



## Gestione del sistema di assicurazione della qualità di Ateneo

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Organi di governo dell'Ateneo, Presidio della qualità di Ateneo, personale docente e TABS coinvolto nei processi di assicurazione della qualità, strutture.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Presidio e coordinamento delle attività amministrative legate al sistema di Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca di Ateneo, in collaborazione con gli uffici preposti dell'Area Didattica e studenti e dell'Area Ricerca e trasferimento tecnologico.

Organizzazione e verifica dei flussi informativi, con particolare attenzione a quelli da e verso il Nucleo di valutazione e le Commissioni paritetiche per la didattica e il diritto allo studio, anche studiando e implementando procedure di team collaboration, workflow, condivisione e archiviazione elettronica dei documenti, nell'ottica della dematerializzazione.

Referente di Ateneo per le attività di Accredimento Periodico.

**AREA/CENTRO:** Area Direzionale

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Accredimento e assicurazione della qualità

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Cristina Roveda

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 20951696; 010 20951950

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi, 5 - 16122 Genova

**WEBSITE:** <http://aq.unige.it/ufficio-supportoPQA>

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [presidio@unige.it](mailto:presidio@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
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali <i>Es: 5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)</i>	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)	2 (mail, telefono)
	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>	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
<b>TRASPARENZA</b>					
	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, G (Aulaweb)	B, D, G (Aulaweb)
	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	A	A	A
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	Non rilevabile	Non rilevabile	Non rilevabile
	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: