



Supporto alla programmazione didattica

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti dei corsi di laurea di I e II livello, post-lauream; docenti: professori di I e II fascia, ricercatori, assegnisti, docenti a contratto; strutture: Settore offerta formativa; altri stakeholder: famiglie, cittadini, studenti di scuola secondaria superiore, futuri studenti, ex-studenti.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Assistenza alla predisposizione della documentazione per la valutazione e l'autovalutazione, per la programmazione dell'offerta formativa e l'organizzazione della didattica (supporto alla compilazione della scheda unica annuale, SMA e RCR, UNIGEDIDATTICA, aggiornamento dei Regolamenti didattici e del Manifesto degli studi; supporto ai docenti per la compilazione delle schede insegnamento).

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 Lingue e culture moderne - DLCM

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Roberta Ferrando (Responsabile unità didattica)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095422

E-MAIL: manager.lingue@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: manager.lingue@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

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>	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)	4 (mail, telefono, accesso fisico, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
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>	20 giorni	20 giorni	20 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 , C, D	B , C, D	B , C, 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 <i>Es: E</i>	B , D, E, G (mail)	B , D, E ,G (mail)	B , D ,E , G (mail)
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	A	A	A

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: