



**Università
di Genova**

Supporto alla presentazione, gestione e audit di progetti nell'ambito del trasferimento tecnologico e industriale

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti, ricercatori, personale TABS, strutture, altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Coordinamento e gestione di progetti di ricerca industriale e innovazione, finalizzati al trasferimento tecnologico, attraverso le seguenti attività:

- Monitoraggio, informazione e orientamento su programmi di ricerca.
- Supporto alla gestione, rendicontazione e audit.
- Raccolta dati sulla partecipazione dell'Ateneo a progetti di ricerca.

AREA/CENTRO: Area Ricerca e trasferimento tecnologico

SERVIZIO: Settori afferenti direttamente all'Area

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Trasferimento tecnologico e spin off

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Antonella Prato

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: (+39) 010 209 5922 - interno 55922

E-MAIL: trasferimentotecnologico@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE: www.unige.it/unimprese

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: area-ricerca@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lun – Giov 9.00-12.30 – 14.00-16.00 - Ven 9.00-12.00

MAGGIORI INFORMAZIONI: per questioni di particolare complessità si consiglia di prendere appuntamento.

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)	3 (mail, accesso fisico, telefono)	3 (mail, accesso fisico, telefono)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	25	25	25
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	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>	B, D	B, D	B, D
	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 on line F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	1	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	A	A

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: è stato effettuato un questionario di customer satisfaction di Ateneo sulle attività di ricerca e trasferimento tecnologico consultabile all'indirizzo

https://unige.it/trasparenza/relazione_performance