



## Gestione dei rapporti con gli alunni

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** Alumni Unige, circa 200.000 ex studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Gestione dei rapporti con gli Alumni, organizzazione eventi, creazione database indirizzi, gestione attività, creazione e distribuzione tessere, diplomi, medaglie, newsletter, collaborazioni.

**AREA/CENTRO:** Area Logistica e promozione

**SERVIZIO:**

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Ufficio Sviluppo fund raising, sponsorizzazioni e rapporti con gli alunni

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Raffaella Gallini

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 01020951557

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

**INDIRIZZO:** via balbi 5-16126 Genova

**WEBSITE:**

**NUMERO DI ADDETTI:** 1

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 01020951557

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

**ALTRO:** [alumni@unige.it](mailto:alumni@unige.it)

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e, su appuntamento, dalle 14 alle 17 di lunedì e martedì.

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** All'Ufficio è anche stato assegnato in cogestione il Progetto Prince (progetto che coinvolge Ministero dei Trasporti, Comune di Genova, Car Sharing, Unige, Genova Parcheggi, Queyron, AMT che si prefigge di migliorare la mobilità degli studenti utilizzando mezzi alternativi al mezzo proprio).

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>	non rilevabile	4 (mail, accesso fisico, telefono, Fb)	5 (mail, accesso fisico, telefono, Fb, sito)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	non rilevabile	20 ore	20 ore
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	non rilevabile	1 giorno	1 giorno
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	non rilevabile	non rilevabile	non rilevabile
<b>TRASPARENZA</b>					
	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>	non rilevabile	B,C,E (FB, Twitter, Instagram), D, F, G (eventi, posta)	B,C,E (FB, Twitter, Instagram), D, F, G (eventi, posta, sito Alumni)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	non rilevabile	tempestivo	tempestivo

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	non rilevabile	A	F
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno Es. 2	0	0	0
	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)	non rilevabile	A,E,F	A,B,C (Fb),E,F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: