



Università
di **Genova**

Supporto tecnico al software gestione documentale

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti, Personale TABS, Enti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: supporto tecnico al software gestione documentale con particolare attenzione ai flussi e agli strumenti utilizzati.

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

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Flussi e gestione documentale a supporto delle piattaforme amministrativo-contabili, terze parti

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Marco Pedemonte, Luca Simetti

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: documentale@unige.it

INDIRIZZO: Albergo dei Poveri, Piazzale Emanuele Brignole 2, 16136 Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: documentale@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 (mail, accesso fisico, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
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, D	B, C, D	B, C, D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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 (email)	G (email)	G (email)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, F, G (accesso fisico)	A, F	A

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: