



**CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI**

1. Oggetto

La Carta dei Servizi è il nostro impegno circa le prestazioni ed i progetti di miglioramento dei servizi amministrativi, tecnici e bibliotecari del Dipartimento.

Tutto il personale del Dipartimento s'impegna ad erogarli con rispetto e cortesia, imparzialità e riservatezza e senza alcuna discriminazione di sesso, etnia, nazionalità, condizione sociale, fede religiosa o opinioni politiche. Per usufruirne nel modo migliore è opportuno conoscere e rispettare il Regolamento di funzionamento del Dipartimento consultabile nel sito internet.

2. Lineamenti generali dell'organizzazione del Dipartimento

Il Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" si è costituito nel 1982, ed ebbe come primo Direttore Athos Bellettini, illustre demografo e fondatore degli studi di demografia storica in Italia.

Nell'ottobre del 2012 il Dipartimento ha assunto un nuovo assetto istituzionale e nuove competenze in conformità a quanto prescritto a quanto prescritto dallo Statuto di Ateneo adottato nel luglio del 2011.

Ad esso fanno capo le ricerche e svolte nell'Ateneo di Bologna nei campi della statistica metodologica, della statistica economica, matematica finanziaria e attuariale, della demografia e della statistica sociale e biosanitaria.

La produzione editoriale si sostanzia nella rivista "Statistica" pubblicata dal 1941 e nella serie "Quaderni del Dipartimento".

Nel Dipartimento è attivato il dottorato di ricerca "Metodologia statistica per la ricerca scientifica" Sono organi del Dipartimento il Direttore, la Giunta e il Consiglio. Il loro funzionamento è precisato nel Regolamento sopra citato. Per i componenti del Dipartimento è possibile consultare sugli spazi virtuali di collaborazione appositamente creati dal CESIA per i dipartimenti post-riforma tutti i verbali delle sedute del Consiglio e della Giunta di Dipartimento dall'attivazione del nuovo Dipartimento.

3. Campo di applicazione della Carta dei Servizi

I servizi amministrativi, tecnici e bibliotecari del Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" forniscono il supporto operativo al funzionamento del Dipartimento per quanto attiene alle principali funzioni istituzionali. Sono articolati in sei unità operativo - funzionali:

- 1) la Segreteria di Direzione, che è alle dipendenze dirette del Direttore del Dipartimento;
- 2) la Contabilità-Amministrazione, che dipende dal Responsabile Amministrativo Gestionale (d'ora in avanti RAG) e per suo tramite dal Direttore;
- 3) il Laboratorio di Informatica Statistica che è diretto da un Responsabile Tecnico e risponde al Direttore;
- 4) la rivista "Statistica" che è retta da un comitato editoriale;
- 5) la Biblioteca che è dotata di un Responsabile Gestionale di Biblioteca e di un Comitato Scientifico che rispondono al Direttore;
- 6) Una area manutenzione dei fabbricati a cui presiede il Responsabile Gestionale di Distretto.

Le problematiche inerenti la sicurezza fisica sono in capo al Servizio di Prevenzione e Protezione. Nel Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" è presente un Addetto Locale per la Sicurezza che collabora con il Servizio di Prevenzione e Protezione.



Alma Mater Studiorum
Università di Bologna
Dip. di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati"

ALLEGATO: PD14 All05

Pag. 2/9

CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI

Rev. 04
04/12/2018

Alla Segreteria di Direzione competono le operazioni di:

- gestione della Comunicazione sia in entrata che in uscita;
- diffusione delle convocazioni degli organi del Dipartimento (Consiglio, Giunta e Commissioni), preparazione dei format di base per la predisposizione dell'ordine del giorno e delle verbalizzazioni;
- gestione delle presenze del personale TA;
- gestione del protocollo informatico;
- gestione della Didattica di Dipartimento;
- gestione buoni pasto personale TA;
- gestione dell'inquadramento del personale docente;
- gestione (non contabile degli eventi);
- gestione magazzino materiale di consumo.

L'unità operativa Contabilità-Amministrazione, secondo quanto stabilito dal Regolamento di contabilità e finanza dell'Ateneo e dal Regolamento di funzionamento del Dipartimento è alle dirette dipendenze del RAG. Le principali funzioni che svolge sono:

- predisposizione del bilancio preventivo e consuntivo, nonché delle necessarie variazioni di bilancio da apportare in corso d'anno;
- espletamento delle procedure per la fornitura di beni e servizi in Italia ed all'estero;
- gestione della contabilità dei fondi dipartimentali e dei fondi dei progetti di ricerca di competenza dei docenti e dei ricercatori;
- gestione delle entrate;
- gestione delle missioni e rimborsi vari;
- predisposizione dei contratti per il personale reclutato dal Dipartimento per le proprie attività di ricerca o di supporto istituzionale (assegnisti di ricerca, collaboratori dei progetti di ricerca e attività seminariale), e relativa liquidazione delle competenze;
- gestione inventario beni (escluso libri);
- gestione delle convezioni/contratti attivi.

Il RAG ha anche la responsabilità della redazione dei verbali ufficiali delle riunioni della Giunta e del Consiglio di Dipartimento.

Il Laboratorio di Informatica Statistica gestisce la rete informatica del Dipartimento, i servizi di server (compreso il servizio di calcolo scientifico), la manutenzione e l'installazione software delle macchine del personale tecnico e amministrativo, docente e ricercatore, assegnisti e dottorandi.

Il Responsabile Gestionale di Distretto risponde gerarchicamente all'Area Servizi Bologna. Questo segue la manutenzione delle infrastrutture dello stabile, e cura l'allestimento di nuovi spazi. Il Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" effettua la raccolta differenziata di toner, carta, plastica e lattine su tutta la struttura.



**CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI**

La Biblioteca del Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" è specializzata in libri e riviste di argomento statistico, economico, demografico, bio-sanitario, statistico attuariale e finanziario e nelle fonti statistiche italiane, estere e di organismi internazionali. Partecipa al Sistema bibliotecario d'Ateneo e ai suoi progetti di miglioramento.

Aderisce all'associazione Essper e a NILDE per la fornitura di articoli.

Per quanto riguarda la Biblioteca, i servizi forniti sono compendati nella seguente tabella

SERVIZI PRINCIPALI	DOVE		QUANDO
ACCESSO E CONSULTAZIONE DELLE RACCOLTE	SALE DI LETTURA E DI CONSULTAZIONE		LUN.-GIOV. 8.15-18.15 VEN. 8.15-13.30
PRESTITO ESTERNO	FRONT OFFICE		LUN.-GIOV. 8.15-18.00 VEN. 8.15-13.15
CONSULTAZIONE RISORSE ELETTRONICHE (PERIODICI, E-BOOKS, BANCHE DATI)	DAI PC CONNESSI ALLA RETE DI ATENEEO oppure ovunque tramite servizio proxy		SEMPRE
FOTOCOPIE, STAMPE E SCANSIONI	FOTOCOPIATRICE MULTIFUNZIONE PIANO 1 SCANNER PIANO -1		LUN.-GIOV. 8.15-18.00 VEN. 8.15-13.15
PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO E DOCUMENT DELIVERY	UFFICIO BIBLIOTECA		SU RICHIESTA TRAMITE EMAIL
CONSULENZE BIBLIOGRAFICHE E REFERENCE	UFFICIO BIBLIOTECA		TRAMITE E-MAIL OPPURE IN PRESENZA SU APPUNTAMENTO
CONSULENZE PER RICERCA DATI STATISTICI	CARTACEO	SALA DI TECCO PIANO -1	TRAMITE E-MAIL OPPURE IN PRESENZA SU APPUNTAMENTO
	BANCHE DATI	UFFICIO BIBLIOTECA /LABIS	SU APPUNTAMENTO
NOLEGGIO GRATUITO PC PORTATILI	FRONT OFFICE		LUN.-GIOV. 8.15-18.00 VEN. 8.15-13.15 (MASSIMO 4 ORE)
ASSEGNAZIONE CREDENZIALI TEMPORANEE	FRONT OFFICE		LUN.-GIOV. 8.15-18.00 VEN. 8.15-13.15



Alma Mater Studiorum
Università di Bologna
Dip. di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati"

ALLEGATO: PD14 All05

Pag. 4/9

**CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI**

Rev. 04
04/12/2018

CONNESSIONI INTERNET	n. 5 TERMINALI FISSI A DISPOSIZIONE DEL PUBBLICO (n. 4 PIANO 1; n.1 PIANO -1); COPERTURA WIRELESS ALMA WI-FI PIANI 1 e -1	LUN.-GIOV. 8.15-18.00 VEN. 8.15-13.15 (WI-FI SEMPRE)
-----------------------------	--	--

Il Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" fornisce i seguenti servizi:

- sito web accessibile secondo i parametri di legge;
- accesso senza scalini alla sala di lettura "Paolo Fortunati" e "Di Tecco" (piano -1);
- pulsante per l'accessibilità condizionata in via Belle Arti e in via XX Ottobre 1944 per gli utenti disabili;
- montacarichi per l'accesso ai piani (limitato dal piano -1 al piano +3), per gli utenti disabili.

Per la Biblioteca vengono garantiti:

- accesso al front office per utenti in carrozzina (piano +1);
- accesso senza scalini alla sala di lettura (piano +1);
- portatile per consultazioni bibliografiche autonome in sala di lettura: richiedere al personale bibliotecario l'installazione (tel. biblioteca 051 2098197);
- "Guida all'accessibilità" in pdf, reperibile su: <http://www.stat.unibo.it/it/biblioteca>, dove vengono riportate alcune misure adottate da Dipartimento e Biblioteca per ridurre i disagi degli utenti con disabilità.

E' disponibile inoltre l'accesso ad Internet e alle risorse elettroniche di Ateneo, consentito agli utenti universitari tramite accreditamento con nome utente e password istituzionale. Sono a disposizione degli utenti 4 terminali al piano 1 e 1 pc al piano -1 in Sala ISTAT, dotato di scanner e di lettori cd, dvd e floppy disk per la consultazione delle fonti in formato elettronico. Sono inoltre presenti 2 lettori di microfilm in Sala Riviste.

E' consentito anche agli utenti non universitari (cosiddetti "Walk-in user") l'accesso alla rete per la consultazione delle risorse bibliografiche messe a disposizione dall'Ateneo, attraverso l'attribuzione di credenziali temporanee, della durata massima di 48 ore.

E' disponibile un servizio di fotocopie con acquisto di scheda prepagata (125 stampe/fotocopie al costo di 5 €).

Sono infine presenti un'area guardaroba, area fumatori (in terrazza), aree ristoro al piano terra e al terzo piano.



3. Indicatori e livelli garantiti di servizio

Per quanto riguarda la Rivista Statistica il quadro è il seguente:

UNITÀ OPERATIVA/ PROCEDURA	INDICATORI	ASPETTO VERIFICATO	PRESTAZIONE EFFETTIVA 2018	VALORE OBIETTIVO
Rivista Statistica	Tasso di citazione	Numero delle citazioni degli articoli pubblicati, riportate sui repertori internazionali (H5-index di Google scholar)	5	3
Rivista Statistica	Tasso di internazionalizzazione	Articoli scritti da autori non italiani	100%	40%
Rivista Statistica	Tasso di esternalità	Articoli scritti da autori non membri del Dipartimento	100%	70%

Per ciascun indicatore utilizzato per rilevarne la qualità del funzionamento, si precisa la prestazione effettiva e il valore obiettivo.

I principali indicatori dei servizi bibliotecari al 31/12/2018 hanno assunto i seguenti valori

INDICATORE	ASPETTO VERIFICATO	LIVELLO RAGGIUNTO	LIVELLO GARANTITO
Velocità del prestito interbibliotecario come biblioteca prestante	<i>Velocità media di evasione delle richieste di prestito interbibliotecario e fotocopie di articoli ricevute da altre biblioteche</i>	0,6 giorni	2 giorni
Quota di utilizzo della Sezione LIBRITESTO	<i>Rapporto tra il numero complessivo dei libri che possono essere dati in prestito ed il numero totale di libri con almeno un prestito</i>	43,6%	30%

Riguardo i servizi informatici, la loro articolazione è la seguente

A) Servizi informatici di interesse comune

Rientrano in questa categoria tutti i servizi rivolti ad apparati di rete: *firewall*, *switch*, macchine virtuali, cablaggi, *access point*, *backup*, *server*, gruppi di continuità, condizionamento della sala server.

I servizi ai server comprendono: la gestione dell'autenticazione, la gestione di risorse comuni di rete, stampanti comuni di rete, la gestione del server per il calcolo scientifico e del server VPN.



CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI

Tecnici: Massimiliano Rossi, Roberto Sgarbi

B) Servizi rivolti alle unità operative

Si tratta di servizi informatici individuali - per il dettaglio si veda il punto successivo - rivolti al personale delle segreterie e della biblioteca e ai servizi web del Dipartimento, visto l'interesse generale, sono trattati con priorità superiore.

Tecnici: Massimiliano Rossi, Diego Cimarosa, Roberto Sgarbi.

C) Servizi informatici individuali

Sono rivolti al personale del Dipartimento e riguardano l'installazione e la manutenzione di software licenziato. Per quanto riguarda l'hardware si dà assistenza per valutare il malfunzionamento e richiedere l'intervento di una ditta esterna.

In questa categoria rientrano gli interventi per la sicurezza dei sistemi: aggiornamento antivirus, scansione e pulizia dei virus. Installazione e aggiornamento dei sistemi operativi e software applicativi. L'intervento può essere effettuato solo su computer inventariati e su software licenziato al personale o alle strutture.

Tecnici: Diego Cimarosa, Roberto Sgarbi.

D) Consulenza e formazione

Il personale del Labis è disponibile su appuntamento per consulenza sul software maggiormente utilizzato in ambito dipartimentale, per l'assistenza, richiesta di preventivi e consigli tecnici. L'attività di formazione viene programmata e attivata su specifica richiesta della Direzione ed è generalmente rivolta a personale tecnico.

Tecnici: Massimiliano Rossi, Diego Cimarosa, Roberto Sgarbi

Per quanto riguarda i servizi informatici, non è possibile stabilire la durata degli interventi data la loro eterogeneità, pertanto il Labis garantisce un tempo di inizio intervento secondo la seguente tabella:

Categoria intervento	Tempo inizio intervento
A)	entro 4 ore*
B)	entro 6 ore*
C)	entro 18 ore*
D)	su appuntamento

* ore lavorative

Il numero totale di interventi registrati nel 2018 (processi critici da monitorare quali interventi di durata superiore a 20 minuti) è stato di 48. Nel corso del 2018 il tempo medio di realizzazione degli interventi di tipo A è stato di 1 ora e 46 minuti e degli interventi di tipo B/C di 48 minuti.

4. Rilevazione del punto di vista degli utenti

Il livello di gradimento dei servizi amministrativi-contabilità erogati al personale docente e personale esterno (dottorandi, borsisti, assegnisti di ricerca e collaboratori), è desunto dal Questionario sottoposto nel corso del 2018 ed i cui risultati sono rappresentati nella tabella sottostante:



CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI

Destinatari del Questionario	Ambiti di valutazione	Esito
Personale docente	Acquisto di bene e servizi	In tutti gli ambiti di soddisfazione i punteggi sono mediamente superiori a 4 (scala da 1 a 5), ad esclusione della domanda in cui si introduceva il concetto di obbligo burocratico in cui ci sono molti "Non so" che corrisponde alla scelta 6.
Personale docente	Gestione e liquidazione delle missioni	Emerge una criticità sui tempi di rimborso, completa soddisfazione sulla disponibilità della documentazione e quasi completa soddisfazione sulla chiarezza della procedura.
Personale docente	Procedure concorsuali del personale reclutato dal Dipartimento	Emerge completa soddisfazione su tutti gli ambiti della procedura, salvo un questionario critico sull'aspetto del supporto amministrativo;
Personale docente	Compensi/rimborsi gestiti direttamente dal Dipartimento	Emerge una buona soddisfazione su tutti gli aspetti.
Personale esterno	Gestione e liquidazione delle trasferte	Emerge parziale soddisfazione per i tempi di rimborso, completa soddisfazione sulla disponibilità della documentazione e parziale soddisfazione sulla chiarezza della procedura.
Personale esterno	Procedure concorsuali del personale reclutato dal Dipartimento	Emerge completa soddisfazione su tutti gli ambiti della procedura;
Personale esterno	Compensi/rimborsi gestiti direttamente dal Dipartimento	Emerge completa soddisfazione sulla disponibilità della documentazione e sul supporto amministrativo e parziale soddisfazione per i tempi di rimborso.

Per quanto riguarda la Biblioteca, il punto di vista degli utenti è rilevato con la somministrazione di un questionario online a cadenza biennale, rivolto a tutti gli utenti attivi nel periodo di riferimento (anno in corso e anno precedente).

Il Questionario relativo all'anno 2016 è stato rimandato al 2017, confluendo nell'indagine generale di Ateneo su tutte le biblioteche del sistema.

I dati relativi alla Biblioteca del Dipartimento di Scienze Statistiche sono in linea con i dati generali del Sistema. Il valore di soddisfazione complessiva dei servizi erogato risulta più basso della precedente indagine (2014); con ogni probabilità questo risultato è dovuto al cambiamento nella popolazione di riferimento: nel 2014 il campione si riferiva ai soli utenti attivi, nel 2017 l'indagine ha coinvolto tutti gli appartenenti a UniBo (studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo).



Alma Mater Studiorum
Università di Bologna
Dip. di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati"

ALLEGATO: PD14 AII05

Pag. 8/9

**CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI**

Rev. 04
04/12/2018

Media della Soddisfazione complessiva dei servizi erogati dalla biblioteca per tipologia utenti		
Utenti	Numero	Media (max 5)
Studenti	196	3,36
Dottorandi/ Assegnisti	17	3,35
Docenti	41	4,07
Tecnico amministrativo	4	3,75
Totale	258	3,48

Nella tabella sottostante viene riportata la serie storica della media della soddisfazione complessiva sulla Biblioteca:

VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA BIBLIOTECA	ANNO 2003	ANNO 2004	ANNO 2005	ANNO 2006	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010	ANNO 2012	ANNO 2014	ANNO 2017
Soddisfazione Scala 1-10	7,3	7,5	6,8	7,5	8,0	7,7	7,4	8	8,3	8,1	6,96

Nel 2016 a integrazione dei dati del questionario si è scelto di effettuare un Focus Group di approfondimento allo scopo di raccogliere ulteriori informazioni circa l'utilizzo della Biblioteca, il grado di soddisfazione verso i servizi proposti ed eventuali punti critici da poter migliorare.

Il compito di svolgere il Focus Group è stato affidato al Laboratorio di Psicologia di Comunità – Dipartimento di Psicologia, Università di Bologna

Il target coinvolto nel Focus Group (docenti, ricercatori, dottorati, assegnisti, rappresentano utenti "senior" che usano i servizi bibliotecari in funzione del loro ruolo e delle loro esigenze professionali), si è mostrato soddisfatto dei servizi della Biblioteca e ha evidenziato limitate criticità rispetto alla qualità dei servizi di cui fruisce.

Per quanto riguarda i servizi informatici il punto di vista degli utenti è rilevato attraverso un questionario inviato con e-mail in novembre che monitora il gradimento del servizio di assistenza informatica per gli utenti interni del Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati". I tempi di risposta e la durata degli interventi sono conformi alle attese. La soddisfazione generale è ottima (10 su 10).

	2015		2016		2017		2018	
	6 su 13 questionari		4 su 11 questionari		6 su 12 questionari		4 su 6 questionari	
	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana	Media	Mediana
Problema risolto	9,3	10	10	10	9,6	10	10	10
Tempo	2,3	2,5	2	2	2,1	2	2	2



CARTA DEI SERVIZI AMMINISTRATIVI TECNICI E
BIBLIOTECARI

risposta								
Durata intervento	2,5	2,5	2,25	2	2,3	2	2	2
Soddisfazione generale	9,8	10	10	10	9,8	10	10	10
Legenda	1 = superiore alle attese/ aspettative 2= conforme alle attese/ aspettative 3= inferiore alle attese/ aspettative							

5. Suggerimenti e reclami

Il Dipartimento, come descritto nel regolamento, si configura come istituzione in cui gli utenti principali ne elaborano collettivamente la politica attraverso le deliberazioni del Consiglio di Dipartimento. Attraverso il sito del Dipartimento di Scienze Statistiche "Paolo Fortunati" è possibile inviare email di suggerimenti e reclami all'indirizzo e-mail: stat.qualita@unibo.it

L'utente che ha inviato una segnalazione riceve entro tempi certi e stabiliti (15 giorni) un feedback via email, consentendo di avere un riscontro sul reclamo presentato e sulle azioni di miglioramento intraprese in tal senso.

6. Recapiti utili

Sistema di Gestione per la Qualità stat.qualita@unibo.it

Assistenza informatica stat.assistenza@unibo.it

Biblioteca biblioteca.dipstatistica@unibo.it

Redazione sito web. stat.redazione@unibo.it

Rivista "Statistica" stat.journal@unibo.it

Reclami stat.qualita@unibo.it

La Direzione
Prof.ssa Angela Montanari