



# SETTORE DOTTORATO DI RICERCA

## CARTA DEI SERVIZI

### Il Dottorato di ricerca

Il dottorato di ricerca costituisce il terzo livello della formazione universitaria, assicura la formazione alla ricerca scientifica e fornisce le competenze necessarie per esercitare attività di ricerca, anche a livello internazionale, e attività professionali di alta qualificazione;

Il funzionamento dei corsi è stabilito dal Regolamento d'Ateneo in materia di corsi di dottorato (emanato con Decreto Rettorale n. 1468 del 05/12/2016).

### Il Settore Dottorato di Ricerca

Afferisce all'Area Ricerca e Terza Missione. Erogare servizi amministrativi necessari allo svolgimento dei corsi di dottorato. Con la carta dei servizi il Settore assume un impegno di miglioramento ed una chiara definizione delle prestazioni erogate.

**Sede, contatti e orari di apertura al pubblico** Settore Dottorato - via Zamboni 33, 40126 Bologna. Telefono +39.051.2094620. Email [udottricerca@unibo.it](mailto:udottricerca@unibo.it); lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00 - 11.15; giovedì: 14.30 - 15.30.

### Informazioni

Tutte le informazioni riguardanti i corsi di dottorato di ricerca sono pubblicate nel sito web dell'ateneo:

- **L'offerta dei corsi disponibili** <http://www.unibo.it/it/didattica/dottorati/2017-2018> (utilizzare il menù a tendina per selezionare l'anno accademico)
- **Come iscriversi ai corsi** [www.unibo.it/it/didattica/dottorati/informazioni-per-isciversi-a-un-dottorato](http://www.unibo.it/it/didattica/dottorati/informazioni-per-isciversi-a-un-dottorato)
- **Per chi è già iscritto** [www.unibo.it/it/didattica/dottorati/informazioni-per-chi-e-iscritto-a-un-dottorato](http://www.unibo.it/it/didattica/dottorati/informazioni-per-chi-e-iscritto-a-un-dottorato)

### Responsabili

Dirigente Area Ricerca e Trasferimento Terza Missione: Ing. Giuseppe Conti [g.conti@unibo.it](mailto:g.conti@unibo.it)

Delegata dal Dirigente: Dott.ssa Verdiana Bandini [verdiana.bandini@unibo.it](mailto:verdiana.bandini@unibo.it)

Responsabile Settore Dottorato di Ricerca : Dott.ssa Ilaria Pagliarini [ilaria.pagliarini@unibo.it](mailto:ilaria.pagliarini@unibo.it)

### Utenti del servizio

- aspiranti dottorandi, dottorandi, dottori di ricerca italiani e stranieri
- coordinatori dei corsi, colleghi dei Docenti, supervisori, direttori di dipartimento, Personale amministrativo e responsabili amministrativo-gestionali dei dipartimenti, altre aree dell'amministrazione generale dell'ateneo, organi accademici
- Istituzioni pubbliche e private, nazionali e internazionali, partner dei corsi di dottorato di ricerca

### Principi generali di erogazione dei servizi

La Carta si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994](#) che definisce le caratteristiche e gli standard di qualità che il Settore Dottorato intende garantire nell'erogazione dei servizi:

- **guaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi garantendo uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Settore Dottorato di Ricerca si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e per facilitare la fruizione dei



# SETTORE DOTTORATO DI RICERCA

## CARTA DEI SERVIZI

servizi agli utenti stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva (vedi alla voce “i nostri servizi”). Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione e assistenza sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

▪ **continuità**

Il Settore Dottorato di Ricerca garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti, si adopera ad avvisare tempestivamente gli utenti e a ridurre al minimo i disagi.

▪ **partecipazione**

Il Settore promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate dagli utenti, in forma singola o associata.

▪ **efficienza e efficacia**

Il Dirigente dell'Area Ricerca e Terza Missione e il responsabile del Settore Dottorato di Ricerca perseguono l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo, e attraverso attività di monitoraggio (vedi sezione “Indicatori”).

### Comunicazione

Il Settore assicura una continua e completa informazione sull'attività e servizi attraverso:

- la pagina dedicata nel [sito web dell'Ateneo](#)
- la sezione “Ricerca – Dottorato” della [Intranet d'Ateneo](#)
- comunicazioni ad hoc agli iscritti via telefono e e-mail e attraverso lo sportello informativo aperto al pubblico.

Il personale è tenuto a qualificarsi, a richiesta, con nome e cognome, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e scritte. Gli operatori allo sportello sono sempre riconoscibili tramite badge. Le comunicazioni con l'utenza – verbali e scritte – possono essere svolte anche in inglese, francese e spagnolo.

### I NOSTRI SERVIZI

Per la maggior parte dei servizi, offerti in modalità personalizzata, il tempo d'attività non è preventivabile o non pertinente (es. accessibilità e altre agevolazioni). Il Settore ha iniziato a monitorare alcune tempistiche d'impatto sull'utente primario, lo studente di dottorato: immatricolazione, borse di studio, esame finale ([vai alla sezione indicatori](#)).

▪ **Ingresso/ammissione**

- supporto all'iscrizione online al concorso
- pratiche di immatricolazione
- orientamento per pratiche amministrative esterne (es. I.N.P.S)
- orientamento per pratiche amministrative per studenti stranieri (visto d'ingresso, permesso di soggiorno, Assicurazione Sanitaria, procedura per codice fiscale, indicazioni per apertura cc bancario)
- rilascio credenziali istituzionali e posta elettronica d'ateneo
- rilascio badge
- accesso agli atti e gestione contenzioso

▪ **Carriera**

- iscrizione anni successivi
- gestione borse di studio
- gestione delle tasse di iscrizione
- rilascio dei principali certificati (standard) con procedura online gestita dall'utente ([www.studenti.unibo.it](http://www.studenti.unibo.it))
- rilascio altre tipologie di certificati presso lo sportello informativo
- rilascio pergamene
- conferma dati tra Pubbliche Amministrazioni



# SETTORE DOTTORATO DI RICERCA

## CARTA DEI SERVIZI

- gestione esame finale
- gestione soggiorni all'estero dei dottorandi
- gestione sospensioni (es. maternità, malattia) /rinunce/esclusioni
  
- **Servizi per i dipartimenti, i coordinatori dei corsi e gli Organi Accademici**
  - supporto ai dipartimenti per la stesura di delibere per l'attivazione di corsi di dottorato e per il finanziamento/cofinanziamento di borse di studio
  - supporto per la distribuzione del budget dipartimentale di dottorato
  - supporto ai coordinatori per la compilazione delle richieste di attivazione e di accreditamento dei corsi
  - attivazione dei corsi e pubblicazione del bando
  - controllo della validità delle domande di ammissione
  - supporto alle Commissioni Giudicatrici nella procedura di selezione dei candidati
  - predisposizione dei decreti di nomina dei vincitori (graduatorie)
  - predisposizione dei decreti rettorali di nomina dei Coordinatori dei corsi di dottorato
  - aggiornamento annuale della composizione dei Collegi dei docenti dei corsi di dottorato nei database di Ateneo
  - trasmissione dati relativi ai corsi di dottorato, ai dottorandi e ai dottori di ricerca all'anagrafe Ministeriale per conto degli Organi Accademici
  
- **Gestione accordi e convenzioni con istituzioni pubbliche e private partner**
  - dottorato internazionale
  - dottorato industriale e intersettoriale
  - apprendistato per il dottorato di ricerca
  - cotutela (incoming e outgoing)
  - accreditamento congiunto e consorzi con altre istituzioni
  - finanziamento di borse di dottorato da parte di enti esterni
  
- **Servizi offerti in collaborazione con altre aree dell'Ateneo**
  - gestione dottorandi in mobilità con sede amministrativa presso atenei esteri
  - gestione programma "Marco Polo"
  - deposito elettronico delle tesi di Dottorato (<http://amsdottorato.unibo.it/>)
  - sito web per la pubblicazione del CV di ciascun dottorando, delle sue pubblicazioni e d'altre informazioni su attività svolte ([vedi IRIS- Archivio produzione scientifica](#))
  - cerimonia di conferimento titolo di Dottore di ricerca (ARIC- Settore Comunicazione per la ricerca)
  
- **Accessibilità e altre agevolazioni**
  - scivolo di accesso agli uffici
  - sportello informativo ribassato per accesso con carrozzella
  - possibilità per candidati con disabilità o portatori di DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento) di richiedere, in relazione al proprio deficit, ausili specifici e eventuali tempi aggiuntivi per sostenere le prove di ammissione, ai sensi della Legge 5 febbraio 1992 n. 104

## TUTELA E RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente, il Settore Dottorato di Ricerca garantisce che i dati personali dell'utente siano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi. Il titolare del trattamento è l'Alma



# SETTORE DOTTORATO DI RICERCA

## CARTA DEI SERVIZI

Mater Studiorum – Università di Bologna, nella persona del Rettore. Il responsabile del trattamento è l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna – Area Ricerca e Terza Missione, nella persona del Dirigente, Ing. Giuseppe Conti. Il Settore Dottorato di Ricerca garantisce a ogni utente l'accesso alle informazioni relative allo stato delle pratiche in corso che lo riguardano, sulla base della regolamentazione vigente per l'accesso agli atti.

### RAPPORTO CON GLI UTENTI

Qualsiasi violazione dei principi dichiarati nella Carta, rilevata dal personale e/o dagli utenti può essere segnalata al Dirigente ARIC [g.conti@unibo.it](mailto:g.conti@unibo.it).

### SUGGERIMENTI E RECLAMI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, è possibile formulare osservazioni, suggerimenti e presentare reclami, utilizzando il modulo online. Salvo picchi di lavoro e per i soli reclami, l'obiettivo è quello di rispondere non oltre dieci giorni lavorativi dalla presentazione dell'istanza. [Per accedere al modulo on line](#).

### CUSTOMER SATISFACTION

Nel corso del 2017, nell'ambito delle azioni di potenziamento e valorizzazione dei corsi di dottorato di ricerca, per il terzo anno consecutivo sono state realizzate, in collaborazione con il Consorzio AlmaLaurea, le *rilevazioni sulla qualità dei corsi di dottorato* e sulla *situazione occupazionale dei dottori di ricerca* ad uno, tre e cinque anni dal conseguimento del titolo.

I risultati delle due indagini condotte evidenziano una valutazione positiva dei dottori di ricerca dell'Alma Mater per le attività formative e di ricerca svolte durante il corso, nonché per l'esperienza di studio/ricerca compiuta all'estero.

La *soddisfazione complessiva* (su una scala 1-10) per le *attività formative* svolte nell'ambito del corso di dottorato risulta, in media, pari a 6,2. La competenza dei docenti (7,7) riceve, in questo ambito, la valutazione più elevata. Ancora più consistente risulta la *soddisfazione complessiva* espressa dai dottorandi per *l'esperienza di studio o di ricerca condotta all'estero* (8,6).

Anche *l'inserimento professionale* appare caratterizzato da risultati assai positivi: l'87 e l'89% dei dottori di ricerca è infatti occupato, rispettivamente, ad uno e a cinque anni dall'acquisizione del titolo con, in corrispondenza, un guadagno mensile netto fra i 1.660 e i 1.920 euro.

### LA CARTA EUROPEA DEI RICERCATORI

L'Ateneo ha sottoscritto la [Carta Europea dei Ricercatori](#), un insieme di principi generali e requisiti che specificano il ruolo, le responsabilità e i diritti dei ricercatori e delle persone che li assumono o finanziano.

L'ateneo ha ottenuto l'utilizzo del logo "[HR Excellence in Research](#)" che costituisce un passaggio cruciale per attrarre verso la professione di ricercatore i migliori talenti, europei e non. Tra le iniziative previste dal piano d'azione 2014, alcune riguardano i corsi di dottorato e in particolare la tutela dell'originalità e della qualità dell'attività di ricerca dei dottorandi con la messa a disposizione di un software antiplagio.

### OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il [Piano Strategico](#) 2016-2018 dell'Ateneo ha previsto un obiettivo di miglioramento – denominato obiettivo di base specifico :

- Qualificare e valorizzare il dottorato di ricerca in una prospettiva internazionale (A.1.1) monitorato dagli indicatori R.01 e R.02.



# SETTORE DOTTORATO DI RICERCA

## CARTA DEI SERVIZI

### INDICATORI

<b>Indicatori riferiti al Piano Strategico</b>			
<i>L'impegno dell'ateneo per il miglioramento continuo dei servizi e l'internazionalizzazione</i>			
	<b>Metrica</b>	<b>Risultati</b>	<b>Valore obiettivo</b>
<b>R.01 DOTTORANDI CON TITOLO DI ACCESSO CONSEGUITO IN ALTRI ATENEI ITALIANI O ESTERI</b>	Percentuale di dottorandi con titolo estero sul numero totale di dottorandi	<b>XXXII ciclo</b> <b>13%</b>	Media fra la percentuale del XXX Ciclo e del XXXI Ciclo: 13,4 %
	Percentuale di dottorandi con titolo conseguito in altri atenei sul numero totale di dottorandi	<b>XXXII ciclo</b> <b>29,7%</b>	Media fra la percentuale del XXX Ciclo e del XXXI Ciclo: 31%
<b>R.02 INVESTIMENTO COMPLESSIVO PER IL DOTTORATO DI RICERCA</b>	Ammontare pagamenti a favore dei dottorandi (borse + soggiorni esteri)	<b>Investimento 2016</b> <b>€ 15.627.547</b>	Investimento 2015 (€15.519.551)
<b>Indicatori di performance organizzativa</b>			
<i>L'impegno di Aric-Settore dottorato nel monitoraggio delle proprie tempistiche.</i>			
	<b>Definizione</b>	<b>Risultati medi</b>	<b>Termini in giorni</b>
<b>AMMISSIONE AL DOTTORATO</b>	n. di giorni intercorsi tra la comunicazione dei risultati da parte delle commissioni d'esame e l'ammissione al corso di dottorato	<b>11</b> <b>giorni lavorativi</b> [ciclo 32°]	<b>90 giorni (*)</b> Atto conclusivo: provvedimento di immatricolazione

(\*) Per saperne di più: Amministrazione Trasparente - (<http://www.unibo.it/it/ateneo/amministrazione-trasparente>) (alla voce Monitoraggio tempi procedurali; poi: dati anni precedenti – monitoraggio tempi procedurali, allegati.)