Università di Genova

Servizi di supporto agli studenti per la mobilità in entrata Erasmus + KA 103

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Attività informativa; compilazione application form; organizzazione corsi di lingua italiana; immatricolazione; erogazione badge.

AREA/CENTRO: Area Didattica e studenti

SERVIZIO: Servizio Internazionalizzazione

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Mobilità internazionale

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Irene Patania

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 2099545
E-MAIL: coopint@unige.it
INDIRIZZO: Piazza della Nunziata, 6
WEBSITE: https://www.studenti.unige.it/areaint/foreignstudents/erasmus/english

NUMERO DI ADDETTI: 8

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 2099300
E-MAIL: coopint@unige.it
ALTRO: Posta

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì dalle 09.00 alle 12.00

Martedì dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 14.30 alle 16.00

Mercoledì dalle 09.00 alle 12.00

Giovedì dalle 09.00 alle 12.00

Venerdì dalle 09.00 alle 12.00

MAGGIORI INFORMAZIONI: 6 dipendenti a tempo indeterminato; un interinale al 50%; tutor e 150 ore

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
ACCESSIBILITÀ					
	Modalità di contatto	Numero + tipologia canali *Es: 5 (mail. Fb, accesso fisico, telefono, sito)*	6 (mail;accesso fisico; telefono; sito; fax; posta ordinaria)	6(mail;accesso fisico; telefono; sito; fax; posta ordinaria)	6(mail;accesso fisico; telefono; sito; fax; posta ordinaria)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana *Es. 20*	15,5	15,5	15,5
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi *Es: 4 ore/2 giorni*	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi *Es: 8 ore/5 giorni*	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 *Es: A, C, F*	B,C,D,E,G (welcome Day)	B,C,D,E,G (welcome Day)	B,C,D,E,G (welcome Day)

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi *Es: 4 ore/2 giorni*	2 giorni	2 giorni	2 giorni
	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,C,D	B,C,D	B,C,D
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,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: Gli studenti possono compilare un questionario predisposto dal Servizio dal quale è risultato che il 96% degli utenti è soddisfatto o molto soddisfatto del servizio offerto