



## Gestione dell'offerta formativa per professionisti

---

### Informazioni generali sull'attività

---

**UTENTI:** adulti professionisti e dipendenti, imprenditori.

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO:** gestione delle attività di formazione per professionisti anche in collaborazione con le Strutture Fondamentali. In particolare: programmazione e gestione di corsi di formazione continua per professionisti, supporto organizzativo e amministrativo alle attività di formazione continua, gestione dell'offerta formativa a catalogo per professionisti e aziende.

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

**SERVIZIO:** Servizio Apprendimento permanente

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

**UNITÀ:**

**RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ:** Monica Sbrana

**CONTATTI DELLA STRUTTURA:**

**TELEFONO:** 010 2099466

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

**INDIRIZZO:** Piazza della Nunziata, 2 - 16124 Genova

**WEBSITE:** [www.perform.unige.it](http://www.perform.unige.it)

**NUMERO DI ADDETTI:** 5

**MODALITÀ DI RECLAMI:**

**TELEFONO:** 010 2099466

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

**ALTRO:**

**APERTURA AL PUBBLICO:** Sì

**GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:** dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

**MAGGIORI INFORMAZIONI:** 1 strutturato a tempo indeterminato

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>	4 ( <i>mail, accesso fisico, telefono, sito</i> )	4 ( <i>mail, accesso fisico, telefono, sito</i> )	5 ( <i>mail, Fb, accesso fisico, telefono, sito</i> )
	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 h	8 h	6 h
	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 e linkedin di Ateneo), G (Almalaurea)	B, C, D, E (facebook e linkedin di Ateneo), G (Almalaurea)	B, C, D, E (facebook e linkedin di Ateneo), G (Almalaurea)
	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 Es: E	F (email, sito)	F (email, sito)	F (email, sito)
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)	A, D, E	A, D, E	A, D, E

## Ulteriori informazioni

---

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

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: