

**Dipartimento di Psicologia
Generale - DPG**



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

**Carta dei Servizi del Dipartimento di Psicologia
Generale - DPG**

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento nel quale il Dipartimento elenca i principali servizi offerti e fissa i livelli minimi di qualità che si impegna ad assicurare per ciascun servizio.

Per l'individuazione dei livelli di qualità del servizio, il Dipartimento ha adottato le seguenti "dimensioni della qualità", proposte dalla Civit – Commissione per la Valutazione, l'Integrità e la Trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni (ora ANAC – Autorità Nazionale anticorruzione) nella Delibera n. 3/2012:

- **accessibilità**, intesa come capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati, declinata in termini di possibilità di utilizzo di canali diversi per ottenere informazioni sul servizio (es. telefono, mail ...);
- **tempestività**, intesa come tempo intercorrente per l'erogazione del servizio ed eventualmente come tempo intercorrente tra la presentazione della richiesta e la presa in carico della stessa;
- **trasparenza**, intesa come semplicità per l'utente di reperire informazioni aggiornate sul servizio di proprio interesse;
- **efficacia**, intesa come capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati.

La Carta dei Servizi è pubblicata nella pagina Amministrazione Trasparente del sito del Dipartimento ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. n. 33/2013.

Dipartimento di Psicologia Generale - DPG

Servizi Informatici	4
Servizi Tecnici Specialistici per la Ricerca	5
Servizi Tecnici Generali	6
Organizzazione eventi	7
Servizi a supporto del Personale e dei collaboratori	8
Servizi a supporto della Didattica	9
Servizi a supporto della Didattica Post Lauream	10
Servizi a supporto della Ricerca	11
Servizi a supporto della Terza missione e del Territorio	12

Servizi Informatici

Breve descrizione:

I Servizi Informatici si occupano di seguire gli utenti e fornire supporto sulla piattaforma online di Moodle e Moodle "TEMPS-CN2", occupandosi anche di fornire assistenza per l'attivazione di account sul server Papercut per la stampa. Ulteriori Servizi Informatici includono la gestione dei VLAB (Virtual LAB - PC non fisicamente presenti in Dipartimento con software preinstallati) e dell'AulaCARS. Il servizio di Guardia Tecnica all'interno dei Servizi Informatici di Dipartimento si occupa di seguire le problematiche degli utenti per ogni esigenza tecnica e informatica. Gestione sito web di Dipartimento.

Utenti

Dottorandi/Dottorande, Laureandi/Laureande, Assegnisti/Assegniste

Responsabile del Servizio

[Responsabile della Gestione Tecnica](#)

Ufficio e Settore di riferimento

[Laboratori, Servizi Tecnici e Informatici-DPG](#)

Modalità di erogazione

[Guardia Tecnica](#)

Link utili

[DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova - Ricerca](#)

Modalità di reclamo

guardiatecnica.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia

Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi Tecnici Specialistici per la Ricerca

Breve descrizione: I Servizi Tecnici Specialistici per la Ricerca si occupano di seguire gli utenti durante il loro percorso all'interno del Dipartimento partendo dalla programmazione di paradigmi sperimentali con Eprime/Opensesame/MathLab/Python/C++/Java/SDK/API, fino ad arrivare alla creazione di questionari più o meno complessi attraverso Qualtrics, reclutando soggetti tramite il sistema Sona System. Ulteriore supporto viene dato all'utenza che ha la necessità di sviluppare Ambienti Virtuali ed interazioni 3D attraverso Blender, Godot e Unreal per poi sfruttare sistemi all'avanguardia come il CAVE, HMD o Simulatori di guida Auto/Moto. E' inoltre presente un servizio di riprese e montaggio video che comprende la creazione stimoli e ritocco fotografico con Photoshop/Davinci, stampa 3D e analisi tridimensionale del movimento attraverso CyberGlove, SMART D. Considerata la notevole espansione e richiesta dei servizi sui Potenziali Evocati, Parametri Psicofisiologici, TMS e TMS-PULSE, è disponibile un laboratorio di misure elettroniche con conseguente sviluppo software e hardware su Raspberry e Arduino fino ad arrivare al supporto dedicato interamente allo studio dei movimenti oculari attraverso attrezzature di ultima generazione come il Tobii Spectrum, SMI eyeglasses 2 e Pupil labs. Il servizio inoltre aiuta e indirizza gli utenti anche nella parte finale della loro ricerca con servizi di Big Data Processing coordinando e gestendo tutte le richieste operative volte all'analisi di grosse quantità di dati o al processamento di paradigmi computazionalmente onerosi, il servizio mette a disposizione varie infrastrutture di dipartimento (server virtuali e di calcolo) e si impegna a disegnare la soluzione più efficace per evadere le più svariate richieste sempre in ambito di ricerca.

Utenti Dottorandi/Dottorande, Laureandi/Laureande, Assegnisti/Assegniste

Responsabile del Servizio [Responsabile della Gestione Tecnica](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Laboratori, Servizi Tecnici e Informatici-DPG](#)

Modalità di erogazione [Guardia Tecnica](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova - Ricerca](#)

Modalità di reclamo guardiatecnica.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	10
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi Tecnici Generali

Breve descrizione: I Servizi Tecnici Generali si occupano di amministrare il sistema di prenotazione e accesso a Laboratori e Aulette oltre a gestire il servizio di Facility e Logistica.

Utenti Dottorandi/Dottorande, Laureandi/Laureande, Assegnisti/Assegniste

Responsabile del Servizio [Responsabile della Gestione Tecnica](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Laboratori, Servizi Tecnici e Informatici-DPG](#)

Modalità di erogazione [Guardia Tecnica](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova - Ricerca](#)

guardiatecnica.dpg@unipd.it

Modalità di reclamo

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	2 canali: telefono, mail
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	1
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Organizzazione eventi

Breve descrizione: Organizzazione di eventi e workshop sui finanziamenti di ricerca nazionali e internazionali
Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc.)
Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica

Utenti Docenti, Assegnisti/Assegniste, Dottorandi/Dottorande, Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Cittadini/Cittadine, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova](#)

Modalità di reclamo ricerca.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi a supporto del Personale e dei collaboratori

Breve descrizione: Accoglienza del personale docente, del personale tecnico amministrativo, borsisti, assegnisti, dottorandi stranieri, etc.
Supporto all'analisi del fabbisogno, reclutamento, stipula del contratto e gestione amministrativa di collaboratori esterni
Gestione studenti tempo parziale, volontari servizio civile
Posta, Protocollo e archivio
Gestione accessi
Gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento

Utenti Docenti, Assegnisti/Assegniste, Dottorandi/Dottorande, Studenti/Studentesse, Laureati/Laureatee

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova](#)

Modalità di reclamo direzione.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi a supporto della Didattica

Breve descrizione: Altre iniziative e progetti per migliorare la qualità della didattica
Gestione front-office informativo per studenti e docenti
Supporto amministrativo ai processi legati all'Internazionalizzazione della didattica
Progettazione e gestione di percorsi a titolo doppio/congiunto

Utenti Docenti, Studenti/Studentesse

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica e Post Lauream-Dipartimento di Psicologia Generale - DPG](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica e Post Lauream-Dipartimento di Psicologia Generale - DPG](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova](#)

Modalità di reclamo didattica.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità

	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi a supporto della Didattica Post Lauream

Breve descrizione: Gestione Summer e Winter School
Programmazione e gestione dei corsi per la formazione insegnanti (TFA, Sostegno, 60 CFU e 24 CFU, ecc.)
Programmazione e gestione delle Scuole di specializzazione
Programmazione e gestione dei Corsi di Dottorato
Programmazione e gestione di Master, Corsi di Perfezionamento e di Alta Formazione

Utenti Docenti, Dottorandi/Dottorande, Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Didattica e Post Lauream-Dipartimento di Psicologia Generale - DPG](#)

Modalità di erogazione [Settore Didattica e Post Lauream-Dipartimento di Psicologia Generale - DPG](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova](#)

Modalità di reclamo didattica.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi a supporto della Ricerca

Breve descrizione: Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri), dei borsisti e dei collaboratori di ricerca a vario titolo
Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche
Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico)
Partecipazione a cluster tecnologici nazionali
Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.)
Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti nazionali e internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements)
Supporto amministrativo alle procedure di pre - audit e audit dei progetti
Gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento

Utenti Docenti, Assegnisti/Assegniste, Dottorandi/Dottorande, Laureati/Laureate, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova](#)

Modalità di reclamo ricerca.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"

Servizi a supporto della Terza missione e del Territorio

Breve descrizione: Alternanza scuola lavoro
 Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza)
 Gestione liberalità e donazioni
 Supporto amministrativo all'attività di assistenza psicologica e psicoterapia in regime di conto terzi
 Supporto amministrativo all'attività di assistenza psicologica e psicoterapia rivolta agli studenti universitari italiani e stranieri
 Supporto amministrativo e contabile per la gestione di brevetti, accordi di riservatezza (NDA), proprietà intellettuale (IP)
 Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali

Utenti Docenti, Assegnisti/e, Dottorandi/e, Studenti/Studentesse, Laureati/Laureate, Cittadini/Cittadine, Enti Pubblici, Enti privati

Responsabile del Servizio [Segretario di Dipartimento](#)

Ufficio e Settore di riferimento [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Modalità di erogazione [Settore Amministrazione, Ricerca e Terza Missione-DPG](#)

Link utili [DIPARTIMENTO DI PSICOLOGIA GENERALE | Università di Padova](#)

Modalità di reclamo ricerca.dpg@unipd.it

Dimensione della qualità	<u>Indicatore</u>	<u>Calcolo/determinazione indicatore</u>	<u>Valore programmato</u>
Accessibilità	<i>Facilità di accesso al servizio</i>	Numero di canali per richieste di informazioni sul servizio	3 canali: telefono, mail, pec
Tempestività	<i>Tempo medio per l'erogazione del servizio</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	20
	<i>Tempo medio per la presa in carico della richiesta</i>	Numero di giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta	2
Trasparenza	<i>Modalità di divulgazione delle informazioni</i>	Canale principale utilizzato per mettere a disposizione le informazioni agli utenti	Sito internet di dipartimento

Efficacia Il livello di soddisfazione degli utenti è consultabile alla pagina "[Progetto Good practice: sintesi dei risultati](#)"