



Orientamento

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Studenti, Docenti, Personale TABS, Strutture, Altri stakeholders

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Preparazione materiale informativo (brochure) e allestimento stand per Salone Orientamenti; organizzazione e gestione prenotazioni visite guidate presso le strutture della Politecnica di studenti Scuole Secondarie Superiori durante Open Week e Open Day lauree e lauree magistrali; gestione stage: contatti con Scuole Secondarie Superiori per modalità di partecipazione a stage e Alternanza Scuola Lavoro in collaborazione con Orientamento Centrale e CdS; organizzazione giornate presentazione offerta formativa Scuola Politecnica; supporto nell'organizzazione del Test Glues in collaborazione con la Scuola Scienze MFN; supporto Progetto Matricole di Ateneo; organizzazione Benvenuto matricole.

AREA/CENTRO: Uffici in Staff al Direttore Generale

SERVIZIO: Servizio Scuola e Dipartimenti Politecnici

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Scuola Politecnica

UNITÀ: Unità di supporto alla didattica e sportello dello studente

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Maria Carmela Ciconte (Responsabile di unità)

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010 3352398 (Ingegneria) - 010 2095894 (Architettura)

E-MAIL: orientamento.ingegneria@politecnica.unige.it -

orientamento.architettura@politecnica.unige.it

INDIRIZZO: Via Montallegro, 1 - Genova - Ingegneria - Stradone S. Agostino, 37 - Genova - Architettura

WEBSITE: www.politecnica.unige.it

NUMERO DI ADDETTI: 2

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO: 010 3352398 (Ingegneria) - 010 2095894 (Architettura)

E-MAIL: orientamento.ingegneria@politecnica.unige.it -

orientamento.architettura@politecnica.unige.it

ALTRO: procedura non conformità reperibile sul sito www.politecnica.unige.it nella sezione qualità

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì: 9:30 - 12:30 Mercoledì: 9:30 - 12:30 Giovedì: 9:30 - 12:30. L'ufficio riceve inoltre su appuntamento fuori dall'orario di apertura al pubblico

MAGGIORI INFORMAZIONI: Lo Sportello Studenti della Politecnica, all'interno del quale si svolge l'attività di orientamento, si articola in: Sportello di Ingegneria con sede in via Montallegro 1 e Sportello di Architettura con sede in Stradone S. Agostino, 37. Lo Sportello della Politecnica supporta inoltre, nelle attività di didattica e servizi di contesto, le strutture didattiche dedicate presso i Poli territoriali di La Spezia e Savona.

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 (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>	9 ore	9 ore	9 ore
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 giorno	1 giorno	1 giorno
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	15 giorni	15 giorni	15 giorni
TRASPARENZA					
	Tipologia 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	B,D	B,D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	2 giorni	2 giorni	2 giorni

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	Lettera/e	B,C,D,E	B,C,D,E	B,C,D,E
	D) Avvio processo online	<i>Es: E</i>			
	E) Conclusione del processo online				
	F) Gestione intero processo online				
	G) Altri canali online (specificare)				
<hr/>					
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno	0	0	0
		<i>Es. 2</i>			
<hr/>					
	Modalità di presentazione dei reclami/disservizi:				
	A) E-mail				
	B) Moduli online				
	C) Canali social (specificare)	Lettera/e	A,D,F	A,D,F	A,D,F
	D) Sportello	<i>Es: A, C (facebook)</i>			
	E) Posta				
	F) Telefono				
	G) Altro (specificare)				

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: