Università di Genova

Servizio Webnet kit

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Strutture e docenti dell'Ateneo

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Il servizio Webnet kit fornisce un sito web federato alle strutture o ai docenti dell'Ateneo che ne facciano richiesta.

Il sito federato è dotato di un template grafico preconfezionato e una serie di funzionalità di gestione e comunicazione web.

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO: Servizio E-learning, multimedia e strumenti web

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Web

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Morgana Chiappalone

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO:
E-MAIL: sdr@unige.it
INDIRIZZO:
WEBSITE: https://intranet.unige.it/web/webnetkit

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:
E-MAIL: sdr@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 *Es: 5 (mail. Fb, accesso fisico, telefono, sito)*	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	3 (mail, telefono, webform)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana *Es. 20*			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi *Es: 4 ore/2 giorni*	2 ore	2 ore	2 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi *Es: 8 ore/5 giorni*	2 giorni	2 giorni	2 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e *Es: A, C, F*	B, C	B, CB, C	B, C
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi *Es: 4 ore/2 giorni*	2 ore	2 ore	2 ore

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*	B	B	C o D
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno *Es. 2*	5	5	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, B

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Dai sondaggi fatti e dal costante contatto con gli utenti (anche nei corsi di aggiornamento che eroghiamo sulle nuove funzionalità che vengono aggiunte a richiesta dell'utenza) rileviamo soddisfazione per il servizio e l'assistenza.