



Università
di **Genova**

Rapporti con le scuole secondarie di II grado

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: studenti di scuola secondaria di secondo grado

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Alternanza Scuola Lavoro: supporto e coordinamento per la gestione e la realizzazione delle attività in Alternanza Scuola Lavoro e per i tirocini di orientamento

Rete con i referenti per l'orientamento

Spedizione materiale informativo di orientamento a tutte le scuole secondarie di secondo grado della Liguria e su richiesta alle scuole secondarie di II grado di tutte le altre regioni d'Italia.

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

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: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: non rilevabile

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>	3 (mail, telefono, social(facebook))	3 (mail, telefono, social(facebook))	3 (mail, telefono, social(facebook))
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>			
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1,5 ore	1,5 ore	1,5 ore
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	7 giorni	7 giorni	7 giorni
TRASPARENZA					
	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>	3 ore	3 ore	3 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	C, D, E	C, D, E	C, D, E
Efficacia	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	7	5	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: