



DIPARTIMENTO DI  
PSICOLOGIA  
GENERALE



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

---

***Carta dei Servizi del Dipartimento di  
Psicologia Generale  
dell'Università degli Studi di Padova  
DPG***

## PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento, reso pubblico alle/agli utenti, nel quale si dichiarano i livelli di servizio che si intendono garantire. Si inserisce in un contesto legislativo in cui vengono tracciate le linee di un Dipartimento che non lavora solo per adempimenti, ma che, progettando e pianificando, risponde dei risultati che produce. La Carta dei Servizi è anche lo strumento attraverso il quale il Dipartimento comunica e implementa la qualità dei propri servizi erogati, grazie al contributo delle/gli utenti, destinatarie/i informate/i e partecipative/i degli stessi servizi.

Questa carta ha l'obiettivo di rendere più efficaci ed efficienti azioni e attività tecniche ed amministrative, facilitare l'accesso ai servizi dipartimentali, semplificare le procedure, chiarire i tempi di erogazione, assicurare la qualità dei servizi. Attraverso un esame puntuale dei servizi erogati, la Carta dei Servizi si pone l'obiettivo di rendere più chiaro e trasparente al pubblico l'organigramma di funzionamento del Dipartimento, attraverso:

- L'identificazione degli uffici e dei relativi settori;
- La definizione dei servizi strutturati in chiare e accessibili procedure all'interno dei singoli settori;
- La definizione dei compiti e dei ruoli del personale del Dipartimento all'interno dell'organigramma.

Come indicato nelle Linee guida, basandosi sul modello CiVIT, le dimensioni della qualità e gli indicatori utilizzati nella descrizione dei servizi erogati della Carta dei Servizi sono:

- **Accessibilità** (sede degli uffici; giorni e orari di apertura al pubblico; numero di personale operante nel Servizio; canali di comunicazione - tel., fax, web, sportello, con tempi in termini di utilizzo);
- **Tempestività** (tempo massimo di erogazione del servizio; tempo di attesa medio di risposta alla richiesta; tempi di chiusura della richiesta; tempi di risposta; frequenza di erogazione del servizio erogato);
- **Efficacia** (rispondenza del servizio erogato con quanto si aspetta l'utente; soddisfazione delle esigenze e dei bisogni).
- **Trasparenza** (modalità di diffusione delle informazioni: informative, spazi web, modulistica, brochure; indicazione del/dei contatto/i del Servizio di riferimento; frequenza degli aggiornamenti);

Dove possibile sono stati indicati anche le seguenti informazioni:

- Indicatori e standard di qualità (ad esempio il tempo medio di risposta telefonico o via email);
- Modalità di aggiornamento periodico degli standard;
- Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.

Complessivamente sono qui presentate suddivise per Area organizzativa di afferenza:

- 21 Schede di presentazione dei Servizi Amministrativi;
- 31 Schede di presentazione dei Servizi Tecnici;

**Per facilitare la ricerca dei contenuti nell'indice sono attivi i collegamenti ipertestuali alle rispettive schede.**

## **UFFICIO DI COORDINAMENTO AMMINISTRATIVO E DELLE ATTIVITA' TECNICHE GENERALI**

### **SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM**

SERVIZIO DI SUPPORTO AL FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI DEI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE .....	6
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE .....	7
SERVIZIO DI SUPPORTO AI DOCENTI PER GLI ADEMPIMENTI DIDATTICI .....	9
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ RELATIVE ALL'IMMATRICOLAZIONE DEGLI STUDENTI E LA GESTIONE DELLA CARRIERA IN ESSE3 .....	10
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI INTERNAZIONALIZZAZIONE .....	11
SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'OFFERTA FORMATIVA POST LAUREAM .....	13

### **SETTORE AMMINISTRAZIONE, RICERCA, TERZA MISSIONE E SERVIZI TECNICI**

#### **RICERCA**

SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA NAZIONALE .....	15
SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA INTERNAZIONALE .....	17
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DELLA RICERCA .....	19
ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA .....	20

#### **TERZA MISSIONE**

SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA TERZA MISSIONE .....	22
--	----

#### **SERVIZI CONTABILI**

GESTIONE DEL BILANCIO .....	24
SERVIZIO DI TESORERIA .....	25
CICLO PASSIVO .....	26
MISSIONI .....	28
LIQUIDAZIONE INCARICHI E COMPENSI .....	29
CICLO ATTIVO .....	30

#### **AMMINISTRAZIONE**

SERVIZIO DI CONTROLLO DI GESTIONE – TRASPARENZA, PROGRAMMAZIONE E REPORTING .....	31
SERVIZIO DI SEGRETERIA DI DIREZIONE .....	32

## **UFFICIO DI COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA' TECNICHE SPECIALISTICHE E DI LABORATORIO**

#### **SERVIZI INFORMATICI**

SERVIZIO DI GUARDIA TECNICA .....	35
SERVIZIO INTRANET .....	37
SERVIZIO MOODLE ASSISTENZA AI CORSI SU PIATTAFORMA ONLINE .....	39
SERVIZIO MOODLE "TEMPS-CN2", ASSISTENZA AI CORSI SU PIATTAFORMA ONLINE .....	40
SERVIZIO DI WEBMASTER .....	41
SERVIZIO DI ACCOUNT PRINTER MULTIFUNZIONI E SERVER PAPER CUT .....	43
SERVIZIO DI RETE DATI .....	44

#### **RICERCA E LABORATORI**

SERVIZIO DI CREAZIONE AMBIENTI VIRTUALI ED INTERAZIONE 3D .....	45
SERVIZIO DI ELETTRONICA, MISURE ED INTERFACCE .....	47
SERVIZIO DI PROGRAMMAZIONE ESPERIMENTI CON EPRIME/OPENSESAME .....	49
SERVIZIO DI ASSISTENZA QUALTRICS – CREAZIONE QUESTIONARI E REPORT .....	51
SERVIZIO DI GESTIONE SERVER, BACKUP E VIRTUAL MACHINE .....	52
SERVIZIO DI STAMPA 3D .....	54
SERVIZIO DI RIPR. E MONTAG. VIDEO, CREAZIONE STIMOLI E RITOCOCCO FOTOGRAFICO .....	56
SERVIZIO PROGRAMMAZIONE (C++, PYTHON, JAVA,..) .....	58

SERVIZIO PICCOLE LAVORAZIONI MECCANICHE .....	59
SERVIZIO POTENZIALI EVOCATI E PARAMETRI PSICOFISIOLOGICI.....	61
SERVIZIO MOVIMENTI OCULARI .....	63
SERVIZIO RIPARAZIONE PC .....	64
SERVIZIO “CAVE” .....	65
SERVIZIO SIMULATORE DI GUIDA LANDER .....	67
SERVIZIO VLAB E AULACARS (CORSI AVANZATI PER LA RICERCA SCIENTIFICA) .....	69
9	
SERVIZIO ANALISI TRIDIMENSIONALE DEL MOVIMENTO (SMART D; SIMI MOTION; CYBERGLOVE) .....	71
SERVIZIO DI PREPARAZIONE, STOCCAGGIO E MANUTENZIONE DI APPARATI PER LA COLTIVAZIONE DELLE PIANTE AD USO SPERIMENTALE .....	72
SERVIZIO DI GESTIONE LICENZE SOFTWARE.....	74
SERVIZIO DI BIG DATA PROCESSING .....	75
<b>SERVIZI TECNICI</b>	
SERVIZIO FACILITY E LOGISTICA .....	76
SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA .....	77
SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE .....	78
SERVIZIO DI GESTIONE E PRENOTAZIONE LABORATORI E AULETTE .....	79
9	
SERVIZIO APPROVV. INFORMATICI, ATTREZZATURE DI LABORATORIO e MAGAZZINO .....	81
SERVIZIO ACCESSO AI LABORATORI .....	83

**CARTA DEI SERVIZI – DPG**

**UFFICIO DI  
COORDINAMENTO  
AMMINISTRATIVO E  
DELLE ATTIVITA'  
TECNICHE GENERALI**

**SETTORE DIDATTICA E  
DIDATTICA POST  
LAUREAM**

**SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA  
MISSIONE**

Via Venezia, 8  
35131 Padova

tel +39 049 827 6500  
049 827 6586  
fax +39 049 827 6600  
<http://dpg.psy.unipd.it/>

CF 80006480281  
P.IVA 00742430283  
[dipartimento.dpg@pec.unipd.it](mailto:dipartimento.dpg@pec.unipd.it)

**SEGRETARIO DI DIPARTIMENTO**

Elisa Barzon (Int. 6589)  
[elisa.barzon@unipd.it](mailto:elisa.barzon@unipd.it)

**RESPONSABILE DEL SETTORE**

Stefania Manzini (Int. 6629)  
[stefania.manzini@unipd.it](mailto:stefania.manzini@unipd.it)

**RESPONSABILE DEL SETTORE**

Marika Zago (Int. 6680)  
[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM

### SERVIZIO DI SUPPORTO AL FUNZIONAMENTO DEGLI ORGANI DEI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente il supporto ai Presidenti di CdS, ai consigli di CdS e agli altri organi, compresa la Commissione didattica del Dipartimento.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- La predisposizione e verbalizzazione delle riunioni degli organi dei CdS;
- L'organizzazione dei seggi elettorali per l'elezione dei Presidenti di CdS;
- Il supporto ai GAV per la predisposizione e verbalizzazione delle riunioni.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Erica Panighello (Int. 7402)  
[erica.panighello@unipd.it](mailto:erica.panighello@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8277402; 6674; 6491; 6629.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [didattica.dpg@unipd.it](mailto:didattica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 047

web: [www.dpg.unipd.it/corsi](http://www.dpg.unipd.it/corsi)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto al funzionamento degli organi dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/corsi>  
Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM

### SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA GESTIONE DEI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto alla gestione dei corsi di laurea e laurea magistrale riguarda l'offerta formativa, il rapporto del riesame, la relazione CP, la programmazione didattica e la copertura degli insegnamenti.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Attività dei Comitati ordinatori per le proposte di istituzione dei corsi;
- . Verifica dei requisiti necessari e della sostenibilità dei corsi stessi (docenti di riferimento), in collaborazione con la Scuola di Psicologia;
- . Realizzazione e pubblicizzazione del catalogo degli insegnamenti erogati in lingua inglese;
- . Coordinamento delle attività di consultazione delle parti sociali richieste dalla normativa sull'accREDITAMENTO, in collaborazione con la Scuola di Psicologia;
- . Organizzazione di riunioni, workshop, tavoli tecnici di consultazione con le parti sociali: preparazione, pubblicizzazione, documentazione e verbalizzazione, in collaborazione con la Scuola di Psicologia;
- . Predisposizione materiali e documenti e supporto alla stesura del rapporto di riesame;
- . Supporto alle definizioni degli assetti didattici, con verifica del rispetto della normativa nazionale e locale;
- . Istruttoria per l'attivazione di eventuali insegnamenti trasversali e/o di attività formative anche in convenzione con altre istituzioni;
- . Coordinamento dell'attribuzione degli incarichi istituzionali;
- . Individuazione delle vacanze di insegnamento;
- . Predisposizione e pubblicazione bandi per attribuzione di incarichi di insegnamento e didattica integrativa;
- . Raccolta domande e supporto alle commissioni di valutazione;
- . Comunicazioni ai candidati e predisposizione delle lettere di attribuzione;
- . Stipula contratti per insegnamenti e per attività integrative, raccolta documenti e pubblicazione per normativa sulla trasparenza
- . Verifica e conferma della documentazione per i pagamenti (registro didattico, nulla osta etc.);
- . Caricamento retribuzione e conferma pagamento in IDRA.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Erica Panighello (Int. 7402)  
[erica.panighello@unipd.it](mailto:erica.panighello@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8277402; 6674; 6491; 6629.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [didattica.dpg@unipd.it](mailto:didattica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 047

web: [www.dpg.unipd.it/corsi](http://www.dpg.unipd.it/corsi)

### **EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ**

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### **TRASPARENZA**

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale sono pubblicate nel sito del DPG <http://www.dpg.unipd.it/corsi>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni

### **Indicatori e standard di qualità**

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni. Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### **Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

### **Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM

### SERVIZIO DI SUPPORTO AI DOCENTI PER GLI ADEMPIMENTI DIDATTICI

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto ai docenti per gli adempimenti didattici riguarda principalmente il supporto alle attività relative ai Registri didattici ed al Syllabus.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Supporto per la compilazione del registro didattico;
- . Monitoraggio della compilazione ed eventuali solleciti;
- . Coordinamento per l'approvazione dei registri didattici da parte dei Direttori di Dipartimento;
- . Archiviazione dei registri didattici;
- . Coordinamento e indicazioni sulle modalità di compilazione dei Syllabus;
- . Supporto per la compilazione ed approvazione dei Syllabus;
- . Monitoraggio della compilazione ed eventuali solleciti.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Erica Panighello (Int. 7402)  
[erica.panighello@unipd.it](mailto:erica.panighello@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8277402; 6674; 6491; 6629.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [didattica.dpg@unipd.it](mailto:didattica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 047

web: [www.dpg.unipd.it/corsi](http://www.dpg.unipd.it/corsi)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale sono pubblicate nel sito del DPG <http://www.dpg.unipd.it/corsi>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni. Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM

## SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ RELATIVE ALL'IMMATRICOLAZIONE DEGLI STUDENTI E LA GESTIONE DELLA CARRIERA IN ESSE3

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto alle attività relative a test d'ingresso e immatricolazioni riguarda principalmente i corsi di studio in lingua veicolare e la gestione delle Commissioni d'esame.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- Definizione e inserimento in Esse3 delle Commissioni d'esame.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Stefania Manzini (Int. 6629)  
[stefania.manzini@unipd.it](mailto:stefania.manzini@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8277402; 6674; 6491; 6629.

Orari di apertura al pubblico:  
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [didattica.dpg@unipd.it](mailto:didattica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 047

web: [www.dpg.unipd.it/corsi](http://www.dpg.unipd.it/corsi)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla gestione dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale sono pubblicate nel sito del DPG <http://www.dpg.unipd.it/corsi>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM

## SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ DI INTERNAZIONALIZZAZIONE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto alle attività di internazionalizzazione riguarda principalmente la partecipazione a bandi internazionali, la gestione dei progetti finanziati dalla Commissione Europea e i rapporti con i Visiting professors.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Supporto alla stesura delle proposte progettuali relative a bandi internazionali di mobilità studentesca e della docenza;
- . Gestione e rendicontazione dei progetti Erasmus+;
- . Gestione rapporti amministrativi con i Visiting professors;
- . Organizzazione dei Welcome days dei corsi di Laurea in lingua veicolare.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Erica Panighello (Int. 7402)

[erica.panighello@unipd.it](mailto:erica.panighello@unipd.it)

Stefania Manzini (Int. 6629)

[sefania.manzini@unipd.it](mailto:sefania.manzini@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8277402; 6674; 6491; 6629.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [didattica.dpg@unipd.it](mailto:didattica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 047

web: [www.dpg.unipd.it/corsi](http://www.dpg.unipd.it/corsi)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alle attività di Internazionalizzazione sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/en/courses/degree-programmes-english>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza

avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### SETTORE DIDATTICA E DIDATTICA POST LAUREAM

### SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'OFFERTA FORMATIVA POST LAUREAM

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di supporto all'offerta formativa post lauream riguarda principalmente la gestione dei corsi per la formazione degli insegnanti (TFA), i Corsi di Dottorato, le Scuole di specializzazione, i Master e i corsi di Perfezionamento del Dipartimento.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Programmazione e gestione dei corsi 24 CFU;
- . Programmazione e gestione delle Scuole di Specializzazione;
- . Programmazione e gestione dei Corsi di dottorato (BMCS, per il Corso di Dottorato in PS il referente amministrativo è presso il Dipartimento DPSS);
- . Programmazione e gestione dei Master;
- . Programmazione e gestione dei Corsi di Perfezionamento;
- . Gestione attività didattiche delle Summer e Winter School.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

##### Corso di Dottorato BMCS

Carla Romagnolo (Int. 6375)

[carla.romagnolo@unipd.it](mailto:carla.romagnolo@unipd.it)

[phd.bmcs@unipd.it](mailto:phd.bmcs@unipd.it)

##### Corso di Dottorato Psychological Science

Stefania Gabrieli – DPSS (Int. 6492)

[stefania.gabrieli@unipd.it](mailto:stefania.gabrieli@unipd.it)

[dottorato.psicologia@unipd.it](mailto:dottorato.psicologia@unipd.it)

##### Scuole di Specializzazione

Antonella Masut (Int. 6491)

[antonella.masut@unipd.it](mailto:antonella.masut@unipd.it)

Isabella Barzon (Int. 6674)

[isabella.barzon@unipd.it](mailto:isabella.barzon@unipd.it)

[specializzazione.dpg@unipd.it](mailto:specializzazione.dpg@unipd.it)

##### Master

Antonella Masut (Int. 6491)

[antonella.masut@unipd.it](mailto:antonella.masut@unipd.it)

Isabella Barzon (Int. 6674)

[isabella.barzon@unipd.it](mailto:isabella.barzon@unipd.it)

[master.dpg@unipd.it](mailto:master.dpg@unipd.it)

##### Corsi di Perfezionamento

Antonella Masut (Int. 6491)

[antonella.masut@unipd.it](mailto:antonella.masut@unipd.it)

Isabella Barzon (Int. 6674)

[isabella.barzon@unipd.it](mailto:isabella.barzon@unipd.it)

[master.dpg@unipd.it](mailto:master.dpg@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8277402; 6674; 6491; 6629.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

Psico1 - Piano 00 - Stanza 047

web: [www.dpg.unipd.it/corsi](http://www.dpg.unipd.it/corsi)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### **TRASPARENZA**

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto all'offerta Formativa Post Lauream sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/corsi>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

#### **Indicatori e standard di qualità**

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni. Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

#### **Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

#### **Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

## RICERCA

## SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA NAZIONALE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente il supporto alle varie fasi di realizzazione di un progetto di ricerca, dalla stesura, al monitoraggio in itinere, alla rendicontazione.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Analisi delle opportunità di finanziamento per progetti a finanziamento nazionale;
- . Monitoraggio del contesto e normativa sui bandi (RIR, POR FESR, linee di ricerca specifica);
- . Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
  - progetti di ricerca nazionali PRIN, FIRB, FARE, PNRR;
- . Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (BIRD, ISR, STARS);
- . Supporto amministrativo alle procedure di pre-audit e audit dei progetti;
- . Gestione del reclutamento e delle carriere degli assegnisti di ricerca (italiani e stranieri) e dei borsisti;
- . Gestione del reclutamento dei collaboratori di ricerca;
- . Gestione amministrativa dei Soggetti sperimentali;
- . Supporto alla promozione e gestione di bandi volti al reclutamento di ricercatori di talento (iniziative Talent@unipd, Seal of excellence, Stars, ecc.);
- . Partecipazione a cluster tecnologici nazionali;
- . Organizzazione di eventi scientifici (workshop, conferenze, ecc);
- . Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

#### Ricerca nazionale

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

Simona Fiore (6674) per PNRR

[simona.fiore@unipd.it](mailto:simona.fiore@unipd.it)

[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

#### Finanziamenti Strutturali

Laura Toti (Int. 6546)

[laura.toti@unipd.it](mailto:laura.toti@unipd.it)

Marika Zago (Int. 6680)

[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

#### Finanziamenti di Ateneo

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

#### Bandi per assegni di ricerca

Roberta Caldiero (Int. 6592)

Carla Romagnolo (Int. 6375)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

[carla.romagnolo@unipd.it](mailto:carla.romagnolo@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

**Bandi per borse di ricerca**

Monica Cavicchi (Int. 6591)  
[monica.cavicchi@unipd.it](mailto:monica.cavicchi@unipd.it)  
[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

**Bandi per collaboratori di ricerca**

Monica Cavicchi (Int. 6591)  
[monica.cavicchi@unipd.it](mailto:monica.cavicchi@unipd.it)  
[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

**Soggetti sperimentali**

Monica Cavicchi (Int. 6591)  
[monica.cavicchi@unipd.it](mailto:monica.cavicchi@unipd.it)  
[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

**Eventi scientifici**

Roberta Caldiero (Int. 6592)  
[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)  
Marika Zago (Int. 6680)  
[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)  
[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

**ACCESSIBILITÀ**

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276680; 6592; 6591; 6546; 6596, 6674.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 024, 026

web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

**EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ**

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

**TRASPARENZA**

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla Ricerca Nazionale sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

**Indicatori e standard di qualità**

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

## RICERCA

## SERVIZI DI SUPPORTO ALLA RICERCA INTERNAZIONALE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente il supporto alle varie fasi di realizzazione di un progetto di ricerca, dalla stesura, al monitoraggio in itinere, alla rendicontazione.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- Analisi delle opportunità di finanziamento per progetti a finanziamento internazionale;
- Supporto alla stipula di accordi finalizzati allo svolgimento dell'attività di ricerca per progetti internazionali (grant agreement, partnership, supplementary agreement, consortium, coordination agreements);
- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su bandi finanziati:
  - progetti di ricerca europei e internazionali Marie Skłodowska-Curie Actions e ERC in H2020, Fondazioni Internazionali, H2020, LIFE+, DJ Justice, COST Action;
- Supporto alla progettazione, redazione, presentazione e gestione di progetti di ricerca su finanziamenti di Ateneo (Visiting Scientist);
- Supporto amministrativo alle procedure di pre-audit e audit dei progetti.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Laura Toti (Int. 6546)

[laura.toti@unipd.it](mailto:laura.toti@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276680; 6592; 6591; 6546; 6596.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 019

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla Ricerca Nazionale sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni. Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

## RICERCA

## SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA VALUTAZIONE DELLA RICERCA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente il supporto alle varie fasi di stesura dei rapporti relativi alla qualità dei prodotti della ricerca.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- Supporto agli aggiornamenti banche dati relative ai prodotti della ricerca e raccolta dati ricerca per valutazioni esterne (IRIS, VQR, SUA RD)
- Supporto ai processi di assicurazione della qualità della ricerca.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276592; 6680.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 024

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla Valutazione della Ricerca sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

RICERCA

ALTRI SERVIZI DI  
SUPPORTO ALLA  
RICERCA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente il supporto alle attività di ricerca non strettamente riconducibili alla gestione dei progetti.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Progettazione, gestione e rendicontazione dei Progetti di Eccellenza e di sviluppo;
- . Gestione Visiting Scientist (stesura progetto, lettere di invito, organizzazione seminari e logistica, predisposizione incarico);
- . Supporto alla gestione dei rapporti con gli Enti di Ricerca;
- . Supporto alla Commissione Scientifica di Dipartimento;
- . Gestione ospiti nazionali e stranieri per collaborazioni scientifiche;
- . Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

Laura Toti (Int. 6546)

[laura.toti@unipd.it](mailto:laura.toti@unipd.it)

Marika Zago (Int. 6680)

[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276592; 6680.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 019, 024

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla Valutazione della Ricerca sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

## TERZA MISSIONE

## SERVIZIO DI SUPPORTO ALLA TERZA MISSIONE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente il supporto alle varie fasi di diffusione dei prodotti della ricerca verso il territorio, dalla stesura, al monitoraggio in itinere, alla rendicontazione.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- Gestione dei dati e delle attività di terza missione per rilevazioni ANVUR (SUA TM) e di altro tipo;
- Supporto alla progettazione e gestione degli spin-off;
- Supporto amministrativo e contabile per brevetti;
- Gestione delle attività conto terzi (ricerca, formazione, consulenza);
- Organizzazione di seminari e convegni di divulgazione scientifica;
- Supporto alla stesura e relativa gestione amministrativa di convenzioni interne all'Ateneo e interdipartimentali;
- Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

Marika Zago (Int. 6680)

[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

[ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276592; 6680.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 024

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di supporto alla Valutazione della Ricerca sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE:  
SERVIZI CONTABILI

GESTIONE DEL  
BILANCIO

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente la gestione del bilancio del dipartimento.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Predisposizione del budget;
- . Gestione del budget;
- . Monitoraggio dei debiti e dei crediti.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Marika Zago (int. 6680)  
[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276680.

Il Servizio non prevede aperture al pubblico.

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di Gestione del Bilancio sono pubblicate nel sito del DPG

<https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE:  
SERVIZI CONTABILI

SERVIZIO DI  
TESORERIA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda la gestione del Fondo Economico.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- Rimborso e reintegro delle piccole spese effettuate in contanti.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Marika Zago (int. 6680)  
[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276680.

Il servizio è attivo su appuntamento, da fissarsi direttamente inviando una mail a [marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 024

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio di Tesoreria sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni. Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE:  
SERVIZI CONTABILI

CICLO PASSIVO

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda le varie fasi dei cicli di spesa.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Progettazione dei servizi e predisposizione relativi capitolati;
- . Gestione delle procedure di scelta del contraente, contrattualizzazione e gestione del contratto di beni e servizi;
- . E-procurement (strumenti Consip, MePa, MeUnipd);
- . Gestione e controllo dei contratti di fornitura di beni e servizi (comodati);
- . Supporto amministrativo nella gestione dei contratti e delle modifiche contrattuali;
- . Gestione amministrativo – contabile di magazzini e scorte;
- . Carta di Credito;
- . Tenuta degli inventari dei beni mobili;
- . Gestione ritenute di Ateneo e di Dipartimento;
- . Gestione liberalità e donazioni;
- . Chiusura registri IVA e rilevazione INTRASTAT;
- . Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

Ilaria Longo (Int. 6596)

[ilaria.longo@unipd.it](mailto:ilaria.longo@unipd.it)

Elia Di Biase (Int. 6615)

[elia.dibiase@unipd.it](mailto:elia.dibiase@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276596, 6515, 6592.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

e-mail: [ricerca.dpg@unipd.it](mailto:ricerca.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 023, 024

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Ciclo passivo sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 3 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE:  
SERVIZI CONTABILI

MISSIONI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda le varie fasi dei rimborsi missione.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Iscrizione a convegni;
- . Anticipi di missione;
- . Rimborso missioni;
- . Rimborsi periodi all'estero dottorandi.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Giovanna Mezzetti (Int. 6593)  
[giovanna.mezzetti@unipd.it](mailto:giovanna.mezzetti@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276593.

Il servizio è attivo su appuntamento, da fissarsi direttamente inviando una mail a [giovanna.mezzetti@unipd.it](mailto:giovanna.mezzetti@unipd.it)

Psico1 - Piano 00 - Stanza 019

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 5 giorni. Tempi medi di risposta: 3 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE:  
SERVIZI CONTABILI

LIQUIDAZIONE  
INCARICHI E COMPENSI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio riguarda i rapporti con i collaboratori del Dipartimento.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Predisposizione e pubblicazione bandi (Lavoro autonomo, Borse di ricerca, Co.co.co.);
- . Supporto alle commissioni giudicatrici;
- . Stipula contratti;
- . Liquidazione compensi;
- . Gestione contabile soggetti sperimentali;
- . Gestione amministrativo contabile dei Seminari;
- . Gestione amministrativo contabile della docenza dei Master e dei Corsi di Perfezionamento;
- . Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Monica Cavicchi (Int. 6591)

[monica.cavicchi@unipd.it](mailto:monica.cavicchi@unipd.it)

Carla Romagnolo (Int. 6375)

[carla.romagnolo@unipd.it](mailto:carla.romagnolo@unipd.it)

Simona Fiore (6674)

[simona.fiore@unipd.it](mailto:simona.fiore@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276591; 6375, 6674.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

Psico1 - Piano 00 - Stanza 021, 026, 024

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 4 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE:  
SERVIZI CONTABILI

## CICLO ATTIVO

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda le varie fasi dei cicli di entrata.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Emissione di avvisi di fattura e fattura;
- . Incassi degli importi ricevuti a finanziamento dei Progetti di ricerca, in ambito istituzionale e in ambito commerciale;

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Roberta Caldiero (Int. 6592)

[roberta.caldiero@unipd.it](mailto:roberta.caldiero@unipd.it)

Marika Zago (Int. 6680)

[marika.zago@unipd.it](mailto:marika.zago@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276680; 6592.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

Psico1 - Piano 00 - Stanza 024.

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 4 giorni.

Tempi medi di risposta: 2 giorni, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE

SERVIZIO DI  
CONTROLLO DI  
GESTIONE -  
TRASPARENZA,  
PROGRAMMAZIONE E  
REPORTING

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda gli adempimenti normativi relativi ai Piani Triennali e all'anticorruzione.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Supporto al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza mediante il presidio degli adempimenti per la trasparenza e prevenzione;
- . Supporto direzionale e reporting;
- . Supporto alla stesura dei piani di programmazione triennale;
- . Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Claudia dal Buono (int. 6586)  
[claudia.dalbuono@unipd.it](mailto:claudia.dalbuono@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276586.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

Psico1 - Piano 00 - Stanza 020.

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

SETTORE  
AMMINISTRAZIONE,  
RICERCA, TERZA MISSIONE  
E SERVIZI TECNICI

AMMINISTRAZIONE E  
SERVIZI TECNICI

SERVIZIO DI  
SEGRETERIA DI  
DIREZIONE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio riguarda principalmente la gestione della Direzione del Dipartimento, delle carriere dei docenti e il supporto agli organi collegiali della struttura.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Segreteria di Dipartimento;
- . Supporto amministrativo agli organi di Dipartimento (convocazioni, verbalizzazione sedute, ecc);
- . Organizzazione delle procedure di elezione degli organi di Dipartimento e delle rappresentanze all'interno degli organi;
- . Posta, Protocollo e archivio;
- . Supporto predisposizione di delibere sulla pianificazione personale docente e ricercatore;
- . Supporto al monitoraggio budget per organico docenza;
- . Supporto reclutamento personale docente;
- . Gestione amministrativa del personale (malattie, aspettative etc.);
- . Gestione incarichi esterni ai docenti;
- . Gestione accessi struttura;
- . Gestione accesso studi e uffici del Dipartimento;
- . Redazione, gestione dei contenuti del sito web di Dipartimento per quanto di competenza.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Claudia dal Buono (int. 6586)  
[claudia.dalbuono@unipd.it](mailto:claudia.dalbuono@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276586.

Orari di apertura al pubblico:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30

Psico1 - Piano 00 - Stanza 020.

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Le informazioni riguardanti il Servizio sono pubblicate nel sito del DPG <https://www.dpg.unipd.it/amministrazione-trasparente>

Le sezioni vengono aggiornate in concomitanza con l'arrivo di nuove informazioni.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard



Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene tramite l'indagine di Customer Satisfaction – Good Practice.

**CARTA DEI SERVIZI – DPG**

**UFFICIO DI  
COORDINAMENTO  
DELLE ATTIVITA'  
TECNICHE  
SPECIALISTICHE E DI  
LABORATORIO**

**RESPONSABILE DELLA GESTIONE TECNICA RGT**

Diego Varotto (Int. 6662)

[diego.varotto@unipd.it](mailto:diego.varotto@unipd.it)

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI INFORMATICI

## SERVIZIO DI GUARDIA TECNICA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Guardia Tecnica ha lo scopo di fare una prima diagnosi del problema segnalato, cercando di risolverlo in tempi brevi.

Se l'intervento richiede troppo tempo (superiore ad 1 ora), questo dovrà essere programmato.

Si potrà considerare anche la possibilità di inoltrare la richiesta al Servizio competente in modo da arrivare ad una risoluzione rapida del problema.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Installazione software;
- . Posta elettronica e configurazione PC;
- . Gestione operativa dei Laboratori;
- . Gestione interventi Scup, Hit e Galleria Spagna;
- . Gestione Videoconferenze, Zoom, Skype, Mediaspace;
- . Gestione interventi per Lauree ed Esami OnLine.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Andrei Senyuva  
Elisa Gambaretto  
Jacopo Torre  
Luca Semenzato  
Massimiliano Martinelli  
Paolo Manfredi  
Salvatore Frisina  
Sara Errigo  
Stefano Massaccesi

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.827 6940.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.30 alle 13.30 e dalle 15.00 alle 17.00

e-mail: [guardiatecnica.dpg@unipd.it](mailto:guardiatecnica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 05 - Stanza dalla 007 alla 014

Sito web: [www.dpg.unipd.it](http://www.dpg.unipd.it)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI INFORMATICI

## SERVIZIO INTRANET

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Intranet prevede la pubblicazione e la gestione di documenti, in un'area ad accesso riservato del sito dipartimentale, tramite SingleSignOn (SSO) di Ateneo. Il servizio si prende cura sia della pubblicazione dei file, che della gestione di autenticazione e autorizzazione alla visualizzazione / modifica delle relative sezioni. Sono inoltre ospitate in Intranet i link ad accesso diretto per la gestione del servizio 'HelpMe-Guardia Tecnica', le richieste del personale per ferie o correzioni alle timbrature e i link alle prenotazioni dei laboratori.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Pubblicazione dei file in area riservata;
- . Gestione dei permessi di accesso all'area riservata.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Paolo Manfredi (Int. 6834)

[paolo.manfredi@unipd.it](mailto:paolo.manfredi@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6904; 6834; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 009, Stanza 010 e Stanza 014

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni. Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali. I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### SERVIZI INFORMATICI

## SERVIZIO MOODLE ASSISTENZA AI CORSI SU PIATTAFORMA ONLINE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Moodle Assistenza ai Corsi Su Piattaforma Online offre supporto a Docenti e Studenti in modo che possano usufruire delle funzionalità della piattaforma Moodle. Il servizio in oggetto offre inoltre assistenza nell'apertura di nuovi corsi, nell'iscrizione e nell'assegnazione di ruoli specifici all'interno del corso stesso. L'attività affianca il supporto principale fornito dalla Scuola di Psicologia.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Assistenza su apertura corsi;
- . Assistenza sulle funzionalità di moodle;
- . Assistenza riguardo problematiche della piattaforma.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Paolo Manfredi (Int. 6834)

[paolo.manfredi@unipd.it](mailto:paolo.manfredi@unipd.it)

Elisa Gambaretto (Int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6834; 6938.

Email: [moodle.dpg@unipd.it](mailto:moodle.dpg@unipd.it)

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 009 e Stanza 014

Sito web: <https://elearning.unipd.it/scuolapsicologia/>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### SERVIZI INFORMATICI

### SERVIZIO MOODLE “TEMPS-CN2”, ASSISTENZA AI CORSI SU PIATTAFORMA ONLINE

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

TeMPS “TECHNIQUES AND METHODS IN PSYCHOLOGICAL SCIENCE” è la Laurea Online triennale in inglese.

Il Servizio Moodle Assistenza ai Corsi Su Piattaforma Online offre supporto a Docenti e Studenti in modo che possano usufruire delle funzionalità della piattaforma Moodle. Il servizio in oggetto offre inoltre assistenza nell'apertura di nuovi corsi, nell'iscrizione e nell'assegnazione di ruoli specifici all'interno del corso stesso. L'attività affianca il supporto principale fornito dalla Scuola di Psicologia.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Assistenza su apertura corsi;
- . Assistenza sulle funzionalità di moodle;
- . Assistenza riguardo problematiche della piattaforma.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Salvatore Frisina (Int. 6908)

[salvatore.frisina@unipd.it](mailto:salvatore.frisina@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276908

Orari di apertura al pubblico:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal

Giovedì al Venerdì dalle 15.00 alle 17.00

e-mail: [salvatore.frisina@unipd.it](mailto:salvatore.frisina@unipd.it)

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007

Sito web: <https://elearning.unipd.it/scuolapsicologia/>

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI INFORMATICI

## SERVIZIO WEBMASTER

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di webmaster si occupa della gestione del sito web di dipartimento, sia per quanto riguarda gli interventi strutturali per lo sviluppo di nuove pagine web, che per la gestione delle pagine esistenti. Lavora in sinergia con l'amministrazione del dipartimento e con tutte le fonti di intervento per la creazione e la gestione delle pagine web di dipartimento. Si occupa di mantenere i rapporti con i webmaster di Ateneo per la manutenzione programmata sulla piattaforma ospitante il sito di dipartimento. Inoltre, mantiene e coordina l'attività di inserimento di nuovi contenuti all'interno del sito di dipartimento, secondo le linee guida ministeriali e di Ateneo.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Gestione della struttura del sito di dipartimento;
- . Supporto nell'inserimento e nella gestione dei contenuti del sito di dipartimento;
- . Interazione con la direzione e l'amministrazione per la generazione di nuovi contenuti;
- . Interazione con i webmaster di Ateneo per la gestione della manutenzione del sito di dipartimento;
- . Intervento tempestivo in caso di disservizi o modifiche dei contenuti del sito di dipartimento.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Paolo Manfredi (Int. 6834)

[paolo.manfredi@unipd.it](mailto:paolo.manfredi@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Elisa Gambaretto (Int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6834; 6964; 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 009, Stanza 010, Stanza 008 e Stanza 007.

Sito web: [www.dpg.unipd.it](http://www.dpg.unipd.it)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni. Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### SERVIZI INFORMATICI

### SERVIZIO DI ACCOUNT PRINTER MULTIFUNZIONI E SERVER PAPER CUT

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di account printer multifunzioni e server PaperCut gestisce tutte le operazioni necessarie per la stampa di file attraverso le printer multifunzioni di dipartimento. Il servizio prevede la gestione e la manutenzione degli apparati server che custodiscono il server PaperCut, la profilazione degli utenti che possono usufruire del servizio e la gestione di eventuali errori che possono presentarsi durante il processo di stampa.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Mantenimento del server PaperCut;
- . Profilazione e gestione utenti e tessere associate;
- . Gestione errori di stampa;
- . Gestione printer associate nelle varie sedi del Dipartimento (Psico1, Psico2, HIT).

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6904; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 010 e Stanza 014

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI INFORMATICI

## SERVIZIO DI RETE DATI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di rete dati prevede la gestione e la manutenzione degli apparati di rete che collegano il Dipartimento alla infrastruttura di Ateneo ed a Internet. Il servizio si occupa di interagire con l'Ateneo per la gestione degli apparati e per la configurazioni e l'utilizzo di reti dedicate (wifi, VPN, ecc.). Il servizio inoltre monitora costantemente le eventuali anomalie nell'uso della rete e interviene in caso di problematiche di connessione o di disservizi.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Monitoraggio dello stato della rete di dipartimento;
- . Gestione degli apparati di rete e manutenzione;
- . Intervento tempestivo in caso di disservizi;
- . Confronto con l'Ateneo per la gestione dell'infrastruttura di rete.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6904; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 010 e Stanza 014

Sito web: [www.dpg.unipd.it](http://www.dpg.unipd.it)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni. Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali. I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### RICERCA E LABORATORI

### SERVIZIO SERVIZIO DI CREAZIONE AMBIENTI VIRTUALI ED INTERAZIONE 3D

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede il supporto alla creazione di ambienti virtuali desktop o immersivi, l'allestimento del laboratorio VR di Psico1 e la gestione delle attrezzature delle due postazioni mobili per la somministrazione degli esperimenti.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Analisi di fattibilità con risorse interne al Dipartimento di ambienti virtuali proposti dai committenti;
- . Modellazione degli ambienti virtuali;
- . Programmazione dell'interazione degli ambienti virtuali;
- . Allestimento del laboratorio VR di Psico1 per la somministrazione degli esperimenti;
- . Prestito/restituzione delle attrezzature delle due postazioni mobili;

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Massimiliano Martinelli (Int.6951)

[massimiliano.martinelli@unipd.it](mailto:massimiliano.martinelli@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276951; 6964; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008 e Stanza 012

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Video: [www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video](http://www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene

| attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI ELETTRONICA, MISURE ED INTERFACCE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Elettronica, Misure ed Interfacce prevede il supporto, nell'ambito della ricerca, di progettazione e realizzazione di apparati di tipo elettronico per permettere a segnali provenienti da apparecchiature di genere diverso (EEG, simulatori, PC di registrazione/analisi, ecc.) di poter operare tra loro. Si eseguono studi di fattibilità attraverso misurazioni di tipo elettronico. Oltre alle funzionalità sopra elencate, il servizio in oggetto offre supporto per piccole riparazioni di tipo elettrico/elettronico.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Studi di fattibilità per progettazione, realizzazione e misurazioni elettroniche;
- . Realizzazione di apparati/interfacce elettroniche nell'ambito della ricerca;
- . Misurazione di segnali elettrici;
- . Piccole riparazioni di tipo elettrico/elettronico

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Stefano Massaccesi (Int.6945)

[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6945; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 011 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni. Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali. I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene

| attraverso il servizio di ticketing.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI PROGRAMMAZIONE ESPERIMENTI CON EPRIME/OPENSESAME

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di programmazione esperimenti con Eprime/Opensesame prevede la gestione dell'analisi, la progettazione e lo sviluppo di applicativi informatici per la somministrazione di protocolli sperimentali nell'ambito della ricerca in psicologia. Il servizio fornisce consulenze a vario titolo per lo sviluppo completo o parziale di esperimenti computerizzati con gli strumenti Eprime e Opensesame; si prende inoltre cura della gestione del server e dei programmi coinvolti per l'esposizione degli esperimenti online (Jatos).

Le principali attività del Servizio riguardano:

- analisi, progettazione e sviluppo applicativi informatici per la ricerca;
- consulenza per integrazione di script esistenti;
- gestione server per l'applicazione di esperimenti online;
- eventuale formazione su argomenti di programmazione per personale strutturato del dipartimento.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Stefano Massaccesi (Int.6945)

[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

Elisa Gambaretto (Int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6945; 6964; 6929; 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 008, Stanza 010 e Stanza 011

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di

ticketing.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO ASSISTENZA QUALTRICS – CREAZIONE QUESTIONARI E REPORT

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza Qualtrics si occupa di garantire supporto dallo studio di fattibilità del Questionario fino alla creazione del report finale. Ogni domanda viene analizzata in modo da poter offrire una personalizzazione il più possibile vicino alle necessità della committenza attraverso script in HTML/JavaScript ove servisse.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Creazione account sulla piattaforma Qualtrics dipartimentale;
- . Assistenza nel disegno del questionario con valutazione di fattibilità per ogni domanda;
- . Assistenza nella creazione del questionario e della sua diffusione;
- . Assistenza nella fase di redazione di report finali.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Elisa Gambaretto (Int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276964; 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007 e Stanza 008

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI GESTIONE SERVER, BACKUP E VIRTUAL MACHINE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di gestione server, backup e virtual machine prevede la gestione completa dei servizi server offerti al dipartimento, e il salvataggio costante dei dati con copia di backup. Il servizio offre la possibilità di creare macchine virtuali all'interno del cluster di dipartimento per i più svariati scopi di ricerca (macchine di calcolo, macchine di analisi, macchine di gestione esperimenti, ecc.), di amministrazione (profilazione utenti, gestione servizi di stampa, gestione documenti condivisi, ecc.), di monitoring (gestione ip di rete, gestione inventory macchine di dipartimento) o applicativi (licenze software dipartimentali, software di rete, ecc.).

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Installazione macchine virtuali a seconda degli scopi richiesti;
- . Gestione dei servizi server erogati dal dipartimento e installati nell'hardware virtuale;
- . Gestione e manutenzione del cluster di dipartimento con backup programmato;
- . Monitoraggio costante delle risorse server;
- . Profilazione utenti per l'accesso ai servizi server erogati dal dipartimento;
- . Intervento tempestivo in caso di disservizi.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008 e Stanza 010

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasione sono consultabili tramite il servizio di

ticketing.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti.**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI STAMPA 3D

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di stampa 3D prevede la progettazione, la modellazione e la stampa di vari tipi di oggetti realizzati in supporto alla creazione di apparati elettronici prototipici utilizzati per la sperimentazione (stimoli sperimentali, contenitori per circuiti e schede di controllo di vario genere, ecc.) commissionati dai gruppi sperimentali in relazione al paradigma sperimentale. Consente inoltre di replicare oggetti di vario tipo variando il materiale con cui vengono realizzati (materiali plastici più o meno resistenti e flessibili) e la ricostruzione di parti mancanti o danneggiate di strumenti preesistenti (ad esempio ingranaggi, supporti per microfoni, videocamere, ecc.). Offre quindi la possibilità di duplicare oggetti preesistenti ma anche di modificarne le caratteristiche aggiungendo o togliendo delle parti, variandone dimensione, flessibilità e robustezza, ma anche di creare strumenti innovativi utilizzabili in ambito sperimentale.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Progettazione dell'oggetto tramite programmi di modellazione tridimensionale;
- . Conversione dell'oggetto tridimensionale nel formato stampabile compatibile con la stampante 3D;
- . Selezione del materiale e settaggio dei parametri di stampa con cui realizzare l'oggetto;
- . Stampa e monitoraggio di stampa per la corretta riuscita del pezzo;
- . Eventuale perfezionamento o rifinitura del pezzo (rimozione dei supporti, se utilizzati, levigatura con materiale abrasivo o saldatura postproduzione di alcune parti con colla, calore o pirografo).

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Stefano Massaccesi (Int.6945)

[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276945; 6904.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 011 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

**Indicatori e standard di qualità**

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali. I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### RICERCA E LABORATORI

### SERVIZIO DI RIPRESE E MONTAGGIO VIDEO, CREAZIONE STIMOLI E RITOCFO FOTOGRAFICO

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio offre supporto alla realizzazione di qualsiasi prodotto audiovisivo, mettendo a disposizione attrezzatura professionale come videocamera DSRL, gopro action cam, drone, cavalletto, stabilizzatore, kit di illuminazione etc. È disponibile una postazione Windows con installato Adobe Premiere e una macchina Mac di montaggio con Final Cut X e DaVinci Resolve, quest'ultima disponibile su prenotazione. Per le riprese specifiche di videolezioni per corsi online l'aula polivalente è predisposta all'uso autonomo da parte dell'utente.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Fornitura stimoli audio-visivi laboratori e test;
- . Filmati per attività di laboratorio;
- . Assistenza alla registrazione video in aula polivalente;
- . Assistenza prestito attrezzatura audiovisiva;
- . Elaborazione grafica di immagini e fotoritocco;
- . Documentazione video attività di dipartimento;
- . Supporto alla divulgazione e comunicazione con il pubblico; e gli studenti;
- . Animazioni e Motion Graphics.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Salvatore Frisina (Int. 6908)

[salvatore.frisina@unipd.it](mailto:salvatore.frisina@unipd.it)

Paolo Manfredi (Int. 6834)

[paolo.manfredi@unipd.it](mailto:paolo.manfredi@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276908; 6834; 6964; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00.

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 008 e Stanza 009

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Video: [www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video](http://www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.



I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### RICERCA E LABORATORI

### SERVIZIO PROGRAMMAZIONE (C++, PYTHON, JAVA, ....)

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede il supporto alla creazione di esperimenti psicologici al di fuori dei normali paradigmi che richiedono per la loro creazione strumenti hardware e software non convenzionali.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Analisi di fattibilità con risorse interne al Dipartimento degli esperimenti proposti dai committenti;
- . Realizzazione di esperimenti psicologici con l'utilizzo di hardware, sistemi operativi, linguaggi di programmazione, SDK, API, ecc. normalmente non utilizzati in psicologia.

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Massimiliano Martinelli (Int. 6951)

[massimiliano.martinelli@unipd.it](mailto:massimiliano.martinelli@unipd.it)

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

Elisa Gambaretto (int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6951; 6929; 6964; 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 008, Stanza 010 e Stanza 012

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO PICCOLE LAVORAZIONI MECCANICHE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio per le piccole lavorazioni meccaniche si occupa della costruzione e/o riparazione di oggetti e strumenti di vario genere valutando la fattibilità in base alle risorse necessarie, sia in termini di tempo e competenze per eseguire il lavoro, che di strumentazione necessaria e disponibile. Esempi dei lavori più comuni sono: perfezionamento, modifica e assemblaggio degli oggetti costruiti tramite la stampante 3D; riparazione di apparati elettronici (apertura, smontaggio e sostituzione di parti non funzionanti di PC ed altre apparecchiature elettroniche); costruzione di oggetti utilizzabili in ambito sperimentale (contenitori in plexiglass, stimoli in legno con sensori di vario genere, ecc.); realizzazione di sostegni in legno o metallici, fissi o mobili tramite ruote, per sostenere attrezzature elettroniche di vario tipo (computer, sedili e consolle, telecamere, ecc.).

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Valutazione del problema in base alla fattibilità;
- . Preparazione del materiale e dell'attrezzatura necessaria;
- . Pianificazione del lavoro per poter fornire una stima del tempo necessario per l'esecuzione;
- . Esecuzione del lavoro e test finale del risultato con il committente;
- . Eventuale intervento post produzione per perfezionare il prodotto o correggere piccoli difetti.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Stefano Massaccesi (Int.6945)  
[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276945.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 011

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

**Modalità di aggiornamento periodico degli standard**

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO POTENZIALI EVOCATI E PARAMETRI PSICOFISIOLOGICI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Servizio di potenziali evocati e parametri psicofisiologici si occupa di offrire consulenza e supporto tecnico nella gestione degli strumenti atti alla registrazione dei parametri fisiologici durante gli esperimenti di psicologia. Si occupa inoltre della manutenzione e controllo periodico degli apparati interessati, e della loro adeguata conservazione. Sono previsti anche piccoli interventi di personalizzazione sia software che hardware per adattare lo strumento alle esigenze di ricerca.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- Consulenza e supporto nell'uso della strumentazione in laboratorio;
- Manutenzione ordinaria e straordinaria della strumentazione;
- Consulenza con ditte esterne per manutenzione straordinaria e personalizzazione;
- Gestione della conservazione della strumentazione.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6904; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 010 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO MOVIMENTI OCULARI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di movimenti oculari si occupa di integrare i paradigmi informatici creati in ambito sperimentale con le attrezzature di dipartimento utili alla misurazione del movimento oculare (Tobii Spectrum, SMI eyeglasses 2, Pupil labs).

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . integrazione programmi Eprime/OpenSesame per l'utilizzo degli eyetracker di dipartimento;
- . Creazione di script ad-hoc a seconda delle esigenze di ricerca, per l'interazione con gli eyetracker di dipartimento;

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

Elisa Gambaretto (int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6929; 6964; 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 008 e Stanza 010

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO RIPARAZIONE PC

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio Riparazione PC, si occupa di analizzare situazioni di malfunzionamento hardware e software riguardanti Pc di tipo notebook e desktop. A seguito della valutazione del guasto si procede alla risoluzione del problema tramite riparazione/sostituzione della componente guasta. In caso negativo si passa allo scarico del bene. Si occupa inoltre di gestire eventuali riparazioni presso centri abilitati.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Analisi di malfunzionamenti legati a PC notebook e desktop;
- . Riparazione/sostituzione di componenti hardware;
- . Gestione di riparazioni presso centri abilitati.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6929; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO “CAVE”

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio “Cave” si occupa dell’analisi, progettazione e sviluppo di ambienti virtuali proiettati nel laboratorio “Cave” (Psico 1 - piano interrato - stanza C02). Inoltre si occupa della gestione e manutenzione ordinaria del laboratorio e della sala regia annessa (Psico 1 - piano interrato - stanza C06).

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Analisi, progettazione e sviluppo di ambienti virtuali adattati alla proiezione in laboratorio;
- . Consulenza e supporto alla gestione della fase sperimentale all’interno del laboratorio;
- . Manutenzione ordinaria degli apparati del laboratorio e della sala regia annessa;
- . Mantiene i rapporti con le ditte esterne per manutenzioni straordinarie.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Massimiliano Martinelli (Int. 6951)

[massimiliano.martinelli@unipd.it](mailto:massimiliano.martinelli@unipd.it)

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276951; 6952; 6964; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 009, Stanza 010 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Video: [www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video](http://www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO SIMULATORE DI GUIDA LANDER

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di simulazione di guida LANDER si occupa dell'assistenza alla creazione e attuazione di esperimenti che riguardano la guida di uno scooter di cilindrata variabile a piacimento. Il servizio in questione si occupa anche della manutenzione dell'attrezzatura (scooter, pedana semovente) e risoluzione di problemi di natura hardware (sostituzione pezzi non funzionanti) e software relativi alla postazione PC.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- assistenza alla creazione e attuazione di esperimenti che riguardano la guida di uno scooter;
- manutenzione hardware e software.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Elisa Gambaretto (int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276964; 6952; 6904; 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 008, Stanza 010 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

Video: [www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video](https://www.dpg.unipd.it/ricerca/laboratori/video)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO VLAB E AULACARS (CORSI AVANZATI PER LA RICERCA SCIENTIFICA)

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il progetto Virtual Lab è un nuovo sistema di digital learning che permette a studentesse, student e professori di seguire dal proprio PC molte attività connesse alla didattica immergendosi in un nuovo ambiente virtuale che offre tutti i software e i tool necessari per l'apprendimento e/o la ricerca.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- integrazione dei programmi piu' comuni sia ad uso didattico sia per la programmazione di esperimenti
- creazione di laboratori virtuali (pc non fisici) e distribuzione delle risorse software agli utenti

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Elisa Gambaretto (int. 6938)

[elisa.gambaretto@unipd.it](mailto:elisa.gambaretto@unipd.it)

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it) (Int. 6951)

Paolo Manfredi (Int. 7467)

[paolo.manfredi@unipd.it](mailto:paolo.manfredi@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952, 6964, 6929, 6904, 6951, 6938.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 007, Stanza 008, Stanza 010, Stanza 012 e Stanza 014

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO ANALISI TRIDIMENSIONALE DEL MOVIMENTO (SMART D; SIMI MOTION; CYBERGLOVE)

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di analisi del movimento si occupa di integrare i paradigmi informatici creati in ambito sperimentale con le attrezzature di dipartimento utili alla misurazione della cinematica del movimento (SMART D; SIMI Motion; CyberGlove).

Le principali attività del Servizio riguardano:

- integrazione dei programmi eprime per l'utilizzo dei sistemi di analisi tridimensionale del movimento
- creazione di script ad-hoc a seconda delle esigenze di ricerca, per l'interazione di analisi tridimensionali del movimento

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Stefano Massaccesi (Int.6945)

[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276945

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 011

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI PREPARAZIONE, STOCCAGGIO E MANUTENZIONE DI APPARATI PER LA COLTIVAZIONE DELLE PIANTE AD USO SPERIMENTALE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di preparazione, stoccaggio e manutenzione di apparati per la coltivazione delle piante ad uso sperimentale si occupa dell'installazione e riparazione di strumenti necessari per la coltivazione delle piante in un ambiente controllato in termini di luce, aerazione e temperatura. Così come di implementare sistemi per la videoregistrazione delle piante durante la crescita e la misurazione degli aspetti morfologici.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Monitoraggio, conservazione e manutenzione degli utensili per la coltivazione delle piante e delle attrezzature elettroniche.
- . Pianificazione e recupero del materiale in base al paradigma sperimentale (semi, sabbia, concime, vasi, ecc.).
- . Preparazione del Grow Box per la coltura delle piantine in ambiente controllato.
- . Preparazione dell'attrezzatura necessaria per l'illuminazione, l'aerazione e la videoregistrazione all'interno del grow Box.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Stefano Massaccesi (Int.6945)  
[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276945

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 011

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti



L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI GESTIONE LICENZE SOFTWARE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione licenze software ha il compito di monitorare, gestire e acquistare le licenze software del Dipartimento. Le principali attività del Servizio riguardano:

- . monitoraggio
- . gestione
- . studio fattibilità
- . acquisto

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 010

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## RICERCA E LABORATORI

## SERVIZIO DI BIG DATA PROCESSING

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Big Data processing si occupa di coordinare e gestire 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, macchine da calcolo in laboratorio, ecc.) e si impegna a disegnare la soluzione più efficace per evadere le richieste dei docenti interessati, sempre in ambito di ricerca.

Le principali attività del Servizio riguardano:  
Analisi e consulenza per capire quale infrastruttura sia più adeguata alle esigenze di calcolo;  
Progettazione dell'infrastruttura in cui verranno ospitate le analisi;  
Messa in servizio dei server virtuali e manutenzione delle macchine di laboratorio dedicate.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Andrei Senyuva (Int. 6929)

[hurcanandrei.senyuva@unipd.it](mailto:hurcanandrei.senyuva@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276952; 6929.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 010

Sito web: <https://www.dpg.unipd.it/ricerca>

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI TECNICI

## SERVIZIO FACILITY E LOGISTICA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Le principali attività del Servizio riguardano:

- supporto alla programmazione ed esecuzione dei lavori edilizi e di impiantistica nei laboratori
- supporto alla programmazione ed esecuzione delle forniture e servizi legati ai progetti nell'ambito della ricerca in psicologia
- supporto alla gestione degli spazi studi docenti e laboratory
- Gestione accessi

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Andrei Senyuva  
Elisa Gambaretto  
Jacopo Torre  
Luca Semenzato  
Massimiliano Martinelli  
Paolo Manfredi  
Salvatore Frisina  
Sara Errigo  
Stefano Massaccesi

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276940.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

e-mail: [guardiatecnica.dpg@unipd.it](mailto:guardiatecnica.dpg@unipd.it)

Psico1 - Piano 05 - Area Tecnica

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI TECNICI

## SERVIZIO DI TELEFONIA FISSA

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Telefonia Fissa, si occupa della gestione e manutenzione della rete di Fonia Fissa. Viene svolta con interventi locali sulle permutazioni ed apparecchi, nonché su Ordinativi attraverso il portale di Ateneo Gebes.

- . Le principali attività del Servizio riguardano:
- . Apertura/Chiusura di linee telefoniche;
- . Spostamento linee telefoniche;
- . Modifiche su servizi legati alle linee telefoniche;
- . Segnalazione di guasti su apparati e linee telefoniche;
- . Censimento annuale linee telefoniche in appoggio all'amministrazione.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008 e Stanza 014

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI TECNICI

## SERVIZIO DI TELEFONIA MOBILE

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Telefonia Mobile, si occupa della gestione delle numerazioni di Fonia Mobile. Viene svolta con Ordinativi attraverso il portale di Ateneo Gebes.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Apertura/chiusura di numerazioni di telefonia mobile;
- . Modifiche su servizi legati alle linee telefoniche;
- . Censimento annuale linee telefoniche in appoggio all'amministrazione.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6964.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008 e Stanza 014

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### SERVIZI TECNICI

### SERVIZIO DI GESTIONE E PRENOTAZIONE LABORATORI E AULETTE

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Gestione e Prenotazione Laboratori e Aulette prevede l'allestimento di calendari fruibili per l'utenza all'interno della piattaforma Gebes di Ateneo per organizzare le attività nei di laboratori e nelle aulette, nonché la prenotazione di attrezzature per la ricerca. I calendari sono visibili nella pagina dedicata del sito di Dipartimento. La prenotazione prevede un'abilitazione all'uso dello specifico calendario previa autorizzazione da parte del Docente nel caso specifico di laboratori ed attrezzature. Abilitazione Badge accesso Laboratori.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Allestimento di calendari all'interno della piattaforma Gebes;
- . Rinnovo di slot di prenotazione;
- . Abilitazione dell'utenza all'uso dei calendari.
- . Gestioni accessi

#### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Massimiliano Martinelli (Int. 6951)

[massimiliano.martinelli@unipd.it](mailto:massimiliano.martinelli@unipd.it)

#### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6951.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e Lunedì, Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

e-mail: [jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Psico1 - Piano 05 - Stanza 012 e Stanza 014

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

#### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

#### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

#### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

#### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

#### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene

| attraverso il servizio di ticketing.



## CARTA DEI SERVIZI – DPG

### LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

### SERVIZI TECNICI

## SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI INFORMATICI, ATTREZZATURE DI LABORATORIO e MAGAZZINO

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Approvvigionamenti Informatici, Attrezzature di Laboratorio e Magazzino prevede, in collaborazione con l'ufficio acquisti, il supporto a docenti nelle fasi di ricerca di mercato, preventivi e preparazione ordini (anche tramite portale MEPA). Il suddetto servizio fornisce inoltre consulenze sulla scelta di materiale informatico e di laboratorio e prevede la gestione dello stoccaggio e della distribuzione del materiale acquistato.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Indagini di mercato;
- . Richiesta preventivi;
- . Preparazione ordini su portale MEPA;
- . Gestione Magazzino.

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Luca Semenzato (Int. 6952)

[luca.semenzato@unipd.it](mailto:luca.semenzato@unipd.it)

Sara Errigo (Int. 6964)

[sara.errigo@unipd.it](mailto:sara.errigo@unipd.it)

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Stefano Massaccesi (Int.6945)

[stefano.massaccesi@unipd.it](mailto:stefano.massaccesi@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6952; 6964; 6945.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 008, Stanza 010, Stanza 014 e Stanza 011

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

### Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.

## CARTA DEI SERVIZI – DPG

## LABORATORI E SERVIZI INFORMATICI-DPG

## SERVIZI TECNICI

## SERVIZIO ACCESSO AI LABORATORI

### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio prevede l'abilitazione ai richiedenti, previa autorizzazione dei docenti responsabili, della tessera personale (badge) al prelievo/restituzione delle chiavi di accesso ai laboratori. La procedura viene gestita attraverso il sistema Bakeka.

Le principali attività del Servizio riguardano:

- . Verifica dell'autorizzazione all'accesso ai laboratori concessa dai docenti responsabili;
- . Abilitazione delle tessere personali dei richiedenti (badge) al prelievo e restituzione delle chiavi di accesso ai laboratori dal sistema Bakeka;
- . Rinnovo, previa autorizzazione dei docenti responsabili, degli accessi scaduti;
- . Rimozione delle autorizzazioni su richiesta dei docenti responsabili;
- . Manutenzione ordinaria e straordinaria del sistema di automatizzato di rilascio chiavi Bakeka;
- . Aggiornamento dei moduli per la richiesta di accesso ai laboratori.
- . Gestione timbratura accesso Laboratori tramite Qr-Code

### REFERENTE DEL SERVIZIO

Jacopo Torre (Int. 6904)

[jacopo.torre@unipd.it](mailto:jacopo.torre@unipd.it)

Massimiliano Martinelli (Int. 6951)

[massimiliano.martinelli@unipd.it](mailto:massimiliano.martinelli@unipd.it)

### ACCESSIBILITÀ

Apertura richiesta: [https://unipd.link/dpg\\_guardia\\_tecnica](https://unipd.link/dpg_guardia_tecnica)

Per informazioni relative al servizio i contatti telefonici sono 049.8276904; 6951.

Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dal Lunedì al

Mercoledì dalle 15.00 alle 17.00

Psico1 - Piano 05 - Stanza 012 e Stanza 014

Sito web: [https://unipd.link/dpg\\_area\\_riservata](https://unipd.link/dpg_area_riservata)

### EFFICACIA E TEMPESTIVITÀ

Viene fornito un servizio al massimo livello qualitativo possibile, in base alle risorse umane e finanziarie disponibili. Il frequente monitoraggio consente di individuare in tempi brevi eventuali criticità e di predisporre interventi in collaborazione anche con altri servizi del Dipartimento.

### TRASPARENZA

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito di Dipartimento e sono soggette a revisione periodica in relazione al servizio erogato.

### Indicatori e standard di qualità

Il tempo di risposta può variare in relazione alla tipologia di attività e di richiesta. Viene garantita, comunque, la risposta entro 2 giorni.

Tempi medi di risposta: 1 giorno, salvo festivi infrasettimanali.

I tempi medi di evasioni sono consultabili tramite il servizio di ticketing.

### Modalità di aggiornamento periodico degli standard

Revisione annuale.

**Risultati di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti**

L'efficacia dell'attività in termini di soddisfazione dell'utenza avviene attraverso il servizio di ticketing.