



**Università
di Genova**

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: