



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 Accreditamento Periodico.

AREA/CENTRO: Area Direzionale

SERVIZIO:

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

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Cristina Roveda

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 20951696; 010 20951950

E-MAIL: 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

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 <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>			
TEMPESTIVITÀ					
	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
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, 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: