



Università
di **Genova**

Supporto al corso di studio

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti, docenti, Servizio Segreterie studenti, Servizio orientamento, Servizio internazionalizzazione

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: L'attività si basa su costante contatto tra personale TA e Coordinatore del Corso di Studio, tra questi e i docenti del Consiglio del Corso di Studio (CCS). Le proposte formulate dal CSS vengono sottoposte al Consiglio di Dipartimento per essere deliberate. Si predispongono il calendario didattico annuale, orari lezioni, date esami, programmi insegnamenti, delibere per passaggi ad altro corso. Svolgimento attività di Sportello (anche telefonico) a studenti del corso per informazioni. Lo studente viene supportato nella predisposizione del piano di studio. Viene prestata assistenza per attivazione tirocini curriculari e non e per mobilità in uscita ed in entrata.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze Sociali e di Scienze Umanistiche

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Dipartimento di Economia - DIEC

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Francesca Marciani

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095202

E-MAIL: francesca.marciani@economia.unige.it

INDIRIZZO: Via Vivaldi 5 - 16126 GENOVA

WEBSITE: www.economia.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 6

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095515

E-MAIL: sportello@economia.unige.it

ALTRO: Rappresentante studenti negli organi collegiali

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,30 alle ore 12,30

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> | 5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, facebook) | 5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, facebook) | 5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, facebook) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | 12 | 12 | 12 |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | tempo medio per la presa in carico del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 30 giorni | 30 giorni | 30 giorni |
| | tempo medio di erogazione del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i> | 30 giorni | 30 giorni | 30 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, E, G (telefono) | B, D, E, G (telefono) | B, D, E, G (telefono) |
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 1 giorno | 1 giorno | 6 ore |

| 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 processo online F) Gestione intero processo online G) Altro (specificare) | Lettera/e Es: E | F | F | F |
| Efficacia | | | | | |
| | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno Es. 2 | 10 | 10 | 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, G (rappresentante degli studenti in organi collegiali) | A, D, E, F (rappresentante degli studenti in organi collegiali) | A, D, E, F (rappresentante degli studenti in organi collegiali) |

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Il grado di soddisfazione degli utenti viene rilevato annualmente mediante la somministrazione di questionari sulla valutazione della didattica del corso di studi. Le risposte fornite a domande concernenti il supporto al corso di studi non hanno evidenziato, negli ultimi 2 anni, criticità rilevanti.