



## Estrazioni di dati riguardanti la carriera informatizzata dello studente e l'offerta formativa

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, Personale TABS, Strutture, Altri stakeholder

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** estrazioni di dati riguardanti la carriera ed il fascicolo dello studente e l'offerta formativa

**AREA/CENTRO:** Centro Dati, informatica e telematica di Ateneo - CeDIA

**SERVIZIO:** Servizio Progettazione e sviluppo software

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Progettazione e sviluppo software a supporto della didattica

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Alessandro Gualdani

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [dati@unige.it](mailto:dati@unige.it) - [assistenza-dw@unige.it](mailto:assistenza-dw@unige.it)

**INDIRIZZO:** viale cembrano 4, 16148, Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [dati@unige.it](mailto:dati@unige.it) - [assistenza-dw@unige.it](mailto:assistenza-dw@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3, (e-mail, telefono, OTRS)	3, (e-mail, telefono, OTRS)	2, (e-mail, OTRS)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	5 ore	5 ore	3 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	10 ore	10 ore	8 ore
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B, D	B, D	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	10 giorni	10 giorni	8 giorni

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e Es: E	G (e-mail)	G (e-mail)	G (e-mail)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	3	3	2
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: A) E-mail B) Moduli online C) Canali social (specificare) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e Es: A, C (facebook)	A, F	A, F	A, F

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **No**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: