



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

Università di Bologna  
Dipartimento delle Arti

# Carta dei Servizi del Dipartimento



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

## Sommario

Carta dei Servizi del Dipartimento.....	1
Introduzione .....	3
Con società e impresa .....	4
Divulgazione scientifica, attività culturali e patrocini .....	4
1.1 Eventi e iniziative per la divulgazione, valorizzazione e condivisione della ricerca.....	4



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

## Introduzione

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di comunicazione e trasparenza verso gli utenti (interni ed esterni) dei servizi erogati e dei processi gestiti.

La carta dei servizi viene introdotta in Ateneo nel 2014; vengono rilevati prevalentemente i servizi interni. Seguono due aggiornamenti, nel 2020 e nel 2024, necessari per recepire da un lato la nuova struttura organizzativa e dall'altro sviluppare le sezioni dedicate rispettivamente agli indicatori e standard di qualità e al monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti, oltre che ampliare la rilevazione comprendendo anche i servizi rivolti ad una utenza esterna.

Nel 2025 si avviano i lavori per la definizione della carta dei servizi dei dipartimenti, contestualmente ai lavori di revisione dei siti web. Nella definizione dei servizi, viene data priorità all'ambito *con società e impresa*. Si tratta di uno sviluppo progressivo, il cui obiettivo è quello di portare a termine l'implementazione per tutti i dipartimenti entro il 2026.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.lgs. n.33/2013 come modificato dal D.lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati
- D.lgs. n. 222 del 13 dicembre 2023, recante "Disposizioni in materia di riqualificazione dei servizi pubblici per l'inclusione e l'accessibilità, in attuazione dell'articolo 2, comma 2, lettera e), della legge 22 dicembre 2021, n. 227" prescrive che nella carta dei servizi vengano indicati i livelli di qualità dei servizi erogati relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità
- Delibera CiVIT n. 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità)
- Delibera CiVIT n. 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) della Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (e-government, trasparenza e amministrazione digitale).

Nell'approccio all'individuazione e definizione dei servizi è stata privilegiata una visione per processo rispetto a quella organizzativa, per facilitare l'accesso e la lettura da parte dell'utenza/stakeholder.

Per ogni servizio è comunque sempre riportata l'informazione dell'articolazione organizzativa responsabile del servizio.

Per ciascun servizio sono individuate e descritte le seguenti informazioni:

- descrizione del servizio, ovvero le caratteristiche principali;
- destinatari del servizio;
- Unità Organizzativa responsabile dell'erogazione del servizio, con indicazione dei relativi contatti e canali di accesso (a chi rivolgersi);
- modalità di erogazione, con le quali i destinatari interessati possono richiedere e ottenere le informazioni;
- modalità di reclamo;



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

- link utili.

Ogni servizio è poi corredato da un'ulteriore sezione riguardante le *dimensioni di qualità* del servizio e relativi indicatori, come previsto dalla Delibera Civit 3/2012, in particolare:

- Accessibilità,
- Tempestività,
- Trasparenza
- Efficacia

## Con società e impresa

### Divulgazione scientifica, attività culturali e patrocini

#### 1.1 Eventi e iniziative per la divulgazione, valorizzazione e condivisione della ricerca

##### DESCRIZIONE

Il Dipartimento promuove attività di *Public Engagement* finalizzate a valorizzare, condividere e rendere accessibile la ricerca scientifica alla società, attraverso il coinvolgimento attivo di scuole, cittadini, istituzioni, imprese e media.

Le iniziative includono:

- eventi di divulgazione scientifica rivolti al grande pubblico, come seminari, presentazioni di libri, festival, spettacoli teatrali, concerti;
- progetti educativi e di orientamento rivolti alle scuole, laboratori didattici, progetti di micro-credenziali;
- iniziative di comunicazione istituzionale e scientifica, tramite media e canali social, dirette *streaming*;

Tutte le attività si sviluppano in coerenza con le politiche di Terza Missione dell'Ateneo e con gli obiettivi di apertura, trasparenza e responsabilità sociale della ricerca universitaria.

##### A CHI È DESTINATO

- Associazioni, Fondazioni e Istituzioni Culturali
- Cittadinanza
- Comitati Scientifici
- Aziende
- Scuole

##### A CHI RIVOLGERSI

Commissione Terza Missione del Dipartimento delle Arti  
Palazzo Marescotti Brazzetti | via Barberia 4, Bologna - 40123 Bologna |  
[dar.societa.impresa@unibo.it](mailto:dar.societa.impresa@unibo.it)



ALMA MATER STUDIORUM  
UNIVERSITÀ DI BOLOGNA

#### MODALITÀ EROGAZIONE/RICHIESTA

Le aziende e gli altri soggetti interessati possono inviare la propria richiesta all'indirizzo:  
[dar.societa.impresa@unibo.it](mailto:dar.societa.impresa@unibo.it)

#### MODALITÀ RECLAMI

L'utente può effettuare segnalazioni tramite e-mail all'indirizzo [dar.societa.impresa@unibo.it](mailto:dar.societa.impresa@unibo.it)

#### LINK UTILI

Il calendario degli eventi organizzati dal Dipartimento è disponibile ai seguenti link:

<https://site.unibo.it/damslab/it/eventi>

<https://dar.unibo.it/it/agenda-eventi>

<https://site.unibo.it/cricc/it/agenda>

#### INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Dimensioni	Indicatori	Unità di misura	Valore 2024
Accessibilità	Canali disponibili per l'accesso al servizio	Numero di canali	1 (e-mail)
Tempestività	Tempo medio di risposta alle richieste di informazioni	Giorno lavorativo	3
Trasparenza	Aggiornamento sul sito web delle informazioni utili	Tempo di aggiornamento	Trimestrale
Efficacia oggettiva	In via di definizione		