



## Informazioni generali sui servizi offerti Unige - Infopoint

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Studenti di scuola secondaria di secondo grado, Studenti dei corsi di laurea di I e II livello, post-lauream, dottorandi, specializzandi, famiglie, cittadini, futuri studenti, ex studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** orientamento, informazioni sui corsi e servizi, procedure distribuzione e realizzazione materiale informativo (Guida dello Studente,opuscoli offerta formativa, Guide Brevi ai corsi di studio,ecc), informazioni preimmatricolazione, informazioni su tasse, agevolazioni e opportunità.

**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 - Genova

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

**NUMERO DI ADDETTI:** 8

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010/2099690

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 9.00 - 12.00

martedì ore 9.00 - 11 e 14.30 - 16.00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** sportello telefonico attivo da lunedì a giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00, il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12: 00

Infopoint (luglio - settembre ) orario variabile

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>	15,5	15,5	15,5
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	15 minuti	15 minuti	15 minuti
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	40 minuti	40 minuti	40 minuti
<b>TRASPARENZA</b>					
	Tipologia di pubblicizzazione: A) Assente B) E-mail C) Intranet D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)				
	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
	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	G (Skype)	G (Skype)	G (Skype)
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	2	2	2
	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, F	A, F	A, F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: