

MANAGEMENT DIDATTICO – FACOLTA' DI SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE

SERVIZIO INFORMAZIONI

Principali caratteristiche del Servizio informativo

Lo studente può richiedere informazioni relativamente a:

- offerta formativa (piani di studio, insegnamenti attivati, programmi, docenti)
- stage (modalità di svolgimento, documentazione, enti disponibili, n. ore di tirocinio, tutor universitario, n. cfu attribuiti)
- orientamento in ingresso (informazioni relative ai corsi di laurea, all'organizzazione didattica, ad eventuali sbocchi occupazionali, etc...)
- trasferimenti in entrata o passaggi ad altro corso/ordinamento (prevalutazione carriera pregressa)
- orientamento in itinere (piani di studio, insegnamenti attivati, programmi, docenti, chiarimenti relativi a delibere del Cdf)
- orientamento studenti Erasmus
- assegnazione titolo tesi, documentazione e tempistica relativa
- informazioni sui servizi offerti dall'Ateneo
- informazioni relative a borsa di studio, tasse e contributi
- informazioni relative al post lauream (Master, Dottorato di ricerca, Scuola di Specializzazione)

Il servizio si propone anche come punto di ascolto per segnalazioni e suggerimenti.

Modalità di erogazione

Il servizio viene erogato attraverso il contatto diretto con il manager didattico, nei giorni ed orari di ricevimento pubblicati sul sito di Ateneo, tramite il telefono/fax o per posta elettronica.

Tipologia di utenza che usufruisce del servizio

- Studenti potenziali immatricolati/ iscritti
- Studenti iscritti
- Studenti laureati
- Studenti Erasmus

Organo a cui notificare la preventiva diffida del ricorrente

- Magnifico Rettore

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso all'ufficio	Numero giornate lavorative settimanali con apertura assicurata all'utente/ Numero totale di giornate lavorative settimanali	40%
	Accessibilità multicanale	Disponibilità del servizio tramite telefono, fax, posta, email	Numero di richieste evase tramite telefono, fax, posta, email/Numero totale delle richieste ricevute tramite telefono, fax, posta, email	100%
Tempestività	Tempestività	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di informazione e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (2 giorni lavorativi)/Numero totale di richieste ricevute	100%
		Tempo massimo tra la presentazione della richiesta di valutazione preventiva di carriera e l'erogazione della prestazione	Numero di prestazioni effettuate entro il tempo previsto (5 giorni lavorativi)/Numero totale di richieste di valutazione preventiva di carriera ricevute	100%

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Procedure di contatto	Pubblicazione sul sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
	Tempistica di risposta	Pubblicazione sul sito web della tempistica programmata	Numero di giorni necessari per l'aggiornamento del sito web	5 giorni
Efficacia	Conformità	Regolarità della prestazione erogata	Numero dei reclami relativi alla regolarità della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	2%
	Affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Numero di reclami relativi alla pertinenza della prestazione erogata / Numero totale richieste evase	2%
	Compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Numero reclami relativi alla esaustività del servizio erogato / Numero totale richieste evase	2%