



Orientamento in entrata

Informazioni generali sull'attività

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

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: - Supporto alla scelta del corso

- Ascolto quotidiano a sportello (informazioni sui corsi di studio e sui servizi agli studenti)
- Call center telefonico quotidiano (assistenza diretta immatricolazione, Bandi e svolgimento prove, tasse borse di studio, varie ed eventuali)
- Email
- Pubblicazioni di 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 Antonella Bonfà

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010/2099690

E-MAIL: orientamento@unige.it

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

WEBSITE: www.studenti.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 8

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010/2099690

E-MAIL: 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 9.00 alle 12.00 e dalle ore 14:30 alle 17:00, il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12:00

| 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(email,accesso fisico,telefono,sito) | 4(email,accesso fisico,telefono,sito) | 4(email,accesso fisico,telefono,sito) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | 15,5 | 15,5 | 15,5 |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | 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> | 2 giorni | 2 giorni | 2 giorni |
| TRASPARENZA | | | | | |
| | 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), F, G (Altri Enti) | B,D, E (facebook), F, G (Altri Enti) | B,D, E (facebook), F, G (Altri Enti) |
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | 8 ore | 8 ore | 8 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, D, E | C, D, E | C, D, E |
| 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: