



Rilevazioni customer satisfaction

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Governance dell'Ateneo, uffici dell'amministrazione centrale che si occupano del sistema di misurazione e valutazione della performance e Nucleo di Valutazione.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Si tratta della realizzazione delle rilevazioni di customer satisfaction definite dalla governance dell'Ateneo a supporto dei processi decisionali e valutativi

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO:

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Supporto al Nucleo di valutazione e programmazione ministeriale

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Luca Salviati

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095942 (55942 interno)

E-MAIL: rilevazioni_customers@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095942 (55942 interno)

E-MAIL: rilevazioni_customers@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: Si tratta di un'attività acquisita con la ristrutturazione del luglio 2018 che dovrà essere sviluppata e ampliata nel 2019; per questo alcune dimensioni con i relativi indicatori non risultano pienamente rilevabili. Nel 2019, terminato il primo ciclo, si procederà ad un aggiornamento della Carta dei Servizi.

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>	2 (mail e telefono)	2 (mail e telefono)	2 (mail e telefono)
	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>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
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>	A	A	A
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile

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	C, E, F	C, E, F	C, E, F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	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 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: