



UNIVERSITÀ
DI TRENTO



Carta dei Servizi

Università degli Studi di Trento



UNIVERSITÀ
DI TRENTO

Carta dei Servizi



Sommario

| | |
|--|----|
| Premessa: | 4 |
| 1. DIREZIONE GENERALE | 7 |
| 1.1 Amministrazione trasparente ed accesso civico semplice | 7 |
| 1.2 Accesso civico generalizzato (FOIA)..... | 8 |
| 2. DIREZIONE COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE | 9 |
| 2.1 Alumni..... | 9 |
| 2.2 Associazioni studentesche universitarie | 10 |
| 2.3 Fundraising | 11 |
| 2.4 Job Guidance | 12 |
| 3. DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI | 13 |
| 3.1 Orientamento all'ingresso..... | 13 |
| 3.2 ISEE e Contribuzione..... | 14 |
| 3.3 Selezione futuri studenti | 15 |
| 3.4 Selezione futuri dottorandi..... | 16 |
| 3.5 Reperimento finanziamenti per corsi di dottorato | 17 |
| 3.6 Futuri studenti/dottorandi internazionali incoming | 18 |
| 3.7 Formazione linguistica, verifica certificazione competenze linguistiche..... | 19 |
| 3.8 Selezione per formazione insegnanti..... | 20 |
| 3.9 Esami per l'abilitazione all'esercizio della professione | 21 |
| 3.10 Alternanza scuola lavoro | 22 |
| 4. DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE | 23 |
| 4.1 Sale e spazi per convegni | 23 |
| 4.2 Parcheggio Ex-Cte (Città della Dello Studente)..... | 24 |
| 4.3 Foresterie per Visiting Professors | 25 |
| 5. DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE | 26 |
| 5.1 Concorsi e Selezioni..... | 26 |
| 5.2 Accoglienza personale docente e ricercatore straniero..... | 27 |
| 6. DIREZIONE SERVIZI ALLA RICERCA E VALORIZZAZIONE | 28 |
| 6.1 Formazione ed informazione su bandi competitivi | 28 |
| 6.2 Presentazione di proposte di progetti di ricerca..... | 30 |



| | | |
|-----------|--|-----------|
| 6.3 | Negoziazione dei progetti di ricerca finanziati..... | 32 |
| 6.4 | Parere del comitato etico per la ricerca..... | 34 |
| 6.5 | Supporto alla ricerca sanitaria | 36 |
| 6.6 | Protezione della proprietà intellettuale | 37 |
| 6.7 | Valorizzazione della proprietà intellettuale | 39 |
| 6.8 | Creazione e accreditamento di start up di ateneo | 41 |
| 6.9 | Gestione progetti nazionali, ue e internazionali | 43 |
| 6.10 | Gestione progetti a finanziamento PNRR..... | 45 |
| 6.11 | Selezione personale esterno della ricerca polo collina..... | 47 |
| 6.12 | Open data di ateneo..... | 49 |
| 7. | DIREZIONE SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI | 50 |
| 7.1 | Consultazione, prestito e prestito interbibliotecario provinciale..... | 50 |
| 7.2 | Prestito nazionale e internazionale e fornitura di documenti | 52 |
| 7.4 | Consulenza bibliografica..... | 54 |
| 7.5 | Discovery (ricerca online di fonti bibliografiche)..... | 56 |
| 7.6 | Attività culturali a cura delle Biblioteche UniTrento | 57 |
| 7.7 | Formazione (Information Literacy) | 59 |
| 7.8 | Spazi delle biblioteche per studio e ricerca | 60 |
| 7.9 | Fotocopie, stampe e scansioni | 62 |
| 7.10 | Archivi Digitale DSpace | 64 |



Premessa:

La Carta dei Servizi dell'Università di Trento è uno strumento di trasparenza e comunicazione con l'utenza, che risponde ai principi sanciti dal **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** in materia di **trasparenza, pubblicità e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni**, e si conforma alle **Linee Guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC)** in materia di **prevenzione della corruzione e promozione dell'integrità**.

Nell'ambito del proprio impegno verso un'amministrazione aperta, accessibile e orientata alla qualità, l'Ateneo ha adottato questo documento con l'obiettivo di:

- **Garantire agli utenti**, quali cittadini, imprese e istituzioni, un **quadro semplice, chiaro e consapevole** di tutti i servizi erogati;
- **Individuare il responsabile di ciascun servizio**, i canali di contatto e le modalità di interlocuzione;
- **Promuovere una cultura del miglioramento continuo**, attraverso meccanismi sistematici di monitoraggio, valutazione e revisione degli **standard di qualità**.

Per la definizione e la rendicontazione degli standard di servizio, l'Università adotta **quattro dimensioni di qualità**, in linea con le buone pratiche del settore pubblico:

Dimensione Descrizione

Accessibilità Garantire la fruizione dei servizi, considerando aspetti spaziali, temporali e multicanale (in presenza, online, telefonico).

Tempestività Garantire tempi certi tra la richiesta dell'utente e la sua presa in carico, con il supporto di Service Level Agreement (SLA).

Trasparenza Fornire informazioni complete, comprensibili e facilmente reperibili su procedure, tempi e referenti.

Efficacia Raggiungere gli obiettivi prefissati per ciascun servizio.

La Carta dei Servizi è pensata per rispondere alle esigenze dell'**utenza esterna**, mentre gli **utenti interni** — studenti, dottorandi, assegnisti, personale docente e ricercatore, personale tecnico-amministrativo — dispongono di canali dedicati per l'accesso ai servizi.



Gli utenti esterni cui la Carta si rivolge comprendono in via esemplificativa:

- Cittadini
- Mondo della Scuola
- Futuri studenti
- Laureati e Alumni
- Studenti e dottorandi internazionali incoming
- Visiting professor
- Imprese, enti privati e professionisti
- Enti pubblici e territoriali

La Carta copre i servizi rivolti alla generalità degli utenti esterni, **escludendo quelli regolati da specifici rapporti contrattuali con enti pubblici o privati.**

La Carta dei Servizi è inoltre **uno strumento dinamico**, soggetto ad aggiornamenti periodici, basati:

- sull'evoluzione normativa;
- sui riscontri raccolti dagli utenti;
- sugli esiti delle attività di monitoraggio della qualità.

Per ciascun servizio, la Carta riporterà le seguenti informazioni:

- **Descrizione del servizio;**
- **Destinatari del servizio;**
- **Struttura responsabile;**
- **Modalità di contatto** per informazioni, attivazione e supporto;
- **Modalità di erogazione del servizio;**
- **Modalità di presentazione reclami;**
- **Link utili.**

L'Università di Trento si impegna a garantire **standard elevati di qualità**, promuovendo l'**accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia** dei servizi offerti, nella convinzione che una pubblica amministrazione moderna



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

debba porsi come partner affidabile e responsabile nei confronti della società civile.

Luglio 2025



1. DIREZIONE GENERALE

1.1 Amministrazione trasparente ed accesso civico semplice

Utenti: cittadini, stakeholder, strutture dell'Amministrazione centrale, strutture dipartimentali.

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Il servizio, secondo le indicazioni del Responsabile anticorruzione e della Responsabile per la Trasparenza, provvede all'implementazione e all'aggiornamento completo della sezione Amministrazione trasparente del portale di Ateneo, curando altresì le istanze di accesso civico semplice riguardanti i dati soggetti a pubblicazione obbligatoria secondo le normative vigenti |
| Struttura organizzativa | Ufficio Partecipazioni esterne e Prevenzione della corruzione – Direzione Generale |
| Responsabile e referente | Stefano Mariucci |
| Contatti | Indirizzo Via Calepina, 14- 38122 Trento E-mail: trasparenza.prevenzionecorruzione@unitn.it Tel. +39 0461 283366 e +39 0461 281372 Orari di apertura al pubblico: Lunedì – venerdì: 10,00 – 12,00 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail trasparenza.prevenzionecorruzione@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono |
| Link utili | https://www.unitn.it/amministrazione-trasparente |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, pec, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giornate lavorative |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni sono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo https://www.unitn.it/amministrazione-trasparente ed attraverso mail o pec mirate su target specifici |
| Efficacia | Attestazioni del Nucleo di Valutazione degli obblighi di pubblicazione | https://www.unitn.it/amministrazione-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/organismi-indipendenti-o-nuclei-di-valutazione-o-altri-con-funzioni-analoghe-0 |



1.2 Accesso civico generalizzato (FOIA)

Utenti: cittadini, stakeholder, strutture dell'Amministrazione centrale, strutture dipartimentali.

| | |
|---------------------------------|---|
| Descrizione del servizio | <p>Il servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gestisce l'accesso civico generalizzato di prima istanza, interagendo con tutte le strutture – sia amministrative e tecniche che di didattica e ricerca, dell'Ateneo – che detengono i dati e/o i documenti oggetto delle istanze; • cura l'iter riguardante l'eventuale richiesta di riesame indirizzata al Responsabile per la Prevenzione della corruzione (RPC) in caso di diniego totale o parziale dell'accesso civico generalizzato in prima istanza. • pubblica il Registro degli accessi nell'apposita sezione di Amministrazione Trasparente (<i>Altri contenuti – accesso civico e documentale</i>) e lo aggiorna immediatamente |
| Struttura organizzativa | Ufficio Partecipazioni esterne e Prevenzione della corruzione – Direzione Generale |
| Responsabile e referente | Stefano Mariucci, Silvia Raia |
| Contatti | <p>Indirizzo Via Calepina, 14- 38122 Trento E-mail: trasparenza.prevenzionecorruzione@unitn.it Tel. +39 0461 283366 e +39 0461 281372 Orari di apertura al pubblico: Lunedì – venerdì: 10,00 – 12,00 Specifica apply per l'accesso civico generalizzato: https://webapps.unitn.it/form/it/Web/CreaDomandaEmail/amm/RichiestaAccessoCivico</p> |
| Modalità di erogazione | E-mail, pec, telefono (per fornire informazioni alle strutture che detengono i dati o gli atti oggetto dell'istanza) |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/amministrazione-trasparente |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, pec, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giornate lavorative |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Il Registro degli accessi – consultabile in Amministrazione Trasparente – fornisce tutti i dati riguardanti le istanze ricevute nell'anno di riferimento |
| Efficacia | Numero delle istanze ricevute e trattate | https://www.unitn.it/it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/accesso-civico-e-documentale |



2. DIREZIONE COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE

2.1 Alumni

Utenti: Alumni

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Realizzazione ed erogazione dei servizi alla comunità Alumni UniTrento, in particolare servizi di organizzazione eventi, formazione e mentoring, erogazione premi di laurea |
| Struttura organizzativa | Ufficio Alumni e Fundraising- Divisione Progetti Speciali - Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne. |
| Responsabile o Referente | Haidi Garulli |
| Contatti | Indirizzo. Via Calepina, 14- 38122 Trento E-mail. alumni@unitn.it Tel. +39 0461 283229 |
| Modalità per presentare reclamo | alumni@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, eventi in presenza e on line |
| Link utili | www.alumni.unitn.it https://www.unitn.it/it |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: www.alumni.unitn.it https://www.unitn.it/it Comunicazioni attraverso mailing mirate Comunicazione attraverso canali social Alumni |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | In fase di definizione per eventi Questionari per formazione Questionari per mentoring Numero premi erogati su base annua |



2.2 Associazioni studentesche universitarie

Utenti: Privati, Imprese, Enti

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Gestione accreditamento, assegnazione spazi, raccolta richieste contributi |
| Struttura organizzativa | Ufficio Alumni e Fundraising- Divisione Progetti Speciali - Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne. |
| Responsabile o Referente | Haidi Garulli |
| Contatti | Indirizzo. Via Calepina, 14- 38122 Trento E-mail.associazionistudentesche@unitn.it Tel. +39 0461 283229 |
| Modalità per presentare reclamo | associazionistudentesche@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, eventi in presenza e on line |
| Link utili | https://www.unitn.it/it |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: https://www.unitn.it/it |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | In fase di definizione |



2.3 Fundraising

Utenti: Privati, Imprese, Enti

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione donazioni e sponsorizzazioni a favore dell'Ateneo |
| Struttura organizzativa | Ufficio Alumi e Fundraising- Divisione Progetti Speciali - Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne. |
| Responsabile o Referente | Haidi Garulli |
| Contatti | Indirizzo. Via Calepina, 14- 38122 Trento E-mail.fundraising@unitn.it Tel. +39 0461 283229 - 282891 |
| Modalità per presentare reclamo | fundraising@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, eventi in presenza e on line |
| Link utili | www.donazioni.unitn.it https://www.unitn.it/it |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: www.alumni.unitn.it https://www.unitn.it/it Comunicazioni attraverso mailing mirate Comunicazione attraverso canali social |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | % di donazioni concluse nell'anno (invio bollettino PagoPa) % di contratti di sponsorizzazione conclusi nell'anno |



2.4 Job Guidance

Utenti: Studenti e studentesse dei corsi di laurea di I e II livello, Laureati, Dottorandi, Imprese, Enti pubblici e privati, Professionisti, comunità e territorio.

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Realizzazione ed erogazione dei servizi di tirocinio e placement |
| Struttura organizzativa | Ufficio Job Guidance- Divisione Rapporti con il mondo del Lavoro e Territorio- Direzione Comunicazione e Relazioni Esterne. |
| Responsabile o Referente | Laura Braico |
| Contatti | Indirizzo. Via Calepina, 14- 38122 Trento E-mail. jobguidance@unitn.it Tel. +39 0461 283200 Orari di centralino telefonico: Da lunedì a venerdì: 10:00-12:00 |
| Modalità per presentare reclamo | jobguidance@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, eventi/appuntamenti fisici e on line |
| Link utili | https://www.jobguidance.unitn.it/ https://www.unitn.it/it |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono e appuntamenti fisici e on line |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: https://www.jobguidance.unitn.it/ https://www.unitn.it/it Comunicazioni attraverso mailing mirate Comunicazione attraverso canali social dell'ufficio (linkedin, Instagram e Facebook) e di Ateneo |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice https://www.almalaurea.it/gli-atenei/universita-di-trento |



3. DIREZIONE DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI

3.1 Orientamento all'ingresso

Utenti: Futuri Studenti

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Attività rivolte ai futuri studenti del I e II ciclo: eventi in Ateneo, fiere scolastiche, incontri informativi e partecipazione a iniziative territoriali. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Orientamento |
| Responsabile o Referente | Francesca Pizzini – Responsabile Ufficio Orientamento |
| Contatti | Ufficio Orientamento Via Verdi, 6 – 38122 Trento Tel. +39 0461 283207 Email: orienta@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, front-office online e in presenza, telefono |
| Link utili | https://orienta.unitn.it/ https://orienta.unitn.it/come-scegliere/377/procedure-di-ammissione |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.2 ISEE e Contribuzione

Utenti: Futuri Studenti e studenti iscritti

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Servizi relativi alla contribuzione studentesca, al diritto allo studio, gestione delle certificazioni ISEE.. |
| Struttura organizzativa | Divisione Servizi Online e Supporto Utenti |
| Responsabile o Referente | Fabio Romagnoli – Responsabile Divisione Servizi Online e Supporto Utenti |
| Contatti | Divisione Servizi Online e Supporto Utenti Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email helptassestudenti@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione Link utili | E-mail, front-office online e in presenza, telefono https://www.unitn.it/it/studiare/tasse-borse-alloggi |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.3 Selezione futuri studenti

Utenti: Futuri Studenti

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Selezione e ammissione, con predisposizione test, gestione somministrazione e definizione graduatorie per i corsi di I e II livello. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Ammissioni e Inclusione |
| Responsabile o Referente | Manuela Paolino – Responsabile Ufficio Ammissioni e Inclusione |
| Contatti | Ufficio Ammissioni e Inclusione Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email: dir.dss@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, front-office online e in presenza, telefono |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/ammissioni-2025 https://www.unitn.it/it/studiare/iscriversi/guida-alle-iscrizioni |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.4 Selezione futuri dottorandi

Utenti: Futuri dottorandi

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Bandi, gestione candidature e procedure selettive per l'accesso ai corsi di dottorato. |
| Struttura organizzativa | Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione |
| Responsabile o Referente | Barbara Carner – Responsabile Divisione Supporto Corsi di dottorato e Alta Formazione |
| Contatti | Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email: phd.office-cssh@unitn.it Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione Via Sommarive, 14 - 38123 Povo - Trento phd.office-st@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, front-office online e in presenza, telefono |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/studiare/corsi/dottorati-di-ricerca https://www.unitn.it/it/studiare/isciversi/guida-alle-ammissioni/dottorati-di-ricerca |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.5 Reperimento finanziamenti per corsi di dottorato

Utenti: dottorandi

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Definizione convenzioni, gestione budget e monitoraggio finanziamenti per borse e attività dei corsi di dottorato. |
| Struttura organizzativa | Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione |
| Responsabile o Referente | Barbara Carner – Responsabile Divisione Supporto Corsi di dottorato e Alta Formazione |
| Contatti | Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email: phd.office-cssh@unitn.it Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione Via Sommarive, 14 - 38123 Povo - Trento phd.office-st@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, front-office online e in presenza, telefono |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/studiare/tasse-borse-alloggi/borse-e-premi/borse-di-dottorato |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.6 Futuri studenti/dottorandi internazionali incoming

Utenti: futuri studenti e dottorandi stranieri

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Accoglienza, assistenza e gestione dei servizi per studenti e dottorandi internazionali in entrata, inclusa la selezione. |
| Struttura organizzativa | Mobilità Internazionale dei Poli (Collina, Città, Rovereto) |
| Responsabile o Referente | Lorenza Zuccatti, Monica Berti, Michele Dell'Orco – Responsabili Uffici Mobilità Internazionale (Polo Città, Collina, Rovereto) |
| Contatti | <p>Mobilità Internazionale Polo Città Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email: mobility-ssh@unitn.it</p> <p>Mobilità Internazionale Polo Collina Via Sommarive, 5 - 38123 Povo Email: mobility-st@unitn.it</p> <p>Mobilità Internazionale Polo Rovereto Corso Bettini, 84 - 38068 Rovereto Email: mobility-cs@unitn.it</p> |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, front-office online e in presenza, telefono |
| Link utili | <p>https://www.unitn.it/it/internazionale/venire-unitrento/opportunita-di-scambio/studenti-arrivo</p> <p>https://www.unitn.it/en/international/coming-unitrento</p> |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.7 Formazione linguistica, verifica certificazione competenze linguistiche

Utenti: Studenti, personale universitario e utenti esterni

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Offerta di corsi di lingua con modalità in presenza o in autoapprendimento. Prove di conoscenza linguistica, esami certificativi per il riconoscimento di certificazioni internazionali. |
| Struttura organizzativa | Centro Linguistico e Gestione Offerta Linguistica |
| Responsabile o Referente | Daniela Paolino – Responsabile Divisione Centro Linguistico e Test Center di Ateneo |
| Contatti | Centro Linguistico e Gestione Offerta Linguistica Via Verdi, 8 – 38122 Trento Tel. +39 0461 283460 Email: cla@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione Link utili | E-mail, front-office online e in presenza, telefono https://www.cla.unitn.it/ |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.8 Selezione per formazione insegnanti

Utenti: futuri insegnanti

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione dei corsi abilitanti e di sostegno, organizzazione esami, raccordo con il Centro FIRS e il sistema scolastico trentino. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Formazione Insegnanti |
| Responsabile o Referente | Michele Dell'Orco – Responsabile Ufficio Formazione Insegnanti |
| Contatti | Ufficio Formazione Insegnanti Corso Bettini, 84 – 38068 Rovereto (TN) Tel. +39 0464 808641 Email: formazioneinsegnanti@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione Link utili | E-mail, front-office online e in presenza, telefono https://formazioneinsegnanti.unitn.it/ |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.9 Esami per l'abilitazione all'esercizio della professione

Utenti: Candidati agli esami per l'abilitazione professionale

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Raccolta delle domande di partecipazione, supporto alle commissioni, gestione amministrativa in raccordo con Ministero e Ordini professionali. |
| Struttura organizzativa | Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione |
| Responsabile o Referente | Barbara Carner – Responsabile Divisione Supporto Corsi di dottorato e Alta Formazione |
| Contatti | Supporto Corsi di Dottorato e Alta Formazione Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email: phd.office-cssh@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione Link utili | E-mail, front-office online e in presenza, telefono https://www.unitn.it/ateneo/892/esami-di-stato |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



3.10 Alternanza scuola lavoro

Utenti: Studenti delle scuole secondarie superiori

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione in sinergia con la Provincia Autonoma di Trento di percorsi scuola-lavoro e rapporti con le istituzioni scolastiche. |
| Struttura organizzativa | Direzione Didattica e Servizi agli Studenti, in raccordo con DRUO |
| Responsabile o Referente | Paolo Zanei – Responsabile Direzione Didattica e Servizi agli Studenti |
| Contatti | Direzione Didattica e Servizi agli Studenti Via Tommaso Gar, 16/2 – 38122 Trento Email: Alternanza@unitn.it |
| Modalità per presentare reclamo | dir.dss@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, front-office online e in presenza, telefono |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/ateneo/chi-siamo/unitrento-schools/alternanza-scuola-lavoro |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello on line e fisico |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo (vedi Link utili) |



4. DIREZIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

4.1 Sale e spazi per convegni

Utenti: Enti pubblici e territoriali, Enti privati e professionali, Associazioni e Imprese

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | L'Ateneo dispone di spazi (aule, saloni espositivi, sale convegni). Tali spazi possono essere resi disponibili a soggetti terzi, esterni all'Ateneo, a titolo oneroso. Le richieste vengono valutate caso da un ufficio preposto agli spazi. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Servizi Generali - Divisione Real Estate e Facility Management - Direzione Patrimonio Immobiliare Università degli Studi di Trento Via Rosmini, 70 - 38122 Trento |
| Responsabile o Referente | Alessandro D'Este |
| Contatti | Indirizzo https://www.unitn.it/it/sedi/sale-e-spazi-convegni E-mail. richiesta.spazieventi@unitn.it Tel. +39 0461 283159 Orari di apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì: 10:00-12:00 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. richiesta.spazieventi@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/sedi/sale-e-spazi-convegni |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 5 giornate lavorative |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: https://www.unitn.it/it/sedi/sale-e-spazi-convegni |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | In fase di definizione |



4.2 Parcheggio Ex-Cte (Cittadella Dello Studente)

Utenti: Enti pubblici e territoriali, Enti privati e professionali, Associazioni e Imprese, privati cittadini

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | L'Ateneo dispone di un'area adibita a parcheggio auto presso l'area denominata ex.CTE (Cittadella dello studente) in via Briamasco a Trento. Il parcheggio è dotato di una biglietteria automatica, con ticket a rotazione o abbonamenti. Il parcheggio inoltre può essere reso disponibile, per l'intera superficie o parzialmente, in via esclusiva e per l'intera giornata a titolo oneroso. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Servizi Generali - Divisione Real Estate e Facility Management - Direzione Patrimonio Immobiliare |
| Responsabile o Referente | Alessandro D'Este |
| Contatti | Indirizzo: https://www.unitn.it/it/sedi/contatti-e-orari/parcheggio-cittadella-dello-studente E-mail. uff.accoglienzapersonale@unitn.it ; segr.dir.pi@unitn.it ; richiesta.spazieventi@unitn.it (per prenotazione dell'intero parcheggio) Tel. +39 0461 281291 320/4355624 (dopo le 20.00) Orari di apertura al pubblico (parcheggio): Da lunedì a sabato: 08:00-21:00 esclusi i festivi (l'orario può variare nel corso dell'anno) |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. uff.accoglienzapersonale@unitn.it ; segr.dir.pi@unitn.it |
| Modalità di erogazione | Pagamento automatico. E-mail o telefono per abbonamenti/prenotazioni |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/sedi/contatti-e-orari/parcheggio-cittadella-dello-studente |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 5 giornate lavorative |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: https://www.unitn.it/it/sedi/contatti-e-orari/parcheggio-cittadella-dello-studente |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | In fase di definizione |



4.3 Foresterie per Visiting Professors

Utenti: Visiting Professors

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | L'Ateneo dispone di appartamenti da due o quattro posti letto che può rendere disponibili, a titolo oneroso a Visiting Professors. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Servizi Generali - Divisione Real Estate e Facility Management - Direzione Patrimonio Immobiliare |
| Responsabile o Referente | Alessandro D'Este |
| Contatti | Indirizzo: in fase di definizione E-mail. foresteria@unitn.it Tel. +39 0461 281125 Orari di apertura al pubblico: Da lunedì a venerdì: 10:00-12:00 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. foresteria@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail o telefono |
| Link utili | In fase di definizione |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 5 giornate lavorative |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo: In fase di definizione |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | In fase di definizione |



5. DIREZIONE RISORSE UMANE E ORGANIZZAZIONE

5.1 Concorsi e Selezioni

Utenti: candidati/e e potenziali candidati/e alle procedure relative a concorsi e selezioni

| | | |
|--|--|---|
| Descrizione del servizio | Gestione del processo di reclutamento e delle procedure di mobilità del personale tecnico-amministrativo, bibliotecario, collaboratore esperto linguistico e dirigente. | |
| Struttura organizzativa | Ufficio Concorsi e Selezioni - Direzione Risorse Umane e Organizzazione | |
| Responsabile o Referente | Leonardo Facchini | |
| Contatti | Indirizzo: via Giuseppe Verdi, 6 - 38122 Trento E-mail: concorsi@unitn.it Tel. +39 0461 283550 Orari di apertura al pubblico: da lunedì a venerdì, orario 9:30-12:00 | |
| Modalità per presentare reclamo | concorsi@unitn.it | |
| Modalità di erogazione | E-mail, sportello, telefono | |
| Link utili | https://lavoraconnoi.unitn.it/pta-cel | |
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, sportello fisico, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giornate lavorative |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di Ateneo https://lavoraconnoi.unitn.it/pta-cel . |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



5.2 Accoglienza personale docente e ricercatore straniero

Utenti: Visiting professor; Research Fellow; Ricercatori con cittadinanza extra-UE e professori doppia appartenenza

| | | |
|--|--|---|
| Descrizione del servizio | Supporto nella fase di accoglienza di personale straniero invitato dalle strutture accademiche per attività di didattica e di ricerca. Nello specifico: supporto nella richiesta del visto/nulla osta per l'ingresso e all'arrivo, presso l'Ateneo, supporto per tutte le incombenze burocratiche necessarie alla permanenza in Italia | |
| Struttura organizzativa | Ufficio Accoglienza e Servizi al personale Divisione Gestione Rapporti di Lavoro Personale Tecnico Amministrativo e Retribuzioni Direzione Risorse Umane e Organizzazione | |
| Responsabile o Referente | Elena Rossetto | |
| Contatti | Indirizzo Via Verdi n. 6 E-mail. welcomestaff@unitn.it . Tel. +39 0461 283327 Orari di apertura al pubblico: da lunedì a giovedì 10.00-12.00 / 14.30-15.30; venerdì 10.00-12.00 | |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. welcomestaff@unitn.it . | |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono; in presenza in ufficio | |
| Link utili | https://www.unitn.it/it | |
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, in presenza in ufficio, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 3 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Comunicazioni attraverso mail mirate a seconda delle caratteristiche del singolo |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



6. DIREZIONE SERVIZI ALLA RICERCA E VALORIZZAZIONE

6.1 Formazione ed informazione su bandi competitivi

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni interessati a trasferire la loro attività di ricerca presso l'Ateneo, Visiting professor, dottorandi/dottorande

| | |
|---------------------------------|---|
| Descrizione del servizio | <p>La Divisione Supporto alla Ricerca definisce ogni anno un piano di attività di formazione ed informazione per promuovere l'acquisizione sia di conoscenze sulle principali opportunità di finanziamento alla ricerca che di competenze indispensabili per la presentazione di progetti ricerca in bandi competitivi a livello locale, nazionale ed internazionale. L'organizzazione di queste sessioni, sia in presenza che on-line, prevede la valorizzazione di risorse di Ateneo così come il coinvolgendo di esperti esterni.</p> <p>Il Piano di formazione è articolato in base ai due principali target ai quali il percorso si rivolge:</p> <ul style="list-style-type: none"> · dottorandi/e afferenti ad UniTrento e Scuole di dottorato; · docenti, ricercatori/ricercatrici, post-doc e collaboratori/collaboratrici di ricerca, personale tecnico amministrativo <p>Le iniziative rivolte principalmente a giovani ricercatori o attivate su specifica richiesta di alcune strutture si concentrano sulle seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Opportunità di finanziamento per giovani ricercatori, tra le quali in particolare le MSCA PF ed i bandi della Fondazione Caritro; · Scrittura di proposte di progetto competitive. <p>Le iniziative rivolte al personale docente-ricercatore si focalizzano invece su:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Info-day su programmi e bandi specifici (PRIN, ERC, MSCA PF, ecc.); · Impatto della ricerca; · Etica ed Integrità della ricerca; · Privacy. <p>La Divisione Supporto Ricerca promuove inoltre la partecipazione a bandi competitivi per il finanziamento di progetti di ricerca a partire dall'identificazione di opportunità di finanziamento e dalla diffusione di informazioni sulle relative procedure e regole di partecipazione. Vengono segnalati (tra 5-10 gg da pubblicazione del bando) via mail i bandi principali e quelli che richiedono procedure/scadenze interne. È possibile la richiesta personalizzata di ricerca di opportunità di finanziamento da parte di un/una docente o gruppo, che verrà presa in carico in 10 giorni lavorativi</p> |
| Struttura organizzativa | Divisione supporto alla Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Francesca Tomasi |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento |



| | |
|--|--|
| | E-mail: research.support@unitn.it Tel. 0461 283653 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail: research.support@unitn.it |
| Modalità di erogazione | Mail, eventi in presenza ed on-line |
| Link utili | Pagina del servizio Repository |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|---|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail |
| Tempestività | tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: <ul style="list-style-type: none">- Pagina sito web dedicate- Mail |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio Numero di attività prefissate | <ul style="list-style-type: none">- Indicatori del PIAO_Costi_Volumi- Indicatori del Piano Strategico |



6.2 Presentazione di proposte di progetti di ricerca

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni interessati a trasferire la loro attività di ricerca presso l'Ateneo, Visiting professor, dottorandi/dottorande

| | |
|---------------------------------|---|
| Descrizione del servizio | <p>L'ufficio Supporto Ricerca fornisce supporto a ricercatori e ricercatrici nella presentazione di proposte di progetti di ricerca su bandi competitivi, attraverso due team che si occupano rispettivamente di:</p> <ul style="list-style-type: none">· Finanziamenti nazionali, locali e di Ateneo (MUR-PRIN, MUR-FIS, altri programmi Ministeriali, Fondazione Caritro, altri enti locali, bandi interni, ecc.);· Finanziamenti europei e internazionali (Horizon Europe ed altri programmi finanziati dalla Commissione Europea, Fondazioni e/o governi stranieri, ecc.). <p>In fase di predisposizione delle proposte di progetti di ricerca su bandi competitivi, ricercatori e ricercatrici responsabili del progetto sono tenuti alla corretta interpretazione delle regole del bando e alla predisposizione della documentazione necessaria per la submission del progetto attraverso definizione del budget, verifica degli aspetti di research compliance (etica, privacy, open science, IPR) e revisione della proposta.</p> <p>Ricercatori e ricercatrici sono supportati in queste attività con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none">● Livello "Basic" - UniTrento partner: almeno <u>15 giorni lavorativi</u> (comprensivi dei 5 giorni lavorativi necessari per la richiesta della firma del Legale Rappresentante) prima della scadenza per la verifica dei criteri minimi di eleggibilità e della sostenibilità del budget.● Livello "Standard" - UniTrento partner o unico partecipante: almeno <u>30 giorni lavorativi</u> (comprensivi dei 5 giorni lavorativi necessari per la richiesta della firma del Legale Rappresentante) prima della scadenza per la verifica dei criteri di eleggibilità, della sostenibilità del budget e degli aspetti di research compliance (quali etica, privacy, open science, IPR).● Livello "Advanced" - UniTrento coordinatore o unico partecipante: <u>almeno 45 gg lavorativi</u> prima della scadenza per la verifica dei criteri di eleggibilità, di sostenibilità del budget, degli aspetti di research compliance (quali etica, privacy, open science, IPR) e revisione della proposta. <p>Ricercatori e ricercatrici che necessitino di sole firme del Legale Rappresentante di Ateneo (Rettore) per la presentazione della loro proposta di progetto, devono contattare il servizio ed inviare la documentazione completa entro <u>5 giorni lavorativi prima</u> della scadenza.</p> <p>I termini sopra indicati si intendono rispettati se la richiesta è accompagnata da idonea documentazione utile a fornire il supporto richiesto e compatibilmente con il numero di proposte in preparazione nel periodo.</p> |
| Struttura organizzativa | Ufficio Supporto alla Ricerca - Divisione supporto alla Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Francesca Tomasi |



| | | |
|--|--|--|
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento Research.support@unitn.it Tel. 0461 283653 | |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail: research.support@unitn.it | |
| Modalità di erogazione | Mail. - citta.research@unitn.it per DEM, DFG, DLF, DSRS, CISMed, SSI - collina.research@unitn.it per CIBIO, DF, DICAM, DISI, DII, DM, C3A - rovereto.research@unitn.it per DPSC e CIMeC A breve servizio IT tramite Service Desk di Ateneo | |
| Link utili | Pagina di Ateneo dedicata | |
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail (a breve ticket via Service Desk di Ateneo) |
| Tempestività | tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: - Pagina sito web dedicate - Mail |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio Numero di attività prefissate | - https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice - Indicatori del PIAO_Costi_Volumi - Indicatori del Piano Strategico |



6.3 Negoziazione dei progetti di ricerca finanziati

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni interessati a trasferire la loro attività di ricerca presso l'Ateneo, Visiting professor, dottorandi/dottorande

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | <p>L'ufficio Supporto Ricerca fornisce supporto a ricercatori e ricercatrici nella negoziazione dei progetti di ricerca finanziati su bandi competitivi, attraverso due team che si occupano rispettivamente di:</p> <ul style="list-style-type: none">· Finanziamenti nazionali, locali e di Ateneo (MUR-PRIN, MUR-FIS, altri programmi Ministeriali, Fondazione Caritro, altri enti locali, bandi interni, ecc.);· Finanziamenti europei e internazionali (Horizon Europe ed altri programmi finanziati dalla Commissione Europea, Fondazioni e/o governi stranieri, ecc.). <p>Nella fase di negoziazione, in caso di approvazione del progetto, l'ufficio segue il ricercatore/la ricercatrice responsabile del progetto per UniTrento nella fase di accettazione del finanziamento e di rimodulazione/negoziazione del progetto fino alla firma del Grant Agreement con l'Ente finanziatore, con un'attenzione particolare alla verifica degli aspetti di research compliance del progetto.</p> |
| Struttura organizzativa | Ufficio Supporto alla Ricerca - Divisione supporto alla Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Francesca Tomasi |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento Research.support@unitn.it Tel. 0461 283653 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail: research.support@unitn.it |
| Modalità di erogazione | <p>Mail.</p> <ul style="list-style-type: none">- citta.research@unitn.it per DEM, DFG, DLF, DSRS, CISMed, SSI- collina.research@unitn.it per CIBIO, DF, DICAM, DISI, DII, DM, C3A- rovereto.research@unitn.it per DPSC e CIMeC <p>A breve servizio IT tramite Service Desk di Ateneo</p> <p>Il servizio va contattato almeno 15 giorni prima delle scadenze previste dal bando/progetto. Per richieste di firma al Rettore, la documentazione completa e concordata con l'ufficio deve pervenire entro 5 giorni lavorativi prima della scadenza.</p> |
| Link utili | <p>Pagina di Ateneo dedicata</p> <p>Pagina del Service desk dedicata a Research compliance dei progetti di ricerca finanziati</p> |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|---|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail (a breve ticket via Service Desk di Ateneo) |
| Tempestività | tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: <ul style="list-style-type: none">- Pagina sito web dedicate- Mail |
| Efficacia | Soddisfazione e complessiva della qualità del servizio Numero di attività prefissate | <ul style="list-style-type: none">- https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice- Indicatori del PIAO_Costi_Volumi- Indicatori del Piano Strategico |



6.4 Parere del comitato etico per la ricerca

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni che collaborano con gruppi di ricerca di Ateneo o che appartengono a soggetti ed Istituzioni convenzionate, dottorandi/dottorande

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | <p>Il Comitato Etico per la Ricerca dell'Università degli Studi di Trento ha la funzione principale di valutare ed esprimere pareri su protocolli di sperimentazione con l'essere umano presentati da singoli/e ricercatori/ricercatrici o gruppi di ricerca afferenti alle Strutture di Ateneo o da soggetti ed Istituzioni convenzionate, che implicino rischi per il benessere psico-fisico dei soggetti coinvolti, e che possano eventualmente anche limitare il loro diritto alla riservatezza, all'informazione e all'autonomia decisionale.</p> <p>L'attività del CER consiste nella formulazione di pareri vincolanti relativi alla possibilità di avviare con determinati tempi e modalità sperimentazioni di tipo non clinico condotte nei locali dell'Ateneo o da personale afferente all'Università di Trento. Il CER formula, quando espressamente richiesti, ulteriori pareri vincolanti in relazione alle variazioni dei protocolli in corso.</p> <p>L'ufficio Etica ed Integrità della Ricerca, attraverso la Segreteria tecnica del CER, oltre a facilitare le attività dell'Organo, supporta i/le ricercatori/ricercatrici nella predisposizione della documentazione necessaria alla richiesta di parere ed informa i/le responsabili del progetto rispetto all'esito del processo di valutazione.</p> |
| Struttura organizzativa | Segreteria del Comitato Etico della Ricerca - Ufficio Etica ed Integrità - Divisione supporto alla Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Francesca Tomasi |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento Research.support@unitn.it Tel. 0461 283653 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail: SegreteriaComitatoEtico@unitn.it |
| Modalità di erogazione | Mail: SegreteriaComitatoEtico@unitn.it Service Desk di Ateneo: Parere del Comitato Etico per la Ricerca |
| Link utili | Pagina di Ateneo dedicata Pagina del Service desk dedicata al Parere del Comitato Etico per la Ricerca |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|---|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail o ticket via Service Desk di Ateneo |
| Tempestività | tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: - Pagina sito web dedicate - Mail |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio Numero di attività prefissate | - Indicatori del PIAO_Costi_Volumi - Indicatori del Piano Strategico |



6.5 Supporto alla ricerca sanitaria

Utenti: Personale docente e ricercatore afferente APSS ed enti esterni

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Supporto alla gestione degli studi clinici, con particolare riguardo ai processi collegati agli aspetti regolatori della sperimentazione clinica ed al supporto alla predisposizione dei protocolli e della documentazione necessaria per l'ottenimento del parere del comitato etico territoriale. |
| Struttura organizzativa | Divisione Programmi Strategici di Ricerca - Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Fabio Damiano Ledda |
| Contatti | Indirizzo Via Verdi 6, 38122 Trento E-mail. Ricerca.clinica@unitn.it Tel. +39 0461 28 5337/3198/3552. Orari di apertura al pubblico: N/A |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail: ricerca.clinica@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono |
| Link utili | https://webapps.unitn.it/du/it/StrutturaGestionale/STO0013747/Personale |

| | | |
|----------------------|--|---|
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web di ateneo dedicato al supporto alla ricerca Comunicazioni attraverso mail mirate verso le strutture accademiche |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



6.6 Protezione della proprietà intellettuale

Utenti: Ricercatori e Ricercatrici esterni all'Ateneo, dottorandi e dottorande titolari di diritti congiunti sui risultati delle ricerche di Ateneo.

| | |
|---|---|
| Descrizione del servizio | <p>L'Università di Trento è interessata a promuovere la ricerca applicata dell'Ateneo, anche in collaborazione con imprese ed enti terzi. A tal scopo, favorisce la protezione dei risultati della ricerca e, quando titolare, si attiva per la loro protezione da idonei titoli di proprietà intellettuale. La Divisione Valorizzazione e Impatto della Ricerca fornisce supporto nell'ambito della tutela della proprietà intellettuale e industriale sviluppata nell'ambito delle attività di ricerca svolte da ricercatrici/ricercatori dell'Ateneo.</p> <p>Le invenzioni industriali, i modelli di utilità, le nuove varietà vegetali possono essere protetti da brevetto secondo le disposizioni del Codice della proprietà industriale (D.lgs n.30/2005 e ss. mm. ii.); le opere dell'ingegno di carattere creativo, incluso il software e le banche dati possono essere tutelate dal diritto d'autore previsto dalla Legge sul diritto d'autore (L. n. 633/1941 e ss. mm. ii.).</p> <p>I titoli di proprietà intellettuale conferiscono al titolare il diritto di prevenire l'uso non autorizzato della proprietà intellettuale, sanzionando tale uso e fornendo rimedi ai titolari dei diritti per i danni causati, consentendo loro di trarre il giusto beneficio dagli sforzi intellettuali e dagli investimenti effettuati.</p> <p>Il servizio viene attivato a seguito di richieste specifiche di ricercatrici/ricercatori che intendano proteggere i risultati della ricerca o il know-how sviluppato attraverso titoli brevettuali per le invenzioni o del diritto d'autore nel caso dei software.</p> <p>Le decisioni in merito alla brevettazione/protezione della proprietà intellettuale vengono deliberate dalla Commissione in materia di diritti di proprietà intellettuale di cui la Divisione ha in carico la segreteria.</p> <p>Il servizio viene espletato attraverso tre fasi</p> <ol style="list-style-type: none">1. Comunicazione alla Divisione di un risultato della ricerca proteggibile (es. invenzione, software, know-how, etc) mediante compilazione e invio di un modulo di Invention o Software disclosure2. Richiesta di deposito di una domanda di brevetto a nome dell'Università alla Commissione DPI e affidamento dell'incarico a consulenti brevettuali3. Prosecuzione dell'iter brevettuale e mantenimento in vita il brevetto in osservanza delle linee guida e in seguito a presentazione alla Commissione DPI di un piano di valorizzazione redatto da ricercatrici/ricercatori del gruppo di ricerca proponente l'invenzione o software <p>Per tutte le fasi sopra descritte la Divisione e la Commissione si possono avvalere del supporto di Hub Innovazione Trentino.</p> |
| Struttura organizzativa Responsabile o Referente | Divisione Valorizzazione e Impatto della Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento valorizzazione.impatto@unitn.it Tel. 0461 281242 |



| | |
|--|---|
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. valorizzazione.impatto@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, incontri |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/terza-missione/valorizzazione-ricerca/proprietà-intellettuale |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|---|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | Ticket tramite Service Desk di Ateneo https://servicedesk.unitn.it/sd/it/service/brevetti-e-software-di-titolari%C3%A0-di-unitrento?id=unitrento_v2_service_card&sys_id=95a898fec35bfd104cbb7055df013103 E-mail: valorizzazione.impatto@unitn.it |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: Pagina sito web dedicate Mail |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio Numero di attività prefissate | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice Indicatori del PIAO_Costi_Volumi Indicatori del Piano Strategico |



6.7 Valorizzazione della proprietà intellettuale

Utenti: Ricercatori e Ricercatrici esterni all'Ateneo, dottorandi e dottorande titolari di diritti congiunti sui risultati delle ricerche di Ateneo, imprese, enti esterni interessati alla valorizzazione.

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | <p>La Divisione Valorizzazione e Impatto della Ricerca mette in atto, in collaborazione con il gruppo di ricerca autore del brevetto o del software, ed in coordinamento con Hub Innovazione Trentino (HIT), le iniziative valutate più idonee per la valorizzazione del Bene Immateriale, nel rispetto del principio generale di concorsualità.</p> <p>Le azioni preliminari, in accordo con il regolamento in materia di diritti di proprietà intellettuale di Ateneo, che la Divisione mette in atto sono:</p> <p>Publicare i titoli di Proprietà Intellettuale sul sito web di Ateneo e sulla piattaforma Knowledge-Share</p> <p>Publicare gli Avvisi pubblici per la raccolta di manifestazione di interesse per l'acquisizione/licenza dei titoli di Proprietà intellettuale</p> <p>Publicare Avvisi pubblici per l'individuazione di soggetti finanziatori interessati alle tecnologie di Ateneo e per progetti di collaborazione con l'Ateneo</p> <p>Sulla base di un piano di valorizzazione redatto dal gruppo di Inventrici/inventori con il supporto di HIT, la Divisione attiva ulteriori azioni atte a:</p> <ul style="list-style-type: none">individuare fonti di finanziamento per sviluppare la maturità tecnologica dei risultati della ricercaindividuare contatti con il mondo dell'impresanegoziare il trasferimento di conoscenze dall'Ateneo verso le Start Up accademichepartecipare a eventi o fiere di settore per la promozione del risultato/tecnologia <p>Per tutte le fasi sopra descritte la Divisione si avvale del supporto di HIT con la quale coordina il percorso di valorizzazione dei titoli di proprietà intellettuale dell'Ateneo.</p> <p>La Divisione inoltre gestisce la pubblicazione sul sito, il supporto alla partecipazione e la gestione della fase di valutazione di bandi di Ateneo per l'incremento della maturità tecnologica delle invenzioni brevettate e a prevalente titolarità di UniTrento (bando per progetti PoC "Road to Market").</p> |
| Struttura organizzativa | Divisione Valorizzazione e Impatto della Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Giuseppe Caputo |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento valorizzazione.impatto@unitn.it Tel. 0461 281242 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. valorizzazione.impatto@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, incontri |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/terza-missione/valorizzazione-ricerca |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail: valorizzazione.impacto@unitn.it |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: Pagina sito web dedicate Knowledge Share (https://www.knowledge-share.eu/en/patents?currentPage=1&owners=8) Mail |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



6.8 Creazione e accreditamento di start up di ateneo

Utenti: Dottorandi/Dottorande, Post doc, imprese, investitori.

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | <p>La Divisione Valorizzazione e Impatto della Ricerca mette in atto, in coordinamento con Hub Innovazione Trentino (HIT), la politica di UniTrento di supportare la nascita di nuove iniziative imprenditoriali ideate e sviluppate valorizzando i risultati di ricerca svolti in Ateneo e/o valorizzando le competenze acquisite in ambito universitario il cui personale ha uno stretto legame con l'Università.</p> <p>Le start up possono essere proposte da docenti e/o ricercatrici/ricercatori afferenti a UniTrento, post-doc, dottorandi, studenti con il coinvolgimento di altri soggetti esterni ed investitori.</p> <p>Le iniziative imprenditoriali proposte possono essere start up, se già pronte per l'ingresso sul mercato, start up di ricerca, se necessitino di ulteriori attività di ricerca industriale prima dell'ingresso sul mercato, start up studentesche, se promosse esclusivamente da dottorande/dottorandi e/o studentesse/studenti iscritte all'Università di Trento.</p> <p>Il servizio viene attivato a seguito alla richiesta da parte dei soggetti utenti identificati sopra e si conclude con la delibera del CDA di Ateneo in merito all'accREDITamento della start up proposta.</p> <p>Le decisioni in merito all'accREDITamento quali start up di Ateneo delle nuove iniziative imprenditoriali derivanti da ricerche svolte in UniTrento vengono deliberate dalla Commissione Start up di cui la Divisione svolge le funzioni di segreteria.</p> <p>Il servizio viene espletato attraverso tre fasi</p> <ol style="list-style-type: none">1. Comunicazione alla Divisione i risultati della ricerca (es. invenzione, software, know-how, etc) alla base del progetto imprenditoriale mediante compilazione e invio di un modulo di technology disclosure per start up2. Richiesta di accREDITamento della start up accademica, dietro presentazione della documentazione per proposta start up, start up di ricerca o start up studentesca3. Accompagnamento della Start up durante il periodo di accREDITamento <p>Per tutte le fasi sopra descritte la Divisione e la Commissione si possono avvalere del supporto di HIT. La stessa HIT può supportare, su richiesta, i proponenti la start up nella redazione del business plan imprenditoriale.</p> |
| Struttura organizzativa | Divisione Valorizzazione e Impatto della Ricerca – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Giuseppe Caputo |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 6 - 38122 Trento valorizzazione.impatto@unitn.it Tel. 0461 281242 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. valorizzazione.impatto@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, telefono, incontri |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/terza-missione/valorizzazione-ricerca/startup |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|---|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | Ticket tramite Service Desk di Ateneo https://servicedesk.unitn.it/sd/it/service/start-up-creazione-e-accreditamento?id=unitrento_v2_service_card&sys_id=5aa81cfec35bfd104cbb7055df013140 E-mail: valorizzazione.impatto@unitn.it |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse via: Pagina sito web dedicate Knowledge Share (https://www.knowledge-share.eu/it/start-up?currentPage=1&owners=8) Mail |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio Numero di attività prefissate | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice Indicatori del PIAO_Costi_Volumi Indicatori del Piano Strategico |



6.9 Gestione progetti nazionali, ue e internazionali

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni interessati a trasferire la loro attività di ricerca presso l'Ateneo, dottorandi/dottorande.

| | |
|---|--|
| <p>Descrizione del servizio</p> | <p>L'ufficio, grazie alle competenze dei Research Manager Administrator (RMA) che lo compongono, fornisce – per le Strutture Accademiche afferenti al Polo di Collina, un servizio di project management specialistico attraverso il supporto nella fase award e in tutte le fasi post-award dei progetti di ricerca e innovazione finanziati sia da Enti esterni a livello locale, nazionale, europeo ed internazionale sia dall'Ateneo stesso: avvio, gestione, monitoraggio, rendicontazione e audit.</p> <p>In sinergia con la Divisione Relazioni Internazionali, contribuisce, inoltre, alla gestione di progetti di cooperazione e mobilità internazionale.</p> <p>In aggiunta a quanto sopra, le attività dell'Ufficio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto ai gruppi di ricerca per le attività di monitoraggio e gestione dei progetti finanziati, per la compilazione dei report finanziari, amministrativi e gestionali; - supporto alla stipula e revisione di accordi nazionali ed internazionali finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca nell'ambito di progetti collaborativi (grant agreement, partnership, consortium, coordination agreements) in coordinamento con la Divisione SRV; - supporto alla gestione e predisposizione della rendicontazione finanziaria e di eventuali amendment di progetto attraverso la relazione diretta con gli Enti finanziatori locali, nazionali, europei ed internazionali e/o coordinatori di progetto; - sviluppo di strumenti per la presentazione, gestione e rendicontazione di progetti di ricerca nazionali ed internazionali (timesheet integrato, simulatore di budget, monitoraggio e reportistica) in coordinamento con la Divisione Supporto ricerca e Valorizzazione; - gestione e supporto nelle fasi di audit interno ed esterno sui progetti finanziati attraverso la relazione diretta con gli auditor; - in veste di coordinatori, supporto all'intero consorzio di progetto nella gestione finanziaria del progetto, dalla compilazione del financial statement al supporto nella redazione dei report connessi alle fasi gestionali (use of resources, dissemination, risks and data management plan, handbook, ethics requirements, ...). |
| <p>Struttura organizzativa</p> | <p>Ufficio Gestione Progetti Locali, UE e Internazionali- Divisione Management della Ricerca - Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione</p> |
| <p>Responsabile o Referente</p> | <p>Mirella Collini</p> |
| <p>Contatti</p> | <p>Indirizzo Via alla Cascata 56/B – Palazzina D E-mail. Specifica email del RMA che segue il progetto finanziato Tel. +39 0461 281634</p> |
| <p>Modalità per presentare reclamo</p> | <p>E-mail. research.management@unitn.it</p> |
| <p>Modalità di erogazione</p> | <p>E-mail, sportello, telefono, meeting on line o in presenza</p> |



| | |
|-------------------|--|
| Link utili | In fase di definizione pagina di Ateneo dedicata |
|-------------------|--|

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail personale |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi dall'invio della email di richiesta da parte di utenti interni Entro la scadenza fissata da Ente finanziatore o dalle scadenze previste dal progetto |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Comunicazioni attraverso mail mirate su target specifici |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice Indicatore del PIAO_Costi_Volumi Numero di progetti gestiti in un anno solare |



6.10 Gestione progetti a finanziamento PNRR

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni, enti ed imprese partecipanti ai progetti PNRR

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | <p>L'ufficio, grazie alle competenze dei Research Manager Administrator (RMA) che lo compongono, fornisce – per tutte le Strutture Accademiche di Ateneo, un servizio di project management specialistico attraverso il supporto nella fase award e in tutte le fasi post-award dei progetti di ricerca e innovazione finanziati nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza e nei relativi Bandi a Cascata che vedono UniTrento come destinataria dei finanziamenti: avvio, gestione, monitoraggio, rendicontazione e audit.</p> <p>In particolare, le attività dell'Ufficio si strutturano nel:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto ai gruppi di ricerca per le attività di monitoraggio e gestione dei progetti finanziati nell'ambito del PNRR, per la compilazione dei report finanziari, amministrativi e gestionali;- supporto alla gestione e predisposizione della rendicontazione finanziaria e di eventuali rimodulazioni di progetto attraverso la relazione diretta con gli Spoke di riferimento e/o coordinatori del Progetto specifico;- gestione e supporto nelle fasi di audit interno ed esterno sui progetti finanziati attraverso la relazione diretta con gli auditor;- in veste di coordinatori di Spoke, supporto all'intero consorzio nella gestione finanziaria del Progetto, nell'invio della documentazione e per i rapporti diretti con lo Spoke di riferimento o l'HUB. |
| Struttura organizzativa | Ufficio Gestione Progetti Locali, UE e Internazionali- Divisione Management della Ricerca - Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Mirella Collini |
| Contatti | Indirizzo Via alla Cascata 56/B – Palazzina D E-mail. Specifica email del RMA che segue il progetto finanziato |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. research.management@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, sportello, telefono, meeting on line o in presenza |
| Link utili | In fase di definizione pagina di Ateneo dedicata |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail personale |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Entro 5 giorni lavorativi dall'invio della email di richiesta da parte di utenti interni Entro la scadenza fissata da Ente finanziatore o dalle scadenze previste dal progetto |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Comunicazioni attraverso mail mirate su target specifici |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice Indicatore del PIAO_Costi_Volumi Numero di progetti gestiti in un anno solare |



6.11 Selezione personale esterno della ricerca polo collina

Utenti: Ricercatori e ricercatrici esterni all'Ateneo, assegnisti, post doc, dottorandi

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | <p>L'Ufficio offre Supporto e consulenza a professori e ricercatori titolari di fondi per l'attivazione di procedure di selezione per l'attribuzione di incarichi di ricerca a personale esterno, al fine di individuare le tipologie contrattuali strategicamente più funzionali ai tipi di finanziamento, nell'ambito di progetti promossi da enti esterni locali, nazionali, europei ed internazionali. Le attività svolte riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none">- Gestione delle procedure di selezione e di affidamento incarichi per attività di ricerca tramite l'applicativo online CALL-Ricerca – Gestione incarichi esterni.- Predisposizione delle tipologie contrattuali connesse all'attività di ricerca in Ateneo- Supporto informativo ai collaboratori alla ricerca, assegnisti e borsisti, con particolare riferimento alle specificità legate ad assegni di ricerca su finanziamento esterno e alle borse di mobilità internazionale rilascio certificazioni connesse.- Supporto al collaboratore/assegnista/borsista extra-EU, in collaborazione con l'Ufficio Accoglienza e Servizi alla Persona della Direzione Risorse Umane ed Organizzazione, per il rilascio del permesso di soggiorno ed eventuale successivo rinnovo.- Predisposizione della documentazione relativa al personale esterno impegnato nei gruppi di ricerca in progetti a supporto del lavoro di rendicontazione ed audit... |
| Struttura organizzativa | Ufficio Selezioni Personale della Ricerca- Divisione Management della Ricerca - Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione |
| Responsabile o Referente | Anna Frattin |
| Contatti | Indirizzo Via alla Cascata 56/B – Palazzina D E-mail. Selezioni.ricerca@unitn.it Tel. +39 0461 281914-1969-1620-1157 |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. Selezioni.ricerca@unitn.it |
| Modalità di erogazione | E-mail, sportello, telefono, applicativo CALL |
| Link utili | https://www.unitn.it/it/ateneo/regolamenti-manuali-e-informative |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail Selezioni.ricerca@unitn.it |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Entro 5 giornate lavorative dell'invio della richiesta tramite applicativo CALL Ricerca o email |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Comunicazioni attraverso mail mirate su target specifici |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice Indicatore del PIAO_Costi_Volumi Numero di richieste evase nei tempi prefissati |



6.12 Open data di ateneo

Utenti: Utenti esterni all'Ateneo, Enti pubblici e territoriali

| | | |
|--|--|---------------------|
| Descrizione del servizio | Pubblicazione degli open data di Ateneo. È il servizio che consente la preparazione dei dati pubblici di Ateneo e la successiva pubblicazione in formato Open Data, secondo quanto promosso a livello europeo e nazionale sul tema della valorizzazione del patrimonio informativo pubblico. Siccome il catalogo provinciale sui cui vengono pubblicati i dati aderisce allo standard internazionale DCAT, i dati sono poi automaticamente trasferiti anche sul catalogo nazionale ed europeo dei dati aperti. | |
| Struttura organizzativa | Ufficio Servizi Digitali per la Ricerca – Divisione Promozione e Valutazione della Produzione Scientifica – Direzione Servizi alla Ricerca e Valorizzazione | |
| Responsabile o Referente | Vincenzo Maltese | |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 8 - 38122 Trento E-mail opendata@unitn.it Tel. 0461 281944 Orari di apertura al pubblico: il servizio di accesso ai dati è disponibile 24h al giorno | |
| Modalità per presentare reclamo | E-mail. opendata@unitn.it | |
| Modalità di erogazione | Servizio IT | |
| Link utili | Service desk: https://servicedesk.unitn.it/sd/it/service/digital-university-open-data-di-ateneo?id=unitrento_v2_service_card&table=sc_cat_item&sys_id=bda898fec35bfd104cbb7055df0131de&searchTerm=open%20data Catalogo provinciale: https://dati.trentino.it/organization/universita-di-trento | |
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail |
| Tempestività | tempo medio di risposta alle segnalazioni degli utenti | 2 giorni lavorativi |
| Efficacia | numero di dataset disponibili | 10 (anno 2024) |
| Efficacia | Numero di visualizzazioni sul catalogo trentino | 579 (2024) |



7. DIREZIONE SERVIZI DIGITALI E BIBLIOTECARI

7.1 Consultazione, prestito e prestito interbibliotecario provinciale

Utenti: Comunità esterna a UniTrento

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Consultazione e prestito dei documenti ammissibili presenti nelle biblioteche UniTrento e/o fatti pervenire tramite prestito interbibliotecario provinciale |
| Struttura organizzativa | Biblioteche (fisiche) UniTrento – Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Vittorio Carrara – BUC-Biblioteca Universitaria Centrale Sonia Stenico – Biblioteche Scientifiche (BUM, BUP, BUR) |
| Contatti | Vittorio Carrara: Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 281713, mail: vittorio.carrara@unitn.it Sonia Stenico: Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel.: 0461-282010, mail: sonia.stenico@unitn.it BUC - Biblioteca Universitaria Centrale, Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 283011, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-23.45; dom: 14:00-20:45 Sala studio Cavazzani, Via Verdi, 8 – 38122 Trento. Tel. 0461 283012, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. A sab: 8:00-20.45; dom: 8:00-19:45 BUM - Biblioteca Universitaria Mesiano. Via Mesiano, 77 – 38123 Mesiano (Trento). Tel. 0461 281956, mail: bibliotecaingegneria@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45 BUP - Biblioteca Universitaria Povo. : Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel. 0461 281510, mail: bibliotecascienze@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45; sab: 8:00-17:45 BUR - Biblioteca Universitaria Rovereto. Corso Bettini 43. – 38068 Rovereto (Trento). Tel. 0464 808443, mail: bibliotecascienzecognitive@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:30-18:45 (Orari e giorni di apertura possano variare nei periodi festivi e in estate). |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabili sedi (anche via telefono e in presenza) bibliotecacentrale@unitn.it bibliotecaingegneria@unitn.it bibliotecascienze@unitn.it |



| | |
|-------------------------------|--|
| | <p>bibliotecascienze@cognitive@unitn.it biblioteca@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 Cassette per reclami scritti presenti nelle sedi</p> |
| Modalità di erogazione | <p>Servizio in presenza e online (es. rinnovi via mail); le proposte di acquisto e le consultazioni delle tesi di laurea, incluse nel servizio, possono essere fatte con apposito modulo online</p> |
| Link utili | <p>https://www.biblioteca.unitn.it/ https://www.biblioteca.unitn.it/biblioteche Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento</p> |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono, in presenza, request su Service Desk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Immediata, su richiesta |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | <p>Le informazioni vengono diffuse attraverso il sito web delle biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/ https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00545 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?kb=KB0012153 Comunicazioni attraverso mailing mirate Comunicazione attraverso canali social Comunicazione in corsi di formazione ed eventi</p> |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.2 Prestito nazionale e internazionale e fornitura di documenti

Utenti: Comunità esterna a UniTrento

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Richiesta e prestito di opere non disponibili nel Catalogo Bibliografico Trentino . Analogamente, prestito o fornitura libri o copia di capitoli di libri e articoli di rivista a biblioteche italiane o straniere. |
| Struttura organizzativa | BUC-Biblioteca Universitaria Centrale. Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Vittorio Carrara |
| Contatti | Indirizzo del servizio: Via A. Libera, 3 - 38122 Trento E-mail: interbiblio@unitn.it Tel. 0461-283020 |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabile servizio (anche via telefono o in presenza) interbiblio@unitn.it biblioteca@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 Cassette per reclami scritti presenti nelle sedi |
| Modalità di erogazione | E-mail, in presenza e on line |
| Link utili | https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00543 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?kb=KB0012209 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono, in presenza, request su Service Desk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 1-2 giorni lavorativi |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?kb=KB0012209 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00543 Comunicazione attraverso canali social Comunicazione in corsi di formazione ed eventi |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.3 Consultazione Riviste online, ebook e banche dati

Utenti: Comunità esterna a UniTrento (consultazione possibile solo in sede fisica)

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Consultazione in loco di risorse bibliografiche digitali sottoscritte dall'Università di Trento |
| Struttura organizzativa | BUD - Biblioteca Universitaria Digitale. Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Maria Barbone |
| Contatti | Indirizzo: Via Verdi, 8 - 38122 Trento E-mail: bibliotecadigitale@unitn.it Tel. 0461 283027 |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabile servizio (anche via telefono o in presenza) bibliotecadigitale@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 |
| Modalità di erogazione | In presenza, secondo quanto consentito dalle licenze editoriali ("walk-in users") |
| Link utili | https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00538 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00539 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00542 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono, in presenza, request su Service Desk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Su richiesta, in orario di apertura delle sedi fisiche delle Biblioteche UniTrento |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/risorse https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00538 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00539 https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00542 |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.4 Consulenza bibliografica

Utenti: Comunità esterna a UniTrento

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Istruzioni per l'accesso alle risorse a disposizione in biblioteca, suggerimenti sull'uso più efficace degli strumenti di ricerca e consigli sulle modalità di citazione bibliografica e sulla stesura di bibliografie, anche per la tesi di laurea |
| Struttura organizzativa | Biblioteche (fisiche) UniTrento – Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Vittorio Carrara – BUC-Biblioteca Universitaria Centrale Sonia Stenico – Biblioteche Scientifiche (BUM, BUP, BUR) |
| Contatti | Vittorio Carrara: Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 281713, mail: vittorio.carrara@unitn.it Sonia Stenico: Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel.: 0461-282010, mail: sonia.stenico@unitn.it BUC - Biblioteca Universitaria Centrale, Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 283011, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-23.45; dom: 14:00-20:45 Sala studio Cavazzani, Via Verdi, 8 – 38122 Trento. Tel. 0461 283012, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-20.45; dom: 8:00-19:45 BUM - Biblioteca Universitaria Mesiano. Via Mesiano, 77 – 38123 Mesiano (Trento). Tel. 0461 281956, mail: bibliotecaingegneria@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45 BUP - Biblioteca Universitaria Povo. : Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel. 0461 281510, mail: bibliotecascienze@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45; sab: 8:00-17:45 BUR - Biblioteca Universitaria Rovereto. Corso Bettini 43. – 38068 Rovereto (Trento). Tel. 0464 808443, mail: bibliotecascienzecognitive@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:30-18:45 (Orari e giorni di apertura possano variare nei periodi festivi e in estate). |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabili sedi (anche via telefono e in presenza) biblioteca@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 Cassette per reclami scritti presenti nelle sedi |
| Modalità di erogazione | Online e in presenza |
| Link utili | https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00540 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | E-mail, telefono, in presenza, request/ticket su Service Desk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Su richiesta |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00540 Comunicazione attraverso canali social Comunicazione in corsi di formazione ed eventi |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.5 Discovery (ricerca online di fonti bibliografiche)

Utenti: Comunità esterna a UniTrento

| | |
|--|--|
| Descrizione del servizio | Strumento per cercare risorse bibliografiche, sia cartacee che online, delle Biblioteche UniTrento (permette la ricerca integrata anche delle risorse delle biblioteche del Sistema bibliotecario trentino) |
| Struttura organizzativa | BUD - Biblioteca Universitaria Digitale. Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Maria Barbone |
| Contatti | Indirizzo. Via Verdi, 8 - 38122 Trento E-mail. bibliotecadigitale@unitn.it Tel. +39 0461 283027 |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabile servizio (anche via telefono e in presenza) bibliotecadigitale@unitn.it biblioteca@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 |
| Modalità di erogazione | Online |
| Link utili | https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00206 Discovery UniTrento Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | e-mail, telefono, request/ticket su Service Desk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | 24 ore |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/risorse https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00206 Comunicazione attraverso canali social Corsi di formazione ed eventi |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.6 Attività culturali a cura delle Biblioteche UniTrento

Utenti: Comunità esterna a UniTrento (Cittadinanza, Istituzioni sul Territorio, Scuole)

| | |
|---------------------------------|--|
| Descrizione del servizio | Seminari, laboratori, mostre, visite guidate, gruppi di lettura, altri eventi |
| Struttura organizzativa | Biblioteche UniTrento – Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Maria Barbone – BUD – Biblioteca Universitaria Digitale Vittorio Carrara – BUC-Biblioteca Universitaria Centrale Sonia Stenico – Biblioteche Scientifiche (BUM, BUP, BUR) |
| Contatti | <p>Maria Barbone: Via Verdi, 8 - 38122 Trento. Tel. 0461 283027, mail: maria.barbone@unitn.it</p> <p>Vittorio Carrara: Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 281713, mail: vittorio.carrara@unitn.it</p> <p>Sonia Stenico: Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel.: 0461-282010, mail: sonia.stenico@unitn.it</p> <p>BUC - Biblioteca Universitaria Centrale, Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 283011, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-23.45; dom: 14:00-20:45</p> <p>Sala studio Cavazzani, Via Verdi, 8 – 38122 Trento. Tel. 0461 283012, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-20.45; dom: 8:00-19:45</p> <p>BUM - Biblioteca Universitaria Mesiano. Via Mesiano, 77 – 38123 Mesiano (Trento). Tel. 0461 281956, mail: bibliotecaingegneria@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45</p> <p>BUP - Biblioteca Universitaria Povo. : Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel. 0461 281510, mail: bibliotecascienze@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45; sab: 8:00-17:45</p> <p>BUR - Biblioteca Universitaria Rovereto. Corso Bettini 43. – 38068 Rovereto (Trento). Tel. 0464 808443, mail: bibliotecascienzecognitive@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:30-18:45</p> <p>(Orari e giorni di apertura possano variare nei periodi festivi e in estate).</p> <p>BUD – Biblioteca Universitaria Digitale. Via Verdi, 8 – 38122 Trento. Tel: 0461-283027, mail: bibliotecadigitale@unitn.it Lun.-giov: 8:30-16:00; ven: 8:30-13:30</p> |



| | |
|--|---|
| Modalità per presentare reclamo | Via mail, scrivendo alle mail indicate sopra bibliotecaunitn@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 |
| Modalità di erogazione | Online e in presenza |
| Link utili | https://www.biblioteca.unitn.it/attivita-culturali https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00527 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |

| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | e-mail, telefono, presenza, ticket/request su Service Desk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Programmazione su richiesta |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le news e le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/ https://www.biblioteca.unitn.it/attivita-culturali https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00527 Comunicazione attraverso canali social e a stampa Corsi di formazione ed eventi |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.7 Formazione (Information Literacy)

Utenti: Comunità esterna a UniTrento (Cittadinanza, Istituzioni sul Territorio, Scuole)

| | | |
|--|---|--|
| Descrizione del servizio | Lezioni e corsi sulla ricerca bibliografica | |
| Struttura organizzativa | BUD - Biblioteca Universitaria Digitale. Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari | |
| Responsabile o Referente | Referente: Susanna Pedrotti | |
| Contatti | Indirizzo. Via Verdi, 8 - 38122 Trento E-mail. formazionebiblioteca@unitn.it Tel. +39 0461 283024 | |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: referente servizio (anche via telefono e in presenza) formazionebiblioteca@unitn.it biblioteca@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 | |
| Modalità di erogazione | Online e in presenza | |
| Link utili | https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00529 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento | |
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | e-mail, telefono, request su ServiceDesk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Programmazione su richiesta |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00529 Comunicazione attraverso canali social e a stampa Corsi di formazione ed eventi Catalogo UniTrento per le Scuole |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.8 Spazi delle biblioteche per studio e ricerca

Utenti: Comunità esterna a UniTrento

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Spazi e strutture per favorire lo studio e la ricerca, non di gruppo (riservate a interni) |
| Struttura organizzativa | Biblioteche (fisiche) UniTrento – Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Vittorio Carrara – BUC-Biblioteca Universitaria Centrale Sonia Stenico – Biblioteche Scientifiche (BUM, BUP, BUR) |
| Contatti | Vittorio Carrara: Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 281713, mail: vittorio.carrara@unitn.it Sonia Stenico: Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel.: 0461-282010, mail: sonia.stenico@unitn.it BUC - Biblioteca Universitaria Centrale, Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 283011, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-23.45; dom: 14:00-20:45 Sala studio Cavazzani, Via Verdi, 8 – 38122 Trento. Tel. 0461 283012, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-20.45; dom: 8:00-19:45 BUM - Biblioteca Universitaria Mesiano. Via Mesiano, 77 – 38123 Mesiano (Trento). Tel. 0461 281956, mail: bibliotecaingegneria@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45 BUP - Biblioteca Universitaria Povo. : Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel. 0461 281510, mail: bibliotecascienze@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45; sab: 8:00-17:45 BUR - Biblioteca Universitaria Rovereto. Corso Bettini 43. – 38068 Rovereto (Trento). Tel. 0464 808443, mail: bibliotecascienzecognitive@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:30-18:45 (Orari e giorni di apertura possano variare nei periodi festivi e in estate). |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabile del servizio (anche via telefono o in presenza) Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 Cassette per reclami scritti presenti nelle sedi |
| Modalità di erogazione | In presenza |
| Link utili | https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00563 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|--|
| Accessibilità | Modalità di contatto | e-mail, telefono, sportello (banco di circolazione libri), ServiceDesk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Sul momento |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00563 |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.9 Fotocopie, stampe e scansioni

Utenti: Cittadini

| | |
|--|---|
| Descrizione del servizio | Stampanti multifunzione utilizzabili in autonomia e centri stampa con operatore (alla BUM e alla BUP) per fotocopiare o scansionare materiale della biblioteca (nel rispetto delle Leggi sul diritto d'autore) |
| Struttura organizzativa | Biblioteche (fisiche) UniTrento – Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari |
| Responsabile o Referente | Vittorio Carrara – BUC-Biblioteca Universitaria Centrale Sonia Stenico – Biblioteche Scientifiche (BUM, BUP, BUR) |
| Contatti | Vittorio Carrara: Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 281713, mail: vittorio.carrara@unitn.it Sonia Stenico: Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel.: 0461-282010, mail: sonia.stenico@unitn.it BUC - Biblioteca Universitaria Centrale, Via A. Libera, 3 – 38122 Trento. Tel. 0461 283011, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da. lun a sab: 8:00-23.45; dom: 14:00-20:45 Sala studio Cavazzani, Via Verdi, 8 – 38122 Trento. Tel. 0461 283012, mail: bibliotecacentrale@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a sab: 8:00-20.45; dom: 8:00-19:45 BUM - Biblioteca Universitaria Mesiano. Via Mesiano, 77 – 38123 Mesiano (Trento). Tel. 0461 281956, mail: bibliotecaingegneria@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45 BUP - Biblioteca Universitaria Povo. : Via Sommarive, 5 – 38123 Povo (Trento). Tel. 0461 281510, mail: bibliotecascienze@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:00-21:45; sab: 8:00-17:45 BUR - Biblioteca Universitaria Rovereto. Corso Bettini 43. – 38068 Rovereto (Trento). Tel. 0464 808443, mail: bibliotecascienzecognitive@unitn.it Orari di apertura al pubblico: da lun. a ven: 8:30-18:45 (Orari e giorni di apertura possano variare nei periodi festivi e in estate). |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail o telefono o in presenza ai responsabili del servizio Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 Cassette per reclami scritti presenti nelle sedi |
| Modalità di erogazione | In presenza |
| Link utili | https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00533 Carta dei Servizi delle Biblioteche UniTrento |



| Dimensione | Indicatore | |
|----------------------|--|---|
| Accessibilità | Modalità di contatto | e-mail, telefono, sportello (banco di circolazione libri), ServiceDesk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Sul momento |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/servizi https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00563 Comunicazione a stampa (istruzioni in loco) |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



7.10 Archivi Digitale DSpace

Utenti: Comunità esterna a UniTrento (consultazione online di archivi aperti)

| | | |
|--|--|--|
| Descrizione del servizio | Archivio di collezioni digitali prodotte in UniTrento | |
| Struttura organizzativa | BUD - Biblioteca Universitaria Digitale. Biblioteche UniTrento, Direzione Servizi Digitali e Bibliotecari | |
| Responsabile o Referente | Maria Barbone | |
| Contatti | Indirizzo. Via Verdi, 8 - 38122 Trento E-mail. maria.barbone@unitn.it ; bibliotecadigitale@unitn.it Tel. +39 0461 283024 | |
| Modalità per presentare reclamo | Via mail a: responsabile del servizio (anche vai telefono o in presenza) bibliotecadigitale@unitn.it biblioteca@unitn.it Via modulo online: https://www.biblioteca.unitn.it/node/331 | |
| Modalità di erogazione | Online | |
| Link utili | https://dspace.unitn.it/home https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00488 Carta dei servizi delle Biblioteche UniTrento | |
| Dimensione | Indicatore | |
| Accessibilità | Modalità di contatto | e-mail, telefono, request su ServiceDesk |
| Tempestività | Tempo medio per la presa in carico della richiesta | Al momento, consultazione online |
| Trasparenza | Grado di pubblicizzazione | Le informazioni vengono diffuse attraverso le sezioni del sito web delle Biblioteche UniTrento e sul Service Desk: https://www.biblioteca.unitn.it/risorse https://servicedesk.unitn.it/goauth/it?s=S00488 Comunicazione attraverso canali social |
| Efficacia | Soddisfazione complessiva della qualità del servizio | https://www.unitn.it/it/ateneo/qualita/rilevazioni-e-analisi-di-ateneo/rilevazione-qualita-dei-servizi-good-practice |



**UNIVERSITÀ
DI TRENTO**

Documento aggiornato a luglio 2025

