

INDICE

- 1 SCOPO**
- 2 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 3 PREDISPOSIZIONI ALL'EROGAZIONE DEI CORSI**
- 4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO**
- 5 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO**
- 6 VALIDAZIONE DEL SERVIZIO**

ALLEGATI

- MD 7.5.1.1 Schedulazione preliminare
- MD 7.5.1.2 Registro dei docenti
- MD 7.5.1.3 Questionario di fine corso
- MD 7.5.1.3_W Questionario di fine corso on-line
- MD 7.5.1.3_A Questionario di fine corso (per corsi per committente svolti dentro)
- MD 7.5.1.3_AW Questionario di fine corso on-line (per corsi per committente svolti dentro)
- MD 7.5.1.3_DW Questionario di fine corso on-line (corsi per il personale tecnico amm.)
- MD 7.5.1.3_B Questionario di fine corso (per corsi per committente svolti fuori)
- MD 7.5.1.3_D Questionario di fine corso (corsi per il personale tecnico amm.)
- MD 7.5.1.4 Registro presenze
- MD 7.5.1.5 Informazioni accesso corso
- MD 7.5.1.6 Raccolta dati questionario di fine corso
- MD 7.5.1.7 Scheda valutazione discenti
- MD 7.5.1.8 Informazioni questionario on-line
- MD 7.5.1.8_X Informazioni questionario on-line (per corsi Linux)
- MD 7.5.1.9 Informazioni test di valutazione
- MD 7.5.1.9_X Informazioni test di valutazione (per corsi Linux)
- SP 7.5.1.1 Specifica attività personale di portineria
- SP 7.5.1.2 Raccomandazioni per l'utenza
- SP 7.5.1.3 Specifica docenti per l'erogazione corso
- SP 7.5.1.4 Specifica calcolo soddisfazione discenti
- SP 7.5.1.5 Specifica valutazione efficacia formativa

Preparata da: RSGQ

Data: 19/09/2014

Approvata da: DT

Data:

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

Rev.	N.ro Prot.	Data Prot.	Motivo della revisione
-	8670	23/11/07	Emissione
01	9459	20/12/07	Inserimento schedulazione preliminare
02	7919	29/10/08	Semplificazione processo di miglioramento
			Comunicaz. esito soddisfazione a docente
			Eliminazione della validazione periodica
			Questionario per discente con committente
			Modulo Calendario corsi
			Scorporo allegato schedulazione da SP 7.5.1.3
			Questionari on-line
03	7732	19/11/09	Differenziazione questionari on-line / cartacei
			Informaz. questionari on-line per corsi Linux
			Chiarimento validazione erogazione
			Specifica questionari on-line
			Dati per analisi su registrazioni
			Adeguam. a Norma 9001:2008: processi affidati all'esterno
			Attivazione test di valutazione
04	5938	27/07/10	Introduzione nuovo "DB Gestione corsi"
05	5196	22/06/11	Registrazione dei risultati del test sul database
			Informazioni Test di valutazione per Linux
			Modifiche al questionario di fine corso
			Modifiche al modulo MD 7.5.1.1 "Schedulazione preliminare"
			Modifiche moduli MD 7.5.1.6 "Raccolta dati questionario di fine corso"
			Modifiche moduli MD 7.5.1.7 "Scheda valutazione discenti"
06	5445	24/07/12	Modifiche relative al rilascio degli attestati
			Modifiche relative ai corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento
			Eliminazione del modulo MD 7.5.1.10 Ritiro attestati conglobato in MD 7.5.1.4 Registro presenze
07	61213	17/09/13	Modifiche per l'erogazione di corsi riservati al personale tecnico amministrativo di Ateneo
08			Modifiche relative all'audit del 8/05/2014
09			Registrazione delle eventuali osservazioni dei discenti e del docente al termine dell'erogazione del corso

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

1 SCOPO

La presente procedura ha lo scopo di descrivere le responsabilità e le modalità con cui SIAF pianifica le attività di erogazione in condizioni controllate del servizio di formazione, al fine di rispettare i requisiti qualitativi e i tempi di evasione delle attività formative previste.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica al processo di realizzazione dei servizi di formazione erogati da SIAF.

3 PREDISPOSIZIONI ALL'EROGAZIONE DEI CORSI

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Distribuzione informativa aule	UT	<p>Mensilmente e con almeno tre giorni di anticipo sulla prima data prevista, genera sul database "DB Gestione corsi" il modulo MD 7.3.1.2 "Calendario Corsi", contenente il quadro della occupazione aule relativo al periodo specifico; salva e stampa il modulo ottenuto.</p> <p>Consegna il modulo a PT.</p> <p>In caso di variazioni consegna a PT il modulo aggiornato.</p>
Predisposizione erogazione corso	CD	<p>Dopo aver preso visione dell'eventuale materiale didattico predisposto, provvede, preventivamente alla erogazione del corso, a definire e a inviare a UT la distribuzione temporale degli argomenti da trattare (riempiendo il modulo MD 7.5.1.1 "Schedulazione preliminare") e gli eventuali test da proporre.</p> <p>Per i corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento le verifiche sono predisposte come specificato nella procedura PR 7.5.2 "Valutazione degli apprendimenti".</p>
Predisposizione informative	UT	<p>In base al modulo MD 7.3.1.2 "Calendario Corsi", predispone i cartelli con le specifiche di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ nome corso ✓ aula <p>da affiggere e li dà a PT.</p>
Affissione informative	PT	<p>Giornalmente, nei periodi di svolgimento corsi, affigge i cartelli con le specifiche dei corsi in attuazione.</p>

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

Controllo ambienti prima dell'inizio del corso	PT	Giornalmente, nei periodi di svolgimento corsi, controlla l'assetto degli ambienti e apre le aule almeno 15 minuti prima dell'inizio del corso.
Segnalazione problemi ambienti	PT	Segnala eventuali malfunzionamenti o altri problemi riscontrati negli ambienti a UT o SG.
Risoluzione problemi ambienti	Funzioni coinvolte	Nel caso di problemi urgenti, se possibile, provvedono alla risoluzione.
Consegna materiale didattico e di supporto	UT ST	<p>Consegnano a CD il materiale preparato durante la fase "Attività standardizzate per lo sviluppo dei corsi" prevista nella procedura <i>PR 7.3.1 "Controllo della progettazione"</i>. Consegnano il materiale di registrazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ registro dei docenti (<i>MD 7.5.1.2 Registro dei docenti</i>), ✓ registro presenze (<i>MD 7.5.1.4 "Registro presenze" ecc.</i>); ✓ il modulo <i>MD 8.3.1.2 "Segnalazioni"</i>. <p>Inoltre consegnano a CD il materiale da distribuire ai discenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ eventuali dispense, esercitazioni, test ecc.; ✓ la specifica <i>SP 7.5.1.2 "Raccomandazioni per l'utenza"</i>, ✓ il modulo <i>MD 7.5.1.5 "Informazioni accesso corso"</i> ✓ modulo <i>MD 7.5.1.8 "Informazioni questionario on-line" o MD 7.5.1.8_X</i>. <p>Per i corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento vengono utilizzati i registri predisposti e vidimati dall'Ente preposto.</p>
Accoglienza discenti	PT	Indirizza i discenti ad occupare l'aula a loro destinata.
Controllo ambienti dopo la fine del corso	PT	Al termine del corso provvede alla chiusura delle aule e al controllo dello spegnimento delle apparecchiature.
Eliminazione cartelli	PT	Toglie le indicazioni divenute obsolete.
Informazioni al personale addetto alla pulizia	PT	Indica al personale addetto alla pulizia le aule da pulire, in relazione al loro utilizzo.

Le attività preliminari alla erogazione dei corsi che devono essere svolte dal personale con funzioni di portineria sono dettagliate nella *SP 7.5.1.1 "Specifiche attività personale di portineria"*

4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La gestione del servizio di erogazione dei corsi prevede le seguenti attività:

- ◆ effettuazione corso

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

- ♦ monitoraggio dell'erogazione
- ♦ monitoraggio dell'efficacia.

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Gestione presenze	CD	<p>Ad ogni unità didattica invita i presenti a firmare il Registro presenze (<i>MD 7.5.1.4 "Registro presenze"</i> o altro modello previsto dal Sistema Regionale di Accreditamento).</p> <p>Ad ogni unità didattica segna nel registro dei docenti (<i>MD 7.5.1.2 Registro dei docenti</i> o altro modello previsto dal Sistema Regionale di Accreditamento) il nome di coloro che hanno rispettato solo parzialmente l'orario previsto.</p>
Distribuzione materiale didattico e di supporto	CD	<p>Il primo giorno del corso distribuisce a tutti i discenti il materiale predisposto a loro destinato; si riserva di distribuire il materiale successivamente, in caso di discenti assenti.</p> <p>La firma fatta il primo giorno di presenza, attesta il ricevimento del materiale da parte dei discenti.</p> <p>Il materiale non distribuito per assenza del discente deve essere restituito a UT</p>
Svolgimento delle lezioni	CD	<p>Effettua le lezioni procedendo allo svolgimento del programma previsto coerentemente con gli obiettivi formativi da raggiungere e utilizzando l'eventuale materiale didattico predisposto.</p> <p>Segue le indicazioni previste dalla Specifica <i>SP 7.5.1.3 "Specifiche docenti per l'erogazione corso"</i>.</p> <p>Al termine delle unità didattiche che lo prevedono raccoglie eventuali esercitazioni o test in itinere.</p> <p>Le verifiche intermedie per i corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento sono svolte con le modalità descritte nella procedura <i>PR 7.5.2 "Valutazione degli apprendimenti"</i>.</p>
Segnalazione malfunzionamenti	CD	<p>Nel caso riscontri malfunzionamenti delle attrezzature didattiche, lo segnala al personale in servizio dell'ufficio E-learning e Formazione.</p>
Risoluzione problemi malfunzionamenti	Funzioni coinvolte	<p>Intervengono immediatamente, in caso di problema urgente, occupandosi della risoluzione dei problemi delle attrezzature.</p>
Registrazione dati e deposito materiale	CD	<p>Al termine di ogni unità didattica completa la parte giornaliera del registro dei docenti (<i>MD 7.5.1.2</i></p>

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

	UT	<p>“Registro dei docenti” o altro modello previsto dal Sistema Regionale di Accreditamento), segnalando:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ comportamenti dei discenti non conformi alla specifica distribuita SP 7.5.1.2 “Raccomandazioni per l’utenza” ✓ programma svolto. <p>Consegna all’ufficio E-learning e Formazione (se aperto) o al personale di portineria il materiale di supporto del corso.</p> <p>Verifica che i registri previsti siano compilati e firmati in ogni parte. Se rileva delle omissioni chiede a CD di provvedere a completare le parti mancanti o a richiedere alle figure di supporto al corso o ai discenti di farlo.</p>
Compilazione questionari	CD	<p>Nell’ultima unità didattica distribuisce</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ i moduli MD 7.5.1.8 “Informazioni questionario on-line” (o MD 7.5.1.8_X) relativi ai Questionari di fine corso on-line MD 7.5.1.3_W e invita i partecipanti a compilarli, dando loro le opportune indicazioni.
Esecuzione test di valutazione	CD	<p>Nell’ultima unità didattica, se previsto, distribuisce i moduli MD 7.5.1.9 “Informazioni test di valutazione” o i moduli MD 7.5.1.9_X “Informazioni test di valutazione” nel caso di corso su sistema operativo Linux, e invita i partecipanti ad eseguire il test di valutazione.</p> <p>Nel caso di corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento le verifiche finali sono svolte con le modalità descritte nella procedura PR 7.5.2 “Valutazione degli apprendimenti”.</p>
Valutazione del corso	CD	<p>Al termine del corso riempie la parte finale del registro dei docenti (MD 7.5.1.2 “Registro dei docenti”), segnalando le proprie valutazioni.</p>
Registrazione segnalazioni	CD	<p>In caso di necessità di segnalazioni, le registra sul modulo MD 8.3.1.2 “Segnalazioni” e lo consegna a PT o a UT.</p>
Registrazione dati di frequenza	UT	<p>L’ultimo giorno del corso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ rileva dal registro presenze (MD 7.5.1.4 “Registro presenze”) le ore di frequenza effettuate da ciascun discente; ✓ inserisce sul database “DB Gestione corsi” i dati relativi alla frequenza dei discenti;
Registrazione dati test	ST	<p>Dopo l’effettuazione del test di valutazione finale,</p>

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

di valutazione discenti	UT FO	<p>estraggono dalla piattaforma di E-learning i risultati dei test effettuati on-line e li importano sul database <i>"DB Gestione corsi"</i>.</p> <p>Per i corsi che prevedono tipologie di prove finali diverse, inserisce manualmente i risultati della verifica nel database <i>"DB Gestione corsi"</i>.</p>
Predisposizione attestati	UT ST	<p>Stampano gli attestati per i discenti.</p> <p>Per i corsi riservati al personale tecnico amministrativo di Ateneo, gli attestati sono stampati con modalità diverse, in base alla procedura concordata con l'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale dell'Amministrazione Centrale.</p> <p>Per i corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento il rilascio degli attestati è regolamentato da normative regionali, pertanto, in questi casi, provvedono a dare informazioni sui tempi di consegna ai discenti e supportano le funzioni coinvolte nelle attività di produzione degli stessi (le modalità per la stampa e la consegna sono descritte nella procedura <i>PR 7.5.2 "Valutazione degli apprendimenti"</i>).</p>
Consegna attestati	Funzioni presenti	<p>Distribuiscono gli attestati ai discenti al termine del corso.</p> <p>Al momento del ritiro dell'attestato fanno firmare al discente il modulo <i>MD 7.5.1.4 "Registro presenze"</i> nella sezione relativa al <i>'Ritiro attestati'</i>.</p>
Determinazione della efficacia formativa	RF	<p>I risultati della efficacia formativa vengono calcolati automaticamente dal database <i>"DB Gestione corsi"</i>, secondo quanto definito nella Specifica <i>SP 7.5.1.5 "Specifica valutazione efficacia formativa"</i> e inseriti nel modulo <i>MD 7.5.1.7 "Scheda valutazione discenti"</i> generato automaticamente.</p> <p>Estrae dal database <i>"DB Gestione corsi"</i> il modulo <i>MD 7.5.1.7 "Scheda valutazione discenti"</i> e lo salva nella cartella relativa al corso sul server della formazione.</p> <p>Per i corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento l'efficacia formativa viene determinata da indicatori previsti dal sistema stesso e calcolati come descritto nella procedura <i>PR 7.5.2 "Valutazione degli apprendimenti"</i>.</p>

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

Consegna materiale	CD	Alla fine del corso consegna a UT tutto il materiale: ✓ registro dei docenti (<i>MD 7.5.1.2 Registro dei docenti</i>), ✓ registro presenze (<i>MD 7.5.1.4 "Registro presenze"</i> o altri previsti dal Sistema Regionale di Accreditamento); ✓ eventuali esercitazioni o test corretti ✓ eventuali attestati non consegnati
Aggiornamento DB	Funzioni presenti	Modificano sul database " <i>DB Gestione corsi</i> " lo stato del corso appena concluso.

Le attività che devono essere svolte dal personale reclutato per collaborazione di docenza sia prima che durante l'erogazione dei corsi sono dettagliate nella *SP 7.5.1.3 "Specifica docenti per l'erogazione corso"*.

5 MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Gestione reclami	UT	Prende in carico i reclami e ne avvia la gestione secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.3.1 "Controllo del servizio non conforme"</i>
Gestione segnalazioni	UT	Prende in carico le segnalazioni pervenute e ne avvia la gestione secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.3.1 "Controllo del servizio non conforme"</i>
Monitoraggio stato avanzamento corso	Funzioni presenti RF	Durante l'erogazione e al termine del corso eseguono un monitoraggio sull'andamento raccogliendo a voce eventuali osservazioni dei discenti o del docente. Nel caso si verificano divergenze fra quanto programmato da CD nel modulo <i>MD 7.5.1.1 "Schedulazione preliminare"</i> e quanto richiesto dai discenti, si concorda con il docente come proseguire nella attuazione del programma previsto. Annotano le eventuali osservazioni sull'andamento del corso e il rispetto della schedulazione sul modulo " <i>MD 7.4.1.10 Monitoraggio dei docenti</i> ". Al termine del corso esegue una analisi immediata dei dati sul registro <i>MD 7.5.1.2 "Registro dei docenti"</i> , secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i> .
Determinazione e	RF	I risultati del grado di soddisfazione raggiunto

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

registrazione dei risultati del questionario di soddisfazione del servizio		vengono determinati dal calcolo previsto nella Specifica <i>SP 7.5.1.4 "Specifica calcolo soddisfazione discenti"</i> . Il calcolo viene effettuato automaticamente dal database " <i>DB Gestione corsi</i> " che genera il modulo <i>MD 7.5.1.6 "Raccolta dati questionario di fine corso"</i> sul quale sono riportati i risultati. Estrae dal database " <i>DB Gestione corsi</i> " il modulo <i>MD 7.5.1.6 "Raccolta dati questionario di fine corso"</i> e lo salva sul server della formazione.
Analisi immediata soddisfazione del servizio	RF	Esegue, secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i> , una analisi immediata dei dati <i>MD 7.5.1.6 "Raccolta dati questionario di fine corso"</i> .
Comunicazione risultati	RF	Comunica a CD i risultati dei questionari di soddisfazione del servizio, inviandogli una copia del modulo <i>MD 7.5.1.6 "Raccolta dati questionario di fine corso"</i> , utilizzando il modello <i>MD 7.4.1.9 "Lettera fine corso"</i> .
Analisi immediata valutazione discenti	RF UT	Eseguono una analisi immediata dei dati di <i>MD 7.5.1.7 "Scheda valutazione discenti"</i> secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i> .

6 VALIDAZIONE DEL SERVIZIO

ATTIVITÀ	RESP. ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
Validazione al termine del corso	funzioni coinvolte RF	<ul style="list-style-type: none"> ✓ eseguono la validazione al termine di ciascun corso erogato, eseguendo i monitoraggi, le misurazioni e le analisi immediate relativi all'erogazione del servizio, come specificato nel paragrafo 'Monitoraggi' della presente procedura ed eseguendo la analisi dei dati secondo quanto previsto nella procedura <i>PR 8.4.1 "Analisi dei dati"</i>; ✓ gestiscono eventuali reclami come indicato nella procedura <i>PR 8.3.1 "Controllo del servizio non conforme"</i>; ✓ gestiscono eventuali segnalazioni o Non Conformità secondo quanto specificato nella procedura <i>PR 8.3.1 "Controllo del servizio non conforme"</i>. <p>Registra le eventuali osservazioni sul singolo corso</p>

SIAF FORMAZIONE	Erogazione del servizio	PR 7.5.1 REV.: 09
---------------------------	-------------------------	----------------------

		nel modulo <i>MD 7.3.1.1 "Realizzazione corsi"</i> . Registra sul modulo <i>MD 7.2.1.1 "requisiti corsi a catalogo"</i> le eventuali osservazioni relative all'offerta formativa.
--	--	--