



Università  
di **Genova**

## Gestione delle attività dell'Università della Terza Età

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** cittadini over 45

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** Programmazione e gestione delle attività formative e culturali dell'Università della Terza Età - UNITE

**AREA/CENTRO:** Area Apprendimento permanente e orientamento

**SERVIZIO:** Servizio Apprendimento permanente

**SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO:** Settore Gestione progetti

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Roberta Bozzi

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 0102099466

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

**INDIRIZZO:** Piazza della Nunziata 2

**WEBSITE:** <https://www.perform.unige.it>

**NUMERO DI ADDETTI:** 2

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 0102099466

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** da lunedì a venerdì dalle 9 alle 12

**MAGGIORI INFORMAZIONI:**

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>	5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, facebook)	5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, facebook)	5 (mail, telefono, accesso fisico, sito, facebook)
	Orario di apertura al pubblico	Numero ore a settimana <i>Es. 20</i>	15	15	15
<b>TEMPESTIVITÀ</b>					
	tempo medio per la presa in carico del servizio	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	8 ore	8 ore	8 ore
	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>	B C D E (Facebook)	B C D E (Facebook)	B C D E (Facebook)
	Tempo medio aggiornamento informazioni	Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i>	1 ora	1 ora	1 ora

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	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>	A D E F	A D E F	A D E F

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: