



Università  
di **Genova**

## Gestione documentale e archivi

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Docenti, Personale TABS, Strutture di Ateneo, Altri stakeholder.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Rapporti con le Aree dirigenziali, Strutture, Consiglio Tecnico e Scientifico e Comitato di Indirizzo del Centro, e utenti esterni per la gestione dei flussi documentali e archivi .

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

**SERVIZIO:** Settori afferenti direttamente all'Area

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Supporto al Centro

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Anna Crovetto

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103532614, 0103532000

**E-MAIL:** [segreteria@cedia.unige.it](mailto:segreteria@cedia.unige.it)

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

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [segreteria@cedia.unige.it](mailto:segreteria@cedia.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 (mail, telefono, sito)	3 (mail, telefono, sito)	3 (mail, telefono, sito)
	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>	30 minuti	30 minuti	15 minuti
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	8 ore	8 ore	7 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>	G (Repository Alfresco)	G (Repository Alfresco)	G (Repository Alfresco)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 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 (Repository Alfresco)	G (Repository Alfresco)	G (Repository Alfresco)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	0	0
	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	A	A

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: