogazione	Online e in Presenza
Link	https://www.unimc.it/it/didattica/stage-e-inserimento-lavorativo/stage-curriculari
Modulistica	digitalizzata
Front Office Stage – Ufficio Offerta Formativa e E-learning	
Referente	Dott.ssa Maria Luce Dragotto e-mail: stage@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: Ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 Ricevimento in presenza: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00. Contatti
	Tel.: 0733 2586046
	Ticketing: Infostudenti
	Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 (piano terra)
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Accesso multicanale e multilingua al servizio	n. canali; n. lingue	n. 6 canali; n. 2 lingue (italiano, inglese)	Pagina web Stage curriculari
Tempestività	Frequenza consultazione caselle e-mail/canali dedicati al servizio (ticketing)	n. settimanale di giorni di erogazione del servizio attraverso la posta elettronica/Numero medio settimanale di giorni di consultazione dei canali dedicati al servizio	5 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Sì/no	Sì	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal Responsabile
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	> 80%	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal

				Responsabile
Continuità	Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio	n. giorni lavorativi in cui il servizio è disponibile oppure % di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorati	> 180	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal Responsabile
Efficienza	Numero richieste evase	% ticket evasi al mese/totali ticket mensili	>80%	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal Responsabile
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	n. lingue straniere	2 lingue (italiano, inglese)	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario interno di Customer Satisfaction

Destinatari:

■ studenti

1.4 Servizio TOLC

Descrizione del Servizio	Il TOLC è uno strumento sviluppato dal CISIA e utilizzato dagli Atenei consorziati con la finalità di valutare le conoscenze minime richieste per la frequentazione di un determinato corso di studio. UniMC adotta i TOLC per 15 corsi di laurea (triennali e giurisprudenza a ciclo unico). Si evidenzia che i corsi sono comunque ad accesso libero. Tipologie di TOLC adottati (n.3): -TOLC-SU -ENGLISH TOLC-E -TOLC-E
Struttura Organizzativa	Area Offerta formativa
Responsabile amministrativo	Dott. Adriano Morelli
Modalità di erogazione	Online e in Presenza
Link	https://www.unimc.it/it/didattica/test-online-cisia/tolc
Modulistica	digitale
Referente	Francesco Maria Tasso f.tasso@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: https://www.cisiaonline.it/tolc/tutto-sul-TOLC/tutto-sul-TOLC Tel. 07332586051 Ticketing: NO Indirizzo:
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio: https://www.unimc.it/it/didattica/test-online-cisia/tolc https://cisiaonline.it/	Numero (+descrizione) Sito UniMC (pagina TOLC) Sito CISIA	n.3 canali -sito -email -disponibilità telefonica	Pagina web: tolc unimc
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket (e-mail): 1 ora	Numero giorni lavorativi: 5	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio: mensile	n. aggiornamenti annui: 6 volte	Si	Pagina web: tolc unimc
Efficacia	Qualità di servizi erogati nel periodo x (n. progetti finanziati, n. progetti presentati, n. pratiche evase/registrate ecc.)	-pratiche relative al rinnovo contratto dei servizi. -ogni informazione relativa al progetto TOLC (richiesta chiarimenti, richiesta cambio data o turno TOLC).	>80%	e-mail e disponibilità telefonica
Continuità	Numero di giorni all'anno di fruibilità del servizio: tutti i giorni lavorativi dell'anno.	n. giorni lavorativi in cui il servizio è disponibile oppure % di giorni di fruibilità del servizio rispetto al totale annuo di giorni lavorati: tutti i giorni lavorativi.	>180	Pagina web: tolc unimc

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

1.5 Servizi per la didattica post-laurea

Destinatari:
 ■ potenziali studenti
 ■ laureati

Descrizione del Servizio	Informazioni sui procedimenti di preiscrizione a seguito di emanazione di avvisi di selezione per corsi post laurea.
Struttura Organizzativa	AREA OFFERTA FORMATIVA Ufficio Post laurea e scuole specializzazione
Responsabile amministrativo	Nicola Iannelli
Modalità di erogazione	Online
Link	https://infostudenti.unimc.it/
Modulistica	digitalizzata
Referente	Nicola Iannelli
Contatti	ufficio.postlaurea@unimc.it
	Accesso al pubblico:
	Ticketing: https://infostudenti.unimc.it/
	Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 - Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3 (e-mail/pec, telefono, ticket)	E-mail /ticket/telefono: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Visualizzazione recapiti telefonici e email del Responsabile dell'ufficio	Rendere visibili in tutti documenti pubblici, in particolare avvisi e note pubblicate sul web	Note e avvisi di interesse degli studenti pubblicati nelle pagine web relative ai singoli corsi post laurea
Efficacia	evasione di richieste gestite sul totale richieste	Numero richieste evase	Tutte le richieste devono essere valutate e deve essere data risposta	Infostudenti, Microsoft Outlook, Titulus

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:

■ laureati

1.6 Esami di Stato

Descrizione del Servizio	Il servizio si rivolge a coloro che hanno conseguito una laurea triennale o una laurea magistrale in una delle classi previste dalla normativa e hanno concluso il periodo di tirocinio presso un Ordine professionale territoriale ovvero a coloro che hanno già conseguito l'abilitazione professionale, hanno concluso il periodo di tirocinio previsto e vogliono conseguire l'abilitazione per la professione di Revisore legale. Il personale dedicato fornisce informazioni relativamente a tutte le fasi di svolgimento dell'esame, assiste i candidati nelle procedure informatiche di iscrizione, si occupa della distribuzione dei diplomi di abilitazione, cura le pubblicazioni nel sito del Dipartimento di Economia e diritto e nell'Albo dell'Ateneo.
Struttura Organizzativa	Area servizi per la comunità studentesca / Ufficio segreterie studenti e Infopoint
Responsabile amministrativo	Anna Simonelli
Modalità di erogazione	Presenza
Link	https://economiaediritto.unimc.it/it/didattica
Modulistica	https://economiaediritto.unimc.it/it/didattica/esame-stato/domandapdf
Referente	Barbara Santinelli
Contatti	e-mail: esamidistato@unimc.it barbara.santinelli@unimc.it Accesso al pubblico: - Per chiedere informazioni allo sportello è necessario prenotare un appuntamento tramite la piattaforma https://admin.affluences.com/reservations/manageReservations?site=3097 - Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.00 Tel.: 0733 258 6012 Ticketing: https://infostudenti.unimc.it/ Indirizzo: Corso Matteotti, 45 - Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail/pec, sportello, telefono, ticket)	E-mail/Sportello: controllo interno da parte del Responsabile PEC: Titulus Telefono e ticket: database e statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket e via mail	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	Infostudenti.unimc.it; Outlook
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Si		https://economiaediritto.unimc.it/it/didattica
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Infostudenti.unimc.it; Outlook

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In corso di definizione

2 SERVIZI AGLI STUDENTI E INFOPOINT

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Servizi agli studenti e infopoint	<ul style="list-style-type: none">2.1 Gestione carriere2.2 Contribuzione studentesca2.3 Supporto ai potenziali studenti2.4 Servizi di orientamento informativo2.5 Servizi di apprendimento e potenziamento linguistico: corsi di lingua italiana2.6 Servizi di apprendimento e potenziamento linguistico: corsi di lingua cinese (Istituto Confucio)2.7 Certificazioni linguistiche e glottodidattiche2.8 Job placement



2.1 Gestione carriere

Destinatari:
 ■ potenziali studenti
 ■ studenti
 ■ laureati

Descrizione del Servizio	Gestione delle immatricolazioni e iscrizioni ai corsi di studio dell'Ateneo, gestione delle carriere, passaggi di corso, trasferimenti da e verso altro Ateneo, sospensione/interruzione della carriera, rinuncia agli studi, valutazione della carriera pregressa, abbreviazioni di carriera, domanda di laurea, rilascio certificati, pergamene e diploma supplement.
Struttura Organizzativa	Area Servizi per la comunità studentesca
Responsabile amministrativo	Anna Simonelli
Modalità di erogazione	In presenza, online e ai numeri dedicati
Link	https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera
Modulistica	https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/modulistica
Dipartimento di Economia e diritto	
Referente	Barbara Santinelli
Contatti	<p>e-mail: ded.segreteria.studenti@unimc.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation • Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 • Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 • https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586012</p> <p>Ticketing: infostudenti.unimc.it</p> <p>Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Giurisprudenza	
Referente	Claudia Mengoni
Contatti	<p>e-mail: giurisprudenza.segreteria.studenti@unimc.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation • Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 • Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 • https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586014</p> <p>Ticketing: infostudenti.unimc.it</p> <p>Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo	
Referente	Giuseppe Iesari
Contatti	<p>e-mail: sfbct.segreteriastudenti@unimc.it</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation • Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 • Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 • https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586013</p> <p>Ticketing: infostudenti.unimc.it</p> <p>Indirizzo: Piazzale Bertelli N°1, Contrada Vallebona - Macerata</p>

Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali	
Referente	Emanuela Saporito e-mail: segreteria.studenti.spcori@unimc.it
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586028 Ticketing: infostudenti.unimc.it Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Studi umanistici	
Referente	Alberto Cicarè e-mail: studiumanistici.segreteriastudenti@unimc.it
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586022 Ticketing: infostudenti.unimc.it Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Segreterie percorsi formativi per l'istruzione	
Referente	Giuseppe Iesari e-mail: pf60@unimc.it / sfbct.sostegno@unimc.it / giuseppe.iesari@unimc.it
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Orari di ricevimento telefonico: <ul style="list-style-type: none"> 0733/2582769 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13) (PF 60-30-36 CFU) 0733/2585841 (dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14) (TFA sostegno) <p>Tel.: 0733/2582769 – 5841 – 6010 Indirizzo: Piazzale Bertelli N°1, Contrada Vallebona - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Orari di apertura al pubblico Segreteria studenti	Ore settimanali	12,5	Pagina dedicata
	Orari di apertura al pubblico Infopoint	Ore settimanali	25	Pagina dedicata
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket e via mail	Numero medio di giorni lavorativi	< 10 giorni	Infostudenti.unimc.it; Outlook;
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	No/Sì	SI	Pagina dedicata
Efficacia	Soddisfazione complessiva della qualità del servizio	Valore medio	> 4	Risultati questionario “Good Practice”

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good practice

2.2 Contribuzione studentesca

Descrizione del Servizio	Il servizio è a cura del personale della segreteria e degli studenti tutor. In particolare, il personale e i tutor forniscono informazioni iniziali a proposito di tasse, modalità di pagamento o richiesta di agevolazioni. Il personale si occupa poi di applicare gli esoneri che non possono essere attivati in autonomia, di controllare eventuali problematiche, o di gestire i rimborsi in collaborazione con l'Area risorse finanziarie dell'Ateneo.
Struttura Organizzativa	Area Servizi per la comunità studentesca
Responsabile amministrativo	Anna Simonelli
Modalità di erogazione	In presenza, online e ai numeri dedicati
Link	https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti
Modulistica	https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/modulistica
Dipartimento di Economia e diritto	
Referente	Barbara Santinelli
Contatti	e-mail: ded.segreteria.studenti@unimc.it
	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti
	Tel.: 0733/2586012
	Ticketing: infostudenti.unimc.it
Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Giurisprudenza	
Referente	Claudia Mengoni
Contatti	e-mail: giurisprudenza.segreteria.studenti@unimc.it
	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti
	Tel.: 0733/2586014
	Ticketing: infostudenti.unimc.it
Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Scienze della formazione, dei beni culturali e del turismo	
Referente	Giuseppe Iesari
Contatti	e-mail: sfbct.segreteriastudenti@unimc.it
	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti
	Tel.: 0733/2586013
	Ticketing: infostudenti.unimc.it
Indirizzo: Piazzale Bertelli N°1, Contrada Vallebona - Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Dipartimento di Scienze politiche, della comunicazione e delle relazioni internazionali	
Referente	Emanuela Saporito e-mail: segreteria.studenti.spcori@unimc.it
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586028 Ticketing: infostudenti.unimc.it Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Dipartimento di Studi umanistici	
Referente	Alberto Cicarè e-mail: studiumanistici.segreteriastudenti@unimc.it
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Per prenotare un appuntamento allo sportello: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello: dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 12 Orari di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14 https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/contatti <p>Tel.: 0733/2586022 Ticketing: infostudenti.unimc.it Indirizzo: Corso Matteotti N° 45 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Segreterie percorsi formativi per l'istruzione	
Referente	Giuseppe Iesari e-mail: pf60@unimc.it / sfbct.sostegno@unimc.it / giuseppe.iesari@unimc.it
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> Orari di ricevimento telefonico: <ul style="list-style-type: none"> 0733/2582769 (dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13) (PF 60-30-36 CFU) 0733/2585841 (dal lunedì al venerdì, dalle 12 alle 14) (TFA sostegno) <p>Tel.: 0733/2582769 – 5841 – 6010 Indirizzo: Piazzale Bertelli N°1, Contrada Vallebona - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Infopoint	
Referente	Giulio Cingolani e-mail: welcomepoint@unimc.it
Contatti	<p>Accesso al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Per chiedere informazioni allo sportello dell'infopoint non è necessario prenotare un appuntamento. Orari di apertura dello sportello e di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30, il martedì e il giovedì anche dalle 14.30 alle 17 https://www.unimc.it/it/orientamento/informazioni-e-accoglienza/infopoint <p>Tel.: 0733 258 2000 Ticketing: https://infostudenti.unimc.it/ Indirizzo: Corso Matteotti 45, Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Orari di apertura al pubblico Segreteria studenti	Ore settimanali	12,5	Pagina dedicata
	Orari di apertura al pubblico Infopoint	Ore settimanali	25	Pagina dedicata

Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket e via mail	Numero medio di giorni lavorativi	< 10 giorni	Infostudenti.unimc.it; Outlook;
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	No/Sì	Sì	Pagina dedicata
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	> 95%	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
--	---------

2.3 Supporto ai potenziali studenti

Descrizione del Servizio	Il servizio di supporto nelle procedure di immatricolazione e di organizzazione della propria carriera è a cura del personale e degli studenti tutor, appositamente formati. È possibile prenotare una postazione pc presso i locali dell'Infopoint per effettuare la procedura di registrazione e di immatricolazione con un'assistenza dedicata. In alternativa, indicazioni più rapide relative all'immatricolazione e alla gestione iniziale della propria carriera sono garantite anche di persona allo sportello, telefonicamente, via ticket o via mail.
Struttura Organizzativa	Area servizi per la comunità studentesca / Ufficio segreterie studenti ed infopoint
Responsabile amministrativo	Anna Simonelli
Modalità di erogazione	In presenza, online e allo 0733 258 2000
Link	https://www.unimc.it/it/orientamento/informazioni-e-accoglienza/infopoint
Modulistica	https://www.unimc.it/it/didattica/iscrizione-e-carriera/modulistica
Ufficio segreterie studenti ed infopoint	
Referente	Giulio Cingolani e-mail: welcomepoint@unimc.it
Contatti	<p>Accesso al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Per prenotare la postazione pc: https://affluences.com/it/sites/unimc/servizi-studenti/reservation Orari di apertura dello sportello e di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30, il martedì e il giovedì anche dalle 14.30 alle 17 https://www.unimc.it/it/orientamento/informazioni-e-accoglienza/infopoint <p>Tel.: 0733 258 2000 Indirizzo: Corso Matteotti 45, Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	5 (e-mail/pec, sportello, telefono, ticket, pagina personale ESSE3)	E-mail/ Sportello: controllo interno da parte del Responsabile; PEC: Titulus Telefono e ticket: database e statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	Infostudenti.unimc.it; Outlook.
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Sì		Pagina dedicata Pagina dedicata
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	>95%	Infostudenti.unimc.it; Outlook; affluences.com (postazione pc).

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

2.4 Servizi di orientamento informativo

Destinatari:

- potenziali studenti
- famiglie
- studenti
- laureati

Descrizione del Servizio	Il servizio si rivolge sia a future studentesse e futuri studenti delle scuole superiori sia, più in generale, a tutti coloro che desiderano intraprendere un percorso universitario presso l'Università di Macerata. Il personale dedicato e gli studenti tutor forniscono le informazioni iniziali riguardanti l'offerta formativa, la procedura di immatricolazione, l'organizzazione della didattica, i servizi e le opportunità garantite dall'Ateneo.
Struttura Organizzativa	Area servizi per la comunità studentesca / Ufficio segreterie studenti ed infopoint
Responsabile amministrativo	Anna Simonelli
Modalità di erogazione	Online e in presenza
Link	https://www.unimc.it/it/orientamento/informazioni-e-accoglienza/infopoint
Modulistica	-
Ufficio segreterie studenti ed infopoint	
Referente	Giulio Cingolani e-mail: welcomepoint@unimc.it
Contatti	<p>Accesso al pubblico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per chiedere informazioni allo sportello dell'infopoint non è necessario prenotare un appuntamento. • Orari di apertura dello sportello e di ricevimento telefonico: dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.30, il martedì e il giovedì anche dalle 14.30 alle 17 • https://www.unimc.it/it/orientamento/informazioni-e-accoglienza/infopoint <p>Tel.: 0733 258 2000</p> <p>Ticketing: https://infostudenti.unimc.it/</p> <p>Indirizzo: Corso Matteotti 45, Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4 (e-mail/pec, sportello, telefono, ticket)	E-mail/ Sportello: controllo interno da parte del Responsabile; PEC: Titulus Telefono e ticket: database e statistiche di sistema
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	Infostudenti.unimc.it; Outlook;
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Sì		Pagina dedicata
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	> 95%	Infostudenti.unimc.it; Outlook;

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:

■ studenti

2.5 Servizi di apprendimento e potenziamento linguistico: corsi di lingua italiana

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto relativamente all'organizzazione e allo svolgimento dei corsi di lingua italiana per studenti internazionali (incluse/i le studentesse/gli studenti iscritte/i ai corsi post lauream); studentesse/studenti internazionali in arrivo attraverso programmi Europei (Erasmus + ecc.); visiting professor; staff istituto Confucio; studentesse/studenti internazionali in arrivo attraverso programmi ministeriali e accordi internazionali). I corsi si tengono da settembre a dicembre nel primo semestre e da gennaio a maggio nel secondo semestre, sono organizzati secondo i livelli del Quadro Comune Europeo di riferimento per le lingue e prevedono una prova finale idoneativa. I corsi sono tenuti dal CEL di ruolo di Italiano L2 L'iscrizione avviene tramite applicazione https://clacourses.unimc.it/ , previo svolgimento del test di piazzamento somministrato a distanza sulla piattaforma http://moodle.unimc.it
Struttura Organizzativa	AREA OFFERTA FORMATIVA / UOS Servizi per le lingue
Responsabile amministrativo	Adriano Morelli
Modalità di erogazione	Online e in Presenza
Link	http://cla.unimc.it/it/corsi/corsi-di-lingua-italiana-per-studenti-internazionali/Esercitazioni-Italiano-L2
Modulistica	Digitalizzata (piattaforma)
Referente	Patrizia Sgalla
Contatti	e-mail: segreteria.cla@unimc.it ; patrizia.sgalla@unimc.it
	Accesso al pubblico: http://cla.unimc.it/it/il-centro/orari-spostamenti
	Tel.: 0733 258 6065
	Ticketing: https://infostudenti.unimc.it/
	Indirizzo: http://cla.unimc.it/it/il-centro/orari-spostamenti
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	canali (sito web, telefono, mail, sportello)	4 canali attivi	Sito web Telefono Mail dedicate sportello
Tempestività	Tempo medio di risposta / presa in carico alle/delle richieste ricevute via mail/ticket	n. giorni lavorativi	< 2 giorni	Monitoraggio caselle di posta elettronica dedicate
Trasparenza	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	n. giorni lavorativi	1	Pagina web
Efficacia	% di evasione di richieste gestite sul totale richieste	%	100%	Valore autodichiarato e monitorato dal responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

2.6 Servizi di apprendimento e potenziamento linguistico: lingua cinese (Istituto Confucio)

Destinatari:

- studenti

Descrizione del Servizio	<p>Corsi di lingua e cultura cinese: semestrali, a pagamento, aperti a studenti UNIMC, studenti delle scuole superiori e di altre università, PTA, docenti, utenti esterni.</p> <p>Certificazioni di lingua cinese: (YCT, HSK e HSKK) rivolti a studenti delle scuole superiori, a studenti UNIMC e di altre università, PTA, docenti, utenti esterni; corsi intensivi di preparazione agli esami HSK e HSKK (8-12 ore), gratuiti per chi è iscritto ai corsi semestrali e a pagamento per gli esterni.</p> <p>Borse di studio: erogate dal CLEC (Center for Language Education and Cooperation) e accessibili con un attestato di 120 ore di corsi all'Istituto Confucio, permettono di frequentare corsi di lingua cinese in Cina (6 mesi, 1 anno etc.).</p> <p>"Chinese Corner": incontri pomeridiani gratuiti con docenti madrelingua cinesi per conversazione in lingua, attività di scambio culturale aperta a tutti gli utenti (interni ed esterni) che hanno delle basi di conversazione in lingua cinese.</p>
Struttura Organizzativa	Area Internazionalizzazione e ERUA - UOS Istituto Confucio
Responsabile amministrativo	Antonella Tiberi
Modalità di erogazione	Online e in Presenza
Link	https://confucio.unimc.it/it
Modulistica	Cartacea e digitalizzata
UOS Istituto Confucio	
Referente	Martina Zengarini / Alessia Morici e-mail: info.confucio@unimc.it / corsi.confucio@unimc.it / certificazioni.confucio@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: https://confucio.unimc.it/it/istituto/contatti Tel.: 0733 258 5813 / 5810 / 5806 Ticketing: non previsto Indirizzo: Viale Indipendenza n. 99, Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero di canali	6	n. 3 e-mail dedicate, n. 1 sportello in presenza, n. 1 sportello virtuale, telefono
Tempestività	Tempo medio di risposta e presa in carico delle richieste ricevute via e-mail	Numero giorni lavorativi	< 7	Monitoraggio caselle di posta elettronica dedicate.
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	Tempo di aggiornamento	< 2 giorni	https://confucio.unimc.it/it
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	%	100%	Monitoraggio caselle di posta elettronica dedicate.
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	n. lingue straniere	Min. 2 lingue (prevalentemente inglese e cinese)	Sportello in presenza, sportello virtuale, caselle di posta elettronica

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario interno di Customer Satisfaction

Destinatari:

■ studenti

2.7 Certificazioni linguistiche e glottodidattiche

Descrizione del Servizio	Informazioni e supporto relativamente alle seguenti certificazioni (esami e corsi di preparazione): <ul style="list-style-type: none"> • Pet, Fce, Cae, Cpe (Cambridge English) • Dele (Cervantes); • Delf/Dalf (Alliance Française) • Celi (CVCL – Università per Stranieri di Perugia) • Dils (CVCL – Università per Stranieri di Perugia) • Goethe
Struttura Organizzativa	AREA OFFERTA FORMATIVA / UOS Servizi per le lingue
Responsabile amministrativo	Adriano Morelli
Modalità di erogazione	Online e in Presenza
Link	http://cla.unimc.it/it/certificazioni
Modulistica	Cartacea e digitalizzata
Referente	Cinzia De Santis Patrizia Sgalla
Contatti	e-mail: segreteria.cla@unimc.it ; cinzia.desantis@unimc.it ; patrizia.sgalla@unimc.it Accesso al pubblico: http://cla.unimc.it/it/il-centro/orari-spostamenti Tel.: 0733 258 6066 - 6065 Ticketing: https://infostudenti.unimc.it/ Indirizzo: http://cla.unimc.it/it/il-centro/orari-spostamenti
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	canali (sito web, telefono, mail, sportello)	4 canali attivi	sito web telefono mail dedicate sportello
Tempestività	Tempo medio di risposta / presa in carico alle/delle richieste ricevute via mail/ticket	n. giorni lavorativi	< 3 giorni	Monitoraggio caselle di posta elettronica dedicate
Trasparenza	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	n. giorni lavorativi	1	Sito web
Efficacia	Risposte al questionario sul servizio dei corsi di preparazione agli esami di certificazione	% (n. rispondenti/n. totale destinatari)	>= 50%	Valore autodichiarato sulla base del database interno e monitorato dal/la Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

2.8 Job Placement

Destinatari:

- Studenti
- Laureande/i
- Aziende ed enti pubblici e privati
- Ordini professionali e associazioni di categoria

Descrizione del Servizio	<p>Il servizio Job Placement d'Ateneo facilita l'accesso delle laureate e dei laureati dell'Università di Macerata al mondo del lavoro. Di seguito i principali servizi Job Placement:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ promozione di una bacheca per la consultazione di annunci di lavoro pubblicati dalle aziende, cui possono candidarsi laureande e laureandi, laureate e laureati, accedendo con proprie credenziali Alma Laurea relative all'ateneo; ▪ segnalazioni di opportunità di lavoro e di tirocinio extracurricolare sulla sezione del sito dedicata al Career Service; ▪ consultazione ed estrazione di curriculum vitae su banca dati Almalaurea (ex legge 111/2011) da parte delle imprese; ▪ organizzazione di incontri e seminari ad hoc con imprese, professionisti e stakeholder locali e nazionali finalizzati all'incontro con studentesse e studenti, laureate e laureati dell'Ateneo; ▪ organizzazione del Career Day di Ateneo; ▪ organizzazione di laboratori di preparazione al Career Day rivolti a studenti/esse laureati/e per l'individuazione delle competenze e potenzialità da esprimere nel Cv e per affrontare al meglio i colloqui di selezione; ▪ organizzazione di Job Talk Dipartimentali: iniziative di incontro tra aziende/professionisti, che presentano le proprie opportunità di lavoro, sbocchi professionali, effettuano colloqui conoscitivi e di orientamento a candidati appartenenti a specifici Corsi di Studio; ▪ promozione di tirocini extracurriculari, esperienze formative pensate per acquisire competenze sul campo e inserirsi gradualmente nel contesto lavorativo; ▪ organizzazione laboratorio di orientamento al lavoro.
Struttura Organizzativa	Divisione Ricerca, Internazionalizzazione e Valorizzazione delle conoscenze / Area Valorizzazione delle Conoscenze e Impatto Sociale Ufficio Placement e Apprendimento Permanente
Responsabile amministrativo	Maria Paladino
Modalità di erogazione	Online e presenza
Link	https://www.unimc.it/it/career-service
Modulistica	Digitalizzata
Referente	Patrizia Silli
Contatti	e-mail: placement@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/career-service/contatti
	Tel.: 0733.258.2857
	Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	n. giornate lavorative settimanali	5 giorni	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Numero giorni lavorativi	< 5 giorni	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Si/No	Sì	Sito web

Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
------------------	---	---	------	---

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini AlmaLaurea Indagini interne Career Day

3 VALORIZZAZIONE DELLE CONOSCENZE E IMPATTO SOCIALE

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Valorizzazione delle conoscenze e impatto sociale	3.1 Supporto all'imprenditorialità accademica 3.2 Servizi di Public Engagement 3.3 Servizi alle imprese e al territorio



3.1 Supporto all'imprenditorialità accademica

Destinatari:
 ■ studenti
 ■ laureati
 ■ collaboratori di ricerca

Descrizione del Servizio	Il servizio promuove la creazione di nuove imprese innovative spin-off e startup, valorizzando i risultati di ricerca e le competenze acquisite da personale strutturato e comunità studentesca dell'Ateneo. L'obiettivo principale è favorire l'innovazione e generare impatto economico e sociale sul territorio. Il servizio offre diverse attività, tra cui la pubblicazione di bandi e call volti a identificare e supportare gruppi imprenditoriali dell'Ateneo, anche tramite l'erogazione di percorsi formativi; organizzazione di eventi per facilitare l'incontro tra gli attori dell'ecosistema dell'innovazione; supporto per la partecipazione a competition locali e nazionali; sportello di consulenza per l'Imprenditorialità Accademica e Studentesca IDEAS@UNIMC.
Struttura Organizzativa	Divisione Ricerca, Internazionalizzazione e Valorizzazione delle conoscenze / Area Valorizzazione delle Conoscenze e Impatto Sociale
Responsabile amministrativo	Maria Paladino
Modalità di erogazione	Online e presenza
Link	https://www.unimc.it/it/valorizzazione/imprenditorialita-accademica https://www.unimc.it/it/valorizzazione/trasferimento-tecnologico/ideasunimc
Modulistica	Digitalizzata
Ufficio Placement e Apprendimento Permanente	
Referenti	Patrizia Silli
Contatti	e-mail: placement@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/valorizzazione/imprenditorialita-accademica/contatti
	Tel.: 0733.258.2857
	Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
UOS Trasferimento Tecnologico	
Referenti	Eleonora Ciarlantini Irene Serafini
Contatti	e-mail: tto@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/valorizzazione/trasferimento-tecnologico/contatti
	Tel.: 0733.258.2855 - 4281
	Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Numero giorni lavorativi	5	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Numero giorni lavorativi	< 5 giorni	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Trasparenza	Tempo medio di aggiornamento contenuti su sito web	Numero giorni lavorativi	< 5 giorni	Sito web

Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	100%	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
------------------	--	---	------	--

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionari di gradimento servizio IDEAS@UNIMC https://forms.office.com/e/Bb8pNbii0j

3.2 Servizi di Public Engagement

Destinatari:

- studenti
- aziende ed Enti pubblici e privati
- altre Università ed Enti di Ricerca
- ordini Professionali
- scuole

Descrizione del Servizio	I servizi di Public Engagement comprendono attività, prive di scopo di lucro, rivolte a un pubblico non accademico, con valore educativo, culturale e di sviluppo della società. L'obiettivo è promuovere la condivisione dei risultati della ricerca e delle conoscenze prodotte dalla comunità scientifica, favorendo il dialogo e la collaborazione con la società civile, attraverso iniziative non orientate alla didattica o alla ricerca accademica ma finalizzate a coinvolgere attivamente cittadini, scuole enti pubblici e privati su temi di interesse pubblico. I principali servizi sono: <ul style="list-style-type: none"> ▪ SociaL@b - Servizi di comunicazione esterna tramite produzione di dirette streaming in uno spazio fisico specializzato per la disseminazione dei risultati della ricerca; ▪ Ricerca MAGazine - Rivista di diffusione scientifica e impatto sociale dell'Università di Macerata; ▪ Organizzazione di iniziative di Public Engagement; ▪ Monitoraggio impatto iniziative di Public Engagement.
Struttura Organizzativa	Divisione Ricerca, Internazionalizzazione e Valorizzazione delle conoscenze Area Valorizzazione delle Conoscenze e Impatto Sociale Ufficio Public Engagement Ufficio Disseminazione della Ricerca
Responsabile amministrativo	Maria Paladino
Modalità di erogazione	Online e presenza
Link	https://www.unimc.it/it/valorizzazione/public-engagement https://www.unimc.it/it/valorizzazione/disseminazione-della-ricerca
Modulistica	Digitalizzata
Referenti	Gloria Gentilucci – Maria Laura Domizi – Emanuele Bury
Contatti	e-mail: public.engagement@unimc.it ; disseminazione.tm@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/valorizzazione/public-engagement/contatti https://www.unimc.it/it/valorizzazione/disseminazione-della-ricerca/contatti
	Tel.: 0733.258.2587/2648/2488
	Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del Servizio	Numero giorni lavorativi	5	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Numero giorni lavorativi	< 5 giorni	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Trasparenza	Disponibilità informazioni su orari, sedi, servizi, avvisi	Si/No	Sì	Sito web
Efficacia	Numero visitatori medi per evento	N. visitatori medi per evento	>15	Rilevazione delle presenze/visualizzazioni

Efficienza	Produttività media settimanale servizio	N. ore settimanali dedicate all'erogazione del servizio	>20	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	N. lingue straniere	3 – inglese, francese, spagnolo	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

3.3 Servizi alle imprese e al territorio

Destinatari:
 ■ aziende ed enti pubblici e privati
 ■ associazioni di categoria

Descrizione del Servizio	I servizi hanno l'obiettivo di rafforzare il legame tra l'Ateneo e il tessuto imprenditoriale, promuovendo e attuando una strategia proattiva di collaborazione università-impresa. Il servizio garantisce consulenza e supporto giuridico per la redazione e stipula di contratti (c/terzi) in regime commerciale, accordi e convenzioni per lo sviluppo di progetti, partenariati e iniziative di ricerca istituzionale non commerciale.
Struttura Organizzativa	Divisione Ricerca, Internazionalizzazione e Valorizzazione delle conoscenze / Area Valorizzazione delle Conoscenze e Impatto Sociale Ufficio Progettazione e rapporti con il territorio
Responsabile amministrativo	Maria Paladino
Modalità di erogazione	Online e presenza
Link	https://www.unimc.it/it/valorizzazione/rapporti-con-il-territorio
Modulistica	Digitalizzata
Referente	Stefania Mariani
Contatti	e-mail: progettazione.tm@unimc.it Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/valorizzazione/rapporti-con-il-territorio/contatti Tel.: 0733.258.2852/2856 Indirizzo: Via Don Minzoni, 17 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Numero giorni lavorativi	5	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Tempestività	Tempo medio di riscontro dalla presa in carico	Numero giorni lavorativi	< 5 giorni	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Presenza Regolamento/ link pubblicato	Form per attivazione attività per conto terzi Regolamento per la disciplina delle attività per conto terzi	Sito web
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Controllo interno da parte del Responsabile dell'Ufficio

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In fase di definizione

4 INTERNAZIONALIZZAZIONE

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Internazionalizzazione	4.1 Mobilità internazionale outgoing 4.2 Mobilità internazionale incoming 4.3 Supporto International student



4.1 Mobilità internazionale outgoing

Destinatari:

- studenti
- docenti e ricercatori
- istituzioni UE ed extra UE

Descrizione del Servizio	Il servizio è volto a fornire informazioni e a gestire le attività amministrative relative ai programmi di mobilità in uscita per studio e tirocinio delle studentesse e degli studenti iscritti. Il programma con maggiori mobilità è il Programma Erasmus+ che prevede il finanziamento di mobilità per Studio e per Tirocinio. In particolare il servizio gestisce il processo di selezione delle studentesse e degli studenti in mobilità (pubblicazione bandi, raccolta delle candidature, pubblicazione delle graduatorie, gestione della modulistica prima, durante e dopo la mobilità) si occupa di fornire supporto agli studenti nella compilazione dei vari documenti richiesti dalle sedi estere e nella preparazione della documentazione necessaria prima della partenza. Il servizio gestisce anche i contatti con le Università e gli enti ospitanti, le procedure amministrative di rientro (verifica delle attività didattico formative svolte e dell'effettivo periodo di permanenza all'estero) ed il calcolo delle borse di mobilità in base alle regole previste. Il servizio provvede inoltre ad effettuare i pagamenti delle borse di mobilità e gestisce inoltre la rendicontazione dei fondi relativi alle mobilità studentesche. L'Università coordina anche programmi di mobilità in collaborazione con MAECI-MUR-CRUI per programmi di mobilità per tirocini in ambasciate o scuole italiane nel mondo ed eroga anche le relative borse di studio.
Struttura Organizzativa	Area Internazionalizzazione ed ERUA - Ufficio Mobilità Internazionale
Responsabile amministrativo	Antonella Tiberi
Modalità di erogazione	Online e Presenza
Link	https://iro.unimc.it
Modulistica	Cartacea e Digitalizzata
Area Internazionalizzazione ed ERUA - Ufficio Mobilità Internazionale (Mobilità per Studio)	
Referente	Enrico Ferretti (Mobilità per Studio) Email: enrico.ferretti@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: I contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili ai seguenti link https://iro.unimc.it/it/internazionale/chi-siamo . Tel.: 07332586042 Ticketing: non previsto Indirizzo: Via della Pescheria Vecchia n. 8, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Area Internazionalizzazione ed ERUA - Ufficio Mobilità Internazionale (Mobilità per Traineeship)	
Referente	Anna Bittarelli (Mobilità per Traineeship) Email: anna.bittarelli@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: I contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili ai seguenti link https://iro.unimc.it/it/internazionale/chi-siamo . Tel.: 07332586067 Ticketing: non previsto Indirizzo: Via della Pescheria Vecchia n. 8, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4	e-mail, telefono, Sportello in presenza e sito web)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Caselle di posta elettronica: enrico.ferretti@unimc.it e arint.umi@unimc.it

	richieste ricevute via e-mail			
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	https://iro.unimc.it/it
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	>90%	Caselle di posta elettronica: enrico.ferretti@unimc.it e arint.umi@unimc.it
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	Numero lingue straniere	Min. 2 (di cui almeno inglese)	Sportello in presenza, caselle di posta elettronica

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario interno di Customer Satisfaction

4.2 Mobilità internazionale incoming

Destinatari:
 ■ studenti
 ■ docenti e ricercatori

Descrizione del Servizio	<p>Il servizio di mobilità studenti incoming è dedicato alla gestione e al supporto delle attività amministrative e informative rivolte a studentesse e studenti internazionali in arrivo presso l'Università di Macerata per un periodo di studio, principalmente nell'ambito del Programma Erasmus+ e degli accordi bilaterali con Atenei partner. Il servizio accompagna gli studenti in tutte le fasi del soggiorno: dalla nomina da parte dell'università di origine, all'arrivo e accoglienza, fino alla chiusura del periodo di scambio, curando in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'orientamento pre-arrivo e il supporto amministrativo iniziale; • la registrazione e l'immatricolazione nel sistema Esse3, con rilascio di credenziali istituzionali; • l'assistenza per permesso di soggiorno, dichiarazione di presenza e altri adempimenti legali; • la diffusione di informazioni sull'offerta formativa, ai servizi didattici e altri servizi (ad esempio assistenza sanitaria, corsi di lingua italiana, ricerca alloggio) • l'organizzazione di sessioni di benvenuto e attività informative; • la produzione dei documenti finali e certificazioni di periodo. <p>Il servizio opera in sinergia con altre strutture d'Ateneo e enti esterni, in particolare per le richieste di alloggio nelle strutture universitarie e i servizi di integrazione e inclusione.</p>
Struttura Organizzativa	Area Internazionalizzazione ed ERUA - Ufficio Mobilità Internazionale
Responsabile amministrativo	Antonella Tiberi
Modalità di erogazione	Online e Presenza
Link	https://iro.unimc.it
Modulistica	Cartacea e Digitalizzata
Area Internazionalizzazione ed ERUA - Ufficio Mobilità Internazionale	
Referente	Anna De Santis
Contatti	e-mail: anna.desantis@unimc.it
	Accesso al pubblico: I contatti telefonici, gli indirizzi e-mail e gli orari di ricevimento al pubblico sono disponibili ai seguenti link https://iro.unimc.it/it/internazionale/chi-siamo
	Tel.: 07332582553
	Ticketing: non previsto
	Indirizzo: Via della Pescheria Vecchia n. 8, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4	(e-mail, telefono, Sportello in presenza e Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via e-mail	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	Caselle di posta elettronica: anna.desantis@unimc.it e arint.umi@unimc.it
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	https://iro.unimc.it/it
Efficacia	Numero delle attività di supporto/riscontro effettivamente gestite sul numero delle richieste	%	100%	Caselle di posta elettronica: anna.desantis@unimc.it e arint.umi@unimc.it

	pervenute servizio mobilità studentesca incoming			
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	Numero lingue straniere	Min. 2 (di cui almeno inglese)	Sportello virtuale, caselle di posta elettronica

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario di valutazione della soddisfazione (Erasmus)

Destinatari:

■ studenti

4.3 Supporto international student

Descrizione del Servizio	Il servizio è rivolto a studentesse e studenti internazionali che intendono iscriversi o sono già iscritti presso l'Università di Macerata, con l'obiettivo di fornire loro informazioni e assistenza nelle fasi di orientamento e accesso al sistema universitario, nei rapporti con le autorità competenti per il rilascio del visto, del codice fiscale e del permesso di soggiorno, nelle procedure di riconoscimento titoli esteri e di immatricolazione, nell'accesso ai servizi didattici e non offerti da UniMC e/o da altri enti.
Struttura Organizzativa	Area Internazionalizzazione e ERUA – Ufficio Global Engagement
Responsabile amministrativo	Antonella Tiberi
Modalità di erogazione	Online e Presenza
Link	https://www.unimc.it/en
Modulistica	Digitalizzata
Futuri studenti internazionali - Area Internazionalizzazione e ERUA – Ufficio Global Engagement	
Referente	Irene Toscana e-mail: prospective.student@unimc.it e-mail: international.desk@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: recapiti, informazioni su modalità e orari di ricevimento al pubblico, sono disponibili su https://www.unimc.it/en . Il servizio è erogato sia in lingua italiana che in lingua inglese Tel.: recapiti, informazioni su modalità e orari di ricevimento al pubblico, sono disponibili su https://www.unimc.it/en . Canale Microsoft Teams Indirizzo: Via della Pescheria Vecchia n. 8, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	4	n. 1 sportello virtuale, n. 2 e-mail dedicate, n.1 sportello in presenza
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via e-mail	Numero giorni lavorativi	< 7 giorni	Caselle di posta elettronica: prospective.student@unimc.it e international.desk@unimc.it
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	< 2 giorni	https://www.unimc.it/en .
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Caselle di posta elettronica: prospective.student@unimc.it e international.desk@unimc.it
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	n. lingue straniere	Min. 2 (di cui almeno inglese)	Sportello virtuale, caselle di posta elettronica

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario interno di Customer Satisfaction

5 IDENTITA', CONCESSIONE SPAZI

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Identità, concessione spazi	5.1 Concessioni del patrocinio, autorizzazione all'utilizzo del logo e concessione di contributi 5.2 Concessione degli spazi universitari a terzi



5.1 Concessioni del patrocinio, autorizzazione all'utilizzo del logo e concessione di contributi

Destinatari:
■ aziende ed enti pubblici e privati

Descrizione del Servizio	Il patrocinio rappresenta una forma di adesione simbolica e una manifestazione di apprezzamento dell'Università nei riguardi di iniziative di significativo prestigio e meritevoli per le loro finalità: esso non è oneroso. Nell'ambito della concessione del patrocinio, per iniziative rilevanti che interessino direttamente e in maniera significativa la propria attività istituzionale, l'Università può autorizzare l'uso del proprio logo. Il contributo rappresenta una forma di adesione sostanziale dell'Università a iniziative di significativo prestigio e meritevoli per le loro finalità. Il contributo consiste in un sostegno economico concesso dall'Università a iniziative di soggetti terzi.
Struttura Organizzativa	Area Politiche rettorali e promozione dell'Ateneo
Responsabile amministrativo	Dott. Adriano Morelli
Modalità di erogazione	telematica
Link	https://www.unimc.it/it/unimc-comunica/patrocinio
Modulistica	digitalizzata
Referente	Dott.ssa Alessandra Ciccarelli
Contatti	e-mail: alessandra.ciccarelli@unimc.it
	Accesso al pubblico: [telefono 0733.258.3939; https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-politiche-rettorali-e-promozione-dell-ateneo]
	Indirizzo: Via Crescimbeni 30/32 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3	(e-mail, telefono, e Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 15 giorni	
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	< 2 giorni	https://www.unimc.it/it/unimc-comunica/patrocinio
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Caselle di posta elettronica alessandra.ciccarelli@unimc.it ; c.domenella@unimc.it

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:
■ aziende ed enti pubblici e privati

5.2 Concessioni degli spazi universitari a terzi

Descrizione del Servizio	L'Università concede in uso temporaneo, a titolo oneroso, spazi e aule a soggetti esterni pubblici o privati al fine di favorire lo svolgimento di incontri e manifestazioni di rilevante interesse generale, di convegni e conferenze di carattere scientifico e culturale.
Struttura Organizzativa	Area Politiche rettorali e promozione dell'Ateneo
Responsabile amministrativo	Dott. Adriano Morelli
Modalità di erogazione	telematica
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/divisione-acquisizioni-edilizia-e-servizi-it/sito-asti/richieste/richiesta-aule-1
Modulistica	digitalizzata
Referente	Dott.ssa Alessandra Ciccarelli
Contatti	e-mail: alessandra.ciccarelli@unimc.it Accesso al pubblico: [telefono 0733.258.3939; https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-politiche-rettoriali-e-promozione-dell-ateneo] Indirizzo: Via Crescimbeni 30/32 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

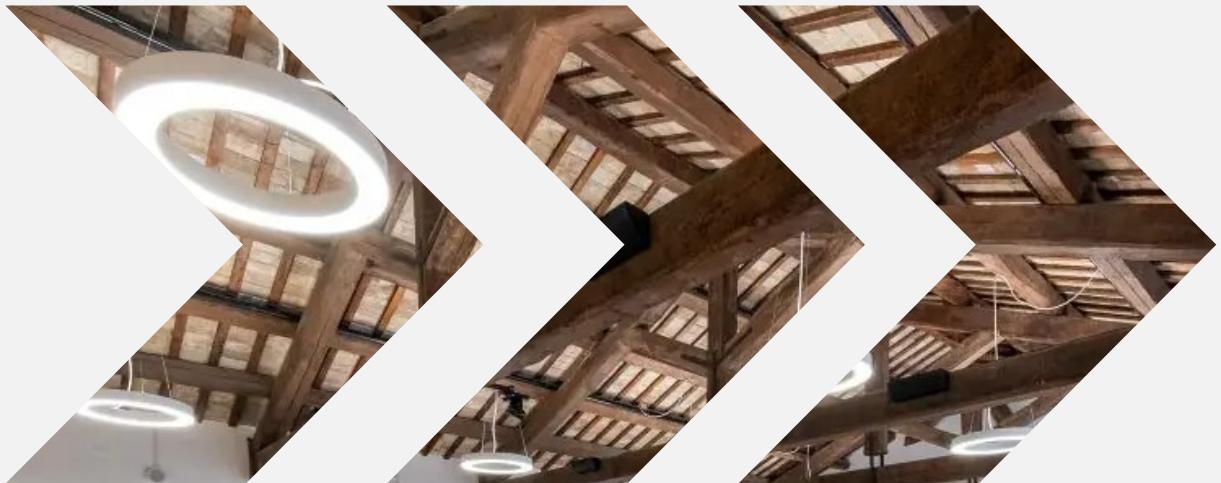
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	3	(e-mail, telefono, e Teams)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 15 giorni	Caselle di posta elettronica c.domenella@unimc.it primo.mascitti@unimc.it
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	< 2 giorni	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/divisione-acquisizioni-edilizia-e-servizi-it/sito-asti/richieste/richiesta-aule-1
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Caselle di posta elettronica c.domenella@unimc.it primo.mascitti@unimc.it

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

6 SERVIZI TECNICI, LOGISTICA E APPROVVIGIONAMENTI

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Servizi tecnici, logistica e approvvigionamenti	<p>6.1 Servizio di supporto agli operatori economici in materia di lavori, forniture e servizi 6.2 Servizio di supporto informativo e tecnico agli operatori economici in materia di sicurezza, prevenzione e protezione 6.3 Servizi di manutenzione patrimonio immobiliare</p>



6.1 Servizio di supporto agli operatori economici in materia di lavori, forniture e servizi

Destinatari:
■ aziende ed enti pubblici e privati

Descrizione del Servizio	Il servizio fornisce supporto informativo agli operatori economici che partecipano alle procedure di affidamento di lavori, forniture e servizi (superiori ad euro 5.000,00) bandite dall'Ateneo. L'attività è finalizzata ad assicurare la comprensione della documentazione di gara e l'assistenza nei processi di partecipazione telematica. Il supporto offerto dall'Ufficio si affianca a quello già messo a disposizione degli operatori economici dalle piattaforme telematiche di e-procurement, attraverso canali dedicati e funzionalità specifiche di helpdesk. In tal senso, l'Ufficio costituisce un punto di riferimento diretto e integrativo, garantendo un'interlocuzione tempestiva e personalizzata, anche tramite attività di front office (telefonico e via email).
Struttura Organizzativa	Area Procurement, edilizia e sostenibilità – Ufficio Contratti, acquisti e appalti
Responsabile amministrativo	Marica Torresi
Modalità di erogazione	Telefonico e via email
Link	-
Modulistica	Cartacea o su piattaforma e-procurement
	Area Procurement, edilizia e sostenibilità - Ufficio Contratti, acquisti e appalti
Referente	Marica Torresi con il supporto del personale dell'Ufficio, individuato in relazione alla specifica procedura di affidamento
Contatti	marica.torresi@unimc.it / katia.stampella@unimc.it / silvia.barone@unimc.it / l.moretti@unimc.it Accesso al pubblico: - Tel.: 0733/258.2857/3940/3998/2695 Ticketing: - Indirizzo: -
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali di comunicazione	Numerico	3 (email, pec, piattaforma, telefono)	Sistema di posta elettronica; Sistema di pec; Piattaforma e-procurement.
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Sistema di posta elettronica; Sistema di pec; Piattaforma e-procurement.
Trasparenza	Bandi di gara e Contratti	si/no	Tempestivo, ex art. 37, D.Lgs. 33/2013	Banca dati Informazioni contratti pubblici
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase /totale richieste)	100 %	Sistema di gestione documentale (piattaforme telematiche di e-procurement, Titulus) o casella di posta elettronica del referente.

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

6.2 Servizio di supporto informativo e tecnico agli operatori economici in materia di sicurezza, prevenzione e protezione

Destinatari:
■ aziende ed enti pubblici e privati

Descrizione del Servizio	Servizio di supporto informativo e tecnico agli operatori economici in materia di sicurezza, prevenzione e protezione
Struttura Organizzativa	Area Procurement, edilizia e sostenibilità – Ufficio Progettazione Direzione Lavori, Sicurezza e Impianti
Responsabile amministrativo	Sole Sollini
Modalità di erogazione	Presenza
Link	-
Modulistica	cartacea
PROGETTAZIONE DIREZIONE LAVORI, SICUREZZA E IMPIANTI	
Referente	Sole Sollini
Contatti	e-mail: sole.sollini@unimc.it
	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/divisione-acquisizioni-edilizia-e-servizi-it/sito-asti/front-page
	Tel.: 0733 2583905
	Ticketing: -
	Indirizzo: piazza Oberdan, 3 - Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali di comunicazione	Numerico	3 (email, pec, presenza, telefono)	Sistema di posta elettronica, sistema di pec
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Sistema di posta elettronica, sistema di pec
Trasparenza	Planimetrie e cartellonistica di sicurezza appesa in tutte le sedi dell'Ateneo	No	No	ufficio progettazione direzione lavori, sicurezza e impianti
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Caselle di posta elettronica e pec

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

6.3 Servizio di manutenzione patrimonio immobiliare

Destinatari:
 ■ Studenti
 ■ Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio rileva i fabbisogni e garantisce l'effettuazione degli interventi di assistenza, supporto e gestione di problemi, guasti e malfunzionamenti riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> ● manutenzione edile e impianti caldo/freddo ● manutenzione impianti elettrici, idrico-sanitari, erogatori acqua ● manutenzione aree verdi ● pulizie ordinarie e straordinarie ● traslochi e opere di facchinaggio ● allestimenti spazi e piccole opere edili ● acquisizioni di beni e servizi, gestione inventariale ● servizi di vigilanza Il servizio è garantito anche per emergenze con apposito numero dedicato (24 ore su 24 – 7 giorni su 7)
Struttura Organizzativa	Area Procurement, edilizia e sostenibilità – Ufficio Patrimonio e sostenibilità
Responsabile amministrativo	Silvia Mozzoni
Modalità di erogazione	Online e presenza
Link	https://helpdeskeconomato.unimc.it/rep/new-problem.asp
Modulistica	online
Referente	Silvia Mozzoni
Contatti	<p>silvia.mozzoni@unimc.it</p> <p>Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/divisione-acquisizioni-edilizia-e-servizi-it/sito-asti/front-page</p> <p>Tel.: [se individuato un numero diretto]</p> <p>Ticketing: https://helpdeskeconomato.unimc.it/rep/new-problem.asp</p> <p>Indirizzo: EX BNL , Vico Monachesi, 2 - Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

<i>Standard di qualità</i>				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per accedere al servizio	Numerico	4 (email, presenza, telefono, ticket)	Sistema di ticketing, sistema presenze, sistema di posta elettronica, controllo responsabile
Tempestività	Tempo medio per la presa in carico delle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 4 giorni	Sistema di ticketing
Trasparenza	Disponibilità di informazioni su patrimonio	Sì/no	Sì	Unimc – Amministrazione trasparente
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	> 80%	Sistema di ticketing

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

7 SERVIZI IT

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Servizi IT	<ul style="list-style-type: none">7.1 Gestione dell'identità digitale7.2 Servizi di assistenza informatica (help desk)7.3 Rilascio firme digitali ai docenti7.4 Posta elettronica di Ateneo7.5 Accesso al servizio wi-fi d'Ateneo7.6 Strumenti ausiliari per il supporto alla disabilità



7.1 Gestione dell'identità digitale

Destinatari:
 ■ studenti
 ■ docenti e ricercatori studiosi ed esperti, docenti a contratto e personale in convenzione

Descrizione del Servizio	Il servizio di rilascio dell'identità digitale ai membri della comunità accademica (studenti, docenti a contratto, personale esterno e strutturato) è predisposto in totale automatismo. L'identità digitale viene generata e comunicata al nuovo membro su canale mail privato a seguito della registrazione di eventi di carriera che tracciano e sanciscono il rapporto tra ente e soggetto, a cura degli uffici amministrativi preposti per la categoria personale e docente, o a seguito di registrazione sul portale https://studenti.unimc.it per gli studenti o aspiranti tali.
Struttura Organizzativa	Area Servizi IT
Responsabile amministrativo	Lorenzo Del Vecchio
Modalità di erogazione	On line, il servizio è automatizzato.
Link	-
Modulistica	Viene inviata mail di comunicazione all'indirizzo di posta elettronica privata. Non vi è modulistica dedicata, il servizio è conseguente al riconoscimento della carriera interna all'ente.
Area Sistemi IT – Ufficio Sistemi per l'amministrazione digitale	
Referente	Lorenzo Del Vecchio, lorenzo.delvecchio@unimc.it ; ict.usad@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico solo su prenotazione: Tel.: +39 0733 2584412
	Ticketing: https://assistenza.unimc.it ; https://infostudenti.unimc.it
	Indirizzo: Vico Tornabuoni, 58, 62100 Macerata
	Reclami https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	N/A – il servizio non è direttamente erogabile su richiesta, ma necessita di registrazione della carriera	N/A	N/A	N/A
Tempestività	Rilascio account, subordinato alla correttezza della registrazione del rapporto tra soggetto ed ente	ore	< 36 ore	https://unimc.sidp.cineca.it
Trasparenza	Informazioni esposte sul web istituzionale	Pubblicazione info	Pubblicazione entro 30.06.2026, successivi aggiornamenti tempestivi	https://csia.unimc.it
Efficacia	Account rilasciati agli aventi diritto	%	98	U-GOV RU, CSA

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:
 ■ studenti
 ■ docenti e ricercatori

7.2 Servizi di assistenza informatica (Help-Desk)

Descrizione del Servizio	Servizio di assistenza informatica rivolto al personale dell' Ateneo che può segnalare problemi di collegamento ad Internet, accesso ai server centrali, attivazioni o malfunzionamenti ai servizi di posta elettronica, predisposizione risorse informatiche, installazioni di software, guasti hardware.		
Struttura Organizzativa	Area Servizi IT		
Responsabile amministrativo	Arch. Francesco Ascenzi	Responsabile tecnico	Stefano Properzi
Modalità di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> • https://assistenza.unimc.it • 0733-258.3999 		
Link	https://assistenza.unimc.it		
Modulistica	Non prevista – servizio digitalizzato		
Servizio di assistenza informatica (Help-Desk) UFFICIO SISTEMI PER LA DIDATTICA E LA RICERCA			
Referente	Michele Mogioni		
Contatti	michele.mogioni@unimc.it		
	Accesso al pubblico: Tel.: 0733.258.3999		
	Ticketing: https://assistenza.unimc.it		
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami		

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali di accesso	Numero	3 (ticket, telefono, mail)	Valore autodichiarato e monitorato dal Responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Informazioni esposte sul web istituzionale	Si/No	Si	https://www.unimc.it/it/personale/richieste-assistenza
Efficacia	Richieste risolte sul totale delle richieste	%	90	Valore autodichiarato e monitorato dal Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
--	---------

Destinatari:
 ■ docenti a contratto
 ■ docenti e ricercatori

7.3 Rilascio firme digitali ai docenti

Descrizione del Servizio	La firma digitale qualificata rilasciata al docente, ha il fine di completare i processi di digitalizzazione della verbalizzazione degli esami di profitto, permette l'invio dei verbali di esame al sistema documentale nel rispetto del CAD e la successiva conservazione a norma. Lo stesso certificato di firma è valido per la sottoscrizione di documenti esclusivamente nell'ambito dell'attività lavorativa in qualità di dipendente UniMC. Il processo di rilascio avviene subordinatamente ad una identificazione certa, in presenza, da parte dei funzionari di ateneo preposti, RAO.
Struttura Organizzativa	Area Servizi IT
Responsabile amministrativo	Massimo Paoletta, Lorenzo Del Vecchio
Modalità di erogazione	In presenza
Link	Informazioni ai link: https://www.infocert.it/ https://csia.unimc.it/it/docenti/firma-digitale
Modulistica	Vengono rilasciati documenti cartacei da sottoscrivere in maniera olografa da parte dell'ufficiale RAO e del titolare del certificato di firma.
Area Sistemi IT – Ufficio Sistemi per l'amministrazione digitale	
Referente	Lorenzo Del Vecchio,
Contatti	Lorenzo.delvecchio@unimc.it; ict.usad@unimc.it
	Accesso al pubblico solo su prenotazione.
	Tel.: +39 07332584413 +39 0733 2584412
	Ticketing: https://assistenza.unimc.it
	Indirizzo: Vicoletto Tornabuoni, 58, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Mail/telefono/ticket verso RAO per prenotazione	n. canali	3	https://csia.unimc.it/it/docenti/firma-digitale
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	https://assistenza.unimc.it ; mail;
Trasparenza	Informazioni pubblicate sul sito web istituzionale	N/A	Esposizione pubblica	https://csia.unimc.it/it/docenti/firma-digitale
Efficacia	Firme rilasciate agli aventi diritto	%	100	https://ncarir.infocert.it/

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
--	---------

7.4 Posta elettronica di Ateneo

Destinatari:

- studenti
- docenti e ricercatori
- docenti a contratto

Descrizione del Servizio	La posta elettronica è un servizio fornito a studenti, docenti, pta e personale esterno quando viene loro creata un'identità digitale. Consente agli utenti di disporre di un indirizzo email avente dominio @unimc.it o @studenti.unimc.it.		
Struttura Organizzativa	Area Servizi IT		
Responsabile amministrativo	Arch. Francesco Ascenzi	Responsabile tecnico	Rogo Roberto
Modalità di erogazione	online		
Link	https://outlook.com https://login.unimc.it selezionando poi la sezione di competenza		
Modulistica	Nel sito sono presenti FAQ per l'utilizzo del servizio. Es: https://www.unimc.it/it/servizi/e-mail-studenti		
Contatti	csia.sistemi@unimc.it Accesso al pubblico: n/a - il servizio è erogato online Tel.: 0733.258.3999 Ticketing: https://infostudenti.unimc.it per studenti https://assistenza.unimc.it per pta, docenti, esterni		
	Indirizzo: n/a		
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami		

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/Anno	365	Valore autodichiarato e monitorato dal responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Aggiornamento delle informazioni sul portale web d'Ateneo	Giorni	<1	Link all'uso del servizio: https://csia.unimc.it/it/servizi/wifi-eduroam
Efficacia	Segnalazioni di malfunzionamento o difficoltà d'uso del servizio	Numero segnalazioni	<30	Valore auto-dichiarato e monitorato dal responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

7.5 Accesso al servizio WiFi d'Ateneo

Destinatari:

- potenziali studenti
- studenti
- laureati
- docenti e ricercatori
- docenti a contratto

Descrizione del Servizio	Il servizio WiFi permette il collegamento ad internet utilizzando dispositivi wifi; sia per utenti di UNIMC utilizzando l'apposita rete denominata "UNIMC" sia per utenti esterni di altri atenei o enti federati utilizzando l'apposita rete denominata "eduroam"		
Struttura Organizzativa	Area Servizi IT		
Responsabile amministrativo	Arch. Francesco Ascenzi	Responsabile tecnico	Ing. Paolo Di Rosa
Modalità di erogazione	online		
Link	https://csia.unimc.it/it/servizi/wifi-eduroam		
Modulistica	Link all'uso del servizio: https://csia.unimc.it/it/servizi/wifi-eduroam		
Referente	Ing. Paolo Di Rosa e ditta esterna		
Contatti	e-mail: https://assistenza.unimc.it/index.htm		
	Accesso al pubblico: [eventuale link per la prenotazione, orari di apertura sportello, pagina web dedicata ai contatti]		
	Tel.: 0733 258 3999		
	Ticketing: https://assistenza.unimc.it/index.htm		
Indirizzo:			
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami		

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità del servizio	Giorni/ora	7/7 – h24	Valore auto-dichiarato e monitorato dal responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket 2 – 3 giorni	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Esistenza procedure formalizzate per l'erogazione del servizio	Si/No	Si	Link all'uso del servizio: https://csia.unimc.it/it/servizi/wifi-eduroam
Efficacia	Segnalazione disservizi in un anno	Numero segnalazioni	<30	Valore auto-dichiarato e monitorato dal responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

7.6 Strumenti ausiliari per supporto alla disabilità

Descrizione del Servizio	Sedi predisposte: biblioteca SFBCT, Ufficio Benessere e Inclusione (Palazzo Compagnoni), Polo Pantaleoni. Nelle varie sedi sono situate postazioni informatiche per studenti con disabilità e disturbi per apprendimento dotate di software per sintesi vocale, mappe concettuali e strumentazione tipo mouse scanner, schermo per ipovedenti, tastiere retroilluminate, lente di ingrandimento portatile con monitor, trackball. Software pedagogico EPICO! Map, registratore audio Echo smart pen, Apple Pencil stilo.		
Struttura Organizzativa	Area Servizi IT		
Responsabile amministrativo	Arch. Francesco Ascenzi	Responsabile tecnico	Stefano Properzi
Modalità di erogazione	postazioni informatiche dotate di ausili specifici e software per la disabilità		
Link	https://csia.unimc.it/it/site-news/postazioni-per-disabilita		
Modulistica	-		
Referente	Michele Mogioni michele.mogioni@unimc.it		
Contatti	Accesso al pubblico: link per la prenotazione, orari Pantaleoni 8.00-19.45, https://affluences.com/it/sites/unimc/polo-pantaleoni https://csia.unimc.it/it/site-news/postazioni-per-disabilita		
	Tel.: 0733.258.3999		
	Ticketing: https://infostudenti.unimc.it		
	Reclami https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami		

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	canali di accesso	numero	4 (Telefono, mail, prenotazione online, servizio accoglienza)	Valore autodichiarato e monitorato dal Responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket 2 – 3 giorni	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Infostudenti
Trasparenza	Aggiornamento tempestivo delle informazioni	Si/No	Si	https://csia.unimc.it/it/site-news/postazioni-per-disabilita
Efficacia	Richieste risolte sul totale delle richieste	%	100	Valore autodichiarato e monitorato dal Responsabile

8 AFFARI LEGALI, DOCUMENTALI E DATA PROTECTION

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Affari legali, documentali e data protection	<ul style="list-style-type: none">8.1 Accesso ai documenti amministrativi (Legge n. 241/1990)8.2 Accesso civico c.d. semplice (d.lgs. n. 33/2013)8.3 Accesso civico c.d. generalizzato (FOIA) (d.lgs. n. 33/2013)8.4 Gestione di segnalazioni di illeciti (whistleblowing)8.5 Gestione istanze di esercizio dei diritti degli interessati (articoli 15 e seguenti GDPR)8.6 Gestione del servizio di protocollo in ingresso8.7 Accreditamento per la consultazione delle banche dati relative agli studenti8.8 Verifica veridicità di dichiarazioni sostitutive richiesta da soggetti esterni8.9 Informazioni e relazioni con il pubblico (URP)8.10 Gestione ricerche d'archivio per scopi storici e ammissione alla sala di studio



8.1 Accesso ai documenti amministrativi (legge n. 241/1990)

Destinatari:
■ tutti gli interessati

Descrizione del Servizio	<p>Il diritto di accesso ai documenti amministrativi comprende il diritto di prendere visione e di estrarre copia di atti e documenti amministrativi detenuti presso l'Ateneo. Le modalità per accedere alle informazioni, ai dati e agli atti amministrativi dell'Università sono contenute nell'apposito Regolamento d'Ateneo, che recepisce e integra i contenuti della legge n. 241/1990 e del relativo regolamento attuativo (d.P.R. n. 184/2006).</p> <p>La richiesta di accesso ai documenti amministrativi può essere avanzata direttamente dall'interessato, persona fisica, giuridica o ente privo di personalità giuridica, o da un suo delegato munito di apposita delega scritta.</p> <p>L'istanza può essere prodotta a mezzo PEC (ateneo@pec.unimc.it), o a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo urp@unimc.it, purché siano certe la provenienza e l'identità del richiedente, ai sensi delle disposizioni normative vigenti.</p> <p>L'istanza può inoltre essere inviata, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità, tramite il servizio postale, mediante raccomandata con avviso di ricevimento.</p> <p>L'istanza di accesso può essere infine recapitata a mano, sempre unitamente a copia fotostatica del documento d'identità, durante gli orari di apertura al pubblico (dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì), al servizio di protocollo dell'Università, che ne rilascia ricevuta.</p>
Struttura organizzativa	Area legale, documentale e data protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Trasmissione dei documenti in formato digitale ovvero trasmissione o consegna dei documenti in copie cartacee
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/accesso-agli-atti-e-accesso-civico
Modulistica	cartacea o digitale
Ufficio Affari giuridici	
Referente	Giulia Follenti
Contatti	PEC: ateneo@pec.unimc.it ; e-mail: urp@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì
	Tel.: 0733.258.3912-2820
	Ticketing: non disponibile
	Indirizzo: URP - Vico Monachesi n. 2 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 4 (PEC, e-mail, posta ordinaria, consegna a mano)	Sistema di gestione documentale (Titulus)

Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 30 giorni lavorativi	Sito web / Amministrazione trasparente / Altri contenuti
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Presenza di un regolamento pubblicato: Si/No	Si	Sito web / Normativa di Ateneo / Regolamenti Amministrazione, finanza e contabilità
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Sistema di gestione documentale (Titulus)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

8.2 Accesso civico c.d. semplice (d.lgs. n.33/2013)

Descrizione del Servizio	L'accesso civico c.d. semplice, previsto dall'articolo 5 comma 1 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, consiste nel diritto di chiunque di richiedere i documenti, le informazioni o i dati la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi della normativa vigente e che l'Università ha omesso di pubblicare nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito web istituzionale. Le modalità di presentazione della richiesta sono contenute nell'apposito Regolamento d'Ateneo, che recepisce la legge n. 241/1990 e il relativo Regolamento attuativo (D.P.R. n.184/2006). L'accesso civico c.d. semplice è un accesso non motivato e gratuito e l'istanza può essere prodotta a mezzo PEC (ateneo@pec.unimc.it), o a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo urp@unimc.it , purché siano certe la provenienza e l'identità del richiedente, ai sensi delle disposizioni normative vigenti. L'istanza può inoltre essere inviata, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità, tramite il servizio postale, mediante raccomandata con avviso di ricevimento. L'istanza di accesso può essere infine recapitata a mano, sempre unitamente a copia fotostatica del documento d'identità, durante gli orari di apertura al pubblico (dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì), al servizio di protocollo dell'Università, che ne rilascia ricevuta.
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Trasmissione dei documenti in formato digitale ovvero trasmissione o consegna dei documenti in copie cartacee
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/accesso-agli-atti-e-accesso-civico
Modulistica	cartacea o digitale
Ufficio Affari giuridici	
Referente	Giulia Follenti
Contatti	PEC: ateneo@pec.unimc.it ; e-mail: urp@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì
	Tel.: 0733.258.3912-2820
	Ticketing: non disponibile
	Indirizzo: URP - Vico Monachesi n. 2 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 4 (PEC, e-mail, posta ordinaria, consegna a mano)	Sistema di gestione documentale (Titulus)
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 30 giorni lavorativi	Sito web / Amministrazione trasparente / Altri contenuti

Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Presenza di un regolamento pubblicato: Si/No	Si	Sito web / Normativa di Ateneo / Regolamenti Amministrazione, finanza e contabilità
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Sistema di gestione documentale (Titulus)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

8.3 Accesso civico c.d. generalizzato FOIA (d.lgs n. 33/2013)

Destinatari:
■ tutti gli interessati

Descrizione del Servizio	<p>L'accesso civico generalizzato, previsto dall'articolo 5 comma 2 del decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33, consiste nel diritto di chiunque ad accedere ai dati e ai documenti detenuti dall'Università, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti stabiliti dalla normativa vigente a tutela di interessi giuridicamente rilevanti.</p> <p>L'istanza può essere prodotta a mezzo PEC (ateneo@pec.unimc.it), o a mezzo posta elettronica ordinaria all'indirizzo urp@unimc.it, purché siano certe la provenienza e l'identità del richiedente, ai sensi delle disposizioni normative vigenti.</p> <p>L'istanza può inoltre essere inviata, unitamente a copia fotostatica del documento d'identità, tramite il servizio postale, mediante raccomandata con avviso di ricevimento.</p> <p>L'istanza di accesso può essere infine recapitata a mano, sempre unitamente a copia fotostatica del documento d'identità, durante gli orari di apertura al pubblico (dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì), al servizio di protocollo dell'Università, che ne rilascia ricevuta.</p>
Struttura organizzativa	Area legale, documentale e data protection
Responsabile amministrativo	Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Trasmissione dei documenti in formato digitale ovvero trasmissione o consegna dei documenti in copie cartacee
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/accesso-agli-atti-e-accesso-civico
Modulistica	cartacea o digitalizzata
Ufficio Affari giuridici	
Referente	Giulia Follenti
Contatti	PEC: ateneo@pec.unimc.it ; e-mail: urp@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 9:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì
	Tel.: 0733.258.3912-2820
	Ticketing: non disponibile
	Indirizzo: URP - Vico Monachesi n. 2 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 4 (PEC, e-mail, posta ordinaria, consegna a mano)	Sistema di gestione documentale (Titulus)
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 30 giorni lavorativi	Sito web / Amministrazione trasparente / Altri contenuti

Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Presenza di un regolamento pubblicato: Si/No	Si	Sito web / Normativa di Ateneo / Regolamenti Amministrazione, finanza e contabilità
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Sistema di gestione documentale (Titulus)

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

8.4 Gestione di segnalazioni di illeciti (whistleblowing)

Descrizione del Servizio	<p>Il Whistleblowing è un istituto introdotto dalla legge 6 novembre 2012, n. 190, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella Pubblica Amministrazione". Costituiscono segnalazioni whistleblowing quelle compiute da un soggetto che si trova, anche solo temporaneamente, in rapporti lavorativi con l'Università degli Studi di Macerata, pur non avendo la qualifica di dipendenti (come i volontari, i tirocinanti, retribuiti o meno) e, seppur a determinate condizioni, da coloro che ancora non hanno un rapporto giuridico con l'Università degli Studi di Macerata (ad esempio quando le informazioni sulle violazioni sono state acquisite durante il processo di selezione o in altre fasi precontrattuali) nonché da coloro il cui rapporto sia cessato o che siano in periodo di prova, che si accorge di situazioni, fatti, circostanze che, ragionevolmente, possono portare a ritenere che un'irregolarità o un fatto illecito si sia verificato oppure probabile che si verifichi. Le informazioni si riferiscono sia alle violazioni commesse, sia a quelle non ancora commesse che il whistleblower, ragionevolmente, ritiene potrebbero esserlo sulla base di elementi concreti. Possono essere oggetto di segnalazione, divulgazione pubblica o denuncia anche quegli elementi che riguardano condotte volte ad occultare le violazioni.</p> <p>Il contenuto della segnalazione deve sempre rispondere alla salvaguardia dell'interesse all'integrità della pubblica amministrazione e, proprio per tale motivo, l'ordinamento conferisce una serie di tutele. Il Decreto legislativo 10 marzo 2023 n. 24 disciplina le misure di protezione delle persone che segnalano, denunciano o divulgano informazioni sulle violazioni di specifiche normative nazionali o dell'Unione europea che ledono l'interesse pubblico o l'integrità dell'amministrazione pubblica, di cui siano venute a conoscenza nell'ambito del proprio contesto lavorativo.</p> <p>Le segnalazioni whistleblowing devono effettuate tramite la seguente piattaforma disponibile online: "Whistleblowing PA" https://unimc.whistleblowing.it/#/</p> <p>All'interno della piattaforma, tramite una procedura guidata, il segnalante può fornire tutte le informazioni utili a chiarire i fatti e le circostanze oggetto della segnalazione.</p> <p>È possibile effettuare la segnalazione in forma orale chiamando il numero 0733.2583912 ovvero chiedendo un appuntamento al RPCT al seguente indirizzo mail: rpct@unimc.it</p> <p>È ammessa anche la segnalazione anonima equiparata ad una segnalazione ordinaria.</p>
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Piattaforma online "Whistleblowing PA" e forma orale
Link	https://unimc.whistleblowing.it/#/
Modulistica	-
Ufficio Affari giuridici	
Referente	Giulia Follenti
Contatti	e-mail: rpct@unimc.it
	Piattaforma segnalazioni "Whistleblowing PA": https://www.unimc.it/it/quickinfo/amministrazione-trasparente/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-dati-ulteriori/segnalazioni-di-illeciti-whistleblower
	Tel.: 0733.2580.3912
	Ticketing: non disponibile
Reclami	Indirizzo: Via Gramsci n. 38 - Macerata https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 2 (Piattaforma segnalazioni "Whistleblowing PA" e forma orale)	Sito web / Amministrazione trasparente / Altri contenuti / Dati ulteriori
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 3 mesi dall'avviso di ricevimento o, se assente, da 7 gg + 3 mesi dalla segnalazione	Monitoraggio del Responsabile
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Si/No	Si	Sito web / Amministrazione trasparente / Altri contenuti / Dati ulteriori
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100 %	Monitoraggio del Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

8.5 Gestione di istanze dei diritti degli interessati (articolo 15 e seguenti GDPR)

Destinatari:
■ tutti gli interessati

Descrizione del Servizio	<p>Il diritto di accesso dei dati degli interessati è sancito del Regolamento UE 679/2016 (General Data Protection Regulation GDPR) che garantisce ai soggetti interessati i diritti disciplinati dall'art. 15 all'articolo 22.</p> <p>Il diritto di accesso dei dati consiste nel fornire alle persone informazioni sufficienti, trasparenti e facilmente accessibili in merito al trattamento dei loro dati personali, in modo che esse possano essere consapevoli del trattamento e verificarne la liceità, anche per quanto riguarda l'esattezza dei dati trattati.</p> <p>L'interessato può inviare la relativa richiesta per l'esercizio dei seguenti diritti:</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>accesso ai dati personali</i> (articolo 15) ed eventuale esercizio del diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato (articolo 22);• <i>rettifica dei dati personali</i> (articolo 16) ed eventuale notifica ai destinatari dei dati (articolo 19);• <i>cancellazione dei dati personali</i> (articolo 17, c.d. diritto all'oblio) ed eventuale notifica ai destinatari dei dati (articolo 19);• <i>limitazione del trattamento dei dati personali</i> (articolo 18) ed eventuale notifica ai destinatari dei dati (articolo 19);• <i>portabilità dei dati personali</i> (articolo 20);• <i>opposizione al trattamento dei dati personali</i> (articolo 21). <p>La richiesta dovrà essere inviata a mezzo posta elettronica ordinaria, all'indirizzo dpo@unimc.it oppure, a mezzo posta elettronica certificata PEC, all'indirizzo dpo@pec.unimc.it mediante il modulo allegato.</p>
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Il riscontro all'interessato avviene a mezzo PEC o e-mail
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/gdpr-regolamento-ue-2016-679-e-protezione-dei-dati-personali
Modulistica	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/modulo-esercizio-diritti-gdpr-2.pdf
Ufficio legale	
Referente	Avv. Giorgio Pasqualetti
Contatti	PEC: dpo@pec.unimc.it oppure e-mail: dpo@unimc.it
	Tel.: 0733.258.2596
	Ticketing: non disponibile
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 2 (PEC, e-mail)	Sito web / Amministrazione / Area Legale documentale e data protection / Linee guida
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 30 giorni lavorativi	Monitoraggio del Responsabile
Trasparenza	Esistenza di una procedura formalizzata per l'erogazione del servizio	Si/No	Sì	Sito web / Amministrazione / Area Legale documentale e data protection / Linee guida
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Monitoraggio del Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:
■ tutti gli interessati

8.6 Gestione del servizio di protocollo in ingresso

Descrizione del Servizio	Il servizio di protocollo in ingresso si sostanzia nell'effettuazione della registrazione di protocollo di istanze/richieste/note che vengono recapitate all'Ateneo attraverso la Pec istituzionale, le mail istituzionali, a mano (negli orari di accesso al pubblico del protocollo) o tramite posta cartacea o nelle altre forme consentite. La protocollazione viene effettuata di norma entro la giornata di arrivo o comunque entro le 24 ore lavorative dal ricevimento o, se intercorrono dei giorni festivi o di chiusura programmata dell'Ateneo, nel primo giorno utile lavorativo. La protocollazione si sostanzia con l'abbinamento al documento di un numero di protocollo. Ogni numero di protocollo individua un unico documento ed i suoi allegati ed è immodificabile.
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Protocollazione digitale, consegna a mano, posta elettronica, servizio postale, Pec.
Link	
Modulistica	Cartacea o digitale
Ufficio Gestione Documentale	
Referente	Lucia Ramadù-Mariani
Contatti	<p>ateneo@pec.unimc.it; urp@unimc.it</p> <p>Accesso al pubblico: lunedì-venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 salvo festivi o giorni programmati di chiusura dell'Ateneo</p> <p>Tel.: 07332582650/2411/2409</p> <p>Ticketing: non disponibile</p> <p>Indirizzo: Vicoletto Monachesi n. 2 Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 4 (PEC, email, posta, posta a mano)	Sistema gestione documentale
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 3	Sistema gestione documentale/ Monitoraggio del Responsabile
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	aggiornamento annuo	1	Sito Web di Ateneo
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Sistema gestione documentale

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

8.7 Accreditamento per la consultazione delle banche dati relative agli studenti

Destinatari:
■ tutti gli interessati

Descrizione del Servizio	Il servizio, in ottemperanza ai principi del d.lgs. 82/2005 e ss.mm.ii. (Codice dell'Amministrazione Digitale), rende disponibile alle Pubbliche Amministrazioni e ai gestori di pubblici servizi, per lo svolgimento dei loro compiti istituzionali, l'accesso diretto e gratuito per via telematica ai dati di carriera degli studenti, tramite la banca dati "Esse 3 PA". L'accesso al servizio consente di verificare le dichiarazioni sostitutive di certificazione e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà presentate in merito a titoli e carriere degli studenti e laureati dell'Università degli studi di Macerata e visualizzarne i dati di carriera in modalità on line. Ciò avviene nel rispetto del R. UE. 679/2016 (GDPR) e del Codice per la protezione dati, D. Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii, con particolare riguardo ai commi 1-3 dell'art. 2-ter. Tale servizio è attivabile mediante sottoscrizione della Richiesta di accreditamento per l'accesso alla Banca Dati "Esse 3 PA" degli studenti dell'Università degli Studi di Macerata. Le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi interessati ad accedere alla Banca Dati ESSE3 PA dovranno presentare richiesta utilizzando la modulistica messa a disposizione, nel rispetto delle condizioni di utilizzo, inviando la documentazione presente in questa sezione tramite PEC alla casella di posta elettronica certificata dell'Ateneo L'Ateneo, dopo aver verificato le condizioni di ammissibilità, comunica l'effettiva attivazione del servizio e le relative istruzioni di accesso.
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Presentazione accreditamento tramite Pec e riscontro sull'effettiva abilitazione tramite PEC istituzionale: ateneo@pec.unimc.it
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/carriere-on-line-1
Modulistica	Formato digitale
	Ufficio Gestione Documentale
Referente	Lucia Ramadù-Mariani
	ateneo@pec.unimc.it ; urp@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: No
	Tel.: 07332582650/2411/2409
	Ticketing: non disponibile
	Indirizzo: Vicoletto Monachesi n.2 - Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 2 (PEC, e-mail)	Sistema documentale
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 7	Sistema documentale
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	n. aggiornamenti annui	1	Sito Web Ateneo
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Sistema documentale

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:
■ tutti gli interessati

8.8 Verifica veridicità di dichiarazioni sostitutive richieste da soggetti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio verifica delle dichiarazioni sostitutive richiesta da soggetti esterni viene effettuato nei confronti delle amministrazioni pubbliche e i gestori di pubblici servizi che, ai sensi dell'art. 43 del D.P.R. 445/2000, sono tenuti ad acquisire d'ufficio le informazioni oggetto delle dichiarazioni sostitutive di cui agli articoli 46 e 47, nonché tutti i dati e i documenti che siano in possesso delle pubbliche amministrazioni, previa indicazione, da parte dell'interessato, degli elementi indispensabili per il reperimento delle informazioni o dei dati richiesti, ovvero ad accettare la dichiarazione sostitutiva prodotta dall'interessato. La richiesta, in forma libera, viene inviata tramite PEC istituzionale di Ateneo ateneo@pec.unimc.it oppure tramite la mail dell'Urp, urp@unimc.it specificando i dati oggetto di verifica. <i>Nel riscontro effettuato l'ente o gestore di pubblico servizio viene invitato ad accreditarsi alla banca dati studenti, modalità esclusiva messa a disposizione per le verifiche di autocertificazione dall'Ateneo.</i>
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Formato digitale
Link	
Modulistica	-
Ufficio Gestione Documentale	
Referente	Lucia Ramadù-Mariani
Contatti	ateneo@pec.unimc.it ; urp@unimc.it
	Accesso al pubblico: No
	Tel.: 07332582650/2411/2409
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n.2 (PEC, e-mail)	Sistema documentale
Tempestività	Tempo medio di risposta	giorni lavorativi	≤ 7	Sistema documentale/ Monitoraggio del Responsabile
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	aggiornamenti annui	1	Sito Web di Ateneo
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Sistema documentale

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

8.9 Informazioni e relazioni con il pubblico (URP)

Descrizione del Servizio	Il servizio di informazioni e relazioni con il pubblico nasce in attuazione del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165), che istituisce gli URP in attuazione delle precedenti leggi n. 241 e n. 142 del 1990. Il servizio si rivolge principalmente ad Enti esterni o ad utenti anche se per quanto riguarda gli studenti esiste un servizio dedicato alle informazioni, Infopoint studenti e Welcome Point Matricole. L'Ufficio relazioni con il pubblico è dedicato a semplificare i rapporti tra cittadini e la P.A. affinché ogni cittadino possa esercitare il proprio diritto di conoscere, partecipare e fruire dei servizi offerti.
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	In presenza negli orari di apertura dell'Ufficio al pubblico (lunedì-venerdì 9.00-13.00), telefonicamente, tramite mail e PEC
Link	https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-legale-documentale-e-data-protection/benvenuto
Modulistica	-
Ufficio Gestione Documentale	
Referente	Lucia Ramadù-Mariani
Contatti	ateneo@pec.unimc.it ; urp@unimc.it
	Accesso al pubblico: lunedì-venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 salvo festivi o giorni programmati di chiusura dell'Ateneo
	Tel.: 07332582650/2411/2409
	Ticketing: non disponibile
	Indirizzo: Vicoletto Monachesi n. 2 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n. 2 in ufficio e e-mail)	Posta elettronica – monitoraggio del Responsabile
Tempestività	Tempo massimo di risposta alle richieste	giorni lavorativi	≤ 30 giorni lavorativi	Monitoraggio del Responsabile
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	aggiornamenti annui	1	Sito Web di Ateneo
Efficacia	% evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richieste evase/totale richieste)	100%	Monitoraggio del Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

Destinatari:
■ tutti gli interessati

8.10 Gestione ricerche di archivio per scopi storici e ammissione alla sala di studio

Descrizione del Servizio	Il servizio viene reso ai sensi del D.Lgs. n. 42/2004, con particolare riferimento artt. 122 e 123, il quale dispone che l'accesso alla documentazione dell'archivio storico di un ente pubblico per finalità di lettura, studio e ricerca, è consentito liberamente e gratuitamente a tutti i cittadini. L'utente può far richiesta all'Ufficio Gestione Documentale il quale valuterà le modalità e le condizioni per poter consultare l'archivio stesso.
Struttura Organizzativa	Area Legale, Documentale e Data Protection
Responsabile amministrativo	Avv. Giorgio Pasqualetti
Modalità di erogazione	Riscontro tramite protocollo informatico, consultazione in presenza o tramite copia fotostatica
Link	
Modulistica	-
Ufficio Gestione Documentale	
Referente	Lucia Ramadù-Mariani
Contatti	ateneo@pec.unimc.it ; urp@unimc.it
	Accesso al pubblico:
	lunedì-venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 salvo festivi o giorni programmati di chiusura dell'Ateneo
	Tel.: 07332582650/2411/2409
	Ticketing: non disponibile
Indirizzo: Vicolo Monachesi n. 2 Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili/presidiati per l'accesso al servizio	n. canali presidiati	n.4 (Pec, email, posta ordinaria, posta a mano)	Sistema gestione documentale/Monitoraggio del Responsabile
Tempestività	Tempo medio presa in carico alle/delle richieste ricevute	giorni lavorativi	≤ 4	Monitoraggio del Responsabile
Trasparenza	Aggiornamento delle pagine sul sito dedicate al servizio	aggiornamenti annui	1	Sito Web Ateneo
Efficacia	%evasione di richieste gestite sul totale richieste	% (n. richiesta evase/totale richieste)	100%	Sistema gestione documentale/Monitoraggio del Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9 SERVIZI BIBLIOTECARI ED EDITORIALI

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Servizi bibliotecari ed editoriali	<ul style="list-style-type: none">9.1 Accesso e consultazione9.2 Prestito esterno e restituzione9.3 Prestito interbibliotecario9.4 Document delivery digitale (richiesta articoli/capitoli in formato elettronico)9.5 Informazioni bibliografiche e reference (o di assistenza alla corretta citazione e formattazione bibliografica)9.6 Formazione e orientamento all'uso delle risorse (Biblionorienta)9.7 Servizi del catalogo online e accesso alle risorse elettroniche9.8 Prenotazione online dei volumi9.9 Accesso alle risorse elettroniche9.10 Prenotazione Sale di studio condiviso9.11 Prenotazione e prestito di dispositivi mobili9.12 Servizi bibliotecari per l'accessibilità e l'inclusione9.13 Gestione spazi per eventi ed incontri9.14 Supporto archivio istituzionale e all'Open Access9.15 Supporto a progetti di digitalizzazione Nexhum9.16 Supporto e assistenza tecnica al Polo SBN Marche Sud9.17 Servizi Self-service (autoprestito e scansioni)9.18 Comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari9.19 Eventi culturali (mostre bibliografiche, presentazione di libri, incontri con autori)9.20 Supporto e assistenza editoriale alle pubblicazioni (Edizioni Università di Macerata)9.21 Consulenza diritti d'autore e Open Access



9.1 Accesso e consultazione

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti riconosciuti da accordi e convenzioni
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio è volto a garantire l'accesso agli spazi attrezzati, la consultazione e lo studio del materiale bibliografico in qualsiasi formato (cartaceo, elettronico...), posseduto dalle biblioteche, compreso il patrimonio bibliografico di fondi librari di rilevante valore storico-documentale. L'accesso alle biblioteche e al servizio di consultazione del patrimonio bibliografico cartaceo è consentito durante l'orario di apertura ed erogazione dei servizi, specifico per ogni singola biblioteca e consultabile online, e, secondo quanto stabilito dalle norme di consultazione, visionabili a partire dal Portale delle biblioteche. Il servizio consente anche la fruizione di collezioni elettroniche e digitali in modalità "on campus".
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	<p>L'accesso alle sale lettura non prevede prenotazione.</p> <p>L'accesso al servizio di consultazione del patrimonio bibliografico:</p> <ul style="list-style-type: none"> – è diretto per materiali collocati a scaffale aperto e risorse elettroniche e digitali fruibili sia dalle postazioni in biblioteca sia con device messi a disposizione dalla biblioteca o personali dell'utente; – è indiretto, tramite richiesta ai bibliotecari per materiali conservati in sale riservate o a magazzino. <p>La richiesta di consultazione può essere inoltrata, oltre che in presenza, anche online, tramite il servizio di "richiesta di consultazione" disponibile su Quaerit, catalogo dell'Università di Macerata, dopo che l'utente si è autenticato con le proprie credenziali istituzionali.</p>
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/prestito-esterno-e-consultazione
Modulistica	Online
Contatti	e-mail: c.fraticelli@unimc.it e mail istituzionale di ogni singola biblioteca
	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche
	Prenotazione del servizio di consultazione: https://quaerit.unimc.it/opac/do
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Orario settimanale di apertura sale consultazione	Ore/settimana	≥ 40 ore	Orari pubblicati su sito SBA
Tempestività	Tempo medio di consegna materiale da magazzino	Minuti	≤ 30 minuti	Rilevazioni interne
Trasparenza	Disponibilità online di norme di consultazione	Sì/No	Sì	Verifica sito SBA
Efficacia	Numero di accessi/anno alle sale consultazione	N. utenti	In crescita rispetto anno precedente	Statistiche ingressi

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

9.2 Prestito esterno e restituzione

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti riconosciuti da accordi e convenzioni
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio è finalizzato a fornire agli utenti l'uso esterno di testi indicati come "disponibili" in Quaerit, il catalogo dell'Università di Macerata. Il servizio di prestito esterno, correlato a quello della restituzione, è consentito durante l'orario di erogazione dei servizi bibliotecari e, per quelle biblioteche dotate di stazione di auto-prestito, anche durante l'orario di apertura e accesso alle stesse; è attivato secondo quanto stabilito dalle norme di prestito esterno, comprese quelle del rinnovo e della restituzione, visionabili a partire dal Portale delle biblioteche.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Il prestito, così come la restituzione, viene registrato in presenza presso l'ufficio dei bibliotecari o, ove presente, tramite macchina di auto-prestito (self-check). La richiesta di prestito può essere inoltrata, oltre che in presenza, anche online, tramite il servizio di "richiesta di prestito", disponibile su Quaerit, catalogo dell'Università di Macerata, dopo che l'utente si è autenticato con le proprie credenziali istituzionali.
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/prestito-esterno-e-consultazione
Modulistica	Online
Contatti	e-mail: c.fraticelli@unimc.it e mail istituzionale di ogni singola biblioteca
	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche (vedi orari di apertura delle biblioteche)
	Prenotazione del servizio di prestito: https://quaerit.unimc.it/opac/do
	Tel.: +39 0733 258 3990 e numero di telefono di ogni singola biblioteca
	Indirizzo: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche (vedi sedi delle biblioteche)
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Orari settimanali del servizio di prestito	Ore/settimana	≥ 40 ore	Orari pubblicati sul sito SBA
Tempestività	Tempo medio di attivazione prestito in sede	Minuti	≤ 10 minuti	Rilevazioni interne
Trasparenza	Presenza online delle norme sul prestito (durata, rinnovo, restituzione)	Si/No	Sì	Sito biblioteche
Efficacia	Numero totale prestiti esterni effettuati/anno	N. prestiti	In crescita rispetto anno precedente	Report annuale SBA

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

9.3 Prestito interbibliotecario

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti riconosciuti da accordi e convenzioni
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio assicura agli utenti della comunità accademica il recupero da biblioteche italiane e straniere di libri, in formato cartaceo, non posseduti dalle biblioteche del SBA (funzione richiedente). Il servizio fornisce in prestito alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti libri posseduti dalle collezioni dello SBA (funzione prestante).
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	<p>Funzione richiedente Le richieste di prestito interbibliotecario possono essere inoltrate dagli aventi diritto di persona, per e-mail, tramite modulo online; sono indirizzate al Servizio interbibliotecario centralizzato, che si relaziona con la biblioteca fornitrice. L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrice. I tempi, le modalità di fornitura e la durata del prestito dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrice.</p> <p>Funzione prestante Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi alle biblioteche che possiedono i documenti, che, a seguito della presa in carico, provvedono ad inviare il libro da prestare al Servizio interbibliotecario centralizzato, a cui è deputata la conclusione dell'iter di invio del materiale. Il servizio di prestito interbibliotecario viene svolto nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore.</p>
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari/presentazione-servizio-prestito
Modulistica	Online
Ufficio Servizi bibliotecari per la didattica e la ricerca	
Referente	Concetta Lovascio e-mail: ill@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari/contatti https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari/domande-e-risposte Richiesta del materiale: https://biblioteche.unimc.it/it/modulo-richiesta-prestito-interbibliotecario https://prestito.iccu.sbn.it/ILLWeb/servlets/ILL https://sol.bibliomarchesud.it/sebinaBO - modulo "richieste ILL, DD ricevute e immesse" Tel.: +39 0733 258 3914 Indirizzo: P.zza Oberdan 4 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per la richiesta del servizio (in sede, email, modulo online)	N. canali	≥ 3	Sito SBA
Tempestività	Tempo medio per l'evasione della richiesta (funzione richiedente)	N. giorni lavorativi	≤ 10 giorni	Registro richieste ILL

Trasparenza	Presenza online delle condizioni di servizio	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it
Efficacia	Numero totale richieste evase annualmente	N. richieste	In linea con media triennale	Report SBA

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

9.4. Document delivery digitale (richiesta articoli/capitoli in formato elettronico)

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti riconosciuti da accordi e convenzioni
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio assicura agli utenti della comunità accademica la fornitura, in formato elettronico (document delivery digitale), di articoli di rivista e capitoli/saggi di libri non posseduti dalle biblioteche del SBA (funzione richiedente). Il servizio fornisce copie di articoli e capitoli di libri, che fanno parte delle collezioni dello SBA alle biblioteche e ai centri di documentazione di istituzioni italiane e straniere che ne facciano richiesta per i loro utenti (funzione prestante).
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	<p>Funzione richiedente Le richieste di document delivery possono essere inoltrate dagli aventi diritto di persona, per e-mail, tramite modulo online; sono prevalentemente indirizzate alle singole biblioteche, cui afferisce, per motivi di studio, l'utente che ne fa richiesta, ma possono essere anche indirizzate al Servizio interbibliotecario centralizzato. L'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione da parte dell'utente delle condizioni delle biblioteche fornitrice. I tempi, le modalità di fornitura dipendono dal regolamento delle biblioteche fornitrice.</p> <p>Funzione prestante Biblioteche e centri di documentazione devono rivolgersi direttamente alle biblioteche che possiedono i documenti, che provvedono ad inviare la copia digitalizzata dell'articolo o saggio richiesto direttamente alla struttura richiedente. Il servizio di document delivery viene svolto nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore e delle specifiche licenze d'uso sottoscritte per le risorse elettroniche e digitali.</p>
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari/presentazione-servizio-prestito
Modulistica	Online

Ufficio Servizi bibliotecari per la didattica e la ricerca

Referente	Concetta Lovascio
	e-mail: ill@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari/contatti https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/servizi-interbibliotecari/domande-e-risposte Richiesta del materiale: https://nilde.bo.cnr.it/ https://biblioteche.unimc.it/it/modulo-richiesta-fotocopie https://prestito.iccu.sbn.it/ILLWeb/servlets/ILL https://sol.bibliomarchesud.it/sebinaBO - modulo "richieste ILL, DD ricevute e immesse" Tel.: +39 0733 258 3914 Indirizzo: P.zza Oberdan 4 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Presenza modulo di richiesta online	Sì/No	Sì	Sito SBA
Tempestività	Tempo medio di evasione della richiesta (funzione richiedente)	Giorni lavorativi	≤ 5 giorni	Registro richieste
Trasparenza	Disponibilità online di istruzioni e	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it

	condizioni del servizio			
Efficacia	% richieste document delivery soddisfatte	Percentuale	≥ 90 %	Log richieste

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

9.5 Informazioni bibliografiche e reference (o di assistenza alla corretta citazione e formattazione bibliografica)

Destinatari:

■ Studenti

Descrizione del Servizio	Il servizio è finalizzato a fornire risposte alle esigenze informative degli utenti, anche attraverso ricerche complesse. Offre risposte a quesiti di natura bibliografica, indicazioni sulle strategie di ricerca e sulle fonti da consultare, disponibili in ateneo e non, finalizzate al lavoro di stesura della tesi o di altra tipologia di elaborato. Inoltre, il servizio fornisce informazioni sul recupero di riferimenti bibliografici e documenti sia in ateneo che in altre biblioteche italiane e straniere, assistenza nella consultazione di banche dati e risorse elettroniche di settore, nonché assistenza nella elaborazione della bibliografia e supporto nella redazione formale dell'elaborato. Il servizio fornisce inoltre informazioni sui servizi bibliotecari dell'Ateneo e sui corsi di Information Literacy per gli utenti.
Struttura Organizzativa	Area Servizi Bibliotecari e Editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	L'utente può rivolgersi direttamente al personale di biblioteca, raggiungibile, oltre che in presenza, anche via mail o telefonicamente. Il personale, a seconda della tipologia della domanda posta dall'utente, può chiudere nell'immediato la transazione o necessitare di altro tempo, fissando un nuovo appuntamento. Per usufruire del servizio e garantire una qualità nell'erogazione dello stesso è stato implementato il modulo di prenotazione "appuntamento" con il personale bibliotecario tramite l'app Affluences.
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/reference-bibliotecario
Modulistica	Online
Contatti	e-mail: c.fraticelli@unimc.it e mail istituzionale di ogni singola biblioteca Accesso al pubblico e contatti del personale: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche Prenotazione appuntamento: https://affluences.com/it/ Tel.: +39 0733 258 3990 e numero di telefono di ogni singola biblioteca
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità servizio su prenotazione e a sportello	Sì/No	Sì	Verifica operativa
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste via email o ticket	Giorni lavorativi	< 3 giorni	Statistiche email / Affluences
Trasparenza	Disponibilità online di informazioni sul servizio, guide e orari	Sì/No	Sì	Sito biblioteche
Efficacia	Numero medio di interazioni reference gestite mensilmente	N. richieste	In linea con media triennale	Registro interno

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

9.6 Formazione e orientamento all'uso delle risorse (Bibliorienta)

Destinatari:

- Studenti
- Futuri studenti
- Scuole

Descrizione del Servizio	BibliOrienta è un servizio di formazione volto a migliorare la conoscenza dei servizi bibliotecari, delle risorse e degli strumenti offerti dal SBA, nonché a sviluppare le competenze informative (information literacy), utili soprattutto per la redazione della tesi di laurea. A seconda del grado di formazione degli utenti che partecipano all'attività, il servizio è volto a supportare l'apprendimento di competenze informative qualificanti per lo studio e la ricerca, competenze utili per identificare, valutare, organizzare e utilizzare le informazioni in modo corretto ed efficace.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	<p>La formazione viene erogata in modalità sincrona. I corsi sincroni, in italiano e in inglese, si svolgono in presenza; sono programmati oppure concordati su richiesta di docenti o di gruppi di utenti specifici (per es. i dottorandi). Il seminario prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> – parte pratica: partecipazione a due laboratori in presenza (4 ore ciascuno) – parte teorica: studio individuale, in modalità asincrona, dei materiali messi a disposizione dallo staff – verifica finale. <p>Il Seminario ha una durata complessiva di 12 ore e prevede l'assegnazione sia dei CFU, con modalità diverse a seconda dei singoli corsi di laurea sia dell'Open Badge di livello intermedio o avanzato a seconda che sia rivolto a studenti e laureandi o a dottorandi di ricerca.</p> <p>L'iscrizione ai corsi programmati avviene tramite modulo online. Il calendario dei corsi programmati viene pubblicato e pubblicizzato sia sul portale SBA sia tramite i canali informativi messi a disposizione dal SBA (bacheche elettroniche, Instagram, newsletter...).</p>
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/presentazione-bibliorienta
Modulistica	Online
Ufficio Servizi bibliotecari per la didattica e la ricerca	
Referente	Concetta Lovascio e-mail: cacb.bibliorienta@unimc.it
Contatti	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/seminario-per-studenti https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/seminar-in-english-for-student-and-near-graduates https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/seminario-per-dottorandi https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/Bibliorienta-CFU.pdf https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/ENG-Prospetto-CFU.pdf https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/corsi-sulla-ricerca-bibliografica/bibliorienta-open-badge Tel.: +39 0733 258 3916 Indirizzo: P.zza Oberdan 4 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Numero di sessioni formative programmate annualmente	N. sessioni	≥ 10	Calendario corsi SBA
Tempestività	Frequenza annuale dell'offerta formativa	N. edizioni	≥ 2 cicli/anno	Calendario corsi SBA
Trasparenza	Aggiornamento dei materiali e delle modalità di erogazione	Aggiornamenti/anno	≥ 1	Report interno

Efficacia	Rilascio CFU sul totale frequentanti	%	$\geq 40\%$	Registro corsi
------------------	--------------------------------------	---	-------------	----------------

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Monitoraggio interno per ogni sessione

9.7 Servizi del catalogo online e accesso alle risorse elettroniche

Destinatari:

- Studenti
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio di catalogo online consente di effettuare ricerche bibliografiche su tutte le risorse documentarie delle biblioteche dell'Università di Macerata e delle biblioteche collegate al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN). L'accesso è fornito attraverso: <ul style="list-style-type: none"> – Quaerit, piattaforma di risorse integrate, che consente la ricerca simultanea nel catalogo del patrimonio locale, nei database disciplinari, nelle riviste elettroniche, negli e-book, in documenti in full-text e nei contenuti ad accesso aperto; – servizi di personalizzazione come salvataggio ricerche, liste personali, gestione account. Il servizio è disponibile online 24/7, è multilingue e ottimizzato per la fruizione da desktop e mobile.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Online
Link	https://quaerit.unimc.it/opac/.do
Modulistica	Online
Referente	Concetta Lovascio, Sara Morici
Contatti	e-mail: biblioteca.digitale@unimc.it
	Accesso al pubblico: online 24/7 Pagina web dedicata ai contatti https://biblioteche.unimc.it/it/cataloghi-e-risorse
	Tel.: +39 0733 258 3991 / 3993
	Ticketing: helpdesk.sol@unimc.it
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Accesso multicanale e multilingua	N. canali; n. lingue	≥ 2 canali; Italiano + Inglese	Manuali, helpdesk
Trasparenza	Informazioni su orari, sedi, contatti disponibili	Si/No	Sì	Verifica web
Efficacia	Soddisfazione complessiva	% valore medio	≥ 70 % soddisfatti	Survey annuale
Efficienza	Personale IT dedicato al catalogo	FTE	≥ 1 persona	Organigramma

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

9.8 Prenotazione online dei volumi

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	<p>La prenotazione online dei volumi permette di riservare libri disponibili o attualmente in prestito presso le biblioteche dell'Ateneo o aderenti al Polo BiblioMarcheSud. Tramite la funzione "Il Mio Spazio" del catalogo Quaerit, l'utente può:</p> <ul style="list-style-type: none"> - verificare la disponibilità dei volumi; - prenotare libri non prenotati o in prestito; - ricevere una notifica automatica (via email o nell'area personale) del rientro del volume; - ritirare il libro presso lo sportello entro 3 giorni dall'avviso. <p>Nel caso di libro già in prestito, la prenotazione sarà attiva dal momento del rientro del volume in biblioteca.</p> <p>L'accesso al servizio avviene tramite autenticazione con credenziali DSA (utente UniMc) o account lettore Polo (utente esterno).</p>
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Online
Link	https://quaerit.unimc.it/opac/do
Modulistica	Digitale
Referente	Concetta Lovascio, Sara Morici e-mail: biblioteca.digitale@unimc.it
Contatti	<p>Accesso al pubblico: disponibile online 24/7 via web/mobile Notifiche: e-mail/portale per disponibilità o scadenza Link prenotazione: https://quaerit.unimc.it/opac/do ® ACCEDI tramite autenticazione con credenziali DSA (utente UniMc) o account lettore Polo (utente esterno) Contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/casb/personale-bibliotecario</p> <p>Tel.: +39 0733 258 3991 / 3993</p> <p>Ticketing: Helpdesk Polo BiblioMarcheSud helpdesk.sol@unimc.it</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Servizio 24/7	Sì/No	Sì	Monitoraggio sistema
Trasparenza	Informazioni su tempi e modalità ben esplicitate	Sì/No	Sì	Sezioni Catalogo
Efficacia	% prenotazioni soddisfatte (ritiro avvenuto)	%	≥ 90 %	Log Catalogo
Flessibilità	Utilizzo interfaccia mobile-friendly	Sì/No	Sì	Manuali / interfacce
Equità	Accesso pari per utenti interni ed esterni	Sì/No	Sì	Policy sistema

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Statistiche catalogo online quaerit.unimc.it

9.9 Accesso alle risorse elettroniche

Destinatari:

- Studenti
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio consente la consultazione da remoto (fuori dalla rete UniMc) delle risorse elettroniche dell'Ateneo (banche dati, e-journal, e-book, ecc.) tramite: <ul style="list-style-type: none"> – Proxy IANUS – accesso con credenziali DSA; consente di autenticarsi e navigare come se si fosse in Ateneo; – IDEM/GARR – autenticazione federata provider universitari, utilizzabile per molte risorse digitali accademiche; – IP Ateneo per chi è direttamente connesso alla rete UniMc; – DSA – autenticazione unica dell'Ateneo, valida per il catalogo, le configurazioni e le risorse online. L'utente può accedere alle menzionate risorse da casa o da altri luoghi, senza limitazioni geografiche.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Online 24/7
Link	Proxy IANUS https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/accedi-da-casa-proxy-ianus IDEM/GARR https://login.unimc.it/login/new/guida-garr-idem.php
Modulistica	Online
Referente	Concetta Lovascio, Guido Latini e-mail: concetta.lovascio@unimc.it , guido.latini@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: disponibile 24/7, online via web/mobile Pagina web contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/accedi-da-casa-proxy-ianus Tel.: +39 0733 258 3991 / 3950 Ticketing: https://assistenza.unimc.it/login.php
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Numero medio di accessi annuali da remoto alle risorse digitali	n. accessi	> t-1	Statistiche proxy e IDEM
Trasparenza	Disponibilità online di una guida all'uso dei sistemi di accesso (proxy, IDEM, DSA)	Si/No	Si	Sito web di Ateneo / pagine web SBA
Efficacia	Numero di segnalazioni di malfunzionamento accesso	N. ticket	<= 3 al mese	Sistema Ticketing assistenza
Flessibilità	Diversità di modalità di accesso supportate (proxy, IDEM, DSA, IP)	N. modalità	>= 3 modalità attive	Documentazione tecnica
Equità	Numero reclami per discriminazione nell'accesso (es. limiti non dichiarati)	N. reclami	0	Ufficio assicurazione qualità

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Log accessi Asit

Destinatari:

■ Studenti

9.10 Prenotazione sale di studio condiviso

Descrizione del Servizio	All'interno di alcune biblioteche UniMc sono a disposizione piccole sale per lo studio condiviso, ambienti attrezzati e silenziosi ideali per il lavoro di gruppo. Le biblioteche attualmente dotate di questi spazi sono: Giuridica (n. 2 sale da 10 e 12 posti), Filologia classica (n. 1 sala da 8 posti), Ricerca linguistica (n. 1 sala da 5 posti) e a breve la Biblioteca didattica d'Ateneo (n. 2 sale da 6 posti)
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	In presenza. Le prenotazioni avvengono online tramite App Affluences secondo gli orari e gli slot resi disponibili
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/sale-studio-condiviso
Modulistica	Digitalizzata per la prenotazione tramite App Affluences https://affluences.com/it
Referente	Operatore della biblioteca di riferimento https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/sale-studio-condiviso
Contatti	e-mail della biblioteca di riferimento https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/sale-studio-condiviso Accesso al pubblico https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/sale-studio-condiviso Biblioteca giuridica, Piaggia dell'Università 2, 62100 Macerata Biblioteca di Filologia classica, Via Garibaldi 20, 62100 Macerata Biblioteca di Ricerca linguistica, Via Illuminati 4, 62100 Macerata Biblioteca didattica d'Ateneo, P.zza Oberdan 4, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Orario di disponibilità delle sale a settimana	Ore/settimana	≥ 30 ore	App – fasce orarie configurate
Tempestività	Tempo medio di risposta a richieste di assistenza o segnalazioni relative alle sale	Giorni lavorativi	≤ 2 giorni	Log richieste / registro reclami
Trasparenza	Presenza di informazioni sul sito (regole, orari, modalità uso sale)	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/sale-studio-condiviso
Efficacia	Tasso di utilizzo effettivo delle sale prenotate	% presenza	≥ 80 % presenza rilevata	Dati da osservazione interna / log accessi

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Feedback raccolti a sportello

9.11 Prenotazione e prestito di dispositivi mobili

Descrizione del Servizio	<p>Le biblioteche UniMc rendono disponibili per il prestito dispositivi portatili (notebook, tablet, e-reader). Il servizio viene erogato nelle biblioteche UniMc e registrato nel sistema di prenotazione App Affluences https://affluences.com/it/sites?playlist_id=59</p> <p>Con questa operazione lo studente si assume le responsabilità definite nelle Linee guida per l'accesso al servizio di prestito ed uso di dispositivi informatici ed è consapevole che le violazioni comportano l'esclusione temporanea dall'accesso ai servizi della biblioteca.</p> <p>Il prestito ha una durata variabile dalle 2 alle 5 ore, in base alle regole della biblioteca prestante, e può essere rinnovato nel caso ci sia almeno un altro dispositivo a disposizione.</p> <p>Chi utilizza il servizio di prestito di dispositivi informatici deve essere a conoscenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - delle Linee guida per l'accesso al servizio di prestito ed uso di dispositivi informatici (pc, notebook, tablet, e-reader, scanner) - del regolamento d'uso della rete GARR - di quanto stabiliscono leggi e regolamenti in materia di privacy, di sicurezza informatica e di corretto uso delle risorse elettroniche. <p>Le domande sul servizio di prestito ed uso di dispositivi informatici possono essere rivolte al personale bibliotecario di ciascuna sede attraverso il sistema di prenotazione Affluences https://affluences.com/it/sites?playlist_id=59</p>
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	In presenza
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/prestito-dispositivi-informatici
Modulistica	Online per la prenotazione tramite App Affluences https://affluences.com/it/sites?playlist_id=59
Referente	Operatore della biblioteca di riferimento
Contatti	e-mail della biblioteca di riferimento: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche Accesso al pubblico: https://affluences.com/it/sites?playlist_id=59
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Dispositivi disponibili per il prestito (per sede)	N. dispositivi/sede	≥ 2 dispositivi per biblioteca	Registro inventario biblioteche
Tempestività	Tempo medio per disponibilità del dispositivo dopo prenotazione	Minuti	< 15 minuti	Registro operazioni prestito
Trasparenza	Presenza online di linee guida e regolamento d'uso	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it
Efficacia	Numero totale prestiti effettuati annualmente	N. prestiti	In linea con media triennale	Statistiche SBA

Destinatari:

■ Studenti

9.12 Servizi bibliotecari per l'accessibilità e l'inclusione

Descrizione del Servizio	Il servizio offre supporto a coloro che possono vivere una situazione di svantaggio tale da non poter usufruire appieno delle opportunità formative che il percorso universitario può offrire, a causa di una disabilità, un disturbo dell'apprendimento, una patologia, congenita o acquisita, o un infortunio temporaneo. Obiettivo del servizio è garantire, durante tutto il percorso universitario, pari opportunità d'apprendimento, fornendo, ove possibile, la manualistica adottata e consigliata in un formato accessibile, consentendo di studiare e sostenere esami nel modo più efficace.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	L'utente, per il tramite del suo tutor o del Servizio inclusione e diritto allo studio, inoltra via mail la richiesta dei materiali necessari al proseguimento degli studi. Il personale bibliotecario provvede a fornire tutte le informazioni sulle modalità di fruizione dello stesso, qualora già facente parte del posseduto digitale delle biblioteche del SBA, oppure provvede ad ordinare gli ebooks dei volumi richiesti, a inoltrare il formato digitale degli articoli di rivista o saggi/capitoli di libri, sia posseduti dall'Ateneo sia ottenuti tramite il servizio di document delivery oppure inoltra richiesta di invio di file, in formato PDF o ePUB direttamente agli editori. Il SBA si è dotato anche di SensuAccess, sw di conversione automatica di documenti in un formato multimediale alternativo e accessibile.
Link	
Modulistica	Online
Ufficio Servizi bibliotecari per la didattica e la ricerca	
Referente	Concetta Lovascio
Contatti	e-mail: concetta.lovascio@unimc.it
	https://biblioteche.unimc.it/it/servizi/sensusaccess
	Tel.: + 39 0733 258 3991
	Indirizzo: P.zza Oberdan 4 – 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per richiesta supporto personalizzato	N. canali	≥ 3 (email, telefono, in sede)	Verifica sito e sportelli informativi
Tempestività	Tempo medio di presa in carico delle richieste specifiche	Giorni lavorativi	≤ 3 giorni	Registro richieste
Trasparenza	Disponibilità di una sezione web dedicata all'accessibilità	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it/it
Efficacia	% richieste specifiche soddisfatte	Percentuale	≥ 80%	Registro attività

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.13 Gestione spazi per eventi ed incontri

Destinatari:
 ■ Studenti
 ■ Assegnisti di ricerca

Descrizione del Servizio	Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo mette a disposizione dei propri utenti alcuni spazi per eventi ed incontri, mostre ed altre iniziative organizzate esclusivamente per fini istituzionali. Gli spazi interessati sono la sala M. Sbriccoli della Biblioteca didattica d'Ateneo al piano 2 del Palazzo del Mutilato e la sala riunioni al piano 3 del medesimo palazzo sito in p.zza Oberdan 4. Le attrezzature a disposizione sono: impianto microfonico (n. 3 microfoni stilo da tavolo con interruttore, n. 2 radio microfoni), n. 1 video proiettore con maxi schermo, n. pc portatile, connessione internet. La prenotazione avviene tramite modulo online e, a seguito di conferma della disponibilità, previa approvazione del delegato rettorale.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Presenza
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/modulo-richiesta-uso-spazi-sede-casb
Modulistica	Online https://biblioteche.unimc.it/it/modulo-richiesta-uso-spazi-sede-casb
Ufficio Tecnologie digitali per le biblioteche	
Referente	Sara Morici
Contatti	e-mail: biblioteca.digitale@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it/modulo-richiesta-uso-spazi-sede-casb
	Tel.: +39 0733 258 3982
	Indirizzo: P.zza Oberdan 4, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Modalità di prenotazione attiva (modulo online disponibile e funzionante)	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it/it/modulo-richiesta-uso-spazi-sede-casb
Accessibilità	Presenza di spazi disponibili in più fasce orarie settimanali	Ore/settimana	≥ 70 ore	Calendario disponibilità
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket/email	Giorni lavorativi	< 3 giorni	Log modulo online
Trasparenza	Disponibilità online delle istruzioni per la prenotazione	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it
Efficacia	% richieste di prenotazione evase positivamente	Percentuale	≥ 90 %	Registro richieste / approvazioni

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.14 Supporto all'Archivio istituzionale e all'Open Access

Destinatari:

- Studenti
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio offre supporto tecnico per la diffusione dei risultati della ricerca prodotta in Ateneo attraverso l'Archivio istituzionale U-PaD/Iris, sviluppato su piattaforma DSpace: <ul style="list-style-type: none"> – deposito di pubblicazioni scientifiche nel rispetto delle policy di copyright imposte dagli editori – validazione bibliografica, formale e tecnica da parte del personale bibliotecario (standardizzazione metadati, verifica di versione, allegati, licenze) – consulenza su policy, licenze Creative Commons, clausole contrattuali, addendum editoriali e normativa Ue/Miur – info e workshop su Open Science, uso di strumenti come Open policy finder, DOAJ, DOAB e database citazionali È disponibile un helpdesk specialistico per assistere nella fase di deposito e gestione delle pubblicazioni e dati. L'assistenza è offerta sia presso i singoli Poli bibliotecari dipartimentali sia presso gli Uffici centrali dell'Area.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Online
Link	
Modulistica	Online
Referente	Clementina Fraticelli, Sara Morici
Contatti	e-mail: casp.iris@unimc.it
	Accesso al pubblico: 24/7 online
	Pagina web contatti del personale bibliotecario di riferimento: https://biblioteche.unimc.it/it/scienza-aperta/helpdesk-accesso-aperto/contatti
	Tel.: +39 0733 258 3990 / 3993
Reclami	Indirizzo: P.zza Oberdan 4 – 62100 Macerata
	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità servizio consulenza	Giorni/settimana	≥ 5 giorni	Orario sportello
Accessibilità	Canali di supporto (web, email, sportello)	N. canali	≥ 3	Documentazione SBA
Tempestività	Tempo medio di validazione record depositati	Giorni lavorativi	≤ 15 gg	Log U-PaD/Iris
Trasparenza	Disponibilità materiale informativo aggiornato (policy, licenze, tool OA)	Sì/No	Sì	Sito U-PaD/Iris
Efficacia	Numero di depositi Open Access (annuali)	N. depositi	≥ 2% crescita annua	Statistiche U-PaD/Iris

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.15 Supporto a progetti di digitalizzazione (Nexhum)

Destinatari:
 ■ Studenti
 ■ Utenti esterni

Descrizione del Servizio	<p>Nexhum è la piattaforma dell'Università di Macerata per l'archiviazione, la gestione e la valorizzazione a lungo termine di oggetti e collezioni digitali. Il patrimonio dell'ateneo viene diffuso alla comunità scientifica e ai cittadini e contribuisce a promuovere le attività di Terza missione culturale e sociale.</p> <p>E' realizzata attraverso DSpace-GLAM un gestionale open source in grado garantire conservazione a lungo termine degli oggetti digitali, inclusi i loro metadati, interoperabilità grazie al rispetto degli standard e dei formati aperti, funzionalità efficaci di ricerca e di fruizione delle immagini grazie all'ecosistema IIIF.</p> <p>La piattaforma è multidisciplinare e ospita oggetti digitali sia derivanti da digitalizzazioni di originali analogici, sia nativi digitali. Le diverse tipologie di beni culturali rappresentate includono libri antichi, monografie in accesso aperto, periodici e quotidiani di interesse storico, manoscritti, fotografie, materiale d'archivio, manifesti e volantini, audio e video. Il patrimonio culturale proviene da biblioteche (in particolare grazie ai progetti di digitalizzazione promossi dal Sistema Bibliotecario), musei, archivi, centri e uffici dell'Università di Macerata.</p> <p>Per approfondimenti sul servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per le caratteristiche tecniche cfr. pagina Linee Guida e condizioni d'uso • Per spiegazioni e guide su interfaccia, navigazione, personalizzazioni, caricamento degli oggetti e dei metadati e con indicazioni utili per la progettazione e la realizzazione di collezioni digitali del patrimonio culturale cfr. pagina Strumenti • Per servizio di assistenza: account nexhum@unimc.it • Per seminari di formazione e assistenza individuale: contatti diretti con lo staff tecnico.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	<p>Online – per l'archiviazione e la consultazione degli oggetti digitali nella piattaforma https://nexhum.unimc.it/</p> <p>Presenza – per la formazione degli operatori, la digitalizzazione, e metadatazione del materiale cartaceo. Lo staff tecnico di Nexhum, costituito dai bibliotecari dell'Ufficio tecnologie digitali per le biblioteche, cura il mantenimento e lo sviluppo di Nexhum.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • affianca le biblioteche centrali e i poli bibliotecari nella redazione di progetti di digitalizzazione e fornisce assistenza e consulenza per l'archiviazione degli oggetti digitali in Nexhum alle strutture dell'ateneo • cura le proposte progettuali, con la consulenza e l'assistenza tecnica del Fornitore della piattaforma, in tutte le fasi, dall'avvio all'analisi delle attività, dalla scelta al perfezionamento dell'input form specifico per la collezione. <p>Dall'autunno 2024 l'Ufficio è stato dotato anche di un laboratorio per la digitalizzazione che consente di digitalizzare e metadatare il materiale in autonomia attraverso l'utilizzo di un avanzato scanner professionale A1 e del relativo software per il trattamento delle immagini in post produzione.</p>
Link	https://nexhum.unimc.it/
Modulistica	Per linee guida e strumenti https://biblioteche.unimc.it/it/nexhum
Ufficio tecnologie digitali per le biblioteche	
Referente	Sara Morici
Contatti	e-mail: sara.morici@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://nexhum.unimc.it/
	Tel.: 0733 258 3993
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili per richiesta supporto e consultazione documentata	N. canali	≥ 3 (ticket, email, sito Nexhum)	Portale Nexhum + Atlassian + pagina strumenti
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste ricevute via ticket	Giorni lavorativi	< 6 giorni	Atlassian
Trasparenza	Presenza online di informazioni aggiornate su strumenti, policy, licenze	Sì/No	Sì	Sito Nexhum + CMS biblioteche
Efficacia	Numero nuovi oggetti caricati su Nexhum (per progetto)	N. oggetti	≥ 100 oggetti/anno	Statistiche DSpace / log carichi

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.16 Supporto e assistenza tecnica al Polo SBN Marche Sud

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti esterni

Il **Polo SBN Marche Sud (UMC)** è un insieme di biblioteche che gestiscono in rete i propri servizi, con il coordinamento del più ampio sistema bibliotecario regionale.

Il Polo aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN), la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali, con la cooperazione delle Regioni e dell'Università e gestita dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU). Costituita da oltre 6000 biblioteche di diversa tipologia, organizzate in Poli la rete consente l'accesso al catalogo collettivo nazionale, facilitando il reperimento dei documenti e la loro consultazione.

In particolare fanno parte del **Polo SBN Marche Sud** oltre 150 biblioteche del territorio provinciale di **Ascoli Piceno, Fermo e Macerata**, soggetti amministrativi diversi (biblioteche universitarie, statali, comunali, scolastiche, di istituti culturali, fondazioni, associazioni etc.) che mettono a disposizione nel catalogo unificato un patrimonio notevole per ricchezza e varietà.

Dal dicembre 2017 l'Università di Macerata ha aderito al progetto di riorganizzazione complessiva del servizio bibliotecario avviato dalla Regione Marche, in collaborazione con l'Università di Urbino e con i comuni di Jesi, Fermo e Macerata. In particolare attraverso l'Area servizi bibliotecari e editoriali – Ufficio tecnologie digitali per le biblioteche, il **supporto e l'assistenza tecnica offerti dall'ateneo** si articolano nelle seguenti attività:

- a. Interventi per le **configurazioni del back-end a livello di sistema**, gestione e creazione degli **operatori, abilitazioni e permessi**
- b. **Pulizia del catalogo, degli authority files**, controllo dei **dati anagrafici degli utenti**, interventi che **garantiscono uniformità e coerenza del catalogo**, aggiornamento delle **anagrafiche ICCU e comunicazioni varie all'ICCU** (modifiche e nuove adesioni, richieste di codici ISIL, richieste di colloquio con l'Indice)
- c. Elaborazione e diffusione di **linee guida procedurali** e verifica della corretta applicazione degli standard catalografici (nazionali ed internazionali), gestione **dell'informativa per il trattamento dei dati personali**, studio **di evoluzioni e nuove configurazioni** della piattaforma, aggiornamento delle pagine **Linee guida e standard e Strumenti utili** (Sezione SBN Marche sud del sito biblioteche.unimc.it).
- d. Elaborazione di **rilevazioni e report statistici** su richiesta delle biblioteche aderenti, dell'uff. di coordinamento regionale e dell'ICCU
- e. **Assistenza tecnico-biblioteconomica al personale bibliotecario** (Help-desk)
- f. Gestione dei **servizi del front-end**, aggiornamento ed implementazione del portale BiblioMarcheSud (**Aggiornamento pagine delle biblioteche e Inserimento e pubblicazione news** nella gallery, a richiesta delle biblioteche di Polo)
- g. Organizzazione e gestione **di incontri per la formazione** continua degli operatori: la formazione dei nuovi operatori sull'utilizzo dell'applicativo SEBINA NEXT si svolge regolarmente nel corso dell'anno in due sessioni distinte, una primaverile e una autunnale con una media di n. 30 ore di formazione ed esercitazione in presenza e on-line per una media di operatori partecipanti di 60/70 unità.

A conclusione di ogni ciclo formativo vengono inviati i relativi attestati di partecipazione.

Descrizione del Servizio

Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Assistenza tecnica online helpdesk.sol@unimc.it via email (per i contatti ICCU), via ticketing (per i rapporti con il fornitore del gestionale DOTBeyond) in presenza (per la formazione e la consulenza diretta)
Link	https://bibliomarchesud.it/opac/do
Modulistica	Online

Ufficio tecnologie digitali per le biblioteche	
Referente	Sara Morici e-mail: sara.morici@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it/sbn-marche-sud Tel.: +39 0733 258 3993 Ticketing: helpdesk.sol@unimc.it e https://dmcultura.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/4
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali attivi per la richiesta di supporto (ticket, email, helpdesk, telefono)	N. canali	≥ 3	Verifica sito e-mail helpdesk, portale Atlassian
Tempestività	Tempo medio di evasione delle richieste ordinarie	Giorni lavorativi	≤ 5 giorni	Registro attività tecniche
Trasparenza	Presenza online di informazioni aggiornate su procedure, contatti e servizi	Sì/No	Sì	https://biblioteche.unimc.it/it/sbn-marche-sud
Efficacia	n. ticket evasi	N. ticket	Anno solare	Ticket registrati in entrata ed uscita nell'account di posta helpdesk.sol@unimc.it

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
--	---------

9.17 Self-service (autoprestito e scansioni)

Destinatari:

- Studenti
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Il servizio consente agli utenti di affrontare in autonomia attività di autoprestito, restituzione, rinnovo e di scansione di documenti (testi e immagini) in modalità self-service. Le postazioni di autoprestito, accessibili anche a utenti con disabilità, sono attive in Biblioteca didattica d'Ateneo, Biblioteca giuridica, Biblioteca di Scienze della Formazione, dei Beni culturali e del Turismo, Biblioteca di Scienze politiche, con interfaccia touch 22", riconoscimento tramite tessera lettore o codice fiscale, lettore RFID dei documenti, stampa ricevute e/o invio mail. Le postazioni di scanner self-service permettono la scansione di documenti in formato .pdf con invio via e-mail, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Le postazioni sono disponibili presso la Biblioteca didattica d'Ateneo, Biblioteca giuridica, Biblioteca di Scienze della Formazione dei Beni culturali e del Turismo, Biblioteca di Filologia classica, Biblioteca di Lettere, Lingue, Mediazione linguistica e Scienze storiche. I due servizi sono disponibili durante gli orari di apertura delle biblioteche e l'uso è guidato da menu intuitivi.
Struttura Organizzativa	Area Servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Presenza
Link	https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche (menu servizi singole biblioteche)
Modulistica	Online e in presenza
Biblioteca didattica d'Ateneo	
Referente	Concetta Lovascio
Contatti	e-mail: biblio.didattica@unimc.it
	Accesso al pubblico: durante gli orari di apertura della biblioteca
	Pagina web contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche/schede-biblioteche/biblioteca-didattica-dateneo/
	Tel.: +39 0733 258 3985
Indirizzo: P.zza Oberdan 4 – 62100 Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Biblioteca giuridica	
Referente	Marta Di Ruscio
Contatti	e-mail: biblio.giur@unimc.it
	Accesso al pubblico: durante gli orari di apertura della biblioteca
	Pagina web contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche/schede-biblioteche/biblioteca-giuridica
	Tel.: +39 0733 258 2860
Indirizzo: Piaggia dell'Università, 2 - 62100 Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Biblioteca di Scienze della Formazione, dei Beni culturali e del Turismo	
Referente	Claudia Pierangeli
Contatti	e-mail: biblio.disef@unimc.it
	Accesso al pubblico: durante gli orari di apertura della biblioteca
	Pagina web contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche/schede-biblioteche/biblioteca-di-scienze-della-formazione-dei-beni-culturali-e-del-turismo
	Tel.: 39 0733 258 5931
Indirizzo: P. le Bertelli, 1 C. da Vallebona - 62100 Macerata	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Biblioteca di Filologia classica	
Referente	Elisabetta Onori
Contatti	e-mail: biblio.filclass@unimc.it

	<p>Accesso al pubblico: durante gli orari di apertura della biblioteca</p> <p>Pagina web contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche/schede-biblioteche/biblioteca-filologia-classica</p> <p>Tel.: +39 0733 258 4288</p> <p>Indirizzo: Via Garibaldi, 20 - 62100 Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Biblioteca di Lettere, Lingue, Mediazione linguistica e Scienze storiche	
Referente	Rossana Angeloro
	e-mail: biblio.lingueestoria@unimc.it
Contatti	<p>Accesso al pubblico: durante gli orari di apertura delle biblioteche</p> <p>Pagina web contatti: https://biblioteche.unimc.it/it/biblioteche/schede-biblioteche/biblioteca-scienze-storiche-lingue-mediazione-linguistica</p> <p>Tel.: +39 0733 258 4084 / 4077</p> <p>Indirizzo: Via Garibaldi, 20 - 62100 Macerata</p>
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Disponibilità oraria durante il servizio bibliotecario	Ore/giorno; giorni/settimana	In linea con orari sedi	Orari biblioteche
	Disponibilità postazioni self-check	N. biblioteche coperte	≥ 30 % sedi	Registro SBA
Trasparenza	Informazioni operative visibili su postazioni	Sì/No	Sì	Verifica postazioni/manuali
Efficacia	Soddisfazione utenti	Valore medio/%	≥ 4/5	Survey annuale utenti
Equità	Stesso livello di servizio per utenti interni/esterni	Sì/No	Sì	Policy SBA

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.18 Comunicazione e promozione dei servizi bibliotecari

Destinatari:

- Studenti
- Assegnisti di ricerca
- Utenti del Polo SBN Marche Sud
- Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Le biblioteche UniMc promuovono e comunicano i propri servizi attraverso: <ul style="list-style-type: none"> – lo sviluppo e l'implementazione del sito biblioteche.unimc.it – la gestione del canale Instagram dedicato (@biblio_unimc) – lo sviluppo del reference on-line con la progettazione grafica e tecnica di guide e tutorial, brochure, locandine e gadget la gestione grafica e dei contenuti di n. 7 bacheche elettroniche disposte in 6 biblioteche d'ateneo (Didattica, Giuridica, Lettere, Scienze della formazione, Economia, Scienze Politiche) attraverso il software Yodeck
Struttura Organizzativa	Area servizi bibliotecari e editoriali – Ufficio tecnologie digitali per le biblioteche
Responsabile amministrativo	Elvira Crema
Modalità di erogazione	On-line per la cura dei contenuti del sito biblioteche.unimc.it , la gestione del canale Instagram @biblio_unimc e del software Yodeck per le bacheche elettroniche ; in presenza attraverso la distribuzione di materiale grafico pubblicitario
Link	https://biblioteche.unimc.it/it e https://www.instagram.com/biblio_unimc/
Modulistica	
Ufficio tecnologie digitali per le biblioteche	
Referente	Sara Morici e-mail: sara.morici@unimc.it
Contatti	https://biblioteche.unimc.it/it e https://www.instagram.com/accounts/onetap/?next=%2F Tel.: +39 0733 258 3993 Indirizzo: P.zza Oberdan 4, 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali di comunicazione attivi	N. canali	≥ 4 (sito, Instagram, bacheche, brochure)	Sito SBA, canale Instagram, software bacheche
Tempestività	Tempo medio per l'elaborazione di un contenuto comunicativo richiesto	Giorni lavorativi	≤ 7 giorni	Registro interno richieste
Trasparenza	Frequenza di aggiornamento dei contenuti delle bacheche digitali	Aggiornamenti/anno	≥ 10	Software bacheche
Efficacia	Copertura di pubblico online (follower Instagram/ visualizzazioni bacheche)	N. follower / visualizzazioni	≥ 1000 follower Instagram ≥ 5000 visualizzazioni annue	Report Instagram e software bacheche

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.19 Eventi culturali (mostre bibliografiche, presentazioni di libri, incontri con autori)

Destinatari:
 ■ Studenti
 ■ Utenti esterni

Descrizione del Servizio	Le biblioteche UniMc organizzano con cadenza regolare mostre bibliografiche, presentazioni di libri, incontri con autori, eventi musicali e cineforum aperti sia alla comunità istituzionale sia a tutta la cittadinanza.
Struttura Organizzativa	Area servizi bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Gli eventi sono tenuti in presenza negli spazi delle biblioteche UniMc e pubblicizzati on-line nei canali istituzionali (sito UniMc e biblioteche.unimc.it, Instagram unimc e biblio_unimc, bacheche elettroniche) e in presenza con materiale grafico
Link	https://biblioteche.unimc.it/it e https://www.instagram.com/biblio_unimc/
Modulistica	Online
Referente	Clementina Fraticelli
Contatti	e-mail: c.fraticelli@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://biblioteche.unimc.it/it ; Instagram biblio_unimc, bacheche elettroniche
	Tel.: 0733 2583990
	Ticketing: [link al servizio se disponibile]
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Partecipazione media per evento	N. partecipanti	≥ 20 persone	Rilevazione presenze
Tempestività	Tempo di pubblicazione anticipata della comunicazione dell'evento	Giorni prima dell'evento	≥ 10 giorni	Log social media e sito
Trasparenza	Presenza online di programma, relatori, partner e finalità	Sì/No	Sì	Pagine evento su sito SBA
Efficacia	Eventi aperti al pubblico universitario e cittadino	N. eventi/anno	≥ 5 eventi	Calendario eventi biblioteche

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

9.20 Supporto e assistenza editoriale alle pubblicazioni (Edizioni Università di Macerata)

Destinatari:
■ Autori e curatori
pubblicazioni EUM

L'utente che vuole pubblicare con EUM può ricavare tutte le informazioni necessarie consultando il sito della casa editrice d'ateneo. Nella sezione 'Pubblica con eum' vengono illustrati, insieme alla configurazione e alle politiche della struttura ('Linee guida' e 'Pratiche etiche'), le fasi del processo editoriale e resi disponibili gli specifici strumenti ('Modulistica' e 'Norme redazionali').

L'**iter di pubblicazione** prevede:

- richiesta del preventivo di massima (costi e tempi) da parte dell'autore/curatore all'Ufficio Amministrativo delle EUM;
- predisposizione e invio del preventivo da parte dell'Ufficio, dopo aver ricevuto il materiale o le informazioni necessarie;
- accettazione del preventivo e compilazione della modulistica di richiesta di pubblicazione da parte dell'autore;
- compilazione del modulo di domanda di pubblicazione, unico per le versioni cartacea e digitale, per le opere ad accesso aperto o protette da copyright a pagamento;
- valutazione da parte degli organi competenti ('Comitato editoriale' e 'Consiglio di direzione');
- processo di revisione paritaria (di norma entro tre mesi dalla presentazione al richiedente viene comunicato l'esito);
- supporto professionale sulla conformità ai requisiti di finanziamento e sulla gestione del copyright e delle licenze Creative Commons;
- stipula del contratto di edizione;
- produzione editoriale: materiali consegnati vengono sottoposti a impaginazione professionale, editing di testo e immagini, correzione di bozze, progettazione grafica di gabbie e copertine;
- assegnazione degli identificativi persistenti alla pubblicazione: l'ISBN ai libri, e l'ISSN ai periodici e alle serie, e infine il DOI per libri e gli articoli in formato digitale.

Tra la disponibilità dei testi definitivi approvati dai revisori e la versione definitiva dei file degli impaginati (sia per la versione a stampa, sia per quella digitale) sono previsti **due mesi**, dettagliati nel modo seguente:

- due settimane per la consegna della prima bozza;
- una settimana per la seconda;
- una settimana per la chiusura del file dell'interno e la realizzazione della copertina.

Le stesse tempistiche vengono proposte agli autori/curatori:

- due settimane per correggere la prima bozza;
- una settimana per correggere la seconda;
- una per approvare interno e copertina e autorizzare la pubblicazione a stampa e/o online.

Ad autorizzazione registrata:

- entro una settimana per la pubblicazione della scheda titolo sul sito EUM (con eventuale full-text);
- ricognizione della tipografia per la tiratura cartacea, se prevista;
- invio dei file per il campione di stampa alla tipografia selezionata;
- revisione e approvazione del campione di stampa;
- invio dei file definitivi per avviare la tiratura.

I **tempi per la stampa**:

- dall'invio dei file per il campione e la realizzazione 3-5 giorni lavorativi;
- dall'invio dei file definitivi alla tiratura 10 giorni lavorativi.

Inoltre, la casa editrice lavora per garantire la disponibilità permanente e la conservazione delle proprie pubblicazioni assicurandone l'accessibilità nel tempo, grazie alla conversione e all'aggiornamento dei formati dei file digitali per conformarsi ai nuovi standard tecnologici e alla presenza su archivi permanenti di materiali bibliografici a scopo di conservazione.

Per quanto riguarda i volumi a stampa, infine, si provvede a effettuare i depositi legali di legge presso le Biblioteche nazionali centrali e le biblioteche regionali entro 60 giorni dalla prima distribuzione.

Struttura Organizzativa	Area Servizi Bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Online e in presenza
Link	https://eum.unimc.it/it/content/14-informazioni-modulistica
Modulistica	Online: http://survey.unimc.it/index.php/284961?lang=it
Ufficio Edizioni Università di Macerata	
Referente	Annateresa Altamura, Carla Moreschini, Ilenia Paciaroni, Agostino Regnicoli (coord.) e-mail: agostino.regnicoli@unimc.it ; annateresa.altamura@unimc.it ; carla.moreschini@unimc.it ; ilenia.paciaroni@unimc.it ; info.ceum@unimc.it
Contatti	Accesso al pubblico: su prenotazione (telefonica o via mail) Tel.: +39 0733 258-60-80; -6099; -60-84; -6081 Indirizzo: Via XX Settembre 5 - 62100 Macerata
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Documentazione disponibile (modulistica, linee guida, regolamento editoriale)	Sì/No	Sì	Sito EUM
Tempestività	Tempo medio di esecuzione fasi tecniche (editing, impaginazione, correzione)	Giorni lavorativi	Variabile per fase, < 45 gg medi totali	Piano produzione interno
Trasparenza	Disponibilità online di informazioni aggiornate sul flusso editoriale	Sì/No	Sì	Sito EUM
Efficacia	N. pubblicazioni evase con regolare deposito legale	N. titoli	100%	Archivio EUM / Ufficio deposito legale

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
--	---------

9.21 Consulenza diritti d'autore e Open Access

Destinatari:

- Autori/autrice e curatori/curatrici pubblicazioni EUM

Descrizione del Servizio	<p>Le EUM adottano un modello editoriale che prevede l'impiego di licenze aperte Creative Commons per le opere frutto di attività di ricerca, consentendo così la massima accessibilità dei contenuti, nel pieno rispetto dell'integrità testuale e dell'attribuzione della paternità intellettuale. A seconda della natura e degli obiettivi della pubblicazione, può essere prevista una versione digitale ad accesso aperto e una versione a stampa destinata alla distribuzione commerciale. Le condizioni d'uso e i diritti riconosciuti sono esplicitati nei contratti editoriali e nelle informazioni a corredo delle opere.</p> <p>Gli autori sono tenuti a garantire l'originalità dei contributi proposti e ad assicurarsi di possedere tutte le autorizzazioni necessarie per l'inclusione di immagini, tavole, estratti testuali o qualsiasi altro materiale protetto da copyright di terzi. La casa editrice contrasta ogni forma di plagio, adottando anche strumenti di controllo volti a prevenire il plagio e l'uso improprio dei contenuti. Le EUM assicurano ad autori/autrici e curatori/curatrici un'adeguata consulenza e assistenza riguardo a scelta, verifica e cessione in relazione alle licenze Creative Commons e al rispetto e alla tutela dei diritti d'autore.</p>
Struttura Organizzativa	Area Servizi Bibliotecari e editoriali
Responsabile amministrativo	Clementina Fraticelli
Modalità di erogazione	Online - Presenza
Link	https://eum.unimc.it/it/content/27-accesso-aperto-copyright-e-licenze
Ufficio Edizioni Università di Macerata	
Modulistica	Online http://survey.unimc.it/index.php/284961?lang=it
Referente	Clementina Fraticelli, Annateresa Altamura
Contatti	e-mail: info.ceum@unimc.it
	Accesso al pubblico: su prenotazione (telefonica o via mail)
	Tel.: +39 0733 258-3990; -6080
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Modalità di erogazione multicanale del servizio	N. canali attivati	≥ 3	Sito EUM, registro attività
Tempestività	Tempo massimo per la redazione e restituzione di pareri o consulenze specifiche	Giorni lavorativi	≤ 10 giorni	Registro interno consulenze
Trasparenza	Chiarezza e accessibilità delle clausole contrattuali su diritti/licenze	Presenza su sito / nei contratti	Sì	Schemi contrattuali
Efficacia	% delle pubblicazioni EUM con licenza CC rispetto al totale	% ultimi 3 anni	≥ 80%	Archivio editoriale

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità

Annuale

10 BENESSERE E WELFARE

AMBITO DI INTERESSE	SERVIZIO
Benessere e Welfare	<ul style="list-style-type: none">10.1 Borse di studio e ulteriori sostegni economici10.2 Servizio collaborazioni studentesche10.3 Erogazioni servizi di supporto al benessere10.4 Servizi per l'inclusione



10.1 Borse di studio e ulteriori sostegni economici

Descrizione del Servizio	Le borse di studio e i sostegni economici vengono assegnati sulla base di criteri di reddito e di merito, favorendo l'accesso agli studi universitari, permettendo di ridurre le barriere economiche e quindi di contrastare l'abbandono agli studi. Alcune borse sono destinate a studentesse e studenti che si immatricolano per la prima volta ad un corso di laurea triennale o a ciclo unico, così come coloro che si iscrivono per la prima volta ad un corso di laurea magistrale. Altre borse sono rivolte a studentesse e studenti, fuori sede in condizioni socio-economiche disagiate, mentre ulteriori contributi sono destinati ai fuori sede e a chi ha sostenuto spese sanitarie o spese per l'alloggio.
Struttura Organizzativa	Area Benessere e Welfare
Responsabile amministrativo	Fiorella de Ciocchis
Modalità di erogazione	Online
Link	https://www.unimc.it/it/iscrizioni/borse-di-studio https://www.unimc.it/it/ateneo/bandi-e-concorsi/bandi-studenti
Modulistica	digitalizzata
Referente	Lorella Ramadù-Mariani
Contatti	e-mail: lorella.ramadu@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-benessere-e-welfare
	Tel.: 07332586060
	Indirizzo: https://www.unimc.it/it/iscrizioni/borse-di-studio https://www.unimc.it/it/ateneo/bandi-e-concorsi/bandi-studenti
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità				
Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 2 (e-mail, telefono, helpdesk)	Infostudenti, valore autodichiarato dal Responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta delle richieste ricevute via mail	Numero giorni lavorativi	≤ 6 giorni	Valore autodichiarato dal Responsabile
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Tempestivo	Valore autodichiarato dal Responsabile
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	≥ 90%	Valore autodichiarato dal Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Indagini Progetto Good Practice

Destinatari:

■ Studenti

10.2 Servizio collaborazioni studentesche

Descrizione del Servizio	Bando di concorso per l'assegnazione di contratti di collaborazione studentesca per l'anno 2025 rivolto a studenti iscritti nell'a.a. di riferimento un corso di laurea triennale o a ciclo unico o magistrale
Struttura Organizzativa	Area Benessere e Welfare
Responsabile amministrativo	Fiorella de Ciocchis
Modalità di erogazione	Online /in presenza
Link	https://www.unimc.it/it/welfare
Modulistica	digitalizzata
Referente	Brunella Paoli
Contatti	e-mail: part.time@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 10:00 alle ore 13:00
	Tel.: 0733-2586038
	Indirizzo: Via don Minzoni, 17
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	numero	≥ 3 (e-mail, telefono, sportello su appuntamento)	Valore autodichiarato dal Responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta delle richieste ricevute via mail	Numero giorni lavorativi	< 6 giorni	Valore autodichiarato dal Responsabile
Trasparenza	Regolamento, bando annuale, contatti pubblicati nel sito web	si/no	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	≥ 90%	Valore autodichiarato dal Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	In via di definizione

10.3 Erogazione di servizi di supporto al benessere

Descrizione del Servizio	Il Servizio di consulenza psicologica è un servizio gratuito che offre agli studenti una possibilità di ascolto, di orientamento e di supporto psicologico. Il servizio è gratuito e comprende cicli di colloqui con operatori specializzati. Il Servizio di Mindfulness è un servizio gratuito che offre agli studenti e a tutta la comunità accademica percorsi di mindfulness, in gruppo. Il Servizio di Life coaching è un servizio gratuito, individuale o a gruppo.
Struttura Organizzativa	Area Benessere e Welfare
Responsabile amministrativo	Fiorella de Ciocchis
Modalità di erogazione	In presenza e Online
Link	https://www.unimc.it/it/welfare
Modulistica	digitalizzata
Servizio consulenza psicologica – area Benessere e welfare	
Referente	Brunella Paoli
Contatti	e-mail: consulenza.psicologica@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 10:00 alle ore 13:00
	Tel.: 0733-2586004
	Università di Macerata: Consulenza psicologica
Indirizzo: Via don Minzoni, 17	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Servizio life coaching – Area Benessere e welfare	
Referente	Brunella Paoli
Contatti	e-mail: lifecoach@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 10:00 alle ore 13:00
	Tel.: 0733-2586004
	Università di Macerata: life coaching
Indirizzo: Via don Minzoni, 17	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami
Servizio Mindfulness – Area Benessere e welfare	
Referente	Brunella Paoli
Contatti	e-mail: brunella.paoli@unimc.it
	Accesso al pubblico: dalle ore 10:00 alle ore 13:00
	Tel.: 0733-2586004
	https://www.unimc.it/it/servizi-agli-studenti/salute-sport-e-benessere/mindfulness
Indirizzo: servizio mindfulness	
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	numero	≥ 3 (e-mail, telefono, appuntamento)	Valore autodichiarato dal Responsabile

Tempestività	Tempo medio di risposta delle richieste ricevute via mail	numero	≤ 5 giorni	Valore autodichiarato dal Responsabile
Trasparenza	presenza di informazioni sul sito web	si/no	si	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	≥ 90%	Valore autodichiarato dal Responsabile
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	n. lingue straniere	≥ 1 (inglese)	Valore autodichiarato dal Responsabile

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario interno di Customer Satisfaction

Destinatari:

■ Studenti

10.4 Servizi per l'inclusione

Descrizione del Servizio	<p>Il Servizio per l'inclusione mette a disposizione degli studenti e delle studentesse con certificazioni di disabilità o DSA, attuali e potenziali, servizi dedicati volti a favorire l'inclusione nella comunità Unimc.</p> <p>Gli studenti e le studentesse con disabilità o DSA che intendono usufruire dei servizi di supporto allo studio, per la prima volta, devono preliminarmente fare un colloquio con gli operatori dell'Ufficio, da concordare secondo le modalità specificate nel sito (può tenersi in presenza o online).</p> <p>I servizi dedicati sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tutorato specializzato (supporto accademico, mediazione con i docenti e aiuto nei percorsi di tirocinio) - Tutorato peer to peer (prendi appunti e accompagnamento a lezione) - Tutorato disciplinare alla pari (supporto disciplinare per la preparazione degli esami) - Dispositivi informatici specifici e testi in formato digitale - Accompagnamento con mezzo attrezzato all'interno del comune di Macerata
Struttura Organizzativa	Area Benessere e Welfare
Responsabile amministrativo	Fiorella de Ciocchis
Modalità di erogazione	Online e/o in presenza
Link	https://www.unimc.it/it/servizi-agli-studenti/servizio-disabilita-e-dsa
Modulistica	digitalizzata
Referente	Lorella Ramadù-Mariani
Contatti	e-mail: lorella.ramadu@unimc.it
	Accesso al pubblico: https://www.unimc.it/it/ateneo/amministrazione/area-benessere-e-welfare
	Tel.: 07332586060
	Indirizzo: https://www.unimc.it/it/servizi-agli-studenti/servizio-disabilita-e-dsa
Reclami	https://www.unimc.it/it/qualita/segnalazioni-e-reclami

Standard di qualità

Dimensioni	Indicatore	Unità di misura	Target	Fonte dati
Accessibilità	Canali disponibili e presidiati per l'accesso al servizio	Numero	≥ 3 (e-mail, telefono, sportello su appuntamento, helpdesk)	Infostudenti, valore autodichiarato dal Responsabile
Tempestività	Tempo medio di risposta delle richieste ricevute via mail	Numero giorni lavorativi	≤ 6 giorni	Valore autodichiarato dal Responsabile
Trasparenza	Presenza di informazioni sul sito web relative a contatti e servizi	Sì/No	Sì	Sito web
Efficacia	Volume di richieste gestite rispetto al totale	%	≥ 90%	Valore autodichiarato dal Responsabile
Flessibilità	Evasione richieste anche in lingue straniere	n. lingue straniere	≥ 1 (inglese)	Valore autodichiarato dal Responsabile

Empatia	Erogazione di un servizio personalizzato, capace di andare incontro alle reali esigenze individuali dell'utente	n. di misure organizzative predisposte per rendere la capacità di ascolto degli Operatori di front-office flessibile rispetto ai reali bisogni individuali dei singoli utenti	≥ 2 (sportello su appuntamento, sede colloquio opportuna in relazione alla disabilità, affiancamento per futuri studenti/esse in visita alle sedi universitarie)	Valore autodichiarato dal Responsabile
----------------	---	---	--	--

Monitoraggio e aggiornamento degli standard di qualità	Annuale
Indagini sul grado di soddisfazione degli utenti	Questionario interno di Customer Satisfaction