



## Segreterie 2.1

1° INCONTRO FORMATIVO 2020

### LA CARTA DEI SERVIZI PER LE SEGRETERIE STUDENTI

CODICE ATTIVITÀ: 08CP20

Corso di formazione in **MODALITÀ TELEMATICA**



25 maggio 2020 - 1° modulo

26 maggio 2020 - 2° modulo

27 maggio 2020 - 3° modulo

## LE RAGIONI

Lo strumento della carta dei servizi è ormai entrato stabilmente nell'agire delle Pubbliche Amministrazioni ed in particolare delle Università. Ha una pluralità di scopi e di fini, ma viene ancora da molti ignorato nella sua essenza e struttura. Il Corso di formazione si ripromette di dare una compiuta conoscenza delle carte dei servizi sia sotto il profilo culturale che sotto il profilo operativo, con particolare riferimento all'ambito delle segreterie studenti delle Università.

## GLI OBIETTIVI

L'obiettivo del Corso di formazione è quello di rendere i discenti pienamente consapevoli del ruolo delle carte dei servizi e di come si possono costruire, con particolare riferimento all'ambito delle segreterie studenti, al fine di renderli in grado di operare in piena sinergia con gli uffici centrali in vista della loro realizzazione nell'ambito dei piani performance e delle attività di valutazione.

## I DESTINATARI

Il Corso di formazione è rivolto a tutto il personale dipendente dell'Università, Dirigenti, Responsabili di struttura, gli addetti all'Ufficio disciplinare.

## I RELATORI

*Dott. Pietro DI BENEDETTO*

*Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila*

*Dott.ssa Barbara NERI*

*Responsabile Settore Quality Assurance e innovazione didattica, Università di Bologna*

*Dott.ssa Angela Vilma GARINO*

*Dirigente presso l'Università degli Studi di Torino*

*Dott. Massimiliano LAURIA*

*Responsabile Area Coordinamento Servizi di Integrazione e Monitoraggio, Università degli Studi di Torino*

## IL PROGRAMMA

**25 maggio 2020 - 1° modulo**

**(h. 10.00-13.00)**

**1^ parte (h. 10.00-11.30)**

*Dott. Pietro DI BENEDETTO*

- Premessa storica e legislativa
- Contesto organizzativo delle Università
- La cultura del servizio, dell'utente e della valutazione

**2^ parte (h. 11.30-13.00)**

*Dott.ssa Barbara NERI*

- Agire in qualità. Modelli, strategie, approcci
- Ruoli e competenze per gestire i servizi in qualità

**26 maggio 2020 - 2° modulo**  
**(h. 10.00-13.00)**

*Dott.ssa Angela Vilma GARINO*

- Servizi, processi: l'utente al centro
  - Cosa è un servizio e come si individua
  - Cosa è un processo e tipologie di processi
- Tipologie di utenti: interni ed esterni e servizi di front office e di back office
- Una metodologia per la stesura di una carta dei servizi
- Definizione e contenuti della Carta dei servizi
- Gli indicatori di qualità dei servizi
- La valutazione dei servizi (tipologie e modalità di rilevazione)
- La partecipazione del cliente ai processi valutativi

**27 maggio 2020 - 3° modulo**  
**(h. 10.00-13.00)**

**1^ parte (h. 10.00-12.00)**

*Dott. Massimiliano LAURIA*

**(laboratorio pratico)**

- Colleghiamo servizi, processi, customer: un database integrato
- Elaborazione di una carta dei servizi per la didattica
  - Individuazione clienti
  - Individuazione servizi
  - Informazioni dei servizi
  - Indicatori di qualità dei servizi
- Elaborazione di una carta dei servizi per gli studenti
  - Individuazione clienti
  - Individuazione servizi
  - Informazioni dei servizi
  - Indicatori di qualità dei servizi

**2^ parte: (h. 12.00-13.00)**

- Esperienza a confronto
  - UniTo
  - UniBo - Dott.ssa Patrizia Barbieri
  - Università partecipanti (eventuale)

**LA METODOLOGIA DIDATTICA**

L'azione formativa sarà condotta tramite webinar in diretta streaming.

La piattaforma utilizzata per l'erogazione del Corso di formazione sarà Microsoft Teams:

<https://teams.microsoft.com/downloads>.

## LA DURATA

Il Corso di formazione prevede una durata complessiva di **9 ore** di *formazione in modalità telematica*:

- 25 maggio 2020 – 1° modulo: h. 10.00-13.00
- 26 maggio 2020 – 2° modulo: h. 10.00-13.00
- 27 maggio 2020 – 3° modulo: h. 10.00-13.00

## IL COORDINAMENTO SCIENTIFICO

Il Coordinamento scientifico di Segreterie 2.1 è costituito dal Dott. Pietro DI BENEDETTO, Direttore Generale dell'Università degli Studi dell'Aquila e dalla Dott.ssa Francesca GRASSI, Direttrice del CO.IN.FO., psicologa della formazione e psicoterapeuta.

## IL REFERENTE ORGANIZZATIVO

Dott.ssa Doris MICIELI – Co.In.Fo.

Tel. 011/6702290-1; e-mail: [doris.micieli@coinfo.net](mailto:doris.micieli@coinfo.net)

## LA QUOTA INDIVIDUALE DI PARTECIPAZIONE

La quota individuale di partecipazione al Corso di formazione (esente da IVA ai sensi dell'art. 10 DPR 633/72), è fissata in:

€ 600,00 per le Università non consorziate e non associate a Segreterie 2.1.

€ 500,00 per le Università consorziate non associate a Segreterie 2.1.

**In considerazione dell'emergenza COVID-19 in questo primo semestre, per le Università associate a Segreterie 2.1, l'adesione consente ulteriori 2 partecipazioni gratuite (oltre alle 3 partecipazioni come da adesione annuale). A partire dalla 6^ partecipazione la quota individuale prevista è di € 250,00.**

## LA MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le richieste di iscrizione dovranno pervenire compilando la [scheda di iscrizione on-line](#). **Si ricorda che è necessario inserire il codice attività presente nel frontespizio della locandina.** Per eventuali informazioni è a disposizione la Dott.ssa Doris MICIELI, Tel. 011/6702290-2291 e-mail: [doris.micieli@coinfo.net](mailto:doris.micieli@coinfo.net).

## IL VERSAMENTO DELLA QUOTA DI PARTECIPAZIONE

Il versamento della quota di partecipazione dovrà pervenire al Consorzio entro 30 giorni dalla data di ricevimento fattura, che sarà emessa a conclusione del Corso di formazione.

La domanda di iscrizione impegna l'Università richiedente al pagamento della relativa/e quota/e.

Si ricorda che il versamento della quota di partecipazione dovrà essere effettuato solo a ricevimento della fattura.

Co.In.Fo.

Segreteria Generale e sede c/o l'Università degli Studi di Torino - Via Verdi, 8 - 10124 Torino  
Tel. 011.6702290-1 Fax 011.8140483

E-mail: [segreteria@coinfo.net](mailto:segreteria@coinfo.net) - Indirizzo PEC: [coinfo1@pec.it](mailto:coinfo1@pec.it)

Sito COINFO: [www.coinfo.net](http://www.coinfo.net)