

CARTA DEI SERVIZI



SPES S.c.p.A.

Società di Promozione degli Enti Savonesi per l'Università

Aggiornato il 01/01/2019

Sommario

1. Generalità e scopo	3
2. Attività.....	3
3. Organigramma	4
4. Uffici.....	4
5. Dettaglio dei Processi	6
5.1. Processo di Amministrazione	6
5.2. Processo di Segreteria	6
5.3. Processo di Accoglienza studentesca	7
5.4. Processo di Office.....	7
5.5. Processo di Formazione	7
5.5.1. Progettazione	8
5.5.2. Processo di erogazione della formazione.....	8
6. Specifiche del Servizio relativo all'attività della Formazione	9
6.1. Il monitoraggio e la valutazione dei risultati.....	11
6.2. Indicatori, criteri e strumenti di valutazione	11
7. Output documentali dei principali processi.....	12

1. Generalità e scopo

Lo scopo del presente documento è quello di comunicare all'utenza che fruisce dei servizi di SPES ScpA – Società di Promozione degli Enti Savonesi per l'Università, quali sono i processi e gli impegni che la Società SPES ScpA, d'ora in avanti per comodità indicata come "la Società" o semplicemente SPES, assume nei confronti del sistema Cliente a garanzia della qualità e della trasparenza dei servizi formativi offerti.

2. Attività

- Gestione logistica delle strutture ubicate al Campus destinate agli insediamenti aziendali, noleggio spazi strutture didattiche per attività congressuali in accordi con UNIGE,
- Accoglienza studenti: gestione logistica ed operativa delle residenze universitarie allocate all'interno del Campus, supporto alla comunità studentesca in detto ambito,
- Progettazione, erogazione e promozione di attività formative attraverso l'organizzazione di corsi ed iniziative extracurricolari, in collaborazione con gli enti savonesi e le istituzioni accademiche,
- Ricerca ed individuazione di ulteriori progetti volti a potenziare l'accoglienza e le potenzialità didattiche e di ricerca del Campus, in accordi con le politiche e strategie dell'Ateneo genovese.

Obiettivi perseguiti:

- fornire un supporto operativo, tecnico e finanziario dell'attività scientifica, didattica e di ricerca;
- promuovere stages di studenti e laureati presso stabilimenti industriali e laboratori;
- gestire i servizi nell'ambito dei complessi immobiliari volti allo svolgimento di attività universitaria nel Campus e nella Provincia di Savona mediante la messa a disposizione di spazi e la prestazione di tutti i servizi funzionali alle attività esercitate (tra cui manutenzione, pulizia, ...);
- mettere a disposizione delle imprese i servizi di ricerca e formazione, centri di documentazione, di trasferimento di tecnologie al sistema produttivo;
- erogare attività di formazione in favore di giovani, imprese ed enti pubblici / privati;
- rispondere ai bisogni professionali delle persone ed alle domande di formazione espresse dal mercato del lavoro;
- supportare la crescita delle economie territoriali e degli operatori economici locali.

3. Organigramma

Segue organigramma aggiornato al 01/01/2019.



4. Uffici

1. Amministrazione
2. Segreteria
3. Accoglienza studentesca - Gestione residenze universitarie del Campus di Savona
4. Office
5. Formazione

ATTIVITA'	DESCRIZIONE
1. Amministrazione	Conduzione di tutte le attività societarie. Attraverso detto ufficio sono giornalmente monitorate e gestite le movimentazioni economiche societarie, lo stato di evasione dei pagamenti fornitori e le entrate di cassa provenienti dai servizi che la società eroga ai suoi clienti. Si occupa della gestione della richieste di insediamento aziendale e relativa contrattualistica, della gestione della contrattualistica riferita a Fornitori e Clienti, della gestione ordini e fatturazione elettronica, della relazione e coordinamento con i consulenti esterni SPES per quanto relativo a: gestione economico-patrimoniale societaria, gestione del personale dipendente ecc.
2. Segreteria	Punto di accoglienza del pubblico e l'ufficio che accoglie in prima istanza le diverse esigenze dell'utenza esterna e di quanti contattano la società attraverso i vari canali.

<p>3. Accoglienza studentesca - Gestione residenze universitarie</p>	<p>Servizio rivolto alle matricole ed ai giovani che intendono iscriversi ai corsi universitari savonesi e necessitano di appoggio logistico al Campus. Il personale preposto provvede in sinergia e collaborazione con gli enti di riferimento UNIGE alla gestione delle Residenze Universitarie allocate presso la sede accademica savonese, fornendo assistenza logistico-operativa alla comunità studentesca ivi alloggiata e supportando le quotidiane esigenze. Criteri e modalità di accesso alle suddette residenze sono disciplinati da apposito bando annualmente redatto dal personale SPES preposto in accordo con gli uffici di riferimento UNIGE.</p>
<p>4. Office</p>	<p>La società SPES gestisce gli spazi aziendali allocati nelle Palazzine Branca e Locatelli all'interno del Campus universitario di Savona. Queste aree sono rigorosamente assegnate ad aziende/enti che abbiano affinità operative per propria mission con le attività di Ricerca e didattiche del Campus. Per accedere a tali spazi è necessario rispondere a requisiti e condizioni che SPES condivide costantemente con l'Università degli Studi di Genova. Il servizio che la Società eroga e gestisce in tal senso si articola attraverso differenti fasi: notifica/divulgazione delle possibilità di insediamento aziendale al Campus e relativa gestione della comunicazione /acquisizione manifestazioni di interesse da parte dei soggetti esterni (società, Enti, ditte individuali ecc.); verifica della effettiva rispondenza dei soggetti candidati rispetto a quanto richiesto attraverso apposito disciplinare; gestione contrattuale della locazione e relativi servizi annessi. Oltre alla gestione degli spazi destinati agli insediamenti aziendali SPES offre opportunità di noleggio delle aule e strutture didattiche site nella propria sede ad enti ed istituzioni esterne che non siano in concorrenza o conflitto con la mission aziendale SPES e le attività formative UNIGE in essere al Campus.</p>
<p>5. Formazione</p>	<p>SPES eroga e promuove al Campus di Savona attività formativa extracurricolare in sinergia e collaborazione l'Ateneo genovese e gli Enti savonesi. I corsi sono organizzati in modalità residenziale e a distanza FaD, avvalendosi di apposite piattaforme multimediali che ne consentono la fruizione "multidevice". L'ambito formativo è principalmente rivolto al settore medico sanitario ed offre agli operatori un valido strumento per aggiornare costantemente le proprie conoscenze professionali. Per la realizzazione di detti corsi SPES si avvale anche di partnership e collaborazioni prestate da Docenti UNIGE attivi al Campus in detto contesto. Dal 2012 SPES è diventata Provider Standard Nazione ECM rispondendo ad Agenas per le attività formative annualmente svolta. Parallelamente a ciò la Società eroga e promuove ulteriori attività formative extracurricolari destinate a settori di ricerca quali "l'Efficientamento Energetico". SPES supporta ed ospita dal 2011 nella propria sede i corsi organizzati dalla "Fondazione ITS Savona" rivolti ai giovani che desiderano specializzarsi in "Tecnico Superiore per l'Approvvigionamento Energetico e la Costruzione d'Impianti". La Società promuove inoltre ulteriori iniziative formative orientate all'aggiornamento professionale extracurricolare.</p>

5. Dettaglio dei Processi

5.1. Processo di Amministrazione

Attività principali:

- Assicurazione dello svolgimento delle attività amministrative in conformità alle vigenti disposizioni di legge e normative aziendali;
- Gestione della rendicontazione delle spese;
- Responsabilità dell'emissione delle fatturazioni e del pagamento di quelle passive in conformità alle politiche aziendali;
- Responsabilità della gestione amministrativa del personale, delle risorse finanziarie pubbliche
- Assicurazione dei comportamenti inerenti lo svolgimento della propria attività, necessarie a garantire la "qualità" e il suo costante miglioramento ed effettua il controllo economico;
- Gestione della contabilità generale, l'adeguamento alle normative amministrativo-fiscali.
- Gestione dell'aspetto contabile e degli adempimenti amministrativi;
- gestione del controllo economico;
- verifica e controllo della rendicontazione delle spese;
- gestione amministrativamente il personale;
- gestire le risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento.

5.2. Processo di Segreteria

Attività principali:

- Supporto all'organizzazione;
- Supporto alla gestione acquisti;
- Supporto operativo nella gestione dei rapporti con i fornitori;
- Protocollo ed archivio;
- Gestione del centralino;
- Comunicazioni in ingresso/uscita;
- Supporto nella redazione di documentazione relativa all'iter burocratico di gestione dei progetti;
- Aspetti "logistici" (aule, materiali, supporti, pc, proiettori, carta, etc ...);
- Accoglienza al pubblico;

5.3. Processo di Accoglienza studentesca

Attività principali:

- Gestione delle residenze Universitarie;
- Assistenza logistico-operativa alla comunità studentesca ivi alloggiata.

5.4. Processo di Office

Attività principali:

- Notifica/divulgazione delle possibilità di insediamento aziendale al Campus e relativa gestione della comunicazione /acquisizione manifestazioni di interesse da parte dei soggetti esterni (società, Enti, ditte individuali ecc.);
- Verifica della effettiva rispondenza dei soggetti candidati rispetto a quanto richiesto attraverso apposito disciplinare;
- Gestione contrattuale della locazione e relativi servizi annessi;
- Gestione degli spazi.

5.5. Processo di Formazione

Attività principali:

- Diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze,
- Analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento.
- Realizzazione e analisi generali circa i fabbisogni di figure e competenze: redige analisi dei fabbisogni formativi e di orientamento;
- Coordinamento delle attività di reperimento e flussi informativi relativi alle opportunità di offerte (bandi, programmi, richieste aziendali, etc.);
- Individuazione delle opportunità di mercato da sottoporre alla Direzione e gestione della documentazione prodotta;
- mantenimento sotto osservazione della domanda e delle opportunità del territorio;
- apertura e mantenimento dei contatti con le organizzazioni produttive e di servizio del territorio per cogliere le evoluzioni e i bisogni di formazione;
- allestimento dei materiali promozionali della Società;
- sviluppo dei contenuti promozionali del sito web della Società e coordinare le risorse assegnate;
- cura dello studio e della redazione di pubblicazioni interne e su commessa (Quaderni, Ricerche etc.);
- realizzazione di ricerche specifiche su nuovi trend, fabbisogni e profili innovativi nel mercato del lavoro;

- supporto ai docenti nella definizione dei contenuti del progetto formativo;
- coordinamento delle attività per la realizzazione di stages e tirocini (convenzioni, assicurazioni, fogli presenza, etc ...);
- gestione ed aggiornameto costante delle relazioni con il territorio.

5.5.1. Progettazione

Attività principali:

- Progettazione di un intervento formativo,
- Gestione della gestione della qualità inerente il processo.
- Valutazione e coordinamento delle attività di progettazione, seguire l'intero iter di progettazione (lezioni, orari, docenti, partecipanti, etc...) dall'analisi dei requisiti del bando, coordinare e collaborare con la segreteria per la gestione delle pratiche da svolgere in fase di progettazione e di presentazione del progetto;
- Gestione della qualità relativa al processo di progettazione;
- Progettazione, a livello di massima, esecutiva e di dettaglio le azioni cursuali;
- Supervisione del controllo e il monitoraggio dei corsi stessi;
- Progettazione dei percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento;
- Coordinamento dei progettisti, per gli aspetti metodologico-progettuali delle attività, dalla progettazione esecutiva alla valutazione dei report sullo svolgimento delle attività.

5.5.2. Processo di erogazione della formazione

Attività principali:

- Pianificazione del processo di erogazione;
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- Coordinamento delle risorse umane, tecnologiche del processo di erogazione;
- Gestione delle relazioni e degli accordi con la Enti finanziatori;
- Monitoraggio delle azioni e dei programmi;
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento.
- Tutoraggio;
- Supervisione della parte tecnica, organizzativa e amministrativa dei corsi;
- Sviluppo della proposta del progetto formativo e redarre apposita scheda finanziaria;
- Gestione e coordinamento delle attività formative rapportandosi con Tutor e Docenti;
- Gestione dell'accreditamento;
- Verifica dell'offerta per quanto riguarda gli aspetti economici ed eventuale documentazione allegata;

- Gestione delle variazioni economiche del progetto in itinere;
- Forniture ai Coordinatori tutte le indicazioni su adempimenti amministrativi per l'avvio dei progetti, per la gestione e per le verifiche ispettive;
- Supervisione delle fasi di pubblicizzazione e selezione;
- Assegnazione dei compiti e pianificazione delle attività di amministrazione del progetto,
- Gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione (aspetti gestionali amministrativi da sottoporre alla Direzione, allestimento della logistica insieme al coordinatore);
- Gestione delle relazioni istituzionali con Enti finanziatori;
- Monitoraggio costante delle azioni relative ad ogni singolo percorso formativo (rispetto dei budget di spesa, incarichi, contratti, convenzioni, etc ...);
- Supervisione del personale coinvolto del progetto, le operazioni di chiusura e gli adempimenti finali.
- Valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento (organizzazione e pianificazione delle attività di rendicontazione)
- Archivio di tutti gli aspetti documentali come da descrizione dettagliata nel paragrafo 1.3 "Livello Operativo".

6. Specifiche del Servizio relativo all'attività della Formazione

Obiettivi primari per la Società sono rappresentati dalla:

- garanzia di un'elevata qualità dei servizi che si basa sulla conoscenza e sulle competenze;
- assicurazione del controllo sul livello di raggiungimento degli obiettivi di crescita professionale dei partecipanti e sul miglioramento dei servizi resi.

Il modello che la Società utilizza è basato sul noto modello di Instructional Design ADDIE.

In generale l'ADDIE si caratterizza come un approccio sistematico basato sul principio per cui le decisioni prese ad ogni passo progettuale, identificate come output di quella fase specifica, costituiscono l'input del passo successivo; il processo di sequenzializzazione delle fasi progettuali che ne deriva è assimilabile a quello dei modelli "a cascata" per lo sviluppo del software.

In questo modello la valutazione è posta al centro del processo ed interviene in tutte le fasi (Fig. 1)

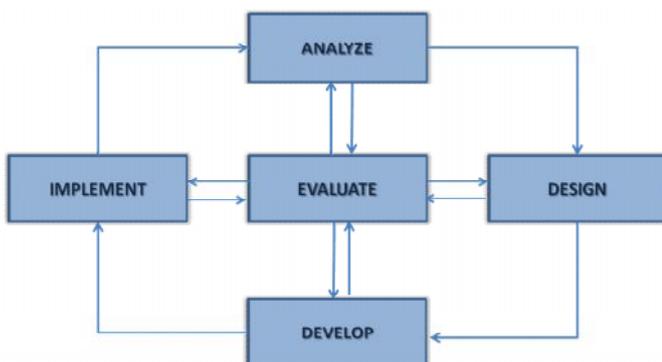


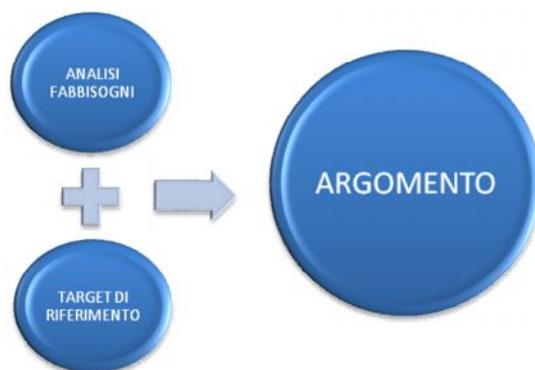
Fig. 1

Il processo di analisi dei bisogni è il punto di partenza obbligato di qualsiasi intervento formativo. L'analisi dei bisogni è un procedimento sistematico, basato principalmente su specifiche tecniche di raccolta di informazioni; procede per passi in modo che ciascuno di essi influenzi i successivi.

L'analisi dei fabbisogni del mercato avviene in diverse modalità e muovendo diversi canali: le informazioni sono cercate e ottenute attraverso strumenti e canali diversi, tra cui:

- canale istituzionale: iniziative perseguite dalla Società per ottemperare a quelli che sono i propri obblighi istituzionali,
- sondaggi realizzati sul territorio che apportano informazioni utili circa il target di riferimento,
- iniziative promosse da singoli soggetti che si fanno portavoce di specifiche necessità evidenziategli.

L'output dell'analisi dei fabbisogni è rappresentato da un documento contenente i dati emersi dalle indagini e sottolinea, in ordine di priorità, le aree di miglioramento riscontrate e suggerisce il tipo di attività da avviare e gli strumenti da utilizzare (a livello di macro progettazione).



Il progetto didattico è il disegno di ricerca e di azione che, coerentemente con il programma di riferimento, determina le strategie operative, le conoscenze e i saperi, i metodi e le tecniche, i sistemi di valutazione e di verifica, a partire da situazioni effettivamente analizzate e ottimizzando le risorse a disposizione.

Un progetto deve essere pertinente rispondendo ai bisogni reali dell'utenza, fattibile rispetto alle risorse e praticabile in attività didattiche concrete.

La progettazione è, conseguentemente, l'insieme delle attività volte ad organizzare in modo sistematico le risorse umane e materiali, intellettuali e tecnologiche, disponibili o accessibili, finalizzate alla produzione di modelli operativi (o progetti esecutivi) di interventi didattici.

La progettazione degli interventi formativi si fonda sulla capacità di pensare strategicamente, correlando i fattori complessi dell'apprendimento e dell'insegnamento, nell'organizzazione degli ambienti e delle attività, nella scelta delle priorità, nella produzione dei materiali, nella verifica dei risultati, nella valutazione dell'impatto dell'offerta formativa e nell'analisi degli effetti a medio e lungo termine.



6.1. Il monitoraggio e la valutazione dei risultati

All'interno di un processo formativo la valutazione accompagna tutto il percorso formativo e gli obiettivi, gli strumenti e le metodologie che lo caratterizzano dovrebbero essere chiari e ben definiti sin dalla prima fase di progettazione dell'intervento.

La valutazione comporta notevoli vantaggi, solo se è un processo parallelo a quello formativo vero e proprio, poiché in questo modo si tengono sotto controllo gli obiettivi da raggiungere, aggiustando durante l'iter quegli aspetti che possono inficiare il risultato della formazione.

Per avere la garanzia che l'obiettivo formativo sia stato raggiunto, è necessario valutare i risultati della formazione, in modo da verificare se tali conoscenze sono state acquisite.

La Società considera la valutazione come punto di partenza dei successivi percorsi formativi.

La valutazione di un processo formativo accompagna trasversalmente tutto il percorso formativo ed è definita come una "raccolta di informazioni sui valori numerici raggiunti da alcuni indicatori scelti per misurare determinati aspetti dello sviluppo di un processo".

6.2. Indicatori, criteri e strumenti di valutazione

La gestione qualitativa di SPES è mantenuta attiva e analizzata attraverso strumenti e Responsabilità rappresentati come segue:

SCOPI	CRITERI	INDICATORI	STRUMENTI	RESPONSABILE
VERIFICA DELL'EFFICACIA E DELL'EFFICIENZA DEL CORSO	QUALITA' DEI MATERIALI	<ul style="list-style-type: none"> • COERENZA DI CONTENUTI E OBIETTIVI • CHIAREZZA MATERIALI DIDATTICI • ADATTABILITA' A PERCORSI INDIVIDUALIZZATI • DISPONIBILITA' ELEMENTI DI SUPPORTO • QUALITA' TECNICA SUPPORTI MEDIATICI 	<ul style="list-style-type: none"> • QUESTIONARI • DISCUSSIONI STRUTTURATE 	Direzione
	USABILITA' DELLA MODALITA' DIDATTICA SCELTA	<ul style="list-style-type: none"> • COERENZA STRUTTURA CORSO E CONTENUTI E OBIETTIVI • ACCESSIBILITA' • TEMPI DI RISPOSTA 	<ul style="list-style-type: none"> • QUESTIONARIO • MISURE OGGETTIVE 	
	DISPONIBILITA' E FLESSIBILITA' DELLE STRUTTURE DI SOSTEGNO LOGISTICHE E ORGANIZZATIVE	<ul style="list-style-type: none"> • CHIAREZZA DEL CONTRATTO FORMATIVO E DEGLI OBIETTIVI • QUALITA' DEGLI INCONTRI • CHIAREZZA DI RUOLI E FUNZIONI • DISPONIBILITA' E TEMPESTIVITA' DOCENTI E TUTOR • DISPONIBILITA' E TEMPESTIVITA' ASSISTENZA AMMINISTRATIVA • E TEMPESTIVITA' ASSISTENZA LOGISTICA 	<ul style="list-style-type: none"> • QUESTIONARIO • CONTRATTO FORMATIVO • MISURE OGGETTIVE 	

SCOPI	CRITERI	INDICATORI	STRUMENTI	RESPONSABILE
VERIFICA DEL CONSEGUIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL CORSO	FLESSIBILITA' E CORRETTEZZA DELLA PIANIFICAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> CONFRONTO TRA LE ORE EFFETTIVAMENTE EROGATE E QUELLE PREVENTIVATE 	<ul style="list-style-type: none"> CONTRATTO FORMATIVO MISURE OGGETTIVE 	Sullo specifico corso il docente di riferimento e a livello generale la Dott.ssa Giulia Dagnino e il Team della Formazione
	EFFICACIA DEL PROCESSO DI APPRENDIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> PADRONANZA CONTENUTI CAPACITA' APPLICARE LE ABILITA' OGGETTO DEL CORSO IN CONTESTI VARI MIGLIORAMENTO DELLE CAPACITA' DI RISOLUZIONE DEI PROBLEMI MIGLIORAMENTO DELLE FUNZIONI METACOGNITIVE E DELLE CAPACITA' RELAZIONALI MODIFICA DEGLI ATTEGGIAMENTI TASSO DI DISPERSIONE E DI SUCCESSO DEGLI ALLIEVI 	<ul style="list-style-type: none"> TEST ESERCITAZIONE QUESTIONARIO 	
	EFFICIENZA DEL PROCESSO	<ul style="list-style-type: none"> USO DELLE RISORSE TASSO DI RESTITUZIONE DI ESERCITAZIONI, PROVE D'ESAME, QUESTIONARI, PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' COLLABORATIVE MISURE E CONFRONTI TRA I FLUSSI DI COMUNICAZIONE NUMERO E DISTRIBUZIONE DEGLI ACCESSI ALLE RISORSE 	<ul style="list-style-type: none"> MISURE OGGETTIVE 	

La raccolta di informazioni circa gli indicatori avviene attraverso l'osservazione e il monitoraggio del processo, sia attraverso la somministrazione di alcuni strumenti di valutazione.

7. Output documentali dei principali processi

PROCESSO	ATTIVITA'	OUTPUT DOCUMENTALI
Processo di Amministrazione	<ul style="list-style-type: none"> gestione contabile e degli adempimenti amministrativo-fiscali controllo economico rendicontazione delle spese gestione amministrativa del personale gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento 	<ul style="list-style-type: none"> Documenti mensili contabili Note spese Registrazioni Indicatori economici Controllo avanzamento budget Report amministrativi dei progetti
Processo di Formazione	<ul style="list-style-type: none"> diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali diagnosi specifica (region/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese analisi individuale dei bisogni formativi e di Orientamento 	<ul style="list-style-type: none"> Rapporto annuale Excelsior sui fabbisogni occupazionali Rapporto annuale Excelsior sui fabbisogni professionali e informativi Analisi dei principali risultati (anche suddivisi per regione e/o provincia) Rapporti annuali Excelsior settoriali e tematici Dizionario delle professioni Giornata dell'economia – dati annuali della CCGIAA su occupazione, settori, addetti, mercato; Dati statistici trimestrali (congiuntura) della CCGIAA

		<ul style="list-style-type: none"> • Riunioni ad hoc con Confindustria Savona nelle sue sezioni merceologiche al fine di verificare i fabbisogni formativi • Contatti trimestrali con il settore politiche del lavoro della Provincia di Savona (socio SPES) volto all'individuazione degli andamenti dell'occupazione e dei fabbisogni formativi.
	<ul style="list-style-type: none"> • progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione corsuale • progettazione di percorsi individualizzati nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Scheda progetto FSE • Scheda finanziaria FSE • Relazioni ad UNIGE per attivazioni corsi • Convenzioni per attivazione corsi
	<ul style="list-style-type: none"> • pianificazione del processo di erogazione • gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione • gestione delle relazioni e degli accordi con l'esterno • monitoraggio delle azioni o dei programmi • valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Valutaz_Tutor • Valutaz_Corso Aula • Modulo_Valutaz_Docente • Modulo_Valutaz_Allievo Aula • Convenzioni, accordi quadro, accordi esecutivi