



SCADE IN DATA 26/07/2019

Rep.
Prot.
Tit. VII/1

SELEZIONE N. BO23/19

Selezione pubblica n° BO23/19, per titoli, per il conferimento di una BORSA DI RICERCA POST LAUREAM dal titolo: “Text mining per l’instradamento di Ticket in software CRM”

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO DI INFORMATICA

Visto il “Regolamento per l’attivazione e l’attribuzione di borse di ricerca finanziate da enti pubblici e soggetti privati” emanato con Decreto Rettorale n. 2370-2004 del 29/11/2004, in vigore dal 17/12/2004;

Considerata la delibera direttoriale Rep. 6321/19 Prot. 232904 del 27/06/2016;

DISPONE L’ISTITUZIONE DELLA SEGUENTE BORSA DI RICERCA POST LAUREAM

Art. 1

Istituzione e Finanziatori

È bandito il concorso per il conferimento di una Borsa di ricerca post lauream dal titolo: “**Text mining per l’instradamento di Ticket in software CRM**”. La Borsa di Ricerca post lauream è finanziata dal Dipartimento di Informatica, Fondo **JPVR2018SALA - UA.VR.050.DIPINF.DINF-RATE**, responsabile scientifico **Dott. Pietro Sala**.

Art. 2

Durata, Ammontare e Destinatari

La Borsa di ricerca post lauream dell’importo di **Euro 5.600,00 (cinquemilaseicento/00)**, avrà durata di **3 mesi** con decorrenza dal **01/08/2019** al **31/10/2019**; essa è destinata a studiosi capaci e meritevoli sia italiani che stranieri che, al momento della scadenza dei termini per la presentazione delle domande, siano in possesso dei seguenti **requisiti**:

Titolo di studio

- **Possesso della laurea di I livello in Informatica**

Conoscenze informatiche/altro:

- **Conoscenza generale dei linguaggi più utilizzati per il data-mining come Python e R.**
- **Conoscenza della lingua inglese**

Altri titoli valutabili:

- **Precedente attività di ricerca in ambito di Data Mining**

Art. 3

Attività di Ricerca

Il borsista dovrà applicare le più innovative tecniche di Text-Mining al fine di determinare (e instradare) automaticamente, ogni ticket, verso il dipendente più adeguato per la sua gestione. Il lavoro del borsista verrà in seguito integrato in un sistema di Customer Relationship



Management (CRM) open-source. L'attività si svolgerà presso il Dipartimento di Informatica, nonché all'esterno di essa ove necessario.

Art. 4

Responsabile Scientifico e Struttura di Riferimento

Il Responsabile Scientifico della ricerca è il **Dott. Pietro Sala**, Dipartimento di Informatica – Università degli Studi di Verona.

Art. 5

Composizione della Commissione Giudicatrice

La Borsa verrà assegnata a giudizio insindacabile della Commissione Giudicatrice, che sarà così composta:

Dott. Pietro Sala, Ricercatore, per il SSD INF/01 - (Presidente)

Prof. ssa Elisa Quintarelli, Professore II fascia, per il SSD ING-INF/05 - (membro)

Dott. Alberto Castellini, Ricercatore, per il SSD INF/01 – (membro)

Dott. Luca Geretti, Ricercatore, per il SSD ING-INF/05 (supplente)

Art. 6

Modalità di presentazione della domanda e scadenze

Le domande di partecipazione al concorso, redatte in carta semplice e indirizzate al Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Verona, dovranno essere presentate o fatte pervenire presso la segreteria del Dipartimento di Informatica, Strada Le Grazie 15 - 37134 VERONA – tel. 0458027071 – fax 0458027068, **entro e non oltre le ore 13.00 del giorno 19/07/2019.**

All'interno della domanda il candidato dovrà indicare: cognome e nome, luogo e data di nascita, codice fiscale, residenza e recapito eletto ai fini del concorso.

La domanda, debitamente sottoscritta, dovrà essere corredata da:

- a) Curriculum Vitae datato e sottoscritto con dichiarazione del titolo di studio ed elenco delle pubblicazioni e con l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03
- b) eventuale altra documentazione che il candidato ritenga utile a comprovare il possesso dei requisiti indicati all'Art. 2.
- c) copia del documento valido di identità.

Con riferimento alla documentazione di cui ai punti sub a) e sub c) gli interessati potranno produrre dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o sostitutiva dell'atto di notorietà ai sensi degli artt. 46 e 47 D.P.R. 445 del 28/12/2000. Allo scopo, gli interessati potranno utilizzare il modulo allegato al presente bando. Si precisa che, in caso di presentazione di documentazione in copia fotostatica, mediante il modulo di cui sopra dovrà essere dichiarata la conformità all'originale.

La domanda di partecipazione al bando potrà essere consegnata in uno dei seguenti modi:

1. presentazione diretta della domanda effettuata presso la Segretaria del Dipartimento di Informatica dell'Università degli Studi di Verona, Strada le Grazie 15, 37134 Verona dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 13.00
2. spedizione con raccomandata con avviso di ricevimento riportando sull'esterno della busta, pena l'esclusione dalla procedura, la dicitura "Avviso di selezione pubblica (Sel. BO23/19)".
3. invio valendosi della Posta Elettronica Certificata (PEC), in formato pdf, all'indirizzo mail ufficio.protocollo@pec.univr.it entro il medesimo termine; l'invio potrà essere



effettuato esclusivamente da altra PEC; non sarà ritenuta valida la domanda trasmessa da un indirizzo di posta elettronica non certificata. Il candidato che trasmetterà la domanda tramite PEC non sarà tenuto ad effettuare il successivo inoltro della domanda cartacea.

4. invio di una mail a segreteria.di@ateneo.univr.it della documentazione in formato pdf. Il candidato sarà tenuto ad effettuare il successivo inoltro della domanda cartacea.

Non saranno prese in considerazione, e comporteranno l'esclusione dal concorso, le domande pervenute oltre il termine indicato. Nel caso di invio delle domande tramite servizio postale, non farà fede il timbro dell'Ufficio postale di spedizione.

Art. 7

Verifica dei risultati della ricerca

Allo scadere del periodo di attività il borsista dovrà presentare un elaborato che riporti il piano della ricerca (obiettivi, ipotesi, campione, metodologie e strumenti utilizzati, elaborazioni dei dati, risultati) e permetta, in parallelo alla relazione della Commissione Giudicatrice (vd. Art. 5), di valutare il lavoro svolto.

Art. 8

Selezione e Assegnazione

La selezione dei candidati avverrà tramite valutazione della presenza dei prerequisiti (Art. 2) e dei titoli da parte della Commissione Giudicatrice e **si terrà il giorno 30/07/2019 alle ore 10.00** presso l'ufficio del Presidente di Commissione, Dott. Pietro Sala, Dipartimento di Informatica, Strada Le Grazie 15, 37134 Verona. I criteri individuati per l'assegnazione della Borsa sono i seguenti:

Tabella requisiti e relativi punteggi

REQUISITI	PUNTEGGIO
Titolo di studio: laurea di I livello in Informatica	fino a 20 punti
Conoscenze informatiche: conoscenza generale dei linguaggi più utilizzati per il data-mining come Python e R	fino a 20 punti
Conoscenza della lingua inglese	fino a 10 punti
Altri titoli valutabili: precedente attività di ricerca in ambito di Data Mining	fino a 10 punti

Al termine dei lavori la Commissione redigerà un verbale con i criteri, i risultati motivati delle valutazioni e l'individuazione della graduatoria di merito espressa in sessantesimi. Il verbale è immediatamente esecutivo. La graduatoria verrà pubblicata su internet all'indirizzo <http://www.univr.it/main?ent=concorsoaol>.

L'assegnazione della Borsa avviene sulla base della graduatoria di merito formata dalla Commissione e mediante comunicazione agli interessati da parte del Dipartimento di Informatica. Il candidato vincitore dovrà presentarsi dal Responsabile Scientifico per programmare l'inizio delle attività e presso gli uffici competenti per firmare la documentazione di accettazione della Borsa. In caso di non accettazione o di decadenza da parte degli aventi diritto, subentrano coloro che li seguono nella graduatoria di merito formata dalla Commissione Giudicatrice.

Art. 9

Natura giuridica della borsa e copertura assicurativa

Il godimento della borsa non instaura un rapporto di lavoro subordinato, né con l'Università



degli Studi di Verona, né con l'Ente erogatore del finanziamento.

La borsa non dà luogo a trattamento previdenziale ed assistenziale.

La borsa è esente IRPEF ai sensi dell'art.6 c.6 della L. 398/1989, confermato dalla risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n°120/E del 22/11/2010.

Il borsista è coperto contro i rischi derivanti da responsabilità civile verso terzi ed infortuni, nei limiti previsti dalla polizza generale dell'Università.

Art. 10

Modalità di pagamento

Dal momento di inizio dello svolgimento dell'attività di ricerca da parte del borsista, la borsa verrà erogata, per il 90% (novanta per cento), in rate mensili al netto del premio assicurativo annuale di 6,96 euro. Il restante 10% (dieci per cento) dell'importo sarà erogato dopo la presentazione della relazione finale sull'attività svolta dal borsista.

Art. 11

Diritti e doveri del borsista

Il borsista ha diritto di accedere alla struttura di ricerca cui è assegnato e di usufruire dei servizi a disposizione dei ricercatori conformemente alla normativa vigente nella struttura.

L'attività di ricerca sarà svolta all'interno della struttura nonché all'esterno di essa, ove necessario e concordato con il responsabile scientifico, Dott. Pietro Sala.

La borsa è incompatibile con altre borse di studio o forma di sussidio, fatta eccezione per quelle previste per le integrazioni dei soggiorni all'estero.

Al termine del periodo di godimento della borsa il titolare dovrà presentare una relazione scientifica sull'attività svolta, che sarà valutata dalla Commissione Giudicatrice (vd. Art. 7).

Il borsista dovrà altresì presentare nei modi e nei termini richiesti, eventuali relazioni intermedie (Art. 7).

In caso di pubblicazione dei risultati delle ricerche svolte durante il periodo di godimento della borsa, l'autore dovrà indicare l'Ente assegnatario e finanziatore della borsa grazie alla quale sono state effettuate le ricerche medesime.

Il borsista è responsabile per l'esatta esecuzione dell'incarico, nonché per la buona conservazione e funzionalità di beni e strumenti a lui affidati, con obbligo di risarcimento in caso di danno a lui imputabile; in tal caso l'Università potrà sospendere il pagamento.

Sono inoltre causa di immediata revoca della borsa con comunicazione scritta e senza preavviso, il mancato puntuale adempimento delle prestazioni, l'eccessiva onerosità sopravvenuta a causa di avvenimenti successivi ed il mutuo dissenso.

La revoca non produrrà a favore del borsista alcun diritto al risarcimento dei danni.

In caso di rinuncia anticipata alla borsa, il borsista è tenuto ad un preavviso di 30 giorni, da comunicare in forma scritta al Direttore del Dipartimento di Informatica.

I pagamenti saranno riproporzionati ai ridotti periodi in cui l'attività di ricerca ha avuto regolare esecuzione.

IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO
(Prof. Roberto Giacobazzi)

Il presente documento è firmato digitalmente e registrato nel sistema di protocollo dell'Università di Verona, ai sensi degli articoli 23-bis e 23-ter e ss. del DLgs 82/2005 e s.m.i.



DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE e/o SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA' (Art. 46 e 47 D.P.R. n. 445 del 28/12/2000)

Il sottoscritto COGNOME _____
(per le donne indicare il cognome da nubile)
NOME _____ CODICE FISCALE _____
NATO A _____ PROV. _____
IL _____ ATTUALMENTE RESIDENTE A _____
PROV. _____ INDIRIZZO _____ CAP _____
TELEFONO _____

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni mendaci, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445/2000,

dichiara

- **di essere in possesso dei titoli dichiarati nel curriculum vitae allegato alla presente domanda**
- **eventuali note:**

Il sottoscritto dichiara inoltre di essere consapevole che l'Università può utilizzare i dati contenuti nella presente dichiarazione esclusivamente nell'ambito e per i fini istituzionali della Pubblica Amministrazione (D. Lgs. 196/2003, art. 18).

Luogo e data _____ Dichiarante _____

Ai sensi dell'art. 38, D.P.R. 445/2000 la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta e presentata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore.



Al Prof. Roberto Giacobazzi
Università degli Studi di Verona
Dipartimento di Informatica
Strada le Grazie 15
37134 Verona

..... I sottoscritt.....
nat.... a (prov. di) il.....
residente in.....(prov. di)
Via.....
n°.....c.a.p..... Telefono e-mail
.....
cod. fiscale..... ,

chiede

di essere ammess alla selezione **BO23/19**, per titoli, per la formazione di una graduatoria per l'assegnazione di n. **1** borsa di ricerca post lauream: **"Text mining per l'instradamento di Ticket in software CRM"**

Dichiara sotto la propria responsabilità:

- di essere in possesso della cittadinanza
- di non aver riportato condanne penali ne' di avere procedimenti penali pendenti; ovvero di aver riportato le seguenti condanne penali e di avere i seguenti procedimenti penali pendenti
- di essere in possesso del seguente titolo di studio:
conseguito in data
pressocon votazione.....

Recapito cui indirizzare le eventuali comunicazioni:

Via n. Città.....
Prov. (.....) c.a.p..... Tel.....e-mail.....

Il sottoscritto dichiara di essere consapevole che l'Università può utilizzare i dati contenuti nella presente dichiarazione esclusivamente nell'ambito e per i fini istituzionali della Pubblica Amministrazione (D. Lgs. 19612003, art. 18).

Verona,

Firma