



Organizzazione dei corsi di formazione interni e partecipazione ai corsi esterni

Informazioni generali sull'attività

UTENTI: Personale TABS: comprensivo di personale dirigente e collaboratori; personale TABS, docenti, studenti per quanto riguarda la formazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO EROGATO: Realizzazione di corsi di formazione, aggiornamento professionale, seminari, formazione "on the job" (progettazione, individuazione del target, incarichi docenze, tutorato ed assistenza aula, rilascio attestazioni); mediazione per fruizione di attività formative esterne.

AREA/CENTRO: Area Apprendimento permanente e orientamento

SERVIZIO: Servizio Apprendimento permanente

SCUOLA/DIPARTIMENTO/BIBLIOTECA/SETTORE/UFFICIO: Settore Formazione del personale

UNITÀ:

RESPONSABILE DELL'ATTIVITÀ: Valentina Pollio, Capo Settore

CONTATTI DELLA STRUTTURA:

TELEFONO: 010-20951533

E-MAIL: formazionepersonale@unige.it

INDIRIZZO: via Balbi 5 - 16126 GENOVA

WEBSITE: <https://intranet.unige.it/personale/formazione>

NUMERO DI ADDETTI: 3

MODALITÀ DI RECLAMI:

TELEFONO:

E-MAIL: formazionepersonale@unige.it

ALTRO:

APERTURA AL PUBBLICO: No

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO:

MAGGIORI INFORMAZIONI: 1 addetto tempo indeterminato 100%

1 addetto tempo indeterminato 83%

1 addetto interinale 100% fino al 2/9/2019

| 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, accesso fisico, sito intranet) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito intranet) | 4 (mail, telefono, accesso fisico, sito intranet) |
| | Orario di apertura al pubblico | Numero ore a settimana <i>Es. 20</i> | | | |
| TEMPESTIVITÀ | | | | | |
| | tempo medio per la presa in carico del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | come previsto a Piano di Formazione | come previsto a Piano di Formazione | come previsto a Piano di Formazione |
| | tempo medio di erogazione del servizio | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 8 ore/5 giorni</i> | come previsto a Piano di Formazione | come previsto a Piano di Formazione | come previsto a Piano di Formazione |
| TRASPARENZA | | | | | |
| | Tipologia di pubblicizzazione: | | | | |
| | A) Assente | | | | |
| | B) E-mail | | | | |
| | C) Intranet | Lettera/e | | | |
| | D) Sito | <i>Es: A, C, F</i> | B | B | B |
| | E) Canali social (specificare) | | | | |
| | F) Newsletter | | | | |
| | G) Altro (specificare) | | | | |

| Dimensioni della qualità | Indicatori | Unità di misura | Valore 2017 | Valore 2018 | Valore programmato 2019 |
|--------------------------|--|--|---|---|---|
| | Tempo medio aggiornamento informazioni | Ore o giorni lavorativi <i>Es: 4 ore/2 giorni</i> | max 2 giorni | max 2 giorni | max 2 giorni |
| | Modalità di interazione on line per l'accesso al servizio: | | | | |
| | A) Assente | | | | |
| | B) PDF Scaricabile | | | | |
| | C) Form compilabile online | Lettera/e | D (aulaweb) | D (aulaweb) | D, E (aulaweb) |
| | D) Avvio processo online | <i>Es: E</i> | | | |
| | E) Conclusione del processo online | | | | |
| | F) Gestione intero processo online | | | | |
| | G) Altri canali online (specificare) | | | | |
| Efficacia | | | | | |
| | Reclami e/o segnalazioni di disservizi | Numero all'anno <i>Es. 2</i> | non rilevato | non rilevato | non rilevato |
| | Modalità di presentazione dei reclami/disservizi: | | | | |
| | A) E-mail | | | | |
| | B) Moduli online | | | | |
| | C) Canali social (specificare) | Lettera/e | A, F, G (questionari customer satisfaction) | A, F, G (questionari customer satisfaction) | A, F, G (questionari customer satisfaction) |
| | D) Sportello | <i>Es: A, C (facebook)</i> | | | |
| | E) Posta | | | | |
| | F) Telefono | | | | |
| | G) Altro (specificare) | | | | |

Ulteriori informazioni

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: Sì

RISULTATI DI INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: A conclusione di ciascun corso interno viene somministrato un questionario di valutazione complessiva delle attività formative che può fornire all'ufficio suggerimenti e segnalazioni utili per un'eventuale riprogettazione delle iniziative formative. Ad oggi il grado di soddisfazione degli utenti è sempre complessivamente elevato.