



## CARTA DEI SERVIZI

### AREA RICERCA (ARIC)

#### ORGANIZZAZIONE

L'Area Ricerca presidia le attività connesse allo sviluppo di progetti di ricerca, sia individuali che in partenariato, a livello nazionale e internazionale, a partire dal livello dei dottorandi e degli assegnisti di ricerca. Promuove l'attrazione dei migliori talenti attraverso lo sviluppo di politiche di *brain circulation* e la progettazione nell'ambito di programmi di finanziamento mirati allo sviluppo di carriera dei ricercatori; fornisce orientamento, informazioni e supporto dalla fase di *scouting* delle opportunità di finanziamento, fino alla gestione e rendicontazione dei progetti finanziati per agevolare la partecipazione ai programmi di finanziamento per la ricerca e l'innovazione a tutti i livelli: pubblico e privato, istituzionale, territoriale, nazionale, europeo e globale. L'Area, inoltre, supporta le attività di valutazione e autovalutazione condotte a livello nazionale attraverso la valutazione periodica condotta da MUR e ANVUR e a livello interno attraverso l'autovalutazione operata dai Dipartimenti. L'Area, infine, presidia le attività di valorizzazione dei risultati della ricerca promuovendo il *know how* cafoscarino e supportando i rapporti dei docenti e ricercatori con enti e imprese per lo svolgimento di attività di ricerca sia commissionata che collaborativa.

L'attività dell'Area è suddivisa in quattro Uffici.

- L'Ufficio Dottorato di Ricerca - *PhD Office* sviluppa e garantisce le principali attività legate ai Corsi di Dottorato e ai servizi ai dottorandi. L'Ufficio cura le attività di promozione e comunicazione legate ai bandi e alle attività dei Corsi di Dottorato dell'Ateneo, segue i processi di ammissione ai corsi e le attività legate alla didattica dottorale, come la mobilità internazionale, l'erogazione delle borse di dottorato, lo sviluppo di attività trasversali di didattica comune, lo sviluppo e il presidio dei rapporti con realtà esterne (nazionali e internazionali, pubbliche e private). Presidia inoltre i processi di assicurazione della qualità dei Corsi di Dottorato e le attività legate alle iniziative esterne di accreditamento del Dottorato e valutazione della ricerca. L'Ufficio supporta operativamente Coordinatori, Collegi dei Docenti e Dipartimenti nella gestione dei Corsi di Dottorato.
- L'Ufficio Ricerca Internazionale sviluppa le attività legate ai progetti di ricerca internazionali in ambito sia europeo che globale. In particolare, l'Ufficio si occupa di promozione delle opportunità di finanziamento, attività di informazione e formazione, supporto alla progettazione e presentazione di proposte progettuali, consulenza per la gestione e rendicontazione di programmi legati a fondi diretti, programmi di cooperazione territoriale e finanziamenti individuali per lo sviluppo della carriera dei ricercatori.
- L'Ufficio Ricerca Nazionale e di Ateneo gestisce le attività legate ai progetti di ricerca nazionali e regionali nonché a quelle specificatamente riconducibili a progetti sviluppati nell'ambito della ricerca di Ateneo e le attività di gestione, *audit* e rendicontazione. Presidia: i processi relativi allo sviluppo e presentazione di progetti in ambito locale, regionale e nazionale; i processi relativi alla pubblicazione degli assegni di ricerca; le procedure di valutazione e riparto dei fondi interni; le attività di raccolta delle pubblicazioni dei ricercatori dell'Ateneo nell'Archivio istituzionale ARCA; la raccolta dati per la Valutazione Qualitativa della Ricerca (VQR).
- L'Ufficio Promozione dell'Innovazione e del Know How promuove il trasferimento tecnologico e di conoscenza tra la ricerca di Ateneo e il territorio. Fornisce consulenza ai ricercatori interessati nell'analisi delle strategie di gestione della proprietà intellettuale (cessione/licenza/gestione congiunta) e all'avvio di *spin off* e sostiene le attività di ricerca in *partnership*, in particolare tra università e imprese. L'ufficio effettua lo *scouting* della ricerca sviluppata dall'Ateneo e la valutazione della potenzialità brevettuale dei ricercatori di Ca' Foscari e offre consulenza e supporto nella negoziazione delle clausole di riservatezza e proprietà intellettuale nell'ambito della ricerca collaborativa e commissionata. Promuove, attraverso percorsi formativi, la diffusione della cultura della tutela e della valorizzazione della proprietà intellettuale.



---

L'ufficio, infine, supporta e coordina la redazione delle convenzioni strategiche, interagendo con i *partner* per la definizione dei reciproci impegni, ed esegue il monitoraggio dello svolgimento delle attività previste.

Per maggiori dettagli si rimanda all'organigramma dell'Area pubblicato sul sito internet di Ateneo alla pagina <http://www.unive.it/data/strutture/111571>.



## SERVIZI

### 1. SUPPORTO ALLA PRESENTAZIONE DI PROPOSTE PROGETTUALI DI RICERCA SU BANDI COMPETITIVI

#### Descrizione del servizio

Supporto alla presentazione di proposte progettuali di ricerca su bandi competitivi, in particolare tramite:

- *screening* delle opportunità di finanziamento e loro promozione;
- *scouting* e *pre-screening* delle idee progettuali;
- *matching* tra gli *expertise* presenti all'interno dell'Ateneo e le opportunità di finanziamento disponibili;
- supporto ai ricercatori nella redazione delle proposte progettuali;
- supporto alla creazione, consolidamento e gestione del partenariato e coinvolgimento degli *stakeholder* di riferimento, inclusi atenei, enti di ricerca, imprese ed enti locali;
- promozione alla partecipazione a piattaforme e *network* europei;
- *review* delle proposte progettuali e invio ai bandi di riferimento;
- assistenza nell'esito della valutazione e *follow up*.

#### Destinatari

Docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi e docenti a contratto interessati a:

- sviluppare proposte progettuali di ricerca in partenariato;
- sviluppare la propria carriera attraverso l'accesso a finanziamenti individuali;
- avere una panoramica delle possibili opportunità di finanziamento e *networking* a livello regionale, nazionale, europeo e internazionale;
- acquisire elementi di *project management* e *project design* per aumentare le possibilità di successo nei bandi competitivi nazionali, europei e internazionali.

Ricercatori esterni all'Ateneo interessati a svolgere la propria ricerca presso Ca' Foscari, tramite l'acquisizione di finanziamenti individuali (Marie Curie, ERC, Rita Levi Montalcini, ecc.); Segreterie di Dipartimento, in particolare i Settori Ricerca, coinvolte nella presentazione di proposte progettuali su bandi competitivi.

#### Modalità di accesso

Via e-mail, videocall, telefono o tramite incontri, sia di gruppo che individuali.

#### Modalità di erogazione

Via e-mail, videocall, telefono o tramite incontri, sia di gruppo che individuali. Il supporto fornito per la presentazione di proposte progettuali varia a seconda del preavviso con cui viene coinvolto l'Ufficio.

#### Contatti

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Ricerca Internazionale

Settore *Research for Global Challenges* - per progetti in partenariato su bandi europei e internazionali

Telefono: 041 234 7079

E-mail: [global.challenges@unive.it](mailto:global.challenges@unive.it)

Ufficio Ricerca Internazionale

Settore Finanziamenti Individuali - per finanziamenti individuali

Telefono: 041 234 8340

E-mail: [mariecurie@unive.it](mailto:mariecurie@unive.it); [erc@unive.it](mailto:erc@unive.it)

Ufficio Ricerca Nazionale e di Ateneo

Settore Finanziamenti nazionali e regionali - per progetti in partenariato su bandi regionali e nazionali

Telefono: 041 234 8091

E-mail: [ricerca.nazionale@unive.it](mailto:ricerca.nazionale@unive.it)

#### Referenti di Settore

Settore *Research for Global Challenges*: dott.ssa Elena Grandi.

Settore Finanziamenti Individuali: dott.ssa Fiorella Giacometti.

Settore Finanziamenti nazionali e regionali: dott.ssa Sara Zortea.



### Orario di apertura all'utenza

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00; in caso di consulenze approfondite è preferibile l'appuntamento.

### Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni durante il supporto fornito al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: - fino a 3 mesi prima della scadenza del bando di riferimento è garantito un supporto nella redazione delle proposte progettuali e nel consolidamento e gestione del partenariato e degli <i>stakeholder</i> di riferimento; - 3 settimane prima della scadenza del bando di riferimento: è garantita la <i>review</i> della proposta progettuale; - 1 settimana prima della scadenza del bando di riferimento: acquisizione delle eventuali firme necessarie - subordinatamente alla disponibilità della Rettrice - e supporto nell'invio della proposta. - Per tutti gli altri quesiti e le richieste di consulenza in generale, è garantita una risposta preliminare entro 4-5 giorni lavorativi dalla data di ricezione.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **2. SUPPORTO ALLA GESTIONE DI PROGETTI DI RICERCA FINANZIATI SU BANDI COMPETITIVI**

### **Descrizione del servizio**

Supporto ai ricercatori coinvolti e alle strutture incaricate della gestione nelle fasi di negoziazione, implementazione, rendicontazione e *audit* dei progetti finanziati su bandi competitivi regionali, nazionali, europei e internazionali. Il supporto riguarda in particolare i seguenti aspetti:

- predisposizione dei rendiconti periodici all'ente finanziatore e della relativa documentazione di supporto;
- gestione dei rapporti con gli enti finanziatori;
- processi di certificazione della spesa e gestione degli *audit* di secondo livello e *audit* MUR;
- sviluppo e armonizzazione delle procedure amministrativo-gestionali interne rispetto alla normativa vigente;
- supporto nella revisione ed elaborazione degli accordi di partenariato relativi ai progetti finanziati.

### **Destinatari**

Segreterie di Dipartimento, in particolare i Settori Ricerca, per il supporto nella gestione e rendicontazione di progetti finanziati su bandi competitivi europei e internazionali; docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi e docenti a contratto coinvolti in progetti finanziati su bandi competitivi.

### **Modalità di accesso**

Via e-mail, videocall, telefono o tramite incontri, di gruppo o individuali.

### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, videocall, telefono o tramite incontri, di gruppo o individuali.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Ricerca Internazionale

Settore Supporto Gestione Progetti di Ricerca - per progetti in partenariato su bandi europei e internazionali

Telefono. 041 234 8337

E-mail: [ricerca.internazionale@unive.it](mailto:ricerca.internazionale@unive.it)

Ufficio Ricerca Internazionale

Settore Finanziamenti Individuali - per finanziamenti individuali

Telefono. 041 234 8340

E-mail: [mariecurie@unive.it](mailto:mariecurie@unive.it); [erc@unive.it](mailto:erc@unive.it)

Ufficio Ricerca Nazionale e di Ateneo

Settore Finanziamenti nazionali e regionali - per progetti in partenariato su bandi regionali e nazionali

Telefono: 041 234 8091

E-mail: [ricerca.nazionale@unive.it](mailto:ricerca.nazionale@unive.it)

### **Referenti di Settore**

Settore Progetti Collaborativi: dott.ssa Margherita Chiarot

Settore Finanziamenti Individuali: dott.ssa Fiorella Giacometti

Settore Finanziamenti nazionali e regionali: dott.ssa Sara Zortea

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00; in caso di consulenze approfondite, è preferibile l'appuntamento.



### Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni durante il supporto fornito al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	<p>Rispetto delle tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- supporto nella gestione degli audit di secondo livello: entro un giorno lavorativo a partire dal momento di inoltro della comunicazione da parte dell'ente finanziatore;</li><li>- richieste di chiarimenti o produzione di documentazione integrativa da parte degli enti finanziatori: entro le tempistiche indicate dagli stessi enti finanziatori;</li><li>- audit su bandi MIUR: su appuntamento almeno 30 giorni prima della scadenza ministeriale.</li></ul> <p>In generale, per le richieste relative alla gestione e rendicontazione dei progetti finanziati su bandi competitivi è garantita una risposta preliminare entro massimo 4-5 giorni lavorativi dalla data di ricezione, mentre una risposta più dettagliata ed esaustiva – qualora il quesito posto necessiti di un particolare approfondimento – viene garantita entro 15 giorni dalla ricezione.</p>	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



### **3. SERVIZI PINK PER LA VALORIZZAZIONE DELLA RICERCA E I RAPPORTI CON LE IMPRESE**

#### **Descrizione del servizio**

Consulenza e formazione relativamente a: nuova imprenditorialità e tutela, gestione e sfruttamento della proprietà intellettuale. *Scouting* delle competenze e dei risultati della ricerca in un'ottica di valorizzazione. Assistenza al deposito di domande di brevetto a nome dell'Università. *Networking* con aziende e *stakeholder* del territorio e promozione di progettualità congiunte. Supporto nella redazione e negoziazione delle clausole di riservatezza e proprietà industriale di contratti e convenzioni.

#### **Destinatari**

Segreterie di Dipartimento, in particolare i Settori Ricerca, per il supporto nella definizione di contratti e accordi con le aziende; docenti, ricercatori, assegnisti, dottorandi e docenti a contratto. Organi di Ateneo chiamati alla valutazione delle proposte di *spin off* e di deposito brevetti.

#### **Modalità di accesso**

Via moduli *google form* messi a disposizione in area riservata, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

#### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

#### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca

Ufficio Promozione della Ricerca e del Know How

Ca' Dolfin, Dorsoduro n. 3825/D, 30123 Venezia

Settore Valorizzazione della Ricerca - Telefono: 041 234 8146 - E-mail: pink@unive.it

#### **Referente di Settore**

Dott.ssa Erica Brandolino.

#### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00; su appuntamento.

#### **Indicatori di monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, completezza ed efficacia in merito all'assistenza, alle consulenze e alla formazione fornite al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	<p>Rispetto delle tempistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- richiesta di deposito brevettuale processata (verifica della documentazione e inserimento nell'odg della Commissione Valorizzazione della ricerca) entro 10 giorni dal ricevimento della modulistica completa. La Commissione si riunisce su base bimestrale, il calendario sarà messo a disposizione in area riservata, qualora ci fossero motivate ragioni di urgenza dovranno essere esplicitate in fase di domanda;</li> <li>- supporto alla contrattualistica per progetti di ricerca con imprese: prima risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta attraverso google form messo a disposizione in Area Riservata;</li> <li>- supporto alla revisione delle clausole IP e riservatezza sei partnership/consortium agreement per progetti di ricerca finanziati su bando competitivi: prima risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta attraverso google form messo a disposizione in Area Riservata.</li> </ul>	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5



**Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.





#### **4. SUPPORTO AGLI ECOSISTEMI DELL'INNOVAZIONE**

##### **Descrizione del servizio**

Supporto e coordinamento nella gestione delle convenzioni strategiche per la ricerca e l'innovazione: interazione con i *partner* per la definizione dei reciproci impegni; predisposizione delle istruttorie di delibera per gli Organi di Ateneo. Assistenza alla creazione di *spin off* e alla redazione di *business plan*. Formazione in materia di imprenditorialità.

##### **Destinatari**

Organi di Ateneo chiamati alla valutazione delle proposte di convenzione; docenti ricercatori assegnisti e dottorandi interessati alle attività previste dalle *partnership* strategiche e strutture amministrative dei Dipartimenti coinvolti.

##### **Modalità di accesso**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

##### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

##### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca  
Ufficio Promozione della Ricerca e del Know How  
Ca' Dolfin, Dorsoduro n. 3825/D, 30123 Venezia  
Settore Ecosistemi dell'Innovazione  
Telefono: 041 234 8266  
E-mail: pink@unive.it

##### **Referente di Settore**

Dott.ssa Sara Alba.

##### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00; su appuntamento.

##### **Indicatori di monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, completezza ed efficacia in merito all'assistenza e alle consulenze fornite al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: Richiesta accreditamento spin off: processata (verifica della documentazione e inserimento nell'ordine del giorno della Commissione Valorizzazione della ricerca che si riunisce su base bimestrale) entro 10 giorni dal ricevimento della modulistica completa Gestione convenzioni strategiche per l'innovazione e la ricerca una prima risposta scritta è garantita entro 10 giorni lavorativi.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

##### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **5. SERVIZI A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELLE PUBBLICAZIONI NEL CATALOGO ARCA DI ATENE0 E ESTRAZIONE DELLE INFORMAZIONI SULLA RICERCA E I PROGETTI A FINI VALUTATIVI DECISIONALI INTERNI**

### **Descrizione del servizio**

Consulenza a docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi sul conferimento delle pubblicazioni al Catalogo ARCA di Ateneo; attivazione delle utenze; rapporti con il fornitore della piattaforma IRIS CINECA; monitoraggio delle informazioni ed estrazione dati a fini valutativi e decisionali interni; produzione di linee guida e *tutorial*. Estrazione informazioni sulla ricerca da banche dati citazionali e repertori; attività di configurazione e coordinamento per la raccolta sistematica di informazioni sui progetti presentati e finanziati, attraverso il modulo IRIS AP.

### **Destinatari**

Organi di Ateneo preposti alla Qualità e alla Pianificazione; Segreterie di Dipartimento, in particolare i Settori Ricerca, per fornitura di reportistica e linee guida; docenti, ricercatori, assegnisti e dottorandi di Ateneo per l'inserimento delle pubblicazioni e l'analisi citazionale.

### **Modalità di accesso**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca  
Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Ricerca Nazionale e di Ateneo  
Settore Qualità della Ricerca  
Telefono: 041 234 8094  
E-mail: [ricerca.nazionale@unive.it](mailto:ricerca.nazionale@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Michela Oliva.

### **Orario di apertura all'utenza**

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00; in altri orari solo su appuntamento.

### **Indicatori di monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza del supporto e delle consulenze fornite al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesia, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: - richiesta di primo accesso: 2 giorni; - richiesta di gestione dei prodotti inseriti: 3 giorni; - richieste di estrazione dati: 7 giorni.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **6. ACCREDITAMENTO, ISTITUZIONE, ATTIVAZIONE E VALUTAZIONE CORSI DI DOTTORATO - STESURA, STIPULA E GESTIONE CONVENZIONI ESTERNE**

### **Descrizione del servizio**

Procedure di accreditamento e di valutazione ministeriale annuale dei Corsi di dottorato con supporto ai Dipartimenti e ai Coordinatori in tutte le pratiche amministrative connesse; elaborazione e analisi dei dati utili agli organi per la valutazione interna dei Corsi di dottorato e per la ripartizione delle borse MUR/Ateneo; gestione delle principali banche dati e realizzazione di indagini sul dottorato e sugli sbocchi occupazionali dei PhD; pubblicizzazione dell'offerta formativa dottorale nelle pagine web dell'Ateneo [www.unive.it/dottorati](http://www.unive.it/dottorati) in italiano e in inglese e nella bacheca post-laurea sul sito AlmaLaurea. Predisposizione e stipula delle seguenti 5 tipologie di convenzione: Dottorato Internazionale; Dottorato Interateneo o in collaborazione con Enti di ricerca; Dottorato Industriale (posti riservati a dipendenti di imprese impegnati in attività di elevata qualificazione) <http://www.unive.it/pag/18870/>; finanziamento di borsa di dottorato da parte di esterni <http://www.unive.it/pag/7697/>; co-tutela di tesi di dottorato <http://www.unive.it/pag/7882/>. Le convenzioni sono redatte sulla base di schemi approvati dagli Organi di Ateneo. L'Ufficio cura i rapporti con istituzioni/enti *partner*, in collaborazione con i Dipartimenti interessati, in tutte le fasi del processo e garantendo la gestione degli aspetti finanziari legati alla singola convenzione.

### **Destinatari**

Coordinatori e Collegio dei docenti dei Corsi di dottorato, Direttori di Dipartimento, Segretari di Dipartimento, Referenti dipartimentali; Enti/Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, partner dei Corsi di dottorato; Finanziatori esterni di borse di dottorato; Dottorandi.

### **Modalità di accesso**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Dottorato di ricerca – *PhD Office* - Settore Servizi e Offerta Formativa PhD

Telefono: 041 234 7373/7374/7371 - E-mail: [phd.office@unive.it](mailto:phd.office@unive.it)

### **Referenti di Settore**

Dott.ssa Cristina Baldan. Dott.ssa Sabrina Daneluzzi.

### **Orario di apertura all'utenza**

Martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00, in altri giorni/orari su appuntamento.

### **Indicatori di monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: una prima risposta scritta è garantita entro 5 giorni lavorativi.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **7. GESTIONE BANDO D'AMMISSIONE AI CORSI DI DOTTORATO E PROCEDURE CONCORSUALI**

### **Descrizione del servizio**

Procedimenti per l'ammissione ai Corsi di dottorato fino all'approvazione degli atti concorsuali e alla pubblicazione delle graduatorie. L'ammissione ai Corsi di dottorato avviene tramite concorso pubblico, con valutazione di titoli e prove di esame. Nel bando unico di ammissione, che è solitamente pubblicato in primavera, sono indicati termini e modalità per la presentazione della domanda di partecipazione al concorso. In particolare:

- stesura, emanazione e pubblicizzazione del bando di selezione;
- servizio di *help desk* (a sportello, telefonico e via email) per le domande di partecipazione da compilare tramite procedura telematica;
- verifica della completezza delle domande di partecipazione, del possesso dei requisiti di accesso richiesti e, ove possibile, dei titoli di studio stranieri;
- nomina delle Commissioni e supporto nello svolgimento delle procedure di selezione;
- provvedimenti di approvazione degli atti concorsuali e pubblicazione delle graduatorie;
- gestione istanze di accesso agli atti sul procedimento di selezione.

### **Destinatari**

Aspiranti dottorandi; Coordinatori dei Corsi, Commissioni, Direttori di Dipartimento, Segretari di Dipartimento, Referenti dipartimentali.

### **Modalità di accesso**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca

Dorsoduro n. 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia

Ufficio Dottorato di ricerca – *PhD Office* - Settore Servizi e Offerta Formativa PhD

Telefono. 041 234 7373/7374/7371 - E-mail: [phd.office@unive.it](mailto:phd.office@unive.it)

### **Referente di Settore**

Dott.ssa Cristina Baldan. Dott.ssa Sabrina Daneluzzi.

### **Orario di apertura all'utenza**

Martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00, in altri giorni/orari su appuntamento.

### **Indicatori di monitoraggio**

<b>Dimensione della qualità</b>	<b>Service Level Agreement</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard di qualità</b>
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni, informazioni e procedure per i richiedenti	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: servizio di <i>help desk</i> agli aspiranti dottorandi: una prima risposta scritta ai candidati è garantita entro 5 giorni lavorativi.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### **Meccanismi di ascolto e di tutela**

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.



## **8. SERVIZI AI DOTTORANDI: DIDATTICA COMUNE AI VARI CORSI DI DOTTORATO, SUPPORTO ALLA PROCEDURA DI AMMISSIONE ALL'ESAME FINALE DI DOTTORATO, GESTIONE BORSE DI DOTTORATO E MOBILITÀ DOTTORANDI (ELEVAZIONE E RIMBORSI)**

### **Descrizione del servizio**

Programmazione, realizzazione, pubblicizzazione e gestione delle attività didattiche comuni e trasversali ai vari Corsi di Dottorato. Uno dei requisiti necessari (art. 4, comma 1, lettera f) per l'accreditamento dei corsi e delle sedi di dottorato è infatti *"la previsione di attività, anche in comune tra più dottorati, di formazione disciplinare e interdisciplinare e di perfezionamento linguistico e informatico, nonché, nel campo della gestione della ricerca e della conoscenza dei sistemi di ricerca europei ed internazionali, della valorizzazione dei risultati della ricerca e della proprietà intellettuale"*.

Supporto, tramite la gestione di uno specifico applicativo online, del Collegio dei docenti e dei dottorandi nella fase di valutazione della tesi di dottorato da parte di valutatori esterni ai fini dell'ammissione all'esame finale. Gestione ed erogazione delle borse di dottorato in coordinamento con l'Area Bilancio e Finanza, con i Dipartimenti e i finanziatori esterni; gestione delle procedure telematiche relative alla mobilità dei dottorandi e alla richiesta dei relativi contributi (elevazione 50% borsa di dottorato per mobilità estera e rimborsi sul *budget* individuale 10% per attività di ricerca nazionale e internazionale).

### **Destinatari**

Dottorandi; Coordinatori e Collegio dei docenti dei Corsi di dottorato, Direttori di Dipartimento, Segretari di Dipartimento, Referenti dipartimentali; Supervisor e Valutatori esterni; Enti/Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, partner dei Corsi di dottorato; Finanziatori esterni di borse di dottorato.

### **Modalità di accesso**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Modalità di erogazione**

Via e-mail, telefono o tramite incontri di gruppo o individuali.

### **Contatti**

Università Ca' Foscari Venezia – Area Ricerca  
Dorsoduro 3246, Calle Larga Foscari, 30123 Venezia  
Ufficio Dottorato di ricerca – *PhD Office*  
Settore Servizi e Offerta Formativa PhD  
Telefono: 041 234 7373/7374/7371/7372  
E-mail: [phd.office@unive.it](mailto:phd.office@unive.it)  
Settore Amministrazione e Contabilità PhD  
Telefono: 041 234 7373/7374/7371/7372  
E-mail: [phd.contabilita@unive.it](mailto:phd.contabilita@unive.it)

### **Referenti di Settore**

Dott.ssa Cristina Baldan.  
Dott.ssa Sabrina Daneluzzi.

### **Orari di apertura all'utenza**

Martedì e giovedì dalle 10.00 alle 12.00, in altri giorni/orari su appuntamento.



### Indicatori di monitoraggio

Dimensione della qualità	Service Level Agreement	Indicatore	Standard di qualità
Efficacia	Precisione, chiarezza e completezza delle comunicazioni fornite al richiedente	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
	Cortesìa, disponibilità e capacità di ascolto del personale	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5
Tempestività	Rispetto delle tempistiche: una prima risposta scritta è garantita entro 5 giorni lavorativi.	Grado di soddisfazione rilevato dal questionario di <i>customer satisfaction</i>	Grado di soddisfazione su una scala da 1 a 6: minimo 3,5

### Meccanismi di ascolto e di tutela

Eventuali malfunzionamenti o criticità nell'erogazione dei servizi possono essere segnalati dagli utenti in possesso di un account unive attraverso l'applicativo "Presentazione Reclami" disponibile al link <https://apps.unive.it/reclami/>.