

Un SERVIZIO di *call-center* all'università di CATANIA

Su iniziativa del rettore, e come già annunciato dal direttore amministrativo in occasione dell'inaugurazione del nuovo anno accademico, l'università di Catania ha dato vita ad un servizio di **Call-center**, che opererà in appoggio e all'interno dell'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp).

La nuova struttura nasce con due principali obiettivi dislocati nel tempo: in un primo momento tenderà a risolvere in modo integrato e tempestivo le possibili problematiche di collegamento tra le strutture periferiche (facoltà, dipartimenti, centri di gestione, centri di ricerca, ecc.) e l'amministrazione centrale, in modo da rispondere sempre più efficacemente alle esigenze delle strutture decentrate; in un secondo momento, gestirà in modo razionale ed altrettanto tempestivamente le chiamate 'esterne' comunque indirizzate all'ateneo.

L'impostazione strutturale del *Call-center* prevede principalmente di gestire le telefonate in arrivo, di fornire informazioni in maniera diretta e indiretta, di seguire le fasi del complessivo processo informativo, di monitorare le richieste e i tempi di risposta.

Così come voluto e realizzato, il nuovo servizio giocherà un ruolo strategico per la diffusione di informazioni, conoscenze, esperienze e per la capitalizzazione — al fine di un costante miglioramento della qualità del lavoro — di quanto appreso nell'interazione continua con l'utenza interna e, in tempi più brevi possibili, con quella esterna.

Ubicato in uno degli ambienti dell'Urp, in piazza Università, palazzo Sangiuliano, il **Call-center** è dotato di quattro postazioni lavorative supervisionate da un responsabile coordinatore.

Numero diretto del **Call-center** è +390957307777.

Mario Cavallaro

responsabile dell'ufficio relazioni col pubblico

CINE *forum* 2002

Si è conclusa a febbraio l'iniziativa *Cineforum* 2002, svoltasi, a partire dal mese di novembre, presso un cinema catanese.

Ad organizzarlo, per l'intrattenimento degli studenti e del personale universitario, è stato il Casr, Comitato per le attività sportive e ricreative, che ha ormai consolidato negli anni l'attenzione sui momenti di forte aggregazione all'interno dell'università di Catania, privilegiando il cosiddetto intrattenimento di qualità.

La scelta di proiettare recenti film di successo (*Pearl Harbour*, *La stanza del figlio*, *L'ultimo bacio*, *Chocolat*, *La tigre e il dragone*, *La mossa del diavolo*, *Corpo del reato*, *Final Fantasy*), in due proiezioni

serali, il giovedì, ha favorito il successo dell'iniziativa, che ha coinvolto migliaia di partecipanti.

Un tale successo si aggiunge al buon esito delle altre iniziative realizzate dal Comitato nel 2001:

Musicateneo, escursioni naturalistiche, feste decentrate e tanto altro. Da più parti è stato richiesto

che l'iniziativa del *cineforum* si ripeta col nuovo anno accademico. Intanto il Casr è già al lavoro per una serie di iniziative che saranno meglio definite.



FACOLTÀ DI AGRARIA

DIPL.PROD.VEGET.ORIEN.DIFESA DELLE PIANTE	diploma universitario	24
DIPL.PROD.VEGET.ORIENTAMENTO "FLOROVIVAISMO"	diploma universitario	8
GEST.DELL'IMPR.AGR.ED AGROAL.E VALOR.DEI PROD-L1LV	corso di laurea di primo livello	43
PROD.VEGET.GEST.AMBIEN.AGRO-SIST.PAR.IMP	diploma universitario	45
SCIENZE AGRARIE	corso di laurea	162
SCIENZE AGRARIE TROPICALI E SUB-TROPICALI	corso di laurea	258
SCIENZE E TECN.AGRARIE TROPICALI E SUBTROP-L1LV	corso di laurea di primo livello	95
SCIENZE E TECNOLOGIE AGRARIE	corso di laurea	457
SCIENZE E TECNOLOGIE AGRARIE-L1LV	corso di laurea di primo livello	181
SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI	corso di laurea	597
SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI-L1LV	corso di laurea di primo livello	246

FACOLTÀ DI ARCHITETTURA

ARCHITETTURA	corso di laurea	482
ARCHITETTURA-L2LV	corso di laurea specialistica	95
SCIENZA DELL'ARCHITETTURA E DELL'INGEGN.EDILE-L1LV	corso di laurea di primo livello	45

FACOLTÀ DI ECONOMIA

AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO-L1LV	corso di laurea di primo livello	165
CONSULENZA DEL LAVORO-L1LV	corso di laurea di primo livello	119
DIPL. ECONOMIA E AMMINISTRAZIONE DELLE IMPRESE	diploma universitario	519
DIPL. ECONOMIA E GESTIONE DEI SERVIZI TURISTICI	diploma universitario	61
ECONOMIA AZIENDALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	758
ECONOMIA E COMMERCIO	corso di laurea	3572
ECONOMIA E GESTIONE DEI SISTEMI AGROALIM.-L1LV	corso di laurea di primo livello	31
ECONOMIA E GESTIONE DELLE IMPRESE TURISTICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	425
ECONOMIA-L1LV	corso di laurea di primo livello	332

FACOLTÀ DI FARMACIA

CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE	corso di laurea	531
CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE-L2LV	corso di laurea specialistica	222
CHIMICA E TECNOLOGIE ALIMENTARI	scuola di specializzazione	28
DIPL. INFORMAZIONE SCIENTIFICA SUL FARMACO	diploma universitario	71
DIPL. TECNICHE ERBORISTICHE	diploma universitario	18
DIPL. TECNOLOGIE FARMACEUTICHE	diploma universitario	21
FARMACIA	corso di laurea	889
FARMACIA OSPEDALIERA	scuola di specializzazione	54
FARMACIA-L2LV	corso di laurea specialistica	205
INFORMAZIONE SCIENTIFICA SUL FARMACO-L1LV	corso di laurea di primo livello	114
SCIENZE ERBORISTICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	24
TOSSICOLOGIA DELL'AMBIENTE-L1LV	corso di laurea di primo livello	35

FACOLTÀ DI GIURISPRUDENZA

GIURISPRUDENZA	corso di laurea	8347
OPERATORE GIUDIZIARIO-L1LV	corso di laurea di primo livello	68
OPERATORE GIURIDICO D'IMPRESA-L1LV	corso di laurea di primo livello	34
PROFESSIONI LEGALI	scuola di specializzazione	50
SCIENZE GIURIDICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	1514

FACOLTÀ DI INGEGNERIA

DIPL. INGEGNERIA DELLE INFRASTRUTTURE	diploma universitario	34
DIPL. INGEGNERIA ELETTRICA	diploma universitario	19
DIPL. INGEGNERIA ELETTRONICA	diploma universitario	48
DIPL. INGEGNERIA MECCANICA	diploma universitario	47
INGEGNERIA AMBIENTE E TERRITORIO	corso di laurea	110
INGEGNERIA CIVILE	corso di laurea	971
INGEGNERIA CIVILE-L1LV	corso di laurea di primo livello	218
INGEGNERIA DEL RECUPERO EDILIZIO E AMBIENTALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	157
INGEGNERIA DELL'AUTOMAZIONE-L1LV	corso di laurea di primo livello	65
INGEGNERIA DELLE TELECOMUNICAZIONI-L1LV	corso di laurea di primo livello	175
INGEGNERIA EDILE	corso di laurea	777
INGEGNERIA EDILE-ARCHITETTURA-L2LV	corso di laurea specialistica	72
INGEGNERIA ELETTRICA	corso di laurea	189
INGEGNERIA ELETTRICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	66
INGEGNERIA ELETTRONICA	corso di laurea	990
INGEGNERIA ELETTRONICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	389
INGEGNERIA ELETTRONICA-L1LV	corso di laurea	11
INGEGNERIA ENERGETICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	22
INGEGNERIA GESTIONALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	136
INGEGNERIA INFORMATICA	corso di laurea	784
INGEGNERIA INFORMATICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	563
INGEGNERIA MECCANICA	corso di laurea	645
INGEGNERIA MECCANICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	237
INGEGNERIA PER L'AMBIENTE E IL TERRITORIO-L1LV	corso di laurea di primo livello	109
INGEGNERIA TELEMATICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	119

FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA

ARCHEOLOGIA	scuola di specializzazione	18
FILOSOFIA	corso di laurea	698
FILOSOFIA-L1LV	corso di laurea di primo livello	123
LETTERE	corso di laurea	3145
LETTERE-L1LV	corso di laurea di primo livello	382
SCIENZE DEI BENI CULTURALI-L1LV	corso di laurea di primo livello	265
SCIENZE DELLA COMUNICAZIONE-L1LV	corso di laurea di primo livello	1061

FACOLTÀ DI LINGUE E LETTERATURE STRANIERE

DIPL. TRADUTTORE E INTERPRETE	diploma universitario	29
LINGUE E CULTURE EUROPEE	corso di laurea	893
LINGUE E CULTURE EUROPEE-L1LV	corso di laurea di primo livello	303
LINGUE E LETT. STRANIERE-SC.DELLA FORMAZIONE	corso di laurea	850
LINGUE E LETTERATURE STRANIERE-LETTERE	corso di laurea	986
SCIENZE DELLA MEDIAZIONE LINGUISTICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	130
SCIENZE PER LA COMUNICAZIONE INTERNAZIONALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	774
STUDI COMPARATISTICI	corso di laurea	124
STUDI COMPARATISTICI-L1LV	corso di laurea di primo livello	87

FACOLTÀ DI MEDICINA E CHIRURGIA

ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA	scuola di specializzazione	3
ANESTESIOLOGIA E RIANIMAZIONE	scuola di specializzazione	50
ANGIOLOGIA MEDICA	scuola di specializzazione	52
AUDIOLOGIA E FONETRIA	scuola di specializzazione	5
BIOCHIMICA E CHIMICA CLINICA	scuola di specializzazione	9
CARDIOCHIRURGIA	scuola di specializzazione	13
CARDIOLOGIA	scuola di specializzazione	45
CHIR.DELL'APPAR.DIGERENTE ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	scuola di specializzazione	16
CHIRURGIA GENERALE	scuola di specializzazione	81
CHIRURGIA PEDIATRICA	scuola di specializzazione	3
CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA	scuola di specializzazione	12
CHIRURGIA TORACICA	scuola di specializzazione	6
CHIRURGIA VASCOLARE	scuola di specializzazione	11
DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA	scuola di specializzazione	12
DIPL. DIETISTA	diploma universitario	28
DIPL. FISIOTERAPISTA E TERAPISTA NELLA RIABILITAZ.	diploma universitario	34
DIPL. IGIENISTA DENTALE	diploma universitario	15
DIPL. INFERMIERE	diploma universitario	262
DIPL. LOGOPEDISTA	diploma universitario	21
DIPL. ORTOTTISTA-ASSIST. IN OFTALMOLOGIA	diploma universitario	16
DIPL. OSTETRICA/O	diploma universitario	31
DIPL. TECN.DELL'EDUC.RIABIL.PSICH.E PSICOSOCIALE	diploma universitario	43
DIPL. TECNICO AUDIOMETRISTA	diploma universitario	17
DIPL. TECNICO AUDIOPROTESISTA	diploma universitario	15
DIPL. TECNICO DI NEUROFISIOPATOLOGIA	diploma universitario	20
DIPL. TECNICO SANITARIO DI LABORATORIO BIOMEDICO	diploma universitario	62
DIPL. TECNICO SANITARIO DI RADIOLOGIA MEDICA	diploma universitario	35
EMATOLOGIA	scuola di specializzazione	15
ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO	scuola di specializzazione	34
FARMACOLOGIA	scuola di specializzazione	4
GASTROENTEROLOGIA (EX GASTR. ED ENDOSC.DIGEST.)	scuola di specializzazione	10
GENETICA MEDICA	scuola di specializzazione	24
GERIATRIA	scuola di specializzazione	29
IGIENE E MEDICINA PREVENTIVA	scuola di specializzazione	54
MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO	scuola di specializzazione	17
MALATTIE INFETTIVE	scuola di specializzazione	11
MEDICINA DEL LAVORO	scuola di specializzazione	9
MEDICINA DELLO SPORT	scuola di specializzazione	7
MEDICINA E CHIRURGIA	corso di laurea	2247
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	scuola di specializzazione	33
MEDICINA INTERNA	scuola di specializzazione	34
MEDICINA LEGALE E DELLE ASSICURAZIONI	scuola di specializzazione	39
MICROBIOLOGIA E VIRUSOLOGIA	scuola di specializzazione	33
NEFROLOGIA	scuola di specializzazione	12
NEUROCHIRURGIA	scuola di specializzazione	14
NEUROLOGIA	scuola di specializzazione	30
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	scuola di specializzazione	19
ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA	corso di laurea	328
OFTALMOLOGIA	scuola di specializzazione	19
ONCOLOGIA	scuola di specializzazione	19
ORTOGNATODONZIA (ODONTOSTOMATOLOGIA E ODONTOIATRIA)	scuola di specializzazione	6
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	scuola di specializzazione	26
OSTETRICA E GINECOLOGIA	scuola di specializzazione	63
OTORINOLARINGOIATRIA	scuola di specializzazione	17
PATOLOGIA CLINICA	scuola di specializzazione	65
PEDIATRIA	scuola di specializzazione	46
PSICHIATRIA	scuola di specializzazione	33
RADIODIAGNOSTICA	scuola di specializzazione	32
RADIOTERAPIA	scuola di specializzazione	14
REUMATOLOGIA	scuola di specializzazione	8
SDFS TECNICI DELLA RIABIL. PSICHIATRICA E PSICOSOC	scuola diretta a fini speciali	2
TOSSICOLOGIA MEDICA	scuola di specializzazione	15
UROLOGIA	scuola di specializzazione	20

FACOLTÀ DI SCIENZE DELLA FORMAZIONE

DIPL. ABILITAZIONE ALLA VIG. NELLE SCUOLE ELEM.	diploma universitario	5
EDUCATORE DELL'INFANZIA-L1LV	corso di laurea di primo livello	183
FORMAZIONE DI OPERATORI TURISTICI-L1LV	corso di laurea di primo livello	127
MATERIE LETTERARIE	corso di laurea	177
PEDAGOGIA	corso di laurea	239
SCIENZE DELL'EDUCAZIONE	corso di laurea	3698
SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE-L1LV	corso di laurea di primo livello	910
SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	452

FACOLTÀ DI SCIENZE NATURALI, FISICHE E MATEMATICHE

CHIMICA	corso di laurea	185
CHIMICA INDUSTRIALE	corso di laurea	172
CHIMICA INDUSTRIALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	43
CHIMICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	28
DIPL. CHIMICA	diploma universitario	41
DIPL. SCIENZA DEI MATERIALI	diploma universitario	39
FISICA	corso di laurea	514
FISICA APPLICATA-L1LV	corso di laurea di primo livello	29
FISICA SANITARIA	scuola di specializzazione	3
FISICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	58
GEOFISICA APPLICATA ALLA DIFESA DEL TERRIT.-L1LV	corso di laurea di primo livello	40
GEOLOGIA APPL. ALLA SALVAG. DEL TERRITORIO-L1LV	corso di laurea di primo livello	64
GEOLOGIA DEI MATERIALI E DELLE RISORSE-L1LV	corso di laurea di primo livello	17
INFORMATICA	corso di laurea	619
INFORMATICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	754
MATEMATICA	corso di laurea	278
MATEMATICA PER LE APPLICAZIONI-L1LV	corso di laurea di primo livello	19
MATEMATICA-L1LV	corso di laurea di primo livello	43
SCIENZE BIOLOGICHE	corso di laurea	1109
SCIENZE BIOLOGICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	602
SCIENZE DELL'INFORMAZIONE	corso di laurea	183
SCIENZE E TECNOLOGIE PER L'AMBIENTE-L1LV	corso di laurea di primo livello	48
SCIENZE ECOLOGICHE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	46
SCIENZE GEOLOGICHE	corso di laurea	357
SCIENZE NATURALI	corso di laurea	609
TECN APPLIC. CONSER. E REST. DEI BENI CULTURALI-L1LV	corso di laurea di primo livello	90

FACOLTÀ DI SCIENZE POLITICHE

COMUNICAZIONE E RELAZIONI PUBBLICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	315
DIPL. SERVIZIO SOCIALE	diploma universitario	124
POLITICA E RELAZIONI INTERNAZIONALI-L1LV	corso di laurea di primo livello	248
RELAZIONI PUBBLICHE	corso di laurea	773
SCIENZE AMMINISTRATIVE E DELL'ORGANIZZAZIONE	scuola di specializzazione	74
SCIENZE DEL GOVERNO E DELL'AMM. NE-L1LV	corso di laurea di primo livello	566
SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE-L1LV	corso di laurea di primo livello	120
SCIENZE DELL'AMMINISTRAZIONE-L1LV	corso di laurea di primo livello	356
SCIENZE POLITICHE	corso di laurea	2342
SCIENZE SOCIOLOGICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	209
SCIENZE STORICHE E POLITICHE-L1LV	corso di laurea di primo livello	149
SDFS ASSISTENTI SOCIALI	scuola diretta a fini speciali	40

MEDICINA E SCIENZE DELLA FORMAZIONE PER SC.MOTOR.

SC.MOTORIE PER DIPLOMATI ISEF

SCIENZE MOTORIE

corso di laurea

300

corso di laurea

286

S.I.S.S.I.S

FORMAZIONE DEGLI INSEGNANTI DI SCUOLA SECONDARIA

scuola di specializzazione

549

