



Università
di **Genova**

Attività formativa linguistica per studenti, docenti e personale TABS e per soggetti esterni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, docenti, personale TABS, persone fisiche e giuridiche

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Corsi di lingua straniera e corsi di lingua italiana per stranieri erogati in presenza o a distanza, sede esami CILS e DITALS, sede per attestazione di livello linguistico.

AREA/CENTRO: Area Apprendimento permanente e orientamento

SERVIZIO: Servizio Apprendimento permanente

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Sviluppo competenze linguistiche

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Monica Sbrana

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 01020951354

E-MAIL: clat@unige.it

INDIRIZZO: Piazza della Nunziata, 2

WEBSITE: www.clat.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 01020951354

E-MAIL: clat@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: martedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12

MAGGIORI INFORMAZIONI: Sportello: martedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12

In altri orari: clat@unige.it

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>	5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)	5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)	5 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	4	4
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	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>	D,E (facebook)	D,E (facebook)	D,E (facebook)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni

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	B	B	B,C
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	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 Es: A, C (facebook)	A,C(facebook),D,E,F	A,C(facebook),D,E,F	A,C(facebook),D,E,F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: **NO**

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: