



Servizi di supporto alla mobilità CINDA (rete di atenei latino-americani)

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Studenti in entrata: servizio di accoglienza, inclusa la stampa del badge.
Studenti in uscita: contatti con Atenei partner; domanda di candidatura per la partecipazione al bando; accettazione borsa; firma accordo per erogazione borsa; attivazione procedura per l'erogazione delle borse di studio.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Internazionalizzazione

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Accoglienza studenti stranieri - SASS

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Elena Cardona

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: +39 010 20951525

E-MAIL: sass@unige.it

INDIRIZZO: Piazza della Nunziata 6, 16124 Genova

WEBSITE: unige.it/usg/it/accoglienza-studenti-stranieri

NUMERO DI ADDETTI: 7

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: +39 010 20951525

E-MAIL: sass@unige.it

ALTRO: Posta

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì dalle 9.00 alle 12.00

Martedì dalle 9.00 alle 11.00 e dalle 14.30 alle 16.00

Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

Giovedì dalle 9.00 alle 12.00

Venerdì dalle 9.00 alle 12.00

MAGGIORI INFORMAZIONI: 5 dipendenti a tempo indeterminato a cui si aggiungono in media 2 studenti 150 ore o tutor

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>	6 (email, accesso fisico, telefono, sito, posta, fax)	6 (email, accesso fisico, telefono, sito, posta, fax)	6 (email, accesso fisico, telefono, sito, posta, fax)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15,5	15,5	15,5
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	15 giorni	15 giorni
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	B, D
	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, D
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	1	1	1
	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, D, E, F	A, D, E, F	A, D, E, F

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Al termine della mobilità CINDA, gli studenti in uscita devono compilare un questionario relativo alla loro esperienza. Da questi emerge un riscontro positivo sugli aspetti amministrativi e una notevole soddisfazione relativamente all'esperienza di mobilità nel suo complesso.