



## Attività di laboratorio di supporto alla didattica

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti, docenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** supporto tecnico scientifico alle esercitazioni di laboratorio in ambito chimico e tecnologico farmaceutico per didattica, tesi, ricerca.

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

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Mediche e farmaceutiche

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Farmacia - DIFAR

**UNITÀ:** Unità tecnica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** il Direttore di Dipartimento

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103538351

**E-MAIL:** [info@difar.unige.it](mailto:info@difar.unige.it)

**INDIRIZZO:** viale Cembrano, 4, 16138 Genova

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 10

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103538351

**E-MAIL:** [info@difar.unige.it](mailto:info@difar.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<br><i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i> | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito,) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito) |
|                          | Orario di apertura al pubblico   | Numero ore a settimana<br><i>Es. 20</i>  |  |   |  |
| TEMPESTIVITÀ             |  |  |  |   |  |
|                          | tempo medio per la presa in carico del servizio  | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 4 ore/2 giorni</i>                                 | 1 ora                                    | 1 ora                                     | 1 ora                                    |
|                          | tempo medio di erogazione del servizio   | Ore o giorni lavorativi<br><i>Es: 8 ore/5 giorni</i>                                 | 1 ora                                    | 1 ora                                     | 1 ora                                    |
| TRASPARENZA              |  |  |  |   |  |
|                          | Tipologia di pubblicizzazione:<br>A) Assente<br>B) E-mail<br>C) Intranet<br>D) Sito<br>E) Canali social (specificare)<br>F) Newsletter<br>G) Altro (specificare) | Lettera/e<br><i>Es: A, C, F</i>  | B, D                                     | B, D, E (facebook)                        | B, D, E (facebook)                       |
|                          | Tempo medio aggiornamento informazioni   | Ore o giorni lavorativi<br><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:<br>A) Assente<br>B) PDF Scaricabile<br>C) Form compilabile online<br>D) Avvio processo online<br>E) Conclusione processo online<br>F) Gestione intero processo online<br>G) Altro (specificare) | Lettera/e<br>Es: E               | F           | F           | F                       |
| Efficacia                |  |                                  |             |             |                         |
|                          | Reclami e/o segnalazioni di disservizi   | Numero all'anno<br>Es. 2         | 0           | 0           | 0                       |
|                          | Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:<br>A) E-mail<br>B) Moduli online<br>C) Canali social (specificare)<br>D) Sportello<br>E) Posta<br>F) Telefono<br>G) Altro (specificare)  | Lettera/e<br>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: