

## Supporto al corso di studio

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti, docenti, strutture, altri stakeholder: famiglie, cittadini, studenti e docenti di scuola secondaria di I e II grado, futuri studenti, ex studenti, enti pubblici e aziende

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Organizzazione didattica dei CdS: orari lezioni; prenotazione aule/laboratori; predisposizione calendario e commissioni esami di profitto; predisposizione calendario e commissioni esami di laurea, e convocazione appelli; raccolta registri lezioni; raccolta domande ammissione LM; supporto alla compilazione dei PdS; supporto alla gestione delle pratiche di passaggio; comunicazioni agli studenti; supporto registrazione esami; elezioni coordinatori dei CdS e rappresentanti studenti negli organi del Dipartimento.

Orientamento in entrata e in uscita: Alternanza Scuola Lavoro, Stage, Scuola Estiva, Open Day; organizzazione incontri tra laureandi/laureati e Aziende; Gare Matematiche. Supporto pratiche CCS

**AREA/CENTRO:** Uffici in Staff al Direttore Generale

**SERVIZIO:** Servizio Scuola e Dipartimenti di Scienze MFN

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Dipartimento di Matematica - DIMA

**UNITÀ:** Unità di supporto alla didattica

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Paola Bisio, Eloisa Cilona

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0103536962, 0103536817

**E-MAIL:** [ccs.mat@dima.unige.it](mailto:ccs.mat@dima.unige.it) - [ccs.smid@dima.unige.it](mailto:ccs.smid@dima.unige.it)

**INDIRIZZO:** Via Dodecaneso, 35 - 16146 Genova

**WEBSITE:** <http://www2.dima.unige.it/>

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0103536962, 0103536817

**E-MAIL:** [ccs.mat@dima.unige.it](mailto:ccs.mat@dima.unige.it) - [ccs.smid@dima.unige.it](mailto:ccs.smid@dima.unige.it)

**ALTRO:** Tavolo di consultazione tra Coordinatori, Vice Coordinatore, Rappr. Studenti e Personale TA

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Ricevimento studenti: lunedì, giovedì, venerdì 10.30-12.30 - martedì, mercoledì 13.00-15.00

Le altre attività tutti i giorni dalle 8.30 alle 16.30

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
<b>ACCESSIBILITÀ</b>					
	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>	40	40	40
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	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>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
<b>TRASPARENZA</b>					
	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, G (locandine eventi)	B, D, G (locandine eventi)	B, D, G (locandine eventi)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora

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, C	B, C	B, C
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, F	A, D, F	A, D, F

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Viene effettuata annualmente una valutazione dei servizi di supporto alla didattica tramite un questionario sottoposto agli studenti pubblicati sulla SUA-Cds reperibili all'indirizzo <http://aq.unige.it/opinioni-studenti/valutazione-didattica>.