



Università
di **Genova**

Supporto tecnico al software per la gestione della carriera informatizzata dello studente

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Personale TABS, Strutture, Altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: assistenza tecnica di secondo livello in merito al software per la gestione della carriera e del fascicolo dello studente

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: swdidattica@unige.it

INDIRIZZO: viale cembrano 4, 16148, Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: swdidattica@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
ACCESSIBILITÀ					
	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>			
TEMPESTIVITÀ					
	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
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, D	B, D	B, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	60 giorni	60 giorni	45 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>	G (e-mail)	G (e-mail)	G (e-mail)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	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: