



## Attività di laboratorio di ricerca per conto terzi

### Informazioni generali sull'attività

**UTENTI:** Enti e istituzioni, organizzazioni pubbliche e private

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Progettazione e realizzazione di studi e ricerche, di interventi di supporto tecnico-scientifico, di attività di terza missione e public engagement, a interesse prevalente della committenza

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Sociali e di Scienze Umanistiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Scienze politiche - DISPO

**UNITÀ:** Unità tecnica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Stefano Bonabello

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

TELEFONO: 010 209 51128

E-MAIL: [stefano.bonabello@unige.it](mailto:stefano.bonabello@unige.it)

INDIRIZZO: Piazzale E. Brignole, 3a

WEBSITE: [www.dispo.unige.it](http://www.dispo.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

TELEFONO: 010 209 51128

E-MAIL: [dispo@unige.it](mailto:dispo@unige.it)

ALTRO:

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Su appuntamento

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** Il laboratorio avanzato supporta docenti e ricercatori nelle attività di studio e ricerca, di supporto tecnico-scientifico, di terza missione e public engagement, mettendo a disposizione esperienza e competenza, applicativi e strumentazione, nonché banche dati e raccolte documentali. In particolare, il laboratorio si occupa di progetti relativi alle trasformazioni nelle organizzazioni complesse, in ambito pubblico e privato, alla riorganizzazione della PA e all'applicazione di sistemi qualità.

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)	3 (mail, telefono, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	45 giorni	45 giorni	45 giorni
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione:				
	A) Assente				
	B) E-mail				
	C) Intranet	Lettera/e			
	D) Sito	<i>Es: A, C, F</i>	D	D	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>	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	Lettera/e	A	A	A
	D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>			
	E) Conclusione processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altro (specificare)				
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)	Lettera/e			
	D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	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:**