



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)
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	Lettera/e			
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	B, D	B, D	B, D
	E) Canali social (specificare)				
	F) Newsletter				
	G) Altro (specificare)				
	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	Lettera/e	G (e-mail)	G (e-mail)	G (e-mail)	
D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>				
E) Conclusione del processo online					
F) Gestione intero processo online					
G) Altri canali online (specificare)					
Efficienza					
Reclami e/o segnalazioni di disservizi					
Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:					
A) E-mail					
B) Moduli online					
C) Canali social (specificare)	Lettera/e				
D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>	A,F	A,F	A,F	
E) Posta					
F) Telefono					
G) Altro (specificare)					

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: No

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: