



## Colloqui di orientamento

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** studenti di scuola secondaria di secondo grado, studenti dei corsi di laurea di I e II livello, futuri studenti, ex studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Colloqui individuali di orientamento alla scelta rivolti a giovani e adulti che desiderano iscriversi all'Università e servizio di counseling per taluni casi che presentano la necessità di interventi maggiormente mirati a prevenire o contrastare il disagio formativo e personale, rivolti a studenti iscritti in difficoltà nel percorso e per ri-orientamento.

**AREA/CENTRO:** Area Apprendimento permanente e orientamento

**SERVIZIO:** Servizio Orientamento

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Orientamento agli studi universitari

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Capo Settore Dott.ssa A. Bonfà

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010/2099690

**E-MAIL:** [orientamento@unige.it](mailto:orientamento@unige.it)

**INDIRIZZO:** Piazza della Nunziata, 6 - 3° piano- 16124 Genova

**WEBSITE:** [www.studenti.unige.it](http://www.studenti.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 4

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

**E-MAIL:** [orientamento@unige.it](mailto:orientamento@unige.it)

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** su prenotazione e appuntamento

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:**

**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>	2 (mail, prenotazione online)	2 (mail, prenotazione online)	2 (mail, prenotazione online)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	5 giorni	5 giorni	5 giorni
<b>TRASPARENZA</b>					
	Grado 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,E (facebook) G(Salone di Orientamento e pubblicazioni)	B,D,E (facebook) G(Salone di Orientamento e pubblicazioni)	B,D,E (facebook) G(Salone di Orientamento e pubblicazioni)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	6 ore	6 ore	6 ore

Dimensioni della qualità	Indicatori	Unità di misura	Valore 2017	Valore 2018	Valore programmato 2019
	Tipologia di interazione on line per l'accesso al servizio: A) Assente B) PDF Scaricabile C) Form compilabile online D) Avvio processo online E) Gestione intero processo online F) Altro (specificare)	Lettera/e Es: E	C	C	C
<b>Efficacia</b>					
	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	A	A

## Ulteriori informazioni

---

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: SI

**RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI:** Al termine di ogni colloquio è stato distribuito un questionario di gradimento a domande chiuse con *scala* ad intervallo *Likert* 1-5. Il gradimento è stato positivo con un punteggio complessivo medio di 4,27/5