



## 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](mailto: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](mailto: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 D) Sito E) Canali social (specificare) F) Newsletter G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C, F</i>	B	B	B

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 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>	D (aulaweb)	D (aulaweb)	D, E (aulaweb)
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) D) Sportello E) Posta F) Telefono G) Altro (specificare)	Lettera/e <i>Es: A, C (facebook)</i>	A, F, G (questionari customer satisfaction)	A, F, G (questionari customer satisfaction)	A, F, G (questionari customer satisfaction)

## 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.