



Università
di **Genova**

Sportello APRE

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Docenti; personale TABS, strutture, altri stakeholder

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: attività di informazione, orientamento, assistenza e formazione, anche attraverso l'organizzazione di eventi ed incontri mirati, al fine di promuovere la partecipazione del sistema territoriale ligure della ricerca e delle imprese al programma quadro di finanziamento alla ricerca e all'innovazione della UE.

AREA/CENTRO: Area Ricerca e trasferimento tecnologico

SERVIZIO: Servizio Supporto alla ricerca

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Sportello APRE

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Claudia Sanguineti

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 0102099204

E-MAIL: apreiguria@unige.it

INDIRIZZO: Via Balbi 5

WEBSITE: <http://apreiguria.unige.it/>

NUMERO DI ADDETTI: 4

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: area-ricerca@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: Sì

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: Lunedì- venerdì 9.00/12.00

MAGGIORI INFORMAZIONI: Si riceve su appuntamento

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>	Non rilevabile	6 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito, skype)	6 (mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito, skype)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	Non rilevabile	15	15
TEMPESTIVITÀ					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	3 giorni	3 giorni
	tempo medio di erogazione del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i>	Non rilevabile	10 giorni	10 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>	Non rilevabile	B, D, E (Fb), F	B, D, E (Fb), F
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	Non rilevabile	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 on line F) Gestione intero processo online G) Altri canali online (specificare)	Lettera/e <i>Es: E</i>	Non rilevabile	B, C	B, C
Efficacia					
	Reclami e/o segnalazioni di disservizi	Numero all'anno <i>Es. 2</i>	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 <i>Es: A, C (facebook)</i>	Non rilevabile	A	A

Ulteriori informazioni

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: