



Attività di supporto alla didattica

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti: studenti dei corsi di laurea di I e II livello, post-lauream, dottorandi, specializzandi; docenti: professori di I e II fascia, ricercatori, assegnisti, docenti a contratto; strutture: uffici dell'Ateneo; altri stakeholder: genitori studenti di scuola secondaria.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Servizio di Sportello studenti aree Lingue e Lettere unificato per la Scuola di Scienze Umanistiche con servizio di front-office e backoffice, servizio telefonico, con coordinamento attività dei dipartimenti della Scuola e supporto ai coordinatori corsi di Laurea; attività di Coordinamento 150/200 h per distribuzione nei vari settori compreso i laboratori linguistici; servizio di Sportello relazioni internazionali aree Lingue e Lettere unificato per Scuola servizio frontoffice e backoffice; servizio per attività di incoming e outcoming studenti. Coordinamento attività con Università straniere.

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: Scuola di Scienze Umanistiche

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Laura Miano

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102095565/57868/57863

E-MAIL: sportello.lettere@unige.it; sportello.lingue@unige.it; relint@scienzeumanistiche.unige.it

INDIRIZZO: p.zza Santa Sabina 2

WEBSITE: <http://www.scienzeumanistiche.unige.it/>

NUMERO DI ADDETTI: 5

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 0102095565/57868/57863

E-MAIL: sportello.lettere@unige.it; sportello.lingue@unige.it; relint@scienzeumanistiche.unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: sportello relazioni internazionali: - martedì 10:00-12:00; mercoledì 10:00-12:00
giovedì 10:00-12:00;

sportello didattica: martedì 09:00-12:00 mercoledì 09:00-12:00 e 15:00-16:00, giovedì 09:00-12:00

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., accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail., accesso fisico, telefono, sito)	4 (mail., accesso fisico, telefono, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	6 ore relaz.internaz – 10 ore sportello didattica	6 ore relaz.internaz – 10 ore sportello didattica	Non rilevabile
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	4 ore	4 ore	4 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 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	B,D	B,D

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	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>	G (mail)	G (mail)	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,D,F	A,D,F	A,D,F

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: