

**FACOLTÀ DI INGEGNERIA**
anno accademico 2011-2012**Servizi di supporto alla didattica****SOMMARIO**

1	PREMESSA	3
2	IL SISTEMA DEI SERVIZI DIDATTICI	4
2.1	I SERVIZI	4
2.2	IL MODELLO ORGANIZZATIVO	4
2.3	I SERVIZI DIDATTICI DI INGEGNERIA "IN CIFRE"	7
2.3.1	SITUAZIONE ECONOMICO-PATRIMONIALE CEDI	7
2.3.2	SPAZI DIDATTICI	7
2.3.3	LABORATORI DIDATTICI	7
2.3.4	ATTREZZATURE AUDIOVISIVE E MULTIMEDIALI	8
2.3.5	INFRASTRUTTURA INFORMATICA	8
2.3.6	ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA	8
2.3.7	ORGANIZZAZIONE DELLA DIDATTICA A DISTANZA	9
2.3.8	SERVIZI RELATIVI ALLA CARRIERA STUDENTI	9
2.3.9	ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA	9
2.3.10	INTERNAZIONALIZZAZIONE	9
2.3.11	ORIENTAMENTO E TIROCINI	9
2.4	MISSIONE	9
2.5	VISIONE	10
2.6	POLITICA PER LA QUALITÀ	10
3	RIESAME DELLE ATTIVITÀ - A.A. 2010/2011	10
3.1	GRADO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI FUNZIONAMENTO	10
3.2	BILANCIO CONSUNTIVO 2010	12
3.2.1	DOTAZIONE ORDINARIA	12
3.2.2	CORSI DI STUDIO CON DIDATTICA A DISTANZA	13
3.3	STANDARD DI SERVIZIO	13
3.3.1	MAPPA DEI SERVIZI	13
3.3.2	INDICATORI E STANDARD DI EROGAZIONE	14
3.3.3	STATO DELLE ATTREZZATURE DEI LABORATORI DIDATTICI - A.A. 2010/2011	16
3.3.4	STATO DELLE ATTREZZATURE AUDIOVISIVE - A.A. 2010/2011	16
3.4	STATO DELLE NON CONFORMITÀ	17
3.5	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	18
3.5.1	OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	18
3.5.2	INDAGINE 2010 DEL CONSORZIO ALMALAUREA SUGLI STUDENTI LAUREATI	19
3.6	AUDIT INTERNI	21
4	ANALISI DEL CONTESTO	22
4.1	CONTESTO ESTERNO	23

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
2 del 19.4.2011	DIRETTORE	PRESIDENTE	CONSIGLIO	CONSIGLIO	1 di 30

4.2	CONTESTO INTERNO	23
5	<u>OBIETTIVI OPERATIVI</u>	24
5.1	INNOVAZIONE DEI SERVIZI	24
5.2	PROCESSI INTERNI	24
5.3	STAKEHOLDER	24
5.4	RISORSE	24
5.4.1	BILANCIO PREVENTIVO 2011 - DOTAZIONE ORDINARIA	25
5.4.2	BILANCIO PREVENTIVO 2011 - CORSI DI STUDIO CON DIDATTICA A DISTANZA	26
5.4.3	BILANCIO PREVENTIVO 2011 - ESIGENZE DI SOFTWARE DIDATTICO	26
5.4.4	BILANCIO PREVENTIVO 2011 - RISORSE AGGIUNTIVE	27
6	<u>SISTEMA DI MISURAZIONE (PROVVISORIO)</u>	28
6.1	MODELLO DI QUALITÀ EFFETTIVA DEL SERVIZIO	28
6.2	INDICATORI RELATIVI AGLI OBIETTIVI OPERATIVI	29
7	<u>PROCESSO DI IMPLEMENTAZIONE DEL PROGRAMMA (PROVVISORIO)</u>	30
7.1	APPROVAZIONE	30
7.2	CONDIVISIONE	30
7.3	MONITORAGGIO E REVISIONE	30
7.4	RISAME	30

1 PREMESSA

Il Cedi si è sempre caratterizzato per un approccio non burocratico all'assolvimento del mandato istituzionale, interpretando il proprio ruolo secondo principi di accountability che ponessero al centro dell'azione tecnico-amministrativa lo studente, in quanto stakeholder e destinatario principale dei servizi, e non limitandosi alla correttezza formale dell'adempimento amministrativo.

Il cambiamento in corso nell'Università va (o vorrebbe andare) nella stessa direzione:

- riassetto della governance dell'Ateneo¹
- riforma della pubblica amministrazione²
- valutazione e accreditamento dei Corsi di Studio in Ingegneria³

Questi fattori, unitamente alla riduzione delle risorse economico-finanziarie, hanno ovvie ripercussioni anche nell'ambito di attività del Cedi e delle strutture tecnico-amministrative che erogano servizi per la didattica: tuttavia, l'esperienza acquisita nel percorso di certificazione della qualità dei servizi didattici⁴ può rappresentare un contributo all'assolvimento degli adempimenti previsti dalla recente normativa, in particolare il Dlgs. 150/09: gestione per obiettivi, definizione del Piano della performance e del Sistema di misurazione e valutazione della performance dell'Ateneo.

Nel ribadire la convinzione che la qualità dei servizi tecnico-amministrativi costituisca una componente della qualità della proposta formativa dell'Ateneo, e che tale qualità debba essere perseguita attraverso processi di integrazione organizzativa e di valorizzazione delle risorse umane, il Cedi intende essere proattivo nel consolidamento di un approccio che affronti l'erogazione dei servizi di supporto alla didattica in modo sistemico, nel tentativo di realizzare diversi aspetti di integrazione: coordinamento dell'azione tecnico-amministrativa delle strutture, armonizzazione del sistema informativo e dei servizi on-line, ciclo di gestione della performance di Ateneo, ottimizzazione di utilizzo delle risorse per la didattica (plessi e laboratori didattici).

Il presente documento si propone come primo documento di attuazione di un modello di "Sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici" applicato al contesto dei Corsi di Studio in Ingegneria: analizza lo stato attuale dei servizi e traduce l'obiettivo strategico di miglioramento della loro efficacia ed efficienza in obiettivi operativi delle strutture tecnico-amministrative direttamente coinvolte in questa fase: Cedi, Segreteria di Presidenza, Segreteria Studenti.

Il documento è sottoposto al Consiglio CEDI e, in modalità ancora da definire, alle competenti funzioni dirigenziali e di responsabilità delle strutture coinvolte. Pertanto dovrebbe essere visto come un documento *in progress*, rivolto non solo al Cedi ma, in generale, ai portatori di interesse esterni (studenti) e interni (docenti e altre strutture tecnico-amministrative).

¹ Legge 30.12.2010 n. 240 (Legge Gelmini)

² D.Lgs. 150/2009 (Decreto Brunetta)

³ Progetto EUR-ACE; modello CRUI; insediamento ANVUR

⁴ Progetto Qualità - www.cedi.unipr.it/Quality/

2 IL SISTEMA DEI SERVIZI DIDATTICI

I servizi di supporto alla didattica sono erogati a studenti dell'Ateneo da strutture tecnico-amministrative con competenze differenziate in base all'area di afferenza. Un approccio che cerchi di integrare i diversi apporti al servizio complessivo, superando - in una logica di "utente interno" - quelle barriere interfunzionali che nella pratica insorgono in ragione di tale differenziazione, e che identifichi i requisiti del servizio sulla base dei bisogni di un'utenza che solo superficialmente può essere ricondotta all'unica categoria di "studente", può agevolare il percorso di adozione di standard di qualità effettiva.

In questa sezione si descrive la classe dei servizi offerti, quale modello organizzativo viene adottato e come si intendono l'attuare i processi di erogazione.

2.1 I servizi

L'insieme dei servizi tecnico-amministrativi di supporto alla didattica è stato strutturato in un "pacchetto", dato dall'insieme minimo dei procedimenti tecnico-amministrativi di cui si può avvalere lo studente per conseguire il titolo di studio. Ogni procedimento viene tradotto in procedura del sistema di gestione per la qualità. In prima attuazione l'insieme dei servizi è il seguente:

Tipologia di servizi	Modalità di erogazione	Struttura principale di erogazione
Supporto all'offerta formativa	frontale, on-line	Segreteria di Presidenza
Immatricolazione	frontale, on-line	Segreteria Studenti
Programmazione didattica	frontale, on-line	Segreteria di Presidenza, Cedi
Supporto all'erogazione didattica	frontale	Cedi
Gestione della carriera studenti	frontale, on-line	Segreteria Studenti
Orientamento in itinere e tutorato	frontale	Segreteria di Presidenza
Servizi documentali	frontale, on-line	Centro documentazione, Cedi
Laurea	frontale	Segreteria di Presidenza, Segreteria Studenti, Cedi

In futuro lo spettro dei servizi inclusi nel sistema di gestione per la qualità potrebbe ampliarsi fino a coprire l'intera classe dei servizi didattici di Ateneo (in particolare: servizi di orientamento in ingresso e in uscita, diritto allo studio, scambi internazionali, abilità linguistiche).

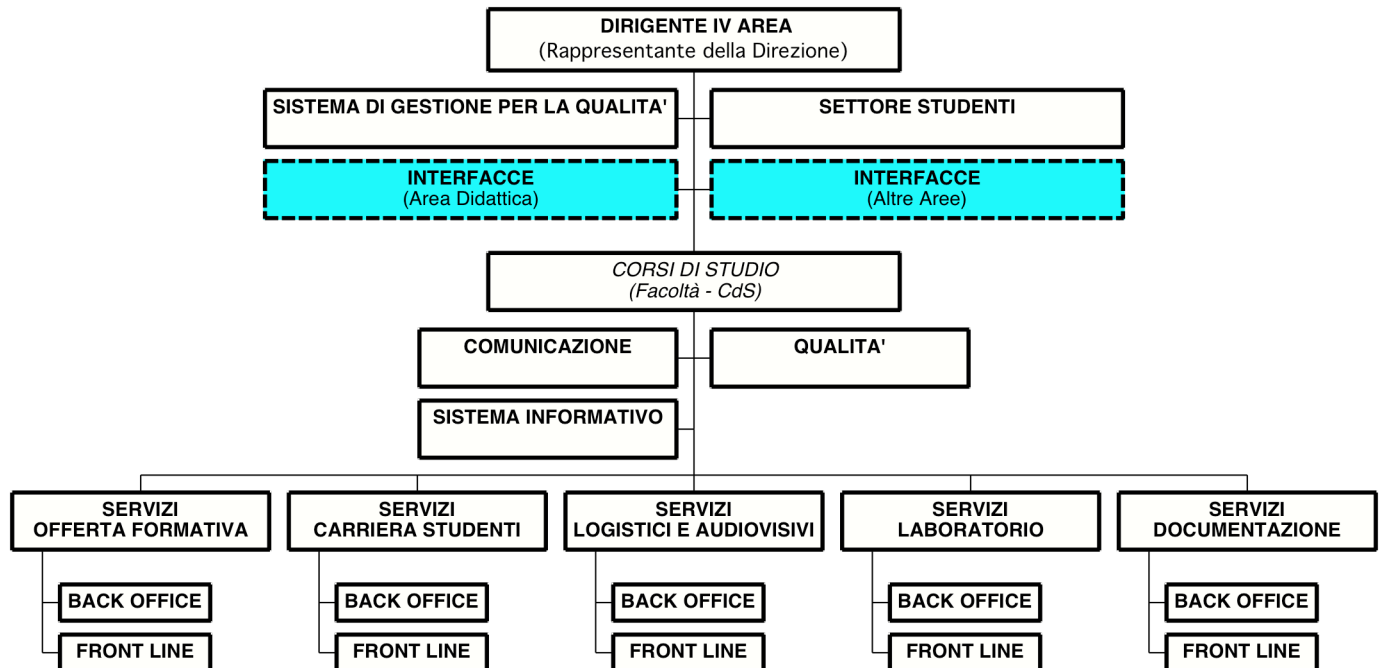
2.2 Il modello organizzativo

Il modello organizzativo per l'erogazione dei servizi didattici recepisce l'organigramma gerarchico-funzionale di Ateneo e definisce funzioni comuni ad ogni Corso di Studio. Le strutture tecnico-amministrative "esterne" al sistema sono considerate "strutture di interfaccia", con le quali concordare opportuni protocolli di servizio per la definizione di standard di erogazione per l'utente finale.

In termini quantitativi, il modello applicato ai Corsi di Studio in Ingegneria riguarda il seguente personale tecnico-amministrativo:

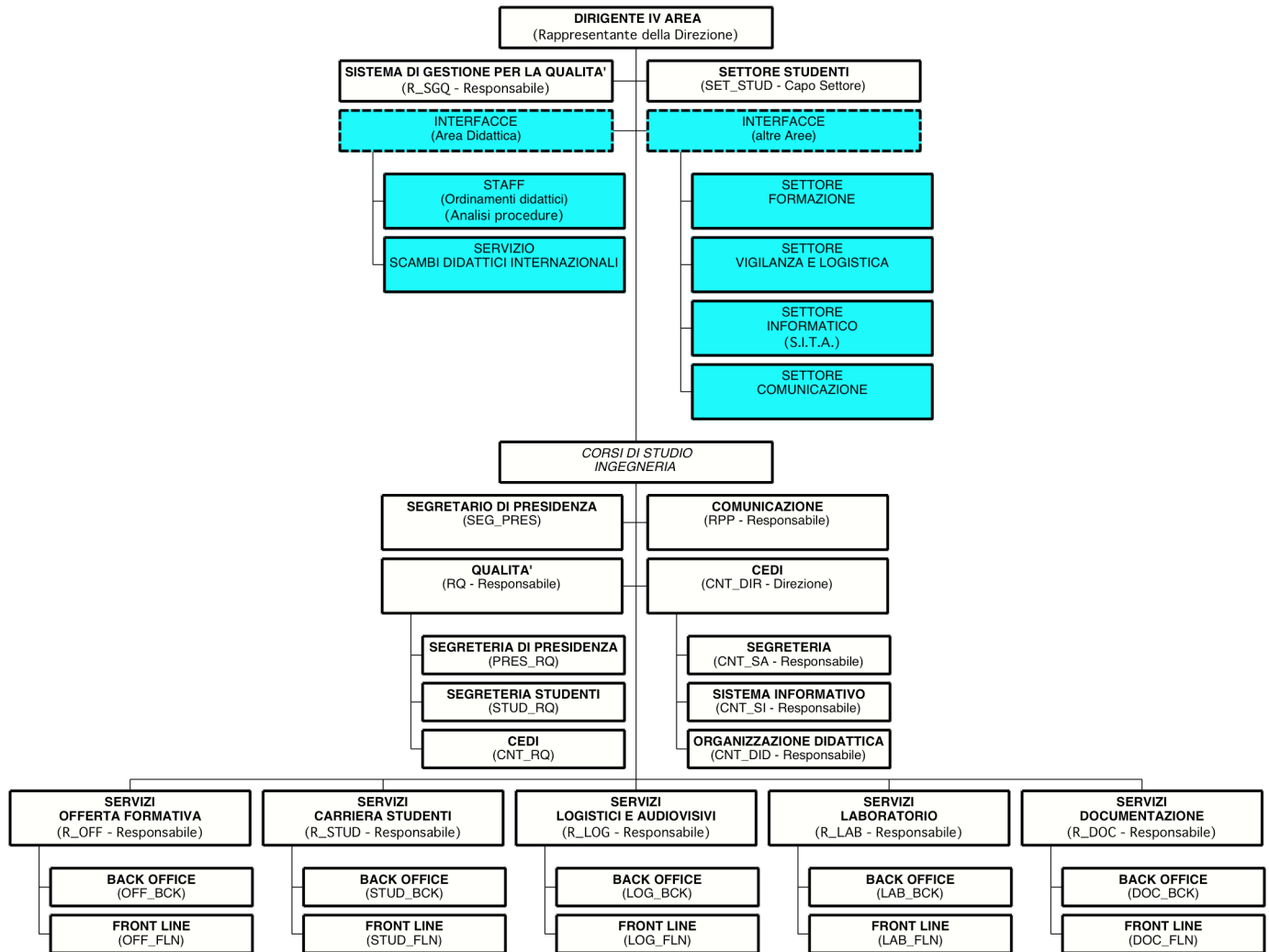
Struttura	Cat. EP	Cat. D	Cat. C	Cat. B	Coll. Stud.	Esterno
Capo Settore Studenti	1					
Segreteria Studenti ING		1	5			
Presidenza ING		1	2	1		
Cedi	1	5	6	2	9 / anno	60 ore/settimanali

**MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
DEI SERVIZI DIDATTICI
(prospettiva dei servizi all'utente)**



UTENTE

**MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
DEI SERVIZI DIDATTICI
(Strutture TA & Funzioni SGQ - Ingegneria)**

**Legenda:**

Struttura di interfaccia

Funzione SGQ

2.3 I servizi didattici di Ingegneria "in cifre"

La complessità e la varietà dei servizi offerti agli utenti che svolgono attività didattiche presso i plessi didattici di Ingegneria (questi plessi ospitano attività accademiche delle Facoltà di Ingegneria, Architettura, Farmacia e attività di Ateneo nei giorni di sabato) è sintetizzata nei paragrafi seguenti, distinti sulla base della tipologia di servizi.

2.3.1 Situazione economico-patrimoniale Cedi

Descrizione	Consistenza finale	Variazione rispetto al 2009
Mobili, arredi, macchine per ufficio	1.020.186,22	0
Materiale bibliografico	6.849,52	0
Collezioni scientifiche ed artistiche	103.291,38	0
Strumenti tecnici ed attrezzature in genere	2.445.403,54	+1%
TOTALE (al 31.12.2010)	3.543.881,39	+1%

FONDI STANZIATI	
2010	2011
€175.000	€130.000

2.3.2 Spazi didattici

Superficie complessiva	8.000 mq.
Aule didattiche	30
<i>Sede didattica</i>	16
<i>Ampliamento</i>	7
<i>Sede scientifica</i>	7
Posti a sedere	3.251
<i>Aule piccole (posti aula in aule < 70)</i>	525
<i>Aule medie (posti aula in aule >= 70 < 150)</i>	1014
<i>Aule grandi (posti aula in aule >= 150)</i>	1712
Posti studio (escluso biblioteca)	418
Media presenze giornaliere durante i periodi didattici	2.000

2.3.3 Laboratori didattici

Numero complessivo	10
<i>Plesso didattico (Informatica di base 1, 2, 3, 4)</i>	4
<i>Plesso scientifico (Gestionale, Cad-Cam, Workstations, Internet, Elettronica, Meccanica)</i>	6
Postazioni informatiche	188
<i>Plesso didattico (Informatica di base 1, 2, 3, 4)</i>	84
<i>Plesso scientifico (Gestionale, Cad-Cam, Workstations, Internet, Elettronica, Meccanica)</i>	104
Postazioni di misura	25

<i>Plesso scientifico (Elettronica, Meccanica)</i>	25
Numero di utenti (Ingegneria + Architettura)	3.000
Numero di software didattici installati	100

2.3.4 Attrezzature audiovisive e multimediali

Aule didattiche attrezzate con impianto di videoproiezione fisso	29
Videoproiettori mobili	5
Attrezzature audiovisive per la didattica	337
Notebook in aula	17
Postazioni post-produzione video	1
Postazioni videoconferenza (ISDN)	8
Numero medio di allestimento audiovisivi settimanali	300
Utilizzo medio videoproiettori (ore annuali / videoproiettore)	600

2.3.5 Infrastruttura informatica

Accesso servizi on-line (accessi/anno)	700.000
<i>web Cedi</i>	100.000
<i>web Nettuno</i>	40.000
<i>web Ingegneria</i>	240.000
<i>GOAL</i>	120.000
<i>YAGIS</i>	244
<i>MDS</i>	210.000
<i>Autenticazione studenti (laboratori)</i>	4.187
Programmi degli insegnamenti pubblicati	4.562
Hosts presenti su DNS Ingegneria	1.859
Piattaforme di virtualizzazione	2
Server (virtuali)	6
Postazioni in rete	20

2.3.6 Organizzazione della didattica

Studenti iscritti (Ingegneria)	4.800
Studenti iscritti (Architettura)	1.500
Studenti laureati (Ingegneria)	612
Studenti laureati (Architettura)	n.d.
Ore di didattica frontale (Ingegneria, escluso laboratori)	37.000
Ore di didattica frontale (Architettura, escluso laboratori)	8.600
Unità didattiche Ingegneria (mutuazioni escluse)	190

Unità didattiche Architettura (erogate nei plessi didattici)	64
Insegnamenti	471
Docenti (Ingegneria)	149
Docenti (Architettura)	n.d.
Eventi e convegni	30
Numero di prenotazioni aule	19.000
Modulistica di verbalizzazione distribuita a Docenti	6.000

2.3.7 Organizzazione della didattica a distanza

Studenti iscritti	85
Esercitazioni erogate (CFU)	189
Esami sostenuti	20
Tasso di presenza alle esercitazioni	52%
Materiali didattici on-line	85%

2.3.8 Servizi relativi alla carriera studenti

informazioni non disponibili al momento

2.3.9 Attività amministrativa di supporto alla didattica

Delibere Consiglio di Facoltà	296
Documentazione e comunicazioni protocollate (Presidenza)	1.600
Documentazione e comunicazioni protocollate (CEDI)	2.600

2.3.10 Internazionalizzazione

informazioni non disponibili al momento

2.3.11 Orientamento e tirocini

informazioni non disponibili al momento

2.4 Missione

L'Università degli Studi di Parma intende erogare servizi tecnico-amministrativi di supporto alla didattica secondo i principi di efficacia, efficienza, trasparenza, equità ed economicità, sanciti dallo Statuto e dal Codice etico dell'Università degli Studi di Parma.

I modelli di accreditamento, attualmente in discussione, e la riforma della governance degli Atenei evidenziano la necessità di un approccio organizzativo ai Corsi di Studio che possa dare garanzie di qualità e di accountability, requisiti già espressi in sede europea per la costruzione dello "spazio europeo della formazione superiore"⁵: in questo contesto l'azione tecnico-amministrativa assume un ruolo di "servizio essenziale" alla funzione primaria della didattica.

Nell'assolvere al mandato istituzionale, si intende quindi promuovere modelli di organizzazione, standard di servizio e sinergie che siano coerenti con gli obiettivi strategici dell'Ateneo e che possano

⁵ www.bolognaprocess.it

contribuire a rispondere adeguatamente al ruolo che la società civile richiede all'Università pubblica.

2.5 Visione

I Corsi di Studio dell'Università degli Studi di Parma come:

- organizzazioni di studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo che, riconoscendo il ruolo e l'importanza di tutte le componenti, condividono l'impegno comune per una formazione di qualità, adeguata alle richieste della società, sia nella veste di futuri professionisti che di cittadini;
- organizzazioni aperte al dialogo, sia al loro interno che verso l'esterno, che perseguono le proprie finalità facendo riferimento ai valori dell'inclusività, della responsabilità e del rispetto delle diversità.

2.6 Politica per la qualità

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici adotta la metodologia ISO 9001:2008, ponendo lo studente al centro dell'azione tecnico-amministrativa in una prospettiva di miglioramento continuo, per erogare standard di qualità effettiva. A tal fine, occorre promuovere una cultura di servizio fondata sull'inclusività delle parti interessate, interne ed esterne, sull'accountability e sullo sviluppo delle risorse umane:

- adozione di un modello di qualità effettiva dei servizi che tenga conto delle diverse tipologie di utenza
- integrazione dei processi tra le strutture tecnico-amministrative di supporto alla didattica e superamento delle barriere funzionali
- sviluppo delle risorse umane ed inclusività degli stakeholder
- dematerializzazione e comunicazione, attraverso l'impiego delle tecnologie dell'informazione e lo sviluppo di servizi on-line
- contributo alla gestione del ciclo della performance
- ottimizzazione delle risorse e sostenibilità del sistema

3 RIESAME DELLE ATTIVITÀ - A.A. 2010/2011

La programmazione delle attività e gli obiettivi operativi di funzionamento delle strutture dovrebbero essere l'effetto "a cascata" della traduzione degli obiettivi strategici di Ateneo in obiettivi operativi. Tuttavia, a maggior ragione in fase di prima attuazione, è essenziale tener conto del "posizionamento iniziale" del sistema, determinato dal riesame delle attività dell'a.a. 2010/2011.

3.1 Grado di attuazione degli obiettivi di funzionamento

OBIETTIVO ANNUALE		INDICATORE	MISURAZIONE	TARGET
1 - Qualità dei servizi	a. Laboratorio Elettronica	numero di postazioni aggiornate	n.14 postazioni	n.14 postazioni (a.a.10/11)
	b. Lab. di Inf. base 1 e 2	numero di postazioni aggiornate	n. 60 postazioni	n.40 postazioni (a.a.10/11)
	c. Esercitazioni di reti	numero aule cablate	0	n.1 aula (a.a.10/11)
	d. Virtualizzazione	virtualizzazione server di laboratorio	completata	a.a. 2010/2011
	e. Ambiente operativo	migrazione Win 7	in corso	a.a. 11/12
		fattibilità di virtualizzazione delle applicazioni	in corso	a.a. 10/11
	f. Gestione integrata risorse	fattibilità in Win 7	in corso (previsione: settembre)	a.a. 10/11
g. Attrezzature	rinnovo audiovisivo	completato	a.a. 10/11	

	audiovisive	Ampliamento	completato	a.a. 10/11
		numero di aule attrezzate con VP fisso	29	29
	h. Spazi studio	numero di postazioni	0	a.a. 10/11
	i. CMS	implementazione del portale di Facoltà	in corso	a.a. 11/12
	j. Materiali didattici on-line	numero di insegnamenti (D.M. 270) con materiali didattici on-line / totale	20%	80%
numero di insegnamenti con materiali didattici su piattaforma di e-learning / totale		avvio del servizio di supporto ai docenti per la migrazione al portale di e-learning di Ateneo	80%	
2 - Sistema di gestione	a. SGQ Ingegneria	Carta dei Servizi didattici	in corso	a.a. 11/12
3 - Risorse umane	a. Formazione	% completamento del programma di formazione	n.d.	100% a.a. 11/12

Relativamente agli obiettivi di funzionamento dell'a.a. 2010/2011, si segnala quanto segue:

1. Qualità dei servizi

- a. Aggiornamento postazioni informatiche del Laboratorio di Elettronica: l'obiettivo è stato raggiunto - peraltro in anticipo rispetto alla previsione di fine aprile 2011, grazie al finanziamento straordinario concesso dall'Amministrazione nel 2010 per il rinnovo dei Laboratori di Informatica;
- b. Aggiornamento delle postazioni informatiche dei Laboratori di Informatica di base 1 e 2: l'obiettivo è stato superato grazie al finanziamento straordinario concesso dall'Amministrazione nel 2010 (unica struttura di Ateneo) che ha consentito anche il rinnovo del Laboratorio 3;
- c. Realizzazione di un'aula cablata per esercitazioni di reti di calcolatori da svolgersi con l'uso di notebook: l'obiettivo non è stato raggiunto;
- d. Completamento della virtualizzazione dei server di laboratorio: l'obiettivo è stato raggiunto a inizio febbraio 2011;
- e. Aggiornamento dell'ambiente operativo dei Laboratori didattici: attività in corso, che ha come preconditione la migrazione dell'infrastruttura server a MS Windows Server 2008;
- f. Gestione integrata delle piattaforme hardware/software e accounting delle risorse: l'attività, attualmente in corso, è stata ripresa grazie all'arrivo di un'unità di personale tecnico di laboratorio;
- g. Manutenimento del parco attrezzature audiovisive: il rinnovo dell'impianto audio delle aule dell'Ampliamento è stato effettuato grazie al finanziamento straordinario concesso dall'Amministrazione nel 2010;
- h. Miglioramento degli spazi studio dei plessi didattici: l'obiettivo non è ancora stato raggiunto per mancanza di risorse;
- i. Implementazione del Contents Management System: il progetto è nella fase di beta testing;
- j. Materiali didattici on-line: il servizio di supporto ai docenti nella migrazione alla piattaforma di e-learning di Ateneo è in fase sperimentale.

2. Sistema di gestione

1. Realizzazione del sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici della Facoltà di Ingegneria: il progetto è in corso⁶, nella fase di completamento della mappatura dei processi; la previsione è di giungere alla certificazione ISO9001 entro giugno 2011;

⁶ www.cedi.unipr.it/Quality

3. Risorse umane

- a. Realizzazione di attività di aggiornamento, in autoformazione e/o frontali: oltre a programmi di formazione definiti dall'Amministrazione, è in corso un'attività in autoformazione mediante la partecipazione a webcast del personale dei Laboratori su MS Windows 2007.

3.2 Bilancio consuntivo 2010

A saldo dell'acconto iniziale, l'Amministrazione ha concesso a fine anno 2010 una dotazione integrativa che ha consentito l'ammodernamento degli impianti audio dell'Ampliamento e di parte dei Laboratori di Informatica. Viene confermata la suddivisione delle altre voci di spesa illustrata nella seduta del 12.10.10.

3.2.1 Dotazione ordinaria

Categoria	Consuntivo 2010 (€)	Note
Attrezzature laboratori di informatica	66.300	rinnovo laboratori Informatica 1, 2 e 3
Attrezzature laboratori di misura	600	
Attrezzature audiovisive	65.500	ammodernamento impianti audio Ampliamento
Attrezzature informatiche di infrastruttura	8.500	stampanti, notebook aule
Software didattico	34.000	incluso partita di giro Abaqus 5.400
Software gestione infrastruttura	3.500	sistema operativo server, stampe, clonazione
Manutenzione (attrezzature audiovisive e di laboratorio)	3.200	
Materiale di consumo (laboratori)	3.800	
Materiale di consumo di infrastruttura (ricambi av, pile, cancelleria)	4.800	
Telefono	1.300	
SGQ (certificazione)	1.600	
Missioni e formazione	700	
Contratti a terzi	0	
Varie (arredi, libri, fotocopie, spese postali, bancarie, visite didattiche, arredi)	3.000	
TOTALE	196.800	

BILANCIO CONSUNTIVO 2010- SINTESI

TOTALE SPESE 2010	196.800		
RESIDUO 2009		17.100	
DOTAZIONE 2010		175.000	
REVERSALI INTERNE		5.400	Abaqus
RESIDUO AL 31.12.2010		700	

3.2.2 Corsi di Studio con didattica a distanza

Categoria	Consuntivo 2010 (€)	Note
Contratti Tutori CdS a distanza	22.000	a.a. 2009/2010
Diritti di fruizione Nettuno	16.400	a.a. 2008/2009 e a.a. 2009/2010
Attrezzature	2.200	pc laboratori
TOTALE	40.600	

3.3 Standard di servizio

La descrizione degli standard di qualità attuali non si riferisce al modello di qualità effettiva proposto successivamente nel presente documento⁷ ma agli indicatori dichiarati nelle carte dei servizi in vigore e nella documentazione di processo.

3.3.1 Mappa dei servizi

Processo	Servizio	Stakeholder
Offerta formativa	Supporto alla progettazione didattica	Docenti di Ingegneria, studenti potenziali, studenti iscritti, studenti stranieri, studenti teledidattici, studenti disabili
Immatricolazione	Immatricolazione	Studenti potenziali, studenti iscritti, studenti stranieri, studenti disabili
Programmazione didattica	Orario delle lezioni	Docenti di Ingegneria, studenti potenziali, studenti iscritti, studenti stranieri, studenti teledidattici, studenti disabili
	Programmi degli insegnamenti	
	Calendario e iscrizione esami	
	Prenotazione aule/laboratori	Docenti di Ingegneria, tutori, studenti teledidattici
Supporto all'erogazione didattica	Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	Docenti di Ingegneria, tutori, studenti teledidattici
	Accesso alle aule	Docenti di Ingegneria, Docenti di Architettura, Docenti di altre Facoltà, studenti potenziali, studenti iscritti, studenti stranieri, studenti teledidattici, studenti disabili
	Accesso ai Laboratori didattici	
Gestione della carriera studenti	Utilizzo di audiovisivi	
	Iscrizione	Docenti di Ingegneria, studenti iscritti, studenti stranieri, studenti teledidattici, studenti disabili
	Esami di profitto	
	Abbreviazioni di corso	
	Rilascio certificati	
	Passaggi in entrata	
	Passaggi in uscita	
	Trasferimenti in entrata	
	Trasferimenti in uscita	
	Piani di studio	
Duplicato libretto / pergamena		
Corso singolo		

⁷ in corso di elaborazione nell'ambito del Progetto Qualità - www.cedi.unipr.it/Quality

	Rinuncia	
	Decadenza	
Orientamento in itinere e tutorato	n.d.	
Scambi internazionali	n.d.	
Servizi informativi	Documentazione didattica	
	Materiali didattici on-line	
	Servizi on-line	
Laurea	Ammissione	
	Seduta di laurea	
	Rilascio pergamena	

3.3.2 Indicatori e standard di erogazione

Servizio	Indicatore	Standard dichiarato	Misura (a.a. 09/10)
<i>Supporto alla progettazione</i>			
<i>Immatricolazione</i>			
Orario delle lezioni	Disponibilità del servizio frontale	100%	82%
	Pubblicazione on-line dell'orario provvisorio	<= 2 gg. dal CdF	2
	Variazioni all'orario provvisorio	<= 30	25
	Pubblicazione orario definitivo	<= 3 settimane	6 settimane
	Insegnamenti fondamentali sovrapposti	= 0	0
	Aule con capienza inferiore alla numerosità	= 0	0
Programmi degli insegnamenti	Programmi on-line / totale insegnamenti	100%	100%
	Programmi on-line inglese / totale insegnamenti	100%	100%
Calendario e iscrizione esami	Pubblicazione calendario	31/12 (1° ses), 31/5 (2°, 3° ses)	31/12 (1° ses), 31/5 (2°, 3° ses)
	Assegnazione aule per appelli	31/12 (1° ses), 31/5 (2°, 3° ses)	31/12 (1° ses), 31/5 (2°, 3° ses)
Prenotazione aule/laboratori	Soddisfazione utenti di eventi	9/10	8,5
	Disponibilità del servizio frontale	100%	82%
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	Disponibilità del servizio frontale	100%	100%
	Pubblicazione calendario	<= 30 giorni	28 giorni
	Esercitazioni erogate / esercitazioni conformi	100%	76%

Servizio	Indicatore	Standard dichiarato	Misura (a.a. 09/10)
Accesso alle aule	Disponibilità front-office / totale teorico	100%	100%
	Soddisfazione utenti	> media nazionale	> media nazionale
Accesso ai Laboratori didattici	Disponibilità del servizio frontale	100%	99,9%
	Disponibilità laboratori / totale teorico	100%	67%
	Richieste software accolte / richieste software conformi	100%	100%
	Esercitazioni erogate con assistenza / totale	100%	99,9%
	Ore utenti / settimanali (informatica)	>= 1 ora	0,8
	Ore utenti / settimanali (misure)	>= 1 ora	4,5
	% occupazione (periodi didattici)	<= 100%	120%
Utilizzo di audiovisivi	Attrezzature disponibili / attrezzature richieste (da orario lezioni)	100%	100%
	Soddisfazione utenti	9/10	9/10
<i>Iscrizione</i>			
<i>Esami di profitto</i>			
<i>Abbreviazioni di corso</i>			
<i>Rilascio certificati</i>			
<i>Passaggi in entrata</i>			
<i>Passaggi in uscita</i>			
<i>Trasferimenti in entrata</i>			
<i>Trasferimenti in uscita</i>			
<i>Piani di studio</i>			
<i>Duplicato libretto / pergamena</i>			
<i>Corso singolo</i>			
<i>Rinuncia</i>			
<i>Decadenza</i>			
Documentazione didattica	Tempo di consegna fotocopie	1 giorno	
Materiali didattici on-line	Insegnamenti con materiali didattici on-line / totale	>= 80%	40%
	Insegnamenti con materiali didattici su piattaforma di e-learning / totale	>= 80%	18%
Servizi on-line	Disponibilità assistenza frontale	100%	90%
	Tempo up-time / totale teorico	100%	100%
	Tempo di rilevazione incidente	<= 2 giorni	n.a.
	Tempo di ripristino dei servizi	<= 1 giorno	n.a.
	Tempo di ripristino postazioni PTA	<= 1 giorno	n.a.
	Security alarm Cedi / totale SITA	0%	0,01%

Servizio	Indicatore	Standard dichiarato	Misura (a.a. 09/10)
<i>Ammissione</i>			
Seduta di laurea	Mancato ripristino dei servizi informatici e/o audiovisivi durante la seduta di Laurea	0	
	Comunicazione ai Laureandi della pubblicazione del calendario delle prove di presentazione	>= 15 giorni prima della seduta	
	Comunicazione ai Laureandi e ai Docenti della pubblicazione del programma della seduta di Laurea	>= 15 giorni prima della seduta	
<i>Rilascio pergamena</i>			

3.3.3 Stato delle attrezzature dei Laboratori didattici - a.a. 2010/2011

Laboratorio	Postazioni	Utenti	Anno di acquisto
INFORMATICA DI BASE 1	16	32	2010
INFORMATICA DI BASE 2	24	48	2010
INFORMATICA DI BASE 3	20	40	2010
INFORMATICA DI BASE 4	24	48	2007
GESTIONALE	12	24	2008
CAD/CAM	16	32	2008
WORKSTATIONS	32	32	2008
MISURE ELETTRONICHE	<i>postazioni</i>	14	2007
	<i>banchi di misura</i>	14	1994 ÷ 2008
INTERNET	25	25	2003

3.3.4 Stato delle attrezzature audiovisive - a.a. 2010/2011

Plesso	Aula	Installazione	Modello	Previsione rinnovo
Sede didattica	A	2011	Eiki-XB43	2014
	B	2004	Eiki-XB25	2011
	C	2011	Eiki-XB43	2014
	D	2006	Eiki-XB26	2011
	E	2004	Eiki-XB25	2011
	F	2004	Eiki-XB25	2011
	G	2010	Eiki-XB42	2013
	1	2011	Eiki-XB43	2014
	2	2009	Eiki-XB42	2012
	3	2009	Eiki-XB42	2012
	5	2011	Eiki-XB43	2014
	6	2004	Eiki-XB25	2011
	7	2010	Eiki-XB28	2012
8	2010	Eiki-XB28	2012	

Plesso	Aula	Installazione	Modello	Previsione rinnovo
Sede didattica	Dis. 1	2004	Eiki-XB25	2011
	Dis. 2	2004	Eiki-XB25	2011
	Lab. Inf. 1	2011	Eiki-XB43	2014
	Lab. Inf. 2	2011	Eiki-XB43	2014
	Lab. Inf. 3	2011	Eiki-XB43	2014
	Lab. Inf. 4	2003	Eiki-XG100	2011
Ampliamento	H	2009	Eiki-XB41	2012
	I	2009	Eiki-XB41	2012
	L	2002	Eiki-X985*	2012
	M	x	non installabile	x
	N	2004	Sanyo-XP21E	2011
	O	2011	Eiki-XB43	2014
	P	2002	Sanyo-XP40*	2012
Sede Scientifica	A/1	2008	Eiki-XB28	2012
	A/2	2011	Eiki-XB43	2014
	B/1	2009	Eiki-XB42	2012
	Lab. Elett.	2009	Eiki-XM4	2011
	Workstations 01	2007	Eiki-41	2011
	Workstations 02	2009	Eiki-XB42	2013
	Lab. Gest.	2011	Eiki-XB43	2014
	Lab. Cad/Cam	2009	Sanyo-XP21E	2013

Note:

- utilizzo ordinario in aula: durata 3 anni (con manutenzione ordinaria)
- utilizzo ordinario in laboratorio: durata 6 anni (con manutenzione ordinaria + straordinaria)
- *videoproiettori di categoria superiore, rispetto alla tecnologia disponibile al momento dell'acquisto

3.4 Stato delle non conformità

Allo stato attuale non ci sono non conformità aperte. Dalla tabella seguente, che descrive in sintesi i risultati di gestione delle non conformità registrate nell'a. a. 2010/2011, si evince un tempo medio di trattamento immediato di un giorno lavorativo:

Num	Descrizione	Reclamo	Origine	Apertura	Estinzione	Trattamento immediato	Azione correttiva
70	Impianto audio aula L	R	E	9.12.2010	11.2.2011	1 g.	
69	Sovrapposizione appelli	R		6.12.2010	10.12.2010		
68	Malfunzionamento VP	R		13.10.2010	19.10.2010	1 g.	

R = Reclamo

I = Interno

E = Esterno

Trattamento immediato: durata del trattamento espressa in giorni lavorativi

3.5 Soddisfazione degli utenti

La misurazione della soddisfazione degli utenti (in particolare degli studenti) è una delle modalità principali di rilevazione dell'efficacia percepita dei servizi.

3.5.1 Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche

Dai risultati del sondaggio emerge una percentuale di soddisfazione in merito ad aule e attrezzature per le attività didattiche integrative (che, si presume, includano i laboratori didattici) superiore alla media di Ateneo, mentre la situazione è opposta rispetto a materiali didattici, organizzazione complessiva e rispetto degli orari di lezione.

Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche ⁸	Facoltà di Ingegneria		Totale Ateneo	
	Decisamente SI; più SI che NO	Decisamente NO; più NO che SI	Decisamente SI; più SI che NO	Decisamente NO; più NO che SI
Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?	80	19	73	26
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati ⁹ ?	47	13	35	12

Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche ¹⁰	Facoltà di Ingegneria		Totale Ateneo	
	Decisamente SI; più SI che NO	Decisamente NO; più NO che SI	Decisamente SI; più SI che NO	Decisamente NO; più NO che SI
Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio della materia?	70	28	77	20
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedio e finali) è accettabile?	66	32	71	27
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	87	12	89	10

⁸ fonte: "Rilevazione in merito alla Opinione degli Studenti frequentanti sulle Attività Didattiche" - Nucleo di Valutazione di Ateneo, novembre 2009

⁹ tenuto conto delle risposte nei casi in cui siano previste attività integrative

¹⁰ fonte: "Rilevazione in merito alla Opinione degli Studenti frequentanti sulle Attività Didattiche" - Nucleo di Valutazione di Ateneo, novembre 2009

3.5.2 Indagine 2010 del Consorzio AlmaLaurea sugli studenti laureati

L'indagine annuale del Consorzio AlmaLaurea conferma un grado di soddisfazione rispetto ad aule e Laboratori didattici superiore alla media nazionale delle Facoltà di Ingegneria ed alla media di Ateneo.

	Ingegneria Parma (media nazionale)	Ingegneria Parma - laurea primo livello (media nazionale)	Ingegneria Parma - laurea specialistica (media nazionale)
Valutazione postazioni informatiche¹¹			
Erano presenti ed in numero adeguato	52,0% (42,9%)	54% (46,2%)	50,2% (42,5%)
Erano presenti, ma in numero inadeguato	45,8% (50,4%)	44,7% (47,9%)	47,6% (51%)
Valutazione aule¹²			
sempre o quasi sempre adeguate; spesso adeguate	91,7% (76,3%)	88% (76,1%)	95,6% (79,4%)

	Ateneo	Ingegneria	Architettura
Valutazione postazioni informatiche¹³			
Erano presenti ed in numero adeguato	38,4%	52,0%	22,9%
Erano presenti, ma in numero inadeguato	49,5%	45,8%	67,6%
Valutazione aule¹⁴			
sempre o quasi sempre adeguate; spesso adeguate	75,8%	91,7%	28,9%

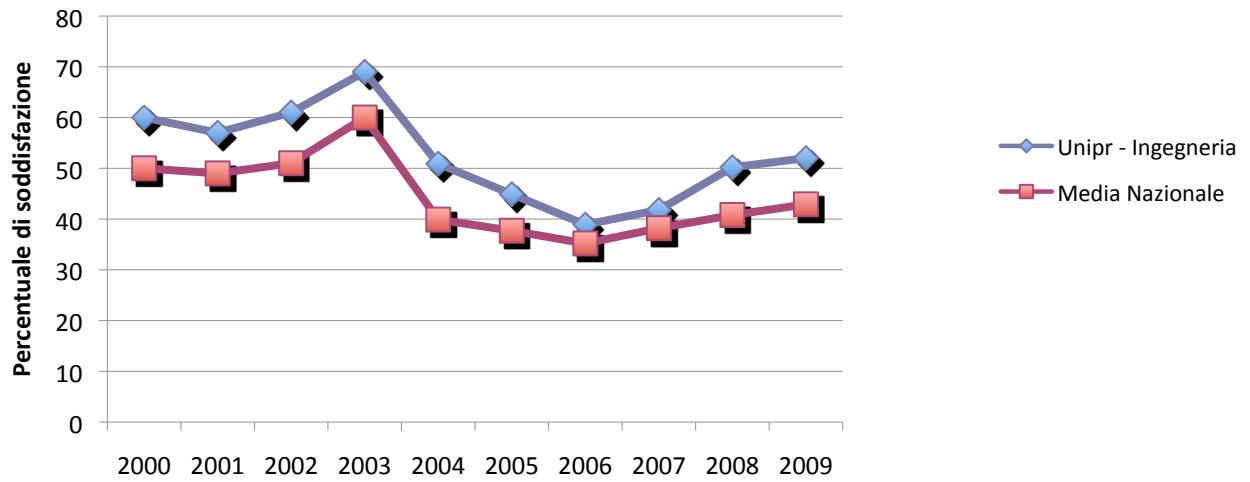
¹¹ collettivo selezionato: 295 laureati di primo livello e 229 laureati di secondo livello; anno di riferimento: 2009

¹² collettivo selezionato: 295 laureati di primo livello e 229 laureati di secondo livello; anno di riferimento: 2009

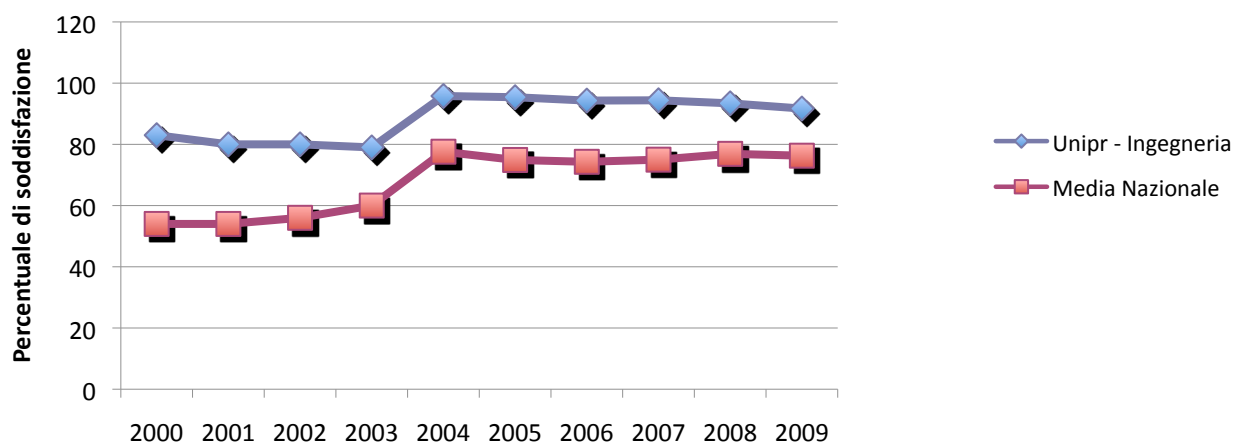
¹³ collettivo selezionato: 3.988 questionari raccolti tra i 4.529 laureati nel 2009 presso l'Ateneo di Parma

¹⁴ collettivo selezionato: 3.988 questionari raccolti tra i 4.529 laureati nel 2009 presso l'Ateneo di Parma

LABORATORI



AULE



3.6 Audit interni

Nell'ambito del Progetto Qualità sono state condotte le visite ispettive interne per il rinnovo della certificazione di conformità ISO9001, con il supporto di consulenza esterna all'Ateneo, che hanno costituito l'assessment iniziale per il progetto. I risultati sono sintetizzati nella tabella seguente¹⁵:

	Riferimento	Azione di miglioramento
1	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n.1, 7 V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - oss. n. 1	Redazione ed attuazione del processo "Formazione"
2	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n. 2	Rilevazione della qualità percepita
3	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n. 3, 9	Riesame del processo di gestione non conformità, azioni correttive e azioni preventive
4	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n. 4 V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - oss. n. 3	Riesame dei criteri di definizione degli indicatori e delle modalità di rilevazione
5	V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n. 5	Riesame delle modalità di redazione e del flusso di gestione del riesame
6	Assessment iniziale "Progetto Qualità" Integrazione SGQ "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n. 6 V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - oss. n. 5	Mappatura dei processi del sistema integrato dei "Servizi di Facoltà"
7	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 28.4.10 - oss. n. 8	Redazione ed attuazione del processo "Verifiche Ispettive Interne"
8	Assessment iniziale "Progetto Qualità"	Mappatura degli stakeholder/interfacce
9	Assessment iniziale "Progetto Qualità"	Redazione ed attuazione del processo "Immatricolazioni on-line"
10	Assessment iniziale "Progetto Qualità"	Redazione ed attuazione del processo "Verbalizzazione on-line"
11	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 17.12.09 - oss. n. 2 V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - oss. n. 8, 10	Riesame della gestione documentale
12	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - giudizio complessivo	Riesame delle modalità di comunicazione: flusso verticale; flusso orizzontale tra le diverse strutture; utenti; progetto qualità
13	Assessment iniziale "Progetto Qualità"	Redazione e approvazione carta dei servizi

¹⁵ www.cedi.unipr.it/Quality

14	Approvazione formale del "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - giudizio complessivo	Coinvolgimento delle strutture direzionali dell'Ateneo
15	V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - oss. n. 4, 5, 6	Risorse umane: riesame delle responsabilità nei processi; stato di revisione e validità degli organigrammi; copertura delle mansioni
16	Assessment iniziale "Progetto Qualità" V.I. Bureau Veritas del 17.12.09 - oss. n. 1 V.I. Bureau Veritas del 5.7.10 - oss. n. 9	Redazione ed attuazione del processo "Progettazione" per il sistema integrato dei "Servizi di Facoltà"

4 ANALISI DEL CONTESTO

Il processo di pianificazione del sistema prevede una fase di diagnosi per comprendere meglio la realtà in cui l'organizzazione agisce e le risorse a disposizione.

Si è cercato di sviluppare un'analisi interna in merito ai punti di forza/debolezza del sistema dei servizi didattici e un'analisi esterna delle minacce/opportunità del contesto (di Facoltà e di Ateneo) in cui il sistema opera.

Le fonti di informazione sono le seguenti:

- Decreto Brunetta (BRU)
- Legge Gelmini (GEL)
- Codice dell'Amministrazione digitale - Linee guida Siti web delle PA (CAD)
- Rapporto 2009 - Nucleo di Valutazione (NV)
- Riesame delle attività a.a. 2010/2011 (RA)
- Bilancio preventivo Cedi 2011 (BIL)
- Offerta formativa 2011/2012 (OFF)

La classificazione degli argomenti di analisi recepisce le indicazioni MIP - PoliMI per la definizione delle prestazioni di continuità¹⁶:

Funzione	Dettaglio
Sostenibilità del sistema e delle infrastrutture	Governance risorse umane, finanziarie, reputazionali
	Mantenimento infrastrutture
	Sviluppo risorse umane
Supporto alla didattica	Orientamento in entrata
	Diritto allo studio
	Servizi di supporto alla didattica in itinere
	Orientamento in uscita
Supporto alla didattica e alla ricerca	Internazionalizzazione
	Biblioteche

¹⁶ www.mip.polimi.it/CORPORATE/SUM/Progetti/Progetto_MODERN_-_SUM_-_MIP_Politecnico_di_Milano.aspx

4.1 Contesto esterno

Contenuto	Fonte	Funzione/Dettaglio
Rigidità struttura organizzativa di Ateneo	NV	Governance risorse umane
Mancanza di un piano degli obiettivi	NV	Governance risorse umane
Necessità di introdurre un sistema di valutazione delle strutture legato al livello di raggiungimento degli obiettivi	NV, BRU	Governance risorse umane
Riduzione della dotazione ordinaria Cedi	BIL	Governance risorse finanziarie
Limitazione del turnover del personale tecnico-amministrativo	GEL	Governance risorse umane
Incertezza normativa in merito alla gestione del ciclo della performance ed alla determinazione di "indicatori ANVUR"	BRU	Governance risorse umane
Basso numero di Studenti stranieri iscritti a Ingegneria	NV	Internazionalizzazione
Soddisfazione materiali didattici < media di Ateneo	NV	Supporto in itinere
Soddisfazione sull'organizzazione complessiva attività formativa < media di Ateneo	NV	Supporto in itinere
Preparazione all'estero di una parte significativa della tesi < media nazionale	NV	Internazionalizzazione
Svolgimento tirocini < media nazionale	NV	Supporto in itinere
Attivazione del numero programmato	OFF	Orientamento in entrata
Modifica dello Statuto e dell'articolazione delle strutture didattiche	GEL	Governance risorse umane
Attivazione del portale di Ateneo e di e-learning	CAD	Supporto in itinere

4.2 Contesto interno

Contenuto	Fonte	Funzione/Dettaglio
Soddisfazione aule e laboratori > media di Ateneo e media nazionale	NV	Supporto in itinere
Procedure informatizzate di pubblicazione dell'orario delle lezioni, del calendario degli appelli e di prenotazione delle aule	RA	Supporto in itinere
Infrastruttura informatica robusta	RA	Mantenimento infrastrutture
Sistema qualità consolidato	RA	Governance risorse umane
Posti biblioteca / studente < media di Ateneo	NV	Supporto in itinere
Integrazione incompleta delle strutture tecnico-amministrative della Facoltà	RA	Governance risorse umane
Onerosità di una misura adeguata di customer satisfaction dei servizi	RA	

5 OBIETTIVI OPERATIVI

Gli obiettivi operativi del sistema dei servizi didattici cercano di tradurre in termini operativi l'obiettivo di miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia percepita dei servizi, attraverso:

- approccio per processi all'organizzazione dei servizi didattici
- coordinamento dell'azione tecnico-amministrativa delle strutture
- armonizzazione del sistema informativo e dei servizi on-line
- ottimizzazione di utilizzo delle risorse per la didattica (plessi e laboratori didattici)
- sviluppo delle risorse umane

5.1 Innovazione dei servizi

- a. Materiali didattici on-line: migliorare la disponibilità e la fruibilità di materiali didattici on-line (attraverso un servizio di supporto ai docenti).
- b. Gestione dei servizi: adozione di un modello di qualità effettiva¹⁷.
- c. Servizi di Laboratorio: aggiornamento tecnologico dell'infrastruttura (migrazione a MS Windows Server 2008, aumento della capacità dati della piattaforma di virtualizzazione, implementazione un'infrastruttura di disaster recovery, sostituzione delle postazioni del Laboratorio 4, gestione del software didattico e dell'hardware attraverso il sistema MS System Center).
- d. Servizi logistici e audiovisivi: aggiornamento tecnologico delle attrezzature; miglioramento della fruibilità e della sicurezza degli spazi studio.
- e. Gestione orario delle lezioni e calendario appelli: valutazione tecnica ed economica di applicazioni alternative a GOAL/IscrizioNet per migliorare l'efficienza e l'affidabilità del servizio.
- f. Attività di formazione sulle tematiche di MS Windows Server 2008, virtualizzazione, sistemi di gestione per la qualità.

5.2 Processi interni

- a. Processo di misurazione della performance (Sperimentazione di un sistema di misurazione della performance organizzativa, adozione di protocolli di servizio con le strutture di interfaccia)
- b. Procedura di test di ingresso ai Corsi di Studio (in collaborazione con il Consorzio CISIA)
- c. Processo di comunicazione: implementazione di un portale dei servizi didattici (miglioramento dell'efficacia/efficienza della comunicazione)
- d. Processo di misura della customer satisfaction: realizzare una rilevazione di soddisfazione degli utenti più dettagliata rispetto alle rilevazioni attuali (AlmaLaurea e questionari sulla didattica)
- e. Sistema di gestione: certificazione ISO9001 del sistema dei servizi didattici

5.3 Stakeholder

- a. Adozione di una Carta dei Servizi didattici

5.4 Risorse

- a. Nomina delle funzioni di responsabilità di Organizzazione della didattica, supporto amministrativo alla Direzione (pro-tempore in attesa di attribuire la funzione di Segreteria Amministrativa), Logistica e audiovisivi, Responsabili del Procedimento di Pubblicazione on-line¹⁸, Addetto alla Prevenzione e Protezione del plesso didattico
- b. Razionalizzazione delle spese per materiali di consumo e fotocopie
- c. Razionalizzazione delle spese per di software didattico
- d. Risorse aggiuntive: richiesta all'Amministrazione centrale per arredi (spazi studio e Laboratori)

¹⁷ vedi §7.1 - Modello di qualità effettiva del servizio

¹⁸ Regolamento per il Sito web dell'Università degli Studi di Parma, emanato con D.R. n.230 del 28 marzo 2011

5.4.1 Bilancio preventivo 2011 - Dotazione ordinaria

Categoria	Preventivo 2011 (€)	Note	
Attrezzature laboratori di informatica	9.000	potenziamento server (storage)	
Attrezzature laboratori di misura	700	saldatori	
Attrezzature audiovisive	12.000	n. 3 Videoproiettori; n. 15 microfoni, n. 5 lavagne luminose	
Attrezzature informatiche di infrastruttura	6.500	backup; sostituzione n. 5 notebook aule	
Software didattico	35.000	a.a. 2011/2012	
Software gestione infrastruttura	11.000	antivirus, clonazione, gestione stampe, sistema operativo, virtualizzazione	
Manutenzione (attrezzature audiovisive e di laboratorio)	4.000		
Materiale di consumo (laboratori)	4.000		
Materiale di consumo di infrastruttura (ricambi av, pile, cancelleria)	5.000		
Telefono	1.000		
SGQ (certificazione)	2.000	CEDI+Presidenza+Segreteria studenti	
Missioni e formazione	5.000		
Contratti a terzi	0		
Varie (arredi, libri, fotocopie, spese postali, visite didattiche)	35.500	quota CISIA 5.000; fotocopie 2.000; spazi studio 20.000	
TOTALE	130.700		
DOTAZIONE ORDINARIA 2011		130.000	al 2.3.2011
RESIDUO 2010		700	al 31.12.2010
DIFFERENZA 2011		0	

5.4.2 Bilancio preventivo 2011 - Corsi di Studio con didattica a distanza

Nell'a.a. 2010/2011 è stato sancito il recesso dal Consorzio Nettuno; tuttavia non è ancora stato stabilita la necessità di ratificare anche per l'a.a. 2010/2011 la relativa convenzione. Il Polo Tecnologico ha rifiutato la proposta di convenzione inviata dalla segreteria del Consorzio Nettuno - precedente la notifica di recesso - perchè peggiorativa rispetto alla precedente; in alternativa, è stato richiesto di mantenere inalterate le condizioni sottoscritte in precedenza dall'Ateneo. Pertanto non è ancora stabilito se il Polo Tecnologico dovrà corrispondere anche per l'a.a. 2010/2011 i diritti di fruizione al Consorzio Nettuno (circa 3.000 €).

Categoria	Preventivo 2011 (€)	Note	
Contratti Tutori CdS a distanza	20.000		
Diritti di fruizione Nettuno 2010/2011	3.000		
TOTALE	23.000		
REVERSALI 2011		20.000	-30% rispetto al 2010
RESIDUO NETTUNO 2010		27.100	al 31.12.2010
RESIDUO 2011	24.100		

5.4.3 Bilancio preventivo 2011 - Esigenze di software didattico

Le esigenze di software didattico per l'a.a. 11/12 sono stimate nella tabella seguente. Sono stati considerati gli applicativi "consolidati" e le richieste alla data odierna. Tuttavia, successivamente all'emanazione del Manifesto degli Studi, verrà spedita un'opportuna comunicazione a tutti i docenti: pertanto, l'elenco è da considerarsi provvisorio.

Software	Licenze	Costo
Abaqus	20	3.400
ADS	7+ 3 (doc)	1.900
AutoCAD	65	n.d.
Cadence	illimitate	1.600
COMSOL (classkit)	30	2.200
COMSOL (FLT)	1	3.100
LogixPro	illimitate	500
ImagineLab	10	1.100
MATLAB	100	5.800
Microsoft Campus Agreement	illimitate	1.600
OPNET	30	3.200
OrCAD	15	600
Plecs	30	3.200
RifiutiLab	1	400
RocScience	60	250

Semisteel	1+6	600
SimpoeWorks	16	700
SOLIDWORKS	30	1.000
SPSS - Modeler 14.0	?	6.500
STRATO	5	3.000
TOTALE		40.650

5.4.4 Bilancio preventivo 2011 - Risorse aggiuntive

La dotazione ordinaria non risulta sufficiente per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Nella tabella seguente è riportata, suddivisa nelle varie voci di bilancio, la stima delle risorse aggiuntive.

Categoria	Preventivo 2011 (€)	Note
Attrezzature laboratori di informatica	25.000	rinnovo Laboratorio 4
Attrezzature laboratori di misura	0	
Attrezzature audiovisive	8.000	n. 4 videoproiettori
Attrezzature informatiche di infrastruttura	0	
Software didattico	5.000	a.a. 2011/2012
Software gestione infrastruttura	0	
Manutenzione (attrezzature audiovisive e di laboratorio)	0	
Materiale di consumo (laboratori)	0	
Materiale di consumo di infrastruttura (ricambi av, pile, cancelleria)	0	
Telefono	0	
SGQ (certificazione)	0	
Missioni e formazione	0	
Contratti a terzi	0	
Varie (arredi, libri, fotocopie, spese postali, visite didattiche)	42.000	quota CISIA 7.000; sedie laboratori 10.000; spazi studio 15.000; formula SAE 10.000
TOTALE	80.000	

6 SISTEMA DI MISURAZIONE (provvisorio)

Le prestazioni del sistema ed il grado di raggiungimento degli obiettivi sono determinati dalla misurazione di un insieme di indicatori conformi alla normativa vigente¹⁹, secondo modalità definite (responsabilità e processo di misurazione). A questo scopo si propone un modello di qualità effettiva dei servizi e un insieme di indicatori/target relativi a ciascun obiettivo operativo.

6.1 Modello di qualità effettiva del servizio

Il modello di qualità effettiva dei servizi didattici proposto per la sperimentazione, così come indicato nelle disposizioni ministeriali²⁰, è articolato in dimensioni, per le quali si propongono provvisoriamente alcuni indicatori:

Dimensione	Indicatore
ACCESSIBILITÀ	Ore effettive di apertura di sportello / totale teorico
	Unità di PTA disponibile a contatto con il pubblico / totale (per Facoltà)
	Accessibilità multicanale del servizio / totale servizi
	Accessibilità del servizio differenziato per fasce deboli / totale servizi
	Ore di funzionamento dei servizi on-line / totale dichiarato
	Autocertificazioni on-line / totale servizi
	Numero dei procedimenti erogati completamente on-line / totale servizi
TEMPESTIVITÀ	Tempo medio di erogazione dei servizi
	Tempo medio di risposta alle richieste e-mail
	Tempo medio di recupero del servizio
TRASPARENZA	Tempo di aggiornamento on-line delle informazioni di accesso ai servizi
	Pubblicazione on-line di informazioni di accesso / totale servizi
	Pubblicazione on-line di informazioni di accesso in lingua inglese / totale servizi
EFFICACIA	Numero di non conformità / anno
	Numero di procedimenti evasi nei termini dichiarati / totale procedimenti
	Percentuale di risposte positive in merito al gradimento dei servizi

Il peso di ciascuna dimensione dipende dalla tipologia di servizio e sarà proposto successivamente²¹.

¹⁹ Delibera CiVIT n. 89/2010

²⁰ Delibera CiVIT n. 88/2010

²¹ Progetto Qualità - www.cedi.unipr.it/Quality

6.2 Indicatori relativi agli obiettivi operativi

Obiettivo operativo	Strutture coinvolte	Indicatore		
		non raggiunto	parzialmente raggiunto	raggiunto
1a. Materiali didattici on-line	Cedi, Docenti		1. 10% insegnamenti 2. soddisfazione utenti > 50%	1. 50% insegnamenti 2. soddisfazione utenti > 75%
1b. Gestione dei servizi	Cedi, Presidenza, Segreteria, SITA, Settore Comunicazione		definizione del modello di qualità effettiva	1. adozione del modello di qualità effettiva
1c. Servizi di Laboratorio	Cedi		raggiungimento 3 obiettivi	1. migrazione Win 2008 2. implementazione SAN 3. tempi di ripristino < 5 gg. 4. sostituzione n. 24 pc Lab.4 5. implementazione MS System center
1d. Servizi Logistici e audiovisivi				1. sostituzione n. 5 VP 2. spazi studio
1e. Gestione orario e appelli		redazione analisi fattibilità	realizzazione ambiente di test	1. adozione del nuovo applicativo
1f. Formazione			2/3 obiettivi	1. MS Win Server 2008 2. VMWare 3. Qualità
2a. Sistema di misurazione della performance	Cedi, Presidenza, Segreteria			
2b. Test d'ingresso (CISIA)				1. realizzazione del test
2c. Comunicazione	Cedi, Presidenza, Segreteria, Settore Comunicazione		1/2 obiettivi	1. portale Cedi 2. portale servizi
2d. Customer satisfaction			50% questionari raccolti (docenti e studenti)	1. 80% questionari raccolti (docenti e studenti)
2e. Sistema di gestione				1. certificazione ISO9001 entro l'avvio delle lezioni
3a. Carta dei Servizi			Redazione della Carta entro l'a.a. 11/12	1. presentazione della Carta in occasione dell'Open Day
4a. Organigramma				1. nomina delle funzioni di responsabilità vacanti
4b. Materiali di consumo			riduzione delle spese del 10%	1. riduzione delle spese del 20%
4c. Software didattico				1. entro il budget stanziato

7 PROCESSO DI IMPLEMENTAZIONE DEL PROGRAMMA (provvisorio)

Le modalità di implementazione del programma devono considerare diversi fattori - peraltro già evidenziati nell'analisi del contesto - i cui risultati non sono ancora completamente noti:

- il riassetto organizzativo delle strutture tecnico-amministrative,
- l'adozione del piano della performance di Ateneo,
- l'adozione di un sistema di misurazione e valutazione della performance,
- lo sviluppo del Progetto Qualità.

Gli elementi di novità contenuti nel programma, prima fra tutti una maggiore interazione fra le strutture e le funzioni coinvolte per realizzare un approccio sistemico ai servizi tecnico-amministrativi di supporto alla didattica, rendono pertanto l'implementazione del programma suscettibile di variazioni e/o correzioni.

7.1 Approvazione

Consiglio Cedi - aprile 2011

7.2 Condivisione

- Presentazione Direttore Amministrativo, Dirigente IV Area, Pro Rettore alla valutazione, Nucleo di Valutazione - aprile 2011
- Presentazione al Personale tecnico-amministrativo Cedi, Segreteria di Presidenza, Segreteria Studenti - maggio 2011

7.3 Monitoraggio e revisione

- audit interno - giugno 2011
- visita ispettiva di certificazione - giugno/luglio 2011

7.4 Riesame

Consiglio Cedi - aprile 2012