



Università  
di **Genova**

## Gestione Sistema di Posta Elettronica di Ateneo

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti, personale tecnico-amministrativo e personale esterno

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Sviluppo, gestione e manutenzione del sistema di posta elettronica di ateneo

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

**SERVIZIO:** Servizio Rete dati, fonia e identity management

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Identity management e posta elettronica

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Paolo Moresco

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:**

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

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

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

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

**ALTRO:** OTRS

**APERTURA AL PUBBLICO:** No

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Negli addetti è stato indicato anche la collaborazione con un collega tecnico del Dipartimento di Ingegneria meccanica, energetica, gestionale e dei trasporti - DIME.

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (telefono, mail, otrs)	3 (telefono, mail, otrs)	2(mail, otrs)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	6 ore (procedura automatica)	6 ore (procedura automatica)	6 ore (procedura automatica)
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	12 ore	12 ore	12 ore
TRASPARENZA					
	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, C	B, C, D	B, C, D
	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 <i>Es: E</i>	B, C	C, D, E	F
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	3	2	1
	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	E, F, G (OTRS)	E, F, G (OTRS)	E, G (OTRS)

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: