



Università
di **Genova**

Supporto tecnico al software per la gestione dell'offerta formativa (UniGeDidattica)

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti, Personale TABS, Strutture, Altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: assistenza tecnica di secondo livello in merito al software per la gestione dell'offerta formativa (UniGeDidattica)

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 Guldani

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:

E-MAIL: helpdidattica@unige.it

INDIRIZZO: viale cembrano 4, 16148, Genova

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: helpdidattica@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 Es: E | G (e-mail) | G (e-mail) | G (e-mail) |
| Efficacia | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno Es. 2 | 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 Es: A, C (facebook) | 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: