



Supporto al Corso di Studio

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: Gestione dei processi organizzativi per la pianificazione e la gestione delle attività didattiche (elaborazione bando corso a numero programmato, supporto all'organizzazione test di ammissione e verifiche delle conoscenze iniziali, elaborazione dell'orario delle lezioni per due CdS, gestione prenotazione aule e raccolta del numero di appelli previsti, supporto ai docenti per il caricamento degli appelli on-line, elaborazione calendario delle sessioni di laurea e raccolta dei titoli dell'elaborato finale, gestione Master e Corsi Perfezionamento, aggiornamento del sito, partecipazione Commissione AQ).

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

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095422

E-MAIL: manager.lingue@unige.it

INDIRIZZO:

WEBSITE:

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095422

E-MAIL: manager.lingue@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: dal lunedì al venerdì ore 9-12

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>	15	15	15
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>	10 giorni	10 giorni	10 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>	1 giorno	1 giorno	1 giorno

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, D, E, G (piattaforme)	B, D, E, G (piattaforme)	B, D, E, G (piattaforme)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es: 2	20	15	10
	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, F, G (ricevimento)	A, F, G (ricevimento)	A, F, G (ricevimento)

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: