



## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrizione	Sottoprocessi
<p>Il documento descrive le modalità di erogazione dei servizi per lo svolgimento della didattica frontale (in presenza), classificati in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ servizi logistici e audiovisivi</li> <li>○ servizi di laboratorio didattico</li> <li>○ servizi di documentazione e informazione</li> </ul> <p>Vengono descritte anche le modalità di utilizzo e/o di allestimento delle risorse materiali (aule, attrezzature audiovisive, laboratori didattici, biblioteche) necessarie all'erogazione dei servizi</p>	<p><b>4.1 GESTIONE DELLE RISORSE</b>  <b>4.2 ACCESSO AI SERVIZI</b>  <b>4.3 EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>  <b>4.4 RECUPERO DEL SERVIZIO</b></p>

## 2 RIFERIMENTI (Cogenti e normativi)

- ® ISO9001:2008 §§ 6.3, 7.5
- ® ISO 9000:2005

## 3 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Acronimo	Definizione
CNT_DID	Centro servizi - Organizzazione della didattica
CNT_DIR	Centro servizi - Direzione
CNT_SA	Centro servizi - Segreteria amministrativa
CNT_SI	Centro servizi - Sistema informativo e servizi on-line
R_DOC	Responsabile Servizi documentazione didattica
R_LAB	Responsabile Servizi laboratorio didattico
R_LOG	Responsabile Servizi logistici e audiovisivi
R_SSD	Responsabile Servizio Specialistico per la didattica (Capo Servizio)
R_SGQ	Responsabile Sistema Gestione per la Qualità (Area)
RPP	Responsabile Procedimento di Pubblicazione
RQ	Responsabile Qualità di Struttura
SET_COM	<i>Settore Comunicazione e relazioni esterne</i>
SET_SITA	<i>Settore Informatico e telecomunicazioni di Ateneo</i>
SET_TEC	<i>Settore Tecnico</i>
SET_VIG	<i>Settore Vigilanza e Logistica</i>

REV.	DATA DI EMISSIONE	VARIAZIONI RISPETTO ALLA REVISIONE PRECEDENTE
1	17.2.2014	Revisione ESSE3
0	17.6.2011	prima emissione

REDAZIONE:  
R\_SGQ

REVISIONE:  
RQ

VALIDAZIONE:  
DIR

PAGINE:  
1 di 6

#### 4 PROCEDURA

Elementi in ingresso	Registrazioni	Procedura documentata
Orario delle lezioni		PSQ_SER4 "Orario delle lezioni"
Richieste di accesso ai servizi		

Elementi in uscita	Registrazioni	Procedura documentata
Erogazione dei servizi		

##### Servizi logistici e audiovisivi

Indicatore	Valore di accettazione	Responsabilità diretta	Contributo diretto
% di apertura effettiva di sportello	95%	R_SSD/R_LOG	CNT_DIR
% servizi ad accesso multicanale	100%	SET_SITA	
% accessibilità dei servizi on-line	99%	SET_SITA	
Tempo di risposta alle richieste e-mail	<= 2 giorni	R_SSD/R_LOG	CNT_DIR
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	prima applicazione	CNT_DIR	CNT_DIR
% di disponibilità di informazioni sui servizi	100%	SET_COM	RPP
% di disponibilità di informazioni sui servizi in lingua inglese	100%	SET_COM	RPP
% risposte positive di customer satisfaction	prima applicazione	R_SSD/R_LOG	CNT_DIR

##### Servizi di laboratorio didattico

Indicatore	Valore di accettazione	Responsabilità diretta	Contributo diretto
% di apertura effettiva di sportello	95%	R_SSD/R_LAB	CNT_DIR
% servizi ad accesso multicanale	100%	SET_SITA	
% accessibilità dei servizi on-line	99%	SET_SITA	
Tempo di risposta alle richieste e-mail	<= 2 giorni	R_SSD/R_LAB	CNT_DIR
% disponibilità di laboratori didattici	95%	R_LAB	CNT_DIR
Ore utente/settimanali	>= 1 ora	R_LAB	CNT_DIR
% occupazione laboratori (periodi didattici)	<= 100%	R_LAB	CNT_DIR
% di disponibilità di informazioni sui servizi	100%	SET_COM	RPP
% di disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)	100%	SET_COM	RPP

% di risposte positive di customer satisfaction	prima applicazione	R_SSD/R_LAB	CNT_DIR
---	--------------------	-------------	---------

### Servizi di documentazione e informazione

Indicatore	Valore di accettazione	Responsabilità diretta	Contributo diretto
% di apertura effettiva di sportello	95%	R_SSD/R_DOC	CNT_DIR
% servizi ad accesso multicanale	100%	SET_SITA	
% accessibilità dei servizi on-line	99%	SET_SITA	
Tempo di risposta alle richieste e-mail	<= 2 giorni	R_SSD/R_DOC	CNT_DIR
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	100%	R_SSD/R_DOC	INTERFACCE
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	100%	R_SSD/R_DOC	INTERFACCE
% insegnamenti con materiali didattici on-line	prima applicazione	R_SSD/R_DOC	INTERFACCE
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	prima applicazione	R_SSD/R_DOC	INTERFACCE
% disponibilità help-desk per servizi on-line	prima applicazione	CNT_SI	SET_SITA
% up-time servizi di informazione on-line	prima applicazione	CNT_SI	SET_SITA
Tempo di rilevazione incidente informatico	prima applicazione	CNT_SI	SET_SITA
Tempo di ripristino dei servizi	prima applicazione	CNT_SI	SET_SITA
% Security alarm	prima applicazione	CNT_SI	SET_SITA
% di disponibilità di informazioni on-line sui servizi	100%	SET_COM	RPP
% di disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)	100%	SET_COM	RPP
% di risposte positive di customer satisfaction	prima applicazione	R_SSD/R_DOC	CNT_DIR

Per maggiori approfondimenti e per la misura degli indicatori, vedi documento controllato REG\_8\_2\_A "Standard di qualità".

#### 4.1 GESTIONE DELLE RISORSE

**Descrizione** La gestione delle risorse necessarie all'erogazione (aule, laboratori e biblioteche) avviene secondo principi di efficienza ed economicità che ne assicurino l'utilizzo ottimale mantenendo adeguati livelli di servizio.

I servizi di supporto alla didattica frontale sono erogati attraverso l'impiego di risorse, in termini di infrastrutture, attrezzature audiovisive, postazioni informatiche, strumentazione e documentazione didattica (libri, dispense, fotocopie):

- Logistica e audiovisivi: R\_LOG coordina la gestione di aule e attrezzature audiovisive seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.2 "Gestione plessi didattici"**;
- Laboratorio didattico: R\_LAB coordina la gestione dei laboratori didattici, seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.3 "Gestione laboratori didattici"**;
- Documentazione didattica: R\_DOC coordina la gestione delle risorse bibliotecarie per l'erogazione dei servizi di documentazione didattica, seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.4 "Gestione risorse documentali"**.

**Output** REG\_6\_3\_A Modulo di manutenzione

**Interfacce** SET\_VIG collabora alla gestione dei plessi didattici

SET\_TEC esegue le attività di manutenzione dei plessi didattici

#### 4.2 ACCESSO AI SERVIZI

**Descrizione** L'autorizzazione di accesso ai servizi avviene in seguito alla formalizzazione del rapporto amministrativo con l'Ateneo e può essere diversificato rispetto alle tipologie di servizio e di utenza, seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.1 "Accesso ai servizi"**.

Le informazioni di accesso sono descritte on-line ed includono:

- modalità di accesso (per tipologia di utenti e di servizi)
- i canali di inoltro della prenotazione (ove previsto)
- eventuali modalità specifiche per particolari categorie di utenti (es.: studenti disabili, studenti stranieri, studenti lavoratori, ecc.)
- la modulistica in uso
- eventuale documentazione da allegare
- tempistica (date di interesse, tempi di risposta)
- modalità di reclamo
- la struttura tecnico-amministrativa di riferimento
- fasce orario di accesso in presenza

RPP verifica la completezza e l'aggiornamento delle informazioni di accesso e della modulistica on-line.

**Output** Informazioni di accesso ai servizi e modulistica on-line.

**Interfacce**

### 4.3 EROGAZIONE DEI SERVIZI

**Descrizione** I servizi di supporto alla didattica frontale sono erogati nelle modalità seguenti:

- Logistica e audiovisivi: R\_LOG coordina l'erogazione dei servizi logistici e audiovisivi seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.5 "Erogazione dei servizi logistici e audiovisivi"**;
- Laboratorio didattico: R\_LAB coordina l'erogazione dei servizi di laboratorio didattico, seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.6 "Erogazione dei servizi di laboratorio didattico"**;
- Documentazione didattica: R\_DOC coordina l'erogazione dei servizi di documentazione didattica, seguendo le istruzioni operative contenute nel documento controllato **IO\_SER5.7 "Erogazione dei servizi di documentazione e di informazione"**.

**Output**

**Interfacce**

### 4.4 RECUPERO DEL SERVIZIO

**Descrizione** R\_STUD, nel caso in cui si presentino condizioni che impediscono l'erogazione conforme del servizio, attiva il recupero del servizio attraverso l'applicazione della procedura documentata **PSQ-DIR3 "Gestione NC/AC/AP"**.

**Output**

**Interfacce**

## 5 RESPONSABILITÀ E STAKEHOLDER

	STAKEHOLDER		
Process owner	Interfacce (Ingresso)	Interfacce (Uscita)	Utenti
R_LOG	SET_VIG		Studenti
R_LAB	SET_TEC		Docenti
R_DOC	SET_SITA		

Sottoprocessi	R_SSD, CNT_DIR	R_LAB, R_LOG, R_DOC	RQ	RPP	SET_VIG, SET_TEC
<b>1 GESTIONE DELLE RISORSE</b>	C	R			C
<b>2 ACCESSO AI SERVIZI</b>	C	R		C	C
<b>3 EROGAZIONE DEI SERVIZI</b>	C	R			C
<b>4 RECUPERO DEL SERVIZIO</b>	C	R	C		C

### Legenda

R = responsabile

C = collabora

I = informato