



Università  
di **Genova**

## Borse di studio e ricerca post-laurea

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** docenti, strutture, personale TABS, studenti

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** gestione delle pratiche relative alle richieste e attivazioni di borse di studio e di ricerca post-laurea.

**AREA/CENTRO:** Area Ricerca e trasferimento tecnologico

**SERVIZIO:** Servizio Supporto alla ricerca

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Ricerca di Ateneo e nazionale

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Angela Runci - Capo settore

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102099202

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

**INDIRIZZO:** Via Balbi, 5 16126

**WEBSITE:** <https://unige.it/ricerca>

**NUMERO DI ADDETTI:** 3

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:**

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** Lunedì 9:00 – 13:00

Martedì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16.30

Mercoledì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 16.30

Giovedì 9:00 – 13:00

Venerdì 9:00 – 13:00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** per problematiche specifiche é consigliabile prendere un appuntamento (telefonando ai nn. 0102099202 -9321-9293

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, sito, accesso fisico)	4 (mail, telefono, sito, accesso fisico)	4 (mail, telefono, sito, accesso fisico)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	25	25	25
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	3 giorni	3 giorni	3 giorni
	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>	D	D	D
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	10 giorni	10 giorni	10 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 D) Avvio processo online E) Conclusione del processo online F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	B	B	B
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	0	1	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	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: