



Scheda di servizio al pubblico

Servizio	STRUMENTI IT PER GESTIRE ESAMI E PROVE DI VALUTAZIONE
Descrizione sintetica	Servizio di supporto ai docenti per la preparazione e la stampa di prove ed esami di profitto con la tecnica delle domande a risposta multipla.
Utenza	Il servizio è rivolto ai docenti interni dell'Ateneo. È previsto un servizio a pagamento per l'utenza esterna in seguito alla richiesta di un'offerta economica personalizzata.
Area	Centro InfoSapienza
Responsabile o referente	Responsabile Settore Processi Informatici: Alessandro Bonelli
Contatti	Indirizzo mail: mesiv@uniroma1.it
Apertura al pubblico	8.00 – 15.45 [lun – giov] 8.00 – 13.00 [venerdì]
Modalità di erogazione	telefono <input checked="" type="checkbox"/> online <input type="checkbox"/> e-mail/PEC
Modalità per presentare reclamo	e-mail: direzione.infosapienza@uniroma1.it
Link utili	https://web.uniroma1.it/infosapienza/strumenti-it-gestire-esami-e-prove-di-valutazione

Dimensioni	Sottodimensioni	Descrizione indicatore	Formula indicatore	Valore programmato
Accessibilità¹	Accessibilità fisica	Apertura al pubblico	Numero di h settimanali	36
	Accessibilità multicanale	Modalità alternative di accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio e/o di erogazione del servizio	1
Tempestività²	Tempestività	Erogazione della prestazione	Tempo massimo che intercorre dalla richiesta all'erogazione del servizio	a) 10 giorni lavorativi dal momento richiesta. b) 3 giorni lavorativi per la correzione dei quiz
Trasparenza³	Pubblicazioni sul sito web	Aggiornamento informazioni	Numero di giorni necessari all'aggiornamento delle informazioni sul sito web	2 giorni lavorativi
		Presenza informazione su eventuali spese a carico dell'utenza	Si/No	No (nessuna spesa a carico dell'utenza interna)
Efficacia⁴	Conformità	Presenza modulistica predefinita	Numero dei procedimenti per i quali è disponibile una modulistica predefinita/totale procedimenti erogati	Modulistica online
	Affidabilità	Capacità di mantenere il livello di efficacia durante l'anno	Numero di reclami ricevuti/anno solare	<10
		Risposta ai reclami	Tempo massimo che intercorre tra il ricevimento del reclamo e la risposta all'utente	72 ore

¹ Capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati.

² Tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente (o la promessa di servizio da parte dell'amministrazione) e l'effettiva erogazione dello stesso, declinabile a seconda dei casi, come tempo massimo di erogazione del servizio, tempo di risposta, frequenza di erogazione (in caso di servizio ripetitivo).

³ Semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire acquisire e comprendere le informazioni necessarie per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.

⁴ Capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.