



Corsi di Formazione Informatica

Carta dei Servizi



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

SIAF
SISTEMA INFORMATICO
DELL'ATENEO FIORENTINO



SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

STRUTTURE E MEZZI

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Predisposizione strumenti e attrezzature didattiche

Predisposizione materiale didattico

Attività formativa in aula

Verifiche intermedie e/o finali

Verifica del grado di soddisfazione del servizio

Attestati

ACCESSO AL SERVIZIO

Iscrizione

Rinuncia

Annullamento corso

Rimborso

RESPONSABILITÀ RECIPROCHE

Responsabilità dell'Organizzazione

Responsabilità del Cliente

GESTIONE DEI RECLAMI

Revisione 07 del 09/09/2014



Carta dei Servizi

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente specifica costituisce la Carta dei Servizi relativa al servizio di Formazione Informatica erogato da SIAF e svolge una funzione informativa nei confronti dei clienti; essa contiene gli obiettivi del servizio e informazioni relative alle sue caratteristiche. La Carta dei Servizi è concepita come contratto con il cliente ed evidenzia gli elementi necessari al cliente e all'Organizzazione affinché il servizio sia erogato con efficacia.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

SIAF offre agli utenti (interni o esterni all'Ateneo) corsi di formazione informatica su argomenti standard e temi emergenti nel campo informatico e telematico quali alfabetizzazione informatica, utilizzo di applicativi, progettazione e gestione di servizi telematici, sicurezza informatica.

I corsi erogati da SIAF si rivolgono a diverse categorie di utenza, con differenti gradi di competenze ed abilità personali.

Attraverso l'erogazione del servizio di formazione, SIAF, si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- **fornire ai partecipanti nuove conoscenze;**
- **permettere ai partecipanti di ottenere risultati formativi spendibili**, acquisendo sia i concetti teorici che le indicazioni specifiche per le applicazioni pratiche.

In fase di progettazione per ogni attività formativa vengono definiti specifici obiettivi di apprendimento, programma, competenze in ingresso e in uscita. SIAF, quale organismo formativo riconosciuto dal

Sistema Regionale di Accreditamento della Toscana è in grado di offrire corsi riconosciuti per il rilascio di attestazioni e certificazioni spendibili nell'ambito del repertorio delle Figure Professionali della Regione Toscana.

E' importante che ogni partecipante possieda le competenze in ingresso (prerequisiti) definite per lo specifico corso, al fine di consentire a sé e agli altri di fruire al meglio del servizio fornito e di raggiungere le competenze in uscita (obiettivi) predefinite.

STRUTTURE E MEZZI

I corsi sono svolti presso SIAF o, su specifica richiesta, in strutture idonee messe a disposizione dal Committente.

SIAF usufruisce di aule attrezzate, contenenti gli strumenti idonei a consentire un adeguato svolgimento delle lezioni:

- **personal computer** (previsto uno per ogni allievo);
- **una Stampante per aula;**
- **video proiettore;**
- **lavagne** (da parete e/o luminose).

Il Personale docente di cui SIAF si avvale per lo svolgimento delle attività formative può essere interno o esterno, in ogni caso dotato delle opportune qualifiche e delle competenze specifiche per la trattazione degli argomenti previsti.

REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La realizzazione del servizio avviene attraverso le seguenti attività successive alla fase di progettazione:

Carta dei Servizi

- predisposizione strumenti e attrezzature didattiche;
- predisposizione materiale didattico;
- attività formative in aula;
- verifiche intermedie e/o finali, se previste;
- verifiche del grado di soddisfazione del servizio.

Predisposizione strumenti e attrezzature didattiche

Il personale dell'Ufficio E-Learning e Formazione provvede alla preparazione di tutto il necessario per lo svolgimento del corso, in termini di predisposizione attrezzature didattiche, verifica funzionalità delle stesse.

Predisposizione materiale didattico

SIAF si occupa della distribuzione ai discenti dell'eventuale materiale didattico previsto per il corso nei tempi e modalità prestabilite.

Per i corsi rivolti al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo, nell'ambito del Piano di Formazione annuale, l'eventuale materiale didattico è fornito e distribuito a cura dall'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale.

Attività formativa in aula

Il docente svolge l'attività formativa secondo:

- quanto previsto nella progettazione del corso;
- date e tempificazioni previste;
- quanto descritto in "Specifica docenti per l'erogazione del corso".

Verifiche intermedie e/o finali

Il docente si fa carico del livello di apprendimento

dei discenti; se l'attività formativa lo prevede, il docente, durante lo svolgimento dello stesso, verifica con esercitazioni e/o test il livello di apprendimento raggiunto.

Le modalità di realizzazione delle verifiche sono definite in fase di progettazione.

I risultati emersi dalle verifiche di apprendimento vengono utilizzati per valutare l'efficacia della attività formativa al fine di migliorare il servizio.



Alcuni corsi prevedono un test finale per la verifica degli apprendimenti. Il test è facoltativo e viene effettuato durante l'ultima ora del corso. La partecipazione al test finale di verifica degli apprendimenti è comunque consentita solo a coloro che hanno un



Carta dei Servizi

numero di ore di frequenza non inferiore al 75% delle ore totali (per corsi di durata non superiore alle 8 ore, la frequenza richiesta è del 100%).

In caso di assenza del discente nel giorno di effettuazione del test finale per comprovati gravi motivi, è possibile richiedere, entro 48 ore dal termine del corso, la ripetizione del test. Il test potrà essere ripetuto una sola volta ed entro 30 giorni dal termine del corso.

I corsi riconosciuti dal Sistema Regionale di Accreditamento si avvalgono di un esperto della Valutazione degli apprendimenti e delle competenze inserito nell'elenco regionale, per l'effettuazione delle verifiche intermedie e finali. Per alcune tipologie di corsi è prevista la nomina di una apposita commissione d'esame da parte dell'Ente competente.

Verifica del grado di soddisfazione del servizio

Al termine della attività formativa ai discenti viene fornito un questionario di soddisfazione del servizio **“Questionario di fine corso”** per valutare il gradimento dei vari aspetti della attività formativa.

I dati emersi da tali questionari vengono analizzati al fine del miglioramento del servizio.

Il Responsabile della Formazione e il docente si tengono in contatto per valutare:

- le eventuali problematiche emerse;
- l'eventuale taratura della attività formativa in relazione all'andamento del corso.

In coda al presente documento è riportata una sintesi dei giudizi espressi dai discenti sui corsi erogati.

Attestati

Al termine della attività formativa viene consegnato a ciascun partecipante un **attestato di frequenza al corso**. Nell'attestato viene riportato l'esito del test finale di verifica degli apprendimenti solo in caso di superamento dello stesso.

Per i corsi erogati nell'ambito del Sistema Regionale di Accreditamento è previsto il rilascio di attestati e certificati riconosciuti dalla Regione Toscana con le modalità previste dalla normativa vigente.

ACCESSO AL SERVIZIO

Hanno accesso al servizio:

- persone singole: dipendenti di Ateneo, privati, studenti, dipendenti di enti pubblici e privati;
- enti pubblici, enti di ricerca e società private;

Per le persone singole è previsto l'accesso tramite iscrizione.

Per enti e società possono essere stipulate particolari convenzioni.

Iscrizione

L'iscrizione può essere effettuata presso la Segreteria corsi o via web tramite il form on-line:

- la conferma dell'avvenuta iscrizione è comunicata con una e-mail automatica dalla Segreteria corsi
- l'iscrizione deve essere perfezionata, tranne che per i soggetti esenti, dal pagamento della quota;
- le iscrizioni vengono accettate secondo l'ordine cronologico di prenotazione completo di pagamento, fino ad esaurimento dei posti disponibili.

Le iscrizioni ai corsi riservati al personale tecnico-

Carta dei Servizi

amministrativo dipendente dell'Università degli Studi di Firenze, previsti dal Piano Formazione annuale di Ateneo, vengono gestite dall'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale.

L'iscrizione ai corsi riconosciuti dalla regione Toscana avviene mediante la modulistica predisposta dall'Ente competente.

Tramite il sito web di SIAF è sempre possibile visualizzare la situazione dei propri corsi di informatica.

Rinuncia

L'eventuale rinuncia dà diritto a rimborso se comunicata (via e-mail o fax) alla Segreteria Corsi non oltre 20 giorni dall'inizio del corso, salvo casi di impedimenti debitamente documentati.

Annullamento corso

SIAF si riserva la facoltà di rinviare o cancellare i corsi dandone comunicazione ai diretti interessati. I corrispettivi eventualmente percepiti verranno restituiti.

Rimborso

In caso di rinuncia nei termini previsti o in caso di rinvio del corso da parte di SIAF, può essere ottenuto il rimborso inviandone richiesta via e-mail o per fax.

RESPONSABILITÀ RECIPROCHE

Responsabilità dell'Organizzazione

È responsabilità di SIAF:

1. curare i **rapporti con i clienti**;

2. comunicare in tempo utile eventuali **variazioni di programma** al Cliente;
3. servirsi di **docenti opportunamente qualificati** per il corso erogato;
4. fornire un **ambiente adeguato** allo svolgimento dell'attività formativa;
5. distribuire ai discenti l'eventuale **materiale didattico**, di supporto all'attività formativa, nei tempi e modalità prestabilite;
6. **coordinare le attività didattiche** svolte da personale interno/esterno;
7. valutare l'**efficacia formativa e la soddisfazione del Cliente**;
8. fornire le opportune **raccomandazioni per l'utenza**;
9. garantire la **riservatezza dei dati**: osservare rigorosamente le norme del "Codice in materia di protezione dei dati personali" e le regole del segreto professionale a proposito di fatti, informazioni, conoscenze, documenti od altro di cui avrà comunicazione o verrà a conoscenza nello svolgimento delle attività.

Le attività indicate ai punti 1, 2, 5, 7, 9 nel caso di corsi previsti dal Piano Formazione annuale di Ateneo, sono svolte in collaborazione con l'Ufficio Formazione e Sviluppo del Personale.

Responsabilità del Cliente

È responsabilità del Cliente:

- verificare, prima dell'iscrizione a un corso, di possedere le competenze in ingresso indicate (prerequisiti);
- effettuare l'iscrizione al corso prescelto ed eseguire

Carta dei Servizi



le pratiche richieste (pagamento/autorizzazione);

- rispettare tutte le regole di sicurezza presso le strutture in cui si erogano i servizi;
- utilizzare le strutture e le attrezzature didattiche messe a disposizione di SIAF in maniera idonea e consona alle loro finalità, tale da evitarne il danneggiamento o la perdita;
- utilizzare le attrezzature didattiche delle aule informatiche esclusivamente per quanto è inerente alla attività formativa in atto;
- seguire le indicazioni di utilizzo fornite nel corso della attività formativa;
- rispettare nel corso della erogazione del servizio le regole comportamentali tali da non creare disturbo durante la lezione o ostacolarne in qualche modo il normale andamento;
- assicurare che le attrezzature/strutture messe a disposizione siano idonee al servizio da erogare (in caso di Cliente/Committente).

GESTIONE DEI RECLAMI

Il Cliente ha la possibilità di inoltrare un reclamo con una delle seguenti modalità:

- **riempiendo il modulo specifico disponibile nell'atrio della sede di SIAF.** Il modulo, una volta compilato, deve essere inserito nell'apposito contenitore.
- **riempiendo il modulo specifico disponibile sul sito web di SIAF**, seguendo il percorso: www.siaf.unifi.it > **Corsi di Formazione Informatica**
- inviando il reclamo per FAX (055-2751132) o per posta elettronica all'indirizzo: corsi@siaf.unifi.it.

I reclami vengono accettati solo se chiaramente formulati e non anonimi.

SIAF assicura la presa in carico del reclamo entro il primo giorno lavorativo seguente a quello di ricezione e si impegna ad informare il cliente sulle soluzioni individuate entro le 48 ore successive.



Gradimento del discente

ANNO	N. CORSI	N. DISCENTI	% TEST FINALI SUPERATI	REQUISITO	N. GIUDIZI SCARSI	N. GIUDIZI MEDI	N. GIUDIZI PIENI	% GIUDIZI POSITIVI
2013	26	223	96,9	Informazioni, supporto e attrezzature Progetto e struttura del corso Didattica Valutazione complessiva	0 1 0 0	2 7 7 2	0 70 123 24	99,7
2012	25	285	98,2	Informazioni, supporto e attrezzature Progetto e struttura del corso Didattica Valutazione complessiva	0 5 4 1	12 27 8 0	129 100 153 32	97,9
2011	25	152	96	Informazioni, supporto e attrezzature Progetto e struttura del corso Didattica Valutazione complessiva	1 6 1 0	12 22 8 3	97 72 116 22	99,4