



Elenco delle Facoltà / Corsi di Studio	Anno Accademico	Data
Economia Ingegneria Lettere e Filosofia	2011/2012 (dati relativi all'a.a. 10/11)	13 ottobre 2011

Documenti collegati	Fonte
Piano della Performance	www.unipr.it/sites/www.unipr.it/files/doc_ufficiali/PIANO_PERFORMANCE_2011-2013.pdf
Rapporto 2009 - Nucleo di Valutazione	nucleo.unipr.it/nucleo/upload/1301902166-documenti-1.pdf

Partecipanti	Struttura di afferenza (ruolo SGQ)
Barbara PANCIROLI	Dirigente IV Area (RDD)
Cristiana GANDINI	Segreteria Ingegneria (SEG_RQ)
Emilio IORI	CEDI (R_SGQ)
Gisella AIMI	Segreteria Lettere (SEG_RQ)
Giuseppina TROIANO	Presidenza Economia (PRES_RQ)
Katia TONDELLI	Presidenza Lettere (RQ)
Maria Antonietta MARAZZI	CSIBE (CNT_RQ)
Marina CORRADINI	Segreteria Ingegneria (R_STUD)
Michele BERTANI	Presidenza Ingegneria (SEG_PRES)
Roberta COPELLI	Presidenza Lettere (PRES_RQ)
Simona FERRARI	Segreteria Economia (SEG_RQ)
Tiziana INCERTI VALLI	Presidenza Economia (SEG_PRES)

Redazione documento	Stato	Data
Emilio IORI, Katia TONDELLI, Michele BERTANI, Pietro CAMPOLONGO, Maria Antonietta MARAZZI, Simona FERRARI, Giuseppina TROIANO, Gisella AIMI, Cristiana GANDINI, Roberta COPELLI	definitivo	21 novembre 2011

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
0 del 30.6.2011	R_SGQ	SET_STUD, SEG_PRES, CNT_DIR	RDD	RDD	1 di 25

INDICE

1	ELEMENTI IN INGRESSO	3
1.1	PIANO DELLA PERFORMANCE	3
1.2	RAPPORTO NUCLEO DI VALUTAZIONE	3
1.3	ANALISI DEGLI AUDIT INTERNI	3
1.4	ANALISI DEGLI AUDIT DI TERZE PARTI	4
1.5	INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION	4
1.5.1	OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE	5
1.5.1.1	Facoltà di Economia	5
1.5.1.2	Facoltà di Ingegneria	5
1.5.1.3	Facoltà di Lettere e Filosofia	6
1.5.2	INDAGINE 2010 DEL CONSORZIO ALMALAUREA SUGLI STUDENTI LAUREATI	7
1.5.2.1	Facoltà di Economia	7
1.5.2.2	Facoltà di Ingegneria	7
1.5.2.3	Facoltà di Lettere e Filosofia	9
1.5.3	DOCENTI	9
1.5.3.1	Facoltà di Lettere e Filosofia	9
1.5.3.2	Facoltà di Ingegneria	10
1.6	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	11
1.7	STANDARD DI EROGAZIONE	12
1.7.1	MISURAZIONE	12
1.7.2	MODELLO DI QUALITÀ EFFETTIVA	12
1.7.2.1	Facoltà di Economia	12
1.7.2.2	Facoltà di Ingegneria	14
1.7.2.3	Facoltà di Lettere e Filosofia	15
1.8	STATO DELLE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	16
1.9	STATO DELLE RISORSE	17
1.9.1	FACOLTÀ DI ECONOMIA	17
1.9.2	FACOLTÀ DI INGEGNERIA	19
1.9.3	FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA	21
2	ELEMENTI IN USCITA	24
2.1	REVISIONE OBIETTIVI	24
2.2	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	24
2.3	PIANO DI FORMAZIONE	24
2.4	FABBISOGNO DI RISORSE	24
2.4.1	FACOLTÀ DI ECONOMIA	24
2.4.2	FACOLTÀ DI INGEGNERIA	25
2.4.3	FACOLTÀ DI LETTERE E FILOSOFIA	25

Premessa

Nell'attuazione del sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici di Ateneo, attualmente in corso di realizzazione¹ e previsto nel Piano della Performance 2011-2013², il riesame del sistema e dei servizi costituisce una fase imprescindibile per il miglioramento continuo. Tuttavia, per evitare che si riduca ad un ennesimo adempimento formale, ancorchè volontario e non prescrittivo (se non ai fini della certificazione di qualità), è opportuno collocare tale attività nell'azione amministrativa e, di conseguenza, posizionare il documento di riesame all'interno dell'Ateneo. Occorre inoltre considerare lo stato attuale dei servizi, i cambiamenti organizzativi in corso determinati dal nuovo Statuto di Ateneo e l'attuazione del ciclo di gestione della Performance.

Questo riesame assume pertanto un carattere sperimentale e innovativo da diversi punti di vista:

- è il primo riesame del "sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici", che considera - cioè - i servizi didattici di supporto alle Facoltà/Corsi di Studi in una prospettiva unitaria (in questa fase limitatamente ai servizi erogati dalle Segreterie di Presidenza, Segreterie Studenti e Centri di servizi didattici delle Facoltà di Economia, Ingegneria, Lettere e Filosofia);
- valuta la standardizzazione, non trascurando comunque le specificità locali, dei processi di gestione e di erogazione delle diverse Facoltà;
- tenta di proporre un raccordo - nell'ambito delle attività di realizzazione del sistema di gestione per la qualità - con il ciclo di gestione della performance, che prevede - tra le altre - le attività di definizione degli obiettivi delle strutture e la redazione della Relazione della Performance;

Nonostante il suo carattere sperimentale, questa relazione di riesame dovrebbe essere vista in modo organico ad una prossima Relazione della Performance e come contributo allo sviluppo di un'approccio orientato al raggiungimento di risultati di valore per i portatori di interesse, in primo luogo gli studenti: in questo modo la certificazione di qualità dei servizi può assumere pieno significato.

1 ELEMENTI IN INGRESSO

1.1 Piano della Performance

Tra gli obiettivi che il Piano della Performance 2011-2013 ha individuato per l'Area Didattica, i seguenti sono pertinenti al presente documento:

- miglioramento delle attività della segreteria studenti
- certificazione ISO9011 delle strutture didattiche

Di fatto, sia per l'approccio integrato ai servizi didattici ma anche in relazione al carattere sperimentale dello stesso Piano della Performance, tali obiettivi sono inclusi negli obiettivi del Progetto Qualità.

1.2 Rapporto Nucleo di Valutazione

Nel Cap. 7 "La struttura delle attività amministrative di Ateneo" del Rapporto 2009 del Nucleo di Valutazione si riconosce il valore del progetto di certificazione di qualità delle strutture tecnico-amministrative e l'opportunità di:

- una revisione dei processi organizzativi finalizzata all'efficienza;
- un potenziamento del sistema informativo e la riorganizzazione delle strutture amministrative centrali e periferiche come precondizioni al sistema di valutazione, legato a risultati e indicatori, previsto dalle disposizioni legislative³.

1.3 Analisi degli audit interni

In sintesi, le risultanze degli audit interni sono le seguenti⁴:

¹ http://new.cedi.unipr.it/progetto_qualita

² http://www.unipr.it/sites/www.unipr.it/files/doc_ufficiali/PIANO_PERFORMANCE_2011-2013.pdf

³ D.Lgs. 150/09 e successive circolari

⁴ I rapporti di audit sono consultabili on-line all'indirizzo <http://new.cedi.unipr.it/node/748>

- buona conoscenza del sistema di gestione per la qualità (nozioni generali e attuazione);
- buona attuazione dei processi di erogazione;
- non conformità (n. 1): necessità di migliorare e standardizzare le pagine web delle singole facoltà;
- non conformità (n. 2): necessità di definire l'organigramma della qualità;
- non conformità (n. 3): necessità di completare le misurazioni degli indicatori in modalità "integrata";
- non conformità (n. 4): necessità di migliorare la gestione delle registrazioni/modulistica in uso.

La gestione delle non conformità avviene nelle modalità descritte da apposita procedura documentata⁵.

1.4 Analisi degli audit di terze parti

Gli audit di terze parti - condotte dall'ente di certificazione Bureau Veritas - ancorchè relative ai sistemi di gestione per la qualità delle singole strutture tecnico-amministrative già certificate al momento di avvio del Progetto Qualità, costituiscono un bagaglio di informazioni ancora utili, che comunque vengono confermate dalle risultanze emerse dai recenti audit interni:

- gestire in modo uniforme e puntuale gli interventi formativi, nonchè le registrazioni nelle schede del personale
- aggiornare contenuti e modalità di rilevazione della customer satisfaction
- migliorare la gestione delle non conformità, soprattutto con il coinvolgimento coordinato delle strutture coinvolte
- migliorare l'attività di riesame
- analizzare gli indicatori utilizzati, in particolare rispetto ai trend temporali ed alla effettiva possibilità di controllo da parte delle strutture certificate
- migliorare la comunicazione interna
- descrivere più chiaramente responsabilità e tempistiche delle procedure
- migliorare la reperibilità delle informazioni/registrazioni

1.5 Indagini di customer satisfaction

Al momento non è ancora stata effettuata una mappatura esaustiva degli stakeholder nè, tantomeno avviato un processo di coinvolgimento sistemico nelle scelte gestionali. Pertanto, si fa riferimento alle indagini "istituzionali" di customer satisfaction sullo stakeholder principale, lo studente, relativamente al solo ambito dei servizi didattici attualmente inclusi nel sistema. Le fonti consultate sono::

- opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche (a.a. 10/11)⁶
- XIII indagine AlmaLaurea (2011) - Profilo dei laureati 2010⁷

Inoltre, in sede di audit interno e in altri momenti di programmazione nelle singole strutture, sono state raccolte osservazioni da parte del personale tecnico-amministrativo.

Le Facoltà di Lettere e Filosofia e di Ingegneria hanno anche effettuato un'indagine di soddisfazione dei Docenti in merito ai servizi erogati dalla Segreteria di Presidenza.

⁵ <http://new.cedi.unipr.it/node/829>

⁶ fonti: Nucleo di Valutazione: Rapporto 2009 - aprile 2011; Rapporto 2008 - marzo 2010

⁷ fonte: www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2010/

1.5.1 Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche

1.5.1.1 Facoltà di Economia

Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche	Facoltà di Economia		Totale Ateneo	
	SI	NO	SI	NO
Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?	69%	29%	71%	28%
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati ⁸ ?	28%	10% ⁹	35%	14%
Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio della materia?	75%	22%	77%	21%
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedio e finali) è accettabile?	74%	23%	70%	28%
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	87%	12%	89%	10%

1.5.1.2 Facoltà di Ingegneria

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	Facoltà di Ingegneria		Totale Ateneo	
	SI	NO	SI	NO
Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?	80%	19%	71%	28%
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati ¹⁰ ?	47%	13% ¹¹	35%	14%
Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio	70%	28%	77%	21%

⁸ tenuto conto delle risposte nei casi in cui siano previste attività integrative

⁹ non previste = 52%

¹⁰ tenuto conto delle risposte nei casi in cui siano previste attività integrative

¹¹ non previste = 34%

della materia?				
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedio e finali) è accettabile?	66%	32%	70%	28%
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	87%	12%	89%	10%

1.5.1.3 Facoltà di Lettere e Filosofia

Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche	Facoltà di Lettere e Filosofia		Totale Ateneo	
	SI	NO	SI	NO
Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?	69%	29%	71%	28%
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati ¹² ?	28%	6% ¹³	35%	14%
Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio della materia?	88%	10%	77%	21%
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedio e finali) è accettabile?	63%	35%	70%	28%
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	92%	7%	89%	10%

¹² tenuto conto delle risposte nei casi in cui siano previste attività integrative

¹³ non previste = 57%

1.5.2 Indagine 2010 del Consorzio AlmaLaurea sugli studenti laureati

1.5.2.1 Facoltà di Economia

La XIII indagine del Consorzio AlmaLaurea conferma un grado di soddisfazione rispetto alle aule superiore alla media nazionale delle Facoltà di Economia ed alla media di Ateneo.

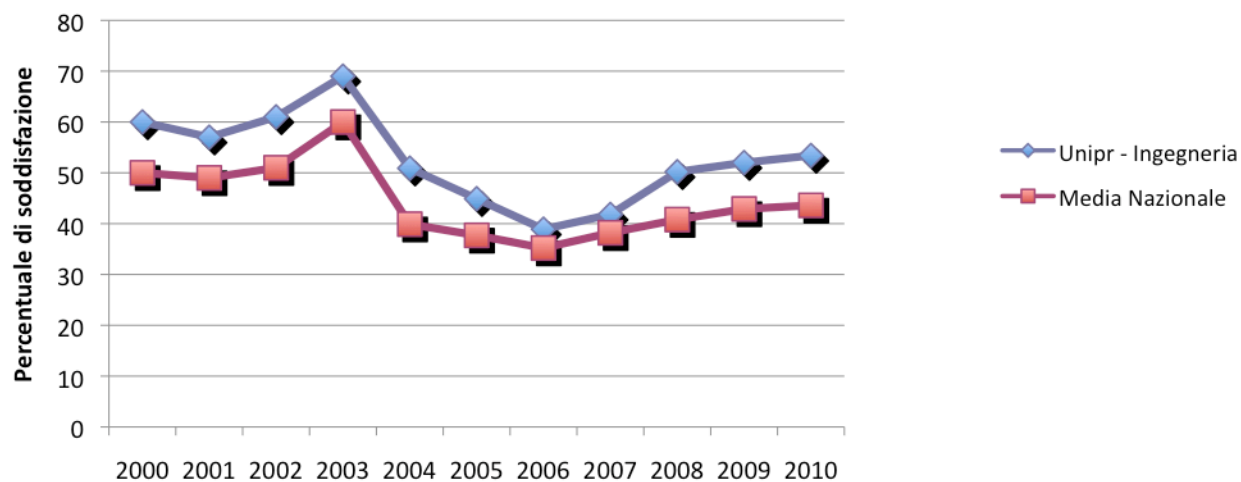
	Economia	Media nazionale (Economia)	Ateneo	Media nazionale (atenei)
Valutazione postazioni informatiche				
Erano presenti ed in numero adeguato	39,54%	47,7%	38,9%	36,7%
Erano presenti, ma in numero inadeguato	42,2%	41,5%	48,6%	45,6%
Valutazione aule				
sempre o quasi sempre adeguate; spesso adeguate	87,4%	81,7	76,3	70,7%
Valutazione biblioteche				
decisamente positiva	44,5%	35,4%	31,9%	30,8%
abbastanza positiva	45,5%	49,9%	49,6%	49,7%

1.5.2.2 Facoltà di Ingegneria

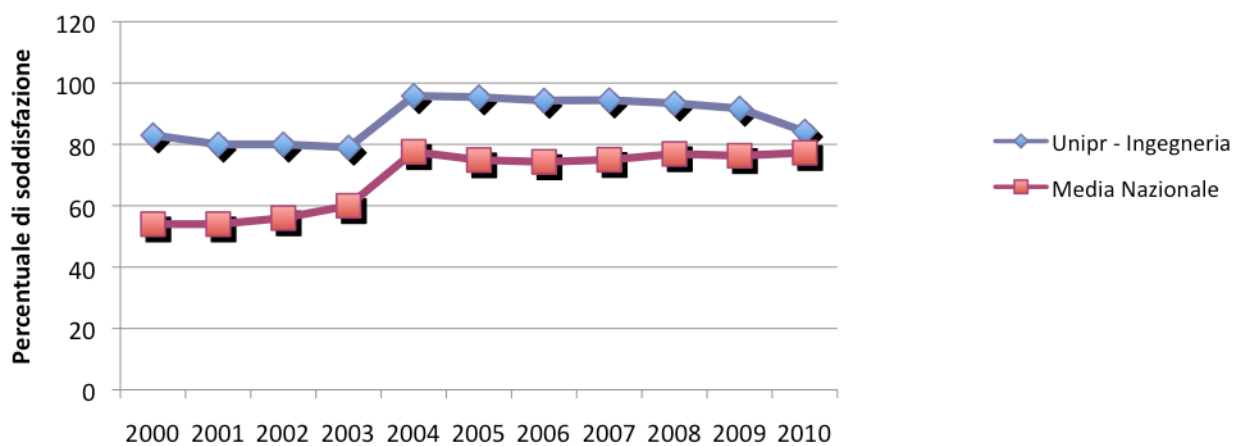
La XIII indagine del Consorzio AlmaLaurea conferma un grado di soddisfazione rispetto ad aule e Laboratori didattici superiore alla media nazionale delle Facoltà di Ingegneria ed alla media di Ateneo.

	Ingegneria	Media nazionale (Ingegneria)	Ateneo	Media nazionale (atenei)
Valutazione postazioni informatiche				
Erano presenti ed in numero adeguato	53,4%	42,6%	38,9%	36,7%
Erano presenti, ma in numero inadeguato	44,4%	49,6%	48,6%	45,6%
Valutazione aule				
sempre o quasi sempre adeguate; spesso adeguate	84,2%	75,9	76,3	70,7%
Valutazione biblioteche				
decisamente positiva	23,0%	30,6%	31,9%	30,8%
abbastanza positiva	52,4%	50,6%	49,6%	49,7%

LABORATORI



AULE



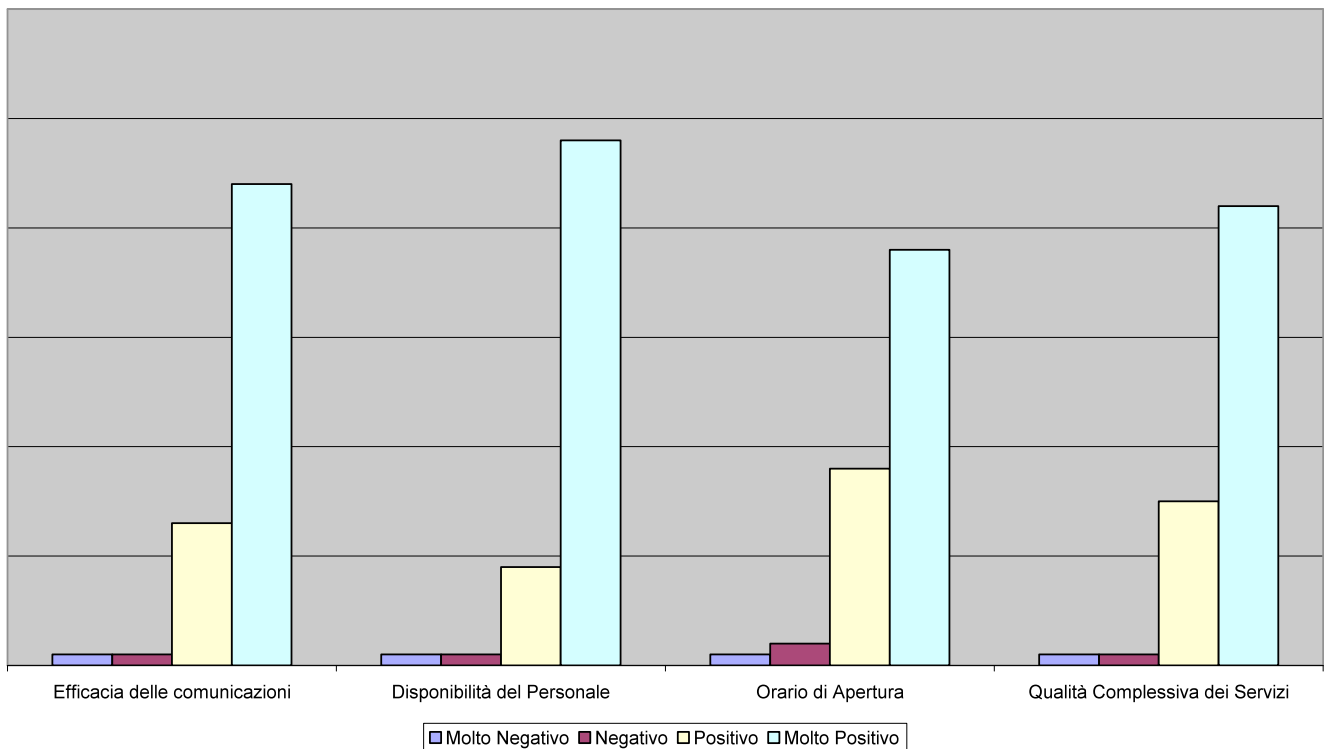
1.5.2.3 Facoltà di Lettere e Filosofia

	Lettere e Filosofia	Media Nazionale (Lettere)	Ateneo	Media Nazionale (Atenei)
Valutazione delle postazioni informatiche				
erano presenti e in numero adeguato	22,9%	31,1%	38,9%	36,7%
erano presenti, ma in numero inadeguato	59,4%	47,5%	48,6%	45,6%
Valutazione delle aule				
sempre o quasi sempre adeguate; spesso adeguate	74,7%	66,2%	76,3%	70,7%
Valutazione delle biblioteche				
decisamente positiva	30,5%	32,5%	31,9%	30,8%
abbastanza positiva	56,4%	53,0%	49,6%	49,7%

1.5.3 Docenti

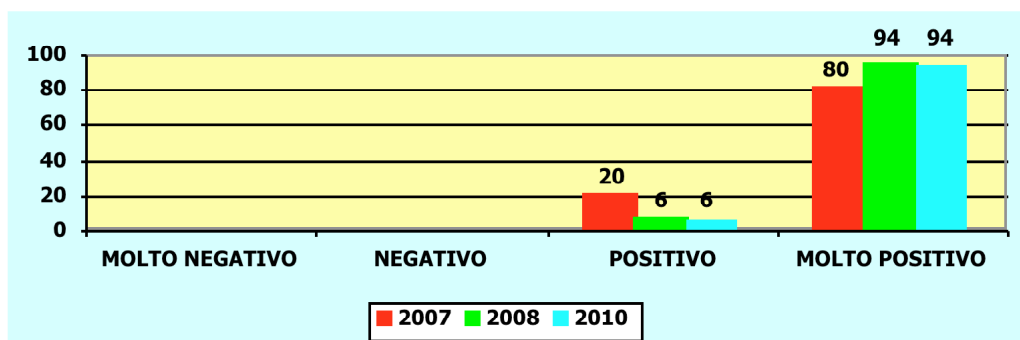
1.5.3.1 Facoltà di Lettere e Filosofia

Risultati Questionario Soddisfazione Docenti

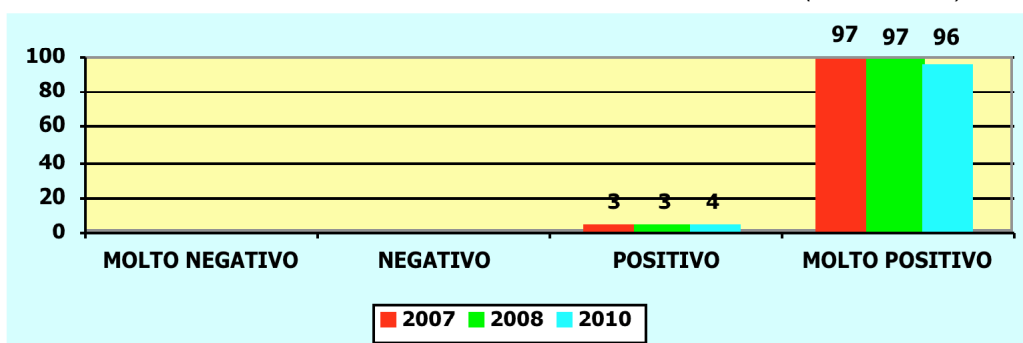


1.5.3.2 Facoltà di Ingegneria

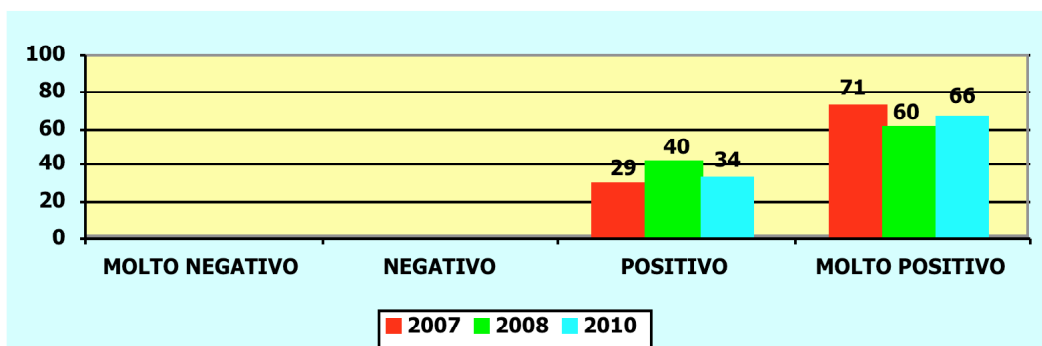
EFFICACIA DELLE COMUNICAZIONI INTERNE (risultati in %)



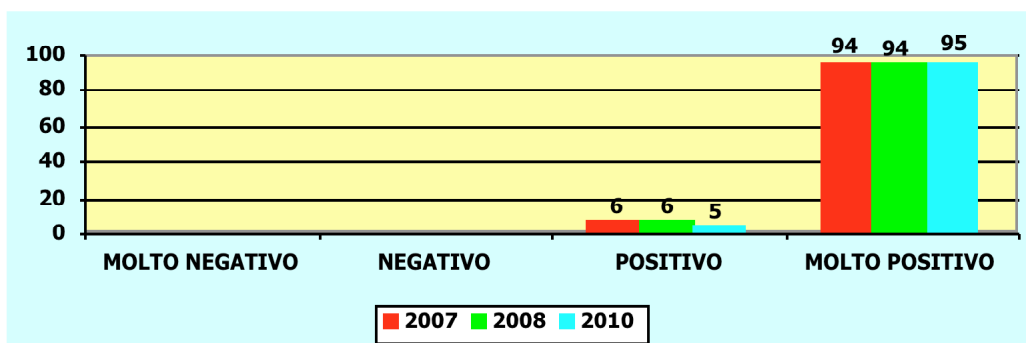
DISPONIBILITA' DEL PERSONALE DELLA PRESIDENZA (risultati in %)



ORARIO DI APERTURA DELLA PRESIDENZA (risultati in %)



QUALITA' COMPLESSIVA DEI SERVIZI EROGATI DALLA PRESIDENZA (risultati in %)



1.6 Grado di raggiungimento degli obiettivi

In fase di prima attuazione del Piano della Performance, il grado di raggiungimento degli obiettivi può coincidere con lo stato di avanzamento del Progetto Qualità, per la misura del quale si può fare riferimento al piano di gestione pubblicato on-line¹⁴, in particolare:

Obiettivi	Obiettivi di progetto	Struttura attività	Percentuale di completamento
Miglioramento servizi di segreteria studenti	Modello di qualità effettiva dei servizi	Progettazione SGQ	90%
Certificazione ISO9001 delle strutture didattiche	Certificazione ISO9001 "sistema integrato"	Attuazione prototipo (Economia, Ingegneria, Lettere e Filosofia)	99%
		Estensioni (altre Facoltà)	0%
Grado di avanzamento del Progetto (termine: luglio 2012)			68%

¹⁴ <http://new.cedi.unipr.it/node/838>

1.7 Standard di erogazione

1.7.1 Misurazione

La misurazione degli indicatori che descrivono gli standard di erogazione non è stata completata, e determina - secondo quanto è stato rilevato in sede di audit interno - l'apertura di una non conformità.

1.7.2 Modello di qualità effettiva

Il modello di qualità effettiva, adottato in via sperimentale, individua indicatori di misura per ogni dimensione di qualità: in particolare, nella dimensione "Efficacia" si considerano anche gli indicatori di erogazione - differenziati per servizi.

Dimensioni di qualità effettiva	Indicatore	Valore di accettazione	MISURA
ACCESSIBILITÀ	% apertura effettiva di sportello	95%	95%
	% servizi ad accesso multicanale	100%	88%
	% accessibilità dei servizi on-line	99%	97%
TEMPESTIVITÀ	Tempo di risposta alle richieste e-mail	<= 2 giorni	2 giorni
TRASPARENZA	% disponibilità informazioni on-line sui servizi	prima applicazione	68%
	% disponibilità informazioni on-line sui servizi (in inglese)	prima applicazione	0%
EFFICACIA	Indicatori di erogazione		
	Numero di non conformità / anno	prima applicazione	4
	% risposte positive di customer satisfaction	prima applicazione	

1.7.2.1 Facoltà di Economia

Indicatore di erogazione	Valore di accettazione	MISURA
Pubblicazione del Manifesto degli Studi di Facoltà rispetto alla data di emanazione dal Senato Accademico	non superiore a 2 giorni	2 gg
Tempo di registrazione del piano di studio	non superiore a 45 gg. dall'acquisizione della delibera CdS	n.a.
Tempo di immatricolazione	non superiore a 30 gg. dall'acquisizione documentazione utente	15 gg
Tempo di attivazione credenziali	non superiore a 48 ore dall'assegnazione della matricola	n.a.
Pubblicazione orario provvisorio delle lezioni prima dell'inizio del periodo didattico	non inferiore a 5 giorni lavorativi	5 gg
Pubblicazione dell'orario definitivo dall'inizio del periodo didattico	non superiore a 3 settimane	3 settimane
% insegnamenti allocati in aule di capienza inferiore agli iscritti	0	0
% sovrapposizione di insegnamenti fondamentali (per CdS)	0	0
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	prima applicazione	95%
% disponibilità di laboratori didattici	95%	n.a.
Ore utente/settimanali	almeno 1 ora	n.a.
% occupazione laboratori (periodi didattici)	non superiore a 100%	n.a.
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	100%	90%
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	100%	90%
% insegnamenti con materiali didattici on-line	prima applicazione	100%

Indicatore	Valore di accettazione	MISURA
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	prima applicazione	n.a.
% disponibilità help-desk per servizi on-line	prima applicazione	89%
% up-time servizi di informazione on-line	non inferiore a 99%	n.a.
Tempo di rilevazione incidente informatico	prima applicazione	n.a.
Tempo di ripristino dei servizi	prima applicazione	n.a.
% Security alarm	prima applicazione	2
Tempo di conclusione del procedimento	vedi sotto	
Tempo di verbalizzazione dalla data di verbale	non superiore a 45 giorni	30 gg
Tempo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	non inferiore a 30 giorni	35 gg
Tempo di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	non superiore a 18 mesi	8 mesi
Numero di accessi on-line al servizio di segnalazione reclami e non conformità / totale segnalazioni	prima applicazione	n.a.
Percentuale di risposta alle segnalazioni di non conformità	100%	n.a.

Procedimento amministrativo	Tempo massimo di conclusione (valore di accettazione)	MISURA
Ammissione studenti stranieri	90 gg. dal momento dell'acquisizione della domanda salvo accertamento della validità dei titoli e previa deliberazione degli Organi Accademici	20 gg
Ammissione o iscrizione di soggetti che hanno conseguito titoli di studio all'estero	60 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria	20 gg
Passaggio ad altro corso di laurea o di diploma	60 gg. dall'acquisizione delle delibere degli Organi competenti	7 gg
Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma	30 gg. dall'acquisizione delle deliberazioni dei CdS. I CdS sono tenuti a deliberare entro 45 gg. dalla istanza dell'interessato	51 gg
Iscrizione di studenti a corsi singoli	30 giorni dall'acquisizione della documentazione necessaria	5 gg
Rilascio certificati	15 gg. dalla acquisizione della domanda fatta salva la regolarizzazione della carriera dello studente	2 gg
Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei	90 gg. dall'acquisizione dei dati da parte degli Atenei di provenienza e previe deliberazioni dei competenti CdS da adottarsi entro 45 giorni	57 gg
Decadenza dalla qualità di studente	60 gg. dalla verifica dell'avvenuto accertamento	60 gg

1.7.2.2 Facoltà di Ingegneria

Indicatore	Valore di accettazione	MISURA
Publicazione del Manifesto degli Studi di Facoltà rispetto alla data di emanazione dal Senato Accademico	non superiore a 2 giorni	1 gg
Tempo di registrazione del piano di studio	non superiore a 45 gg. dall'acquisizione della delibera CdS	15 gg
Tempo di immatricolazione	non superiore a 30 gg. dall'acquisizione documentazione utente	5 gg
Tempo di attivazione credenziali	non superiore a 48 ore dall'assegnazione della matricola	n.a.
Publicazione orario provvisorio delle lezioni prima dell'inizio del periodo didattico	non inferiore a 5 giorni lavorativi	5 gg
Publicazione dell'orario definitivo dall'inizio del periodo didattico	non superiore a 3 settimane	3 settimane
% insegnamenti allocati in aule di capienza inferiore agli iscritti	0	0
% sovrapposizione di insegnamenti fondamentali (per CdS)	0	0
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	prima applicazione	100%
% disponibilità di laboratori didattici	95%	67%
Ore utente/settimanali	almeno 1 ora	0,8
% occupazione laboratori (periodi didattici)	non superiore a 100%	120%
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	100%	100%
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	100%	100%
% insegnamenti con materiali didattici on-line	prima applicazione	40%
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	prima applicazione	18%
% disponibilità help-desk per servizi on-line	prima applicazione	90%
% up-time servizi di informazione on-line	non inferiore a 99%	100%
Tempo di rilevazione incidente informatico	prima applicazione	n.a.
Tempo di ripristino dei servizi	prima applicazione	n.a.
% Security alarm	prima applicazione	0,01%
Tempo di conclusione del procedimento	vedi sotto	
Tempo di verbalizzazione dalla data di verbale	non superiore a 45 giorni	30 gg
Tempo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	non inferiore a 30 giorni	60 gg
Tempo di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	non superiore a 18 mesi	200 gg
Numero di accessi on-line al servizio di segnalazione reclami e non conformità / totale segnalazioni	prima applicazione	n.a.
Percentuale di risposta alle segnalazioni di non conformità	100%	n.a.

Procedimento amministrativo	Tempo massimo di conclusione (valore di accettazione)	MISURA
Ammissione studenti stranieri	90 gg. dal momento dell'acquisizione della domanda salvo accertamento della validità dei titoli e previa deliberazione degli Organi Accademici	immediata
Ammissione o iscrizione di soggetti che hanno conseguito titoli di studio all'estero	60 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria	7 gg
Passaggio ad altro corso di laurea o di diploma	60 gg. dall'acquisizione delle delibere degli Organi competenti	15 gg
Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma	30 gg. dall'acquisizione delle deliberazioni dei CdS. I CdS sono tenuti a deliberare entro 45 gg. dalla istanza dell'interessato	10 gg

Iscrizione di studenti a corsi singoli	30 giorni dall'acquisizione della documentazione necessaria	immediata
Rilascio certificati	15 gg. dalla acquisizione della domanda fatta salva la regolarizzazione della carriera dello studente	immediata (5 gg a mezzo posta)
Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei	90 gg. dall'acquisizione dei dati da parte degli Atenei di provenienza e preve deliberazioni dei competenti CdS da adottarsi entro 45 giorni	15 gg
Decadenza dalla qualità di studente	60 gg. dalla verifica dell'avvenuto accertamento	15 gg

1.7.2.3 Facoltà di Lettere e Filosofia

INDICATORI DI EROGAZIONE

Indicatore	Valore di accettazione	MISURA
Pubblicazione del Manifesto degli Studi di Facoltà rispetto alla data di emanazione dal Senato Accademico	non superiore a 2 giorni	2 gg
Tempo di registrazione del piano di studio	non superiore a 45 gg. dall'acquisizione della delibera CdS	30 gg
Tempo di immatricolazione	non superiore a 30 gg. dall'acquisizione documentazione utente	20 gg
Tempo di attivazione credenziali	non superiore a 48 ore dall'assegnazione della matricola	n.a.
Pubblicazione orario provvisorio delle lezioni prima dell'inizio del periodo didattico	non inferiore a 5 giorni lavorativi	5 gg
Pubblicazione dell'orario definitivo dall'inizio del periodo didattico	non superiore a 3 settimane	3 settimane
% insegnamenti allocati in aule di capienza inferiore agli iscritti	0	0
% sovrapposizione di insegnamenti fondamentali (per CdS)	0	0
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	prima applicazione	100%
% disponibilità di laboratori didattici	95%	n.a.
Ore utente/settimanali	almeno 1 ora	n.a.
% occupazione laboratori (periodi didattici)	non superiore a 100%	n.a.
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	100%	100%
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	100%	n.a.
% insegnamenti con materiali didattici on-line	prima applicazione	n.a.
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	prima applicazione	n.a.
% disponibilità help-desk per servizi on-line	prima applicazione	n.a.
% up-time servizi di informazione on-line	non inferiore a 99%	n.a.
Tempo di rilevazione incidente informatico	prima applicazione	n.a.
Tempo di ripristino dei servizi	prima applicazione	n.a.
% Security alarm	prima applicazione	n.a.
Tempo di conclusione del procedimento	vedi sotto	
Tempo di verbalizzazione dalla data di verbale	non superiore a 45 giorni	30 gg
Tempo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	non inferiore a 30 giorni	60 gg
Tempo di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	non superiore a 18 mesi	200 gg
Numero di accessi on-line al servizio di segnalazione reclami e non conformità / totale segnalazioni	prima applicazione	n.a.
Percentuale di risposta alle segnalazioni di non conformità	100%	n.a.

Procedimento amministrativo	Tempo massimo di conclusione (valore di accettazione)	MISURA
Ammissione studenti stranieri	90 gg. dal momento dell'acquisizione della domanda salvo accertamento della validità dei titoli e previa deliberazione degli Organi Accademici	20 gg
Ammissione o iscrizione di soggetti che hanno conseguito titoli di studio all'estero	60 gg. dall'acquisizione della documentazione necessaria	20 gg
Passaggio ad altro corso di laurea o di diploma	60 gg. dall'acquisizione delle delibere degli Organi competenti	30 gg
Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma	30 gg. dall'acquisizione delle deliberazioni dei CdS. I CdS sono tenuti a deliberare entro 45 gg. dalla istanza dell'interessato	30 gg
Iscrizione di studenti a corsi singoli	30 giorni dall'acquisizione della documentazione necessaria	5 gg
Rilascio certificati	15 gg. dalla acquisizione della domanda fatta salva la regolarizzazione della carriera dello studente	3 gg
Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei	90 gg. dall'acquisizione dei dati da parte degli Atenei di provenienza e previe deliberazioni dei competenti CdS da adottarsi entro 45 giorni	60 gg
Decadenza dalla qualità di studente	60 gg. dalla verifica dell'avvenuto accertamento	15 gg

1.8 Stato delle non conformità, azioni correttive e preventive

#	Non conformità	Stato	Data rilevazione	Data apertura	Data chiusura
1	Pagine web di Facoltà	aperta	8-13.7.2011	13.10.2011	17.11.2011
2	Organigramma qualità	chiusa	8-13.7.2011	13.7.2011	13.8.2011
3	Misurazione indicatori	aperta	8-13.7.2011	13.10.2011	
4	Gestione registrazioni	aperta	8-13.7.2011	13.10.2011	17.11.2011

NC	Titolo	Trattamento immediato	Responsabili	Tempistica
1	Pagine web di facoltà	Pubblicazione portale qualità	Iori	4.10.2011
		Collegamento alla home page di Facoltà	Marchione	17.11.2011
3	Misurazione indicatori	Revisione modello qualità Revisione documentazione di riferimento	Iori Incerti Valli Ferrari Tondelli Copelli	14.10.2011
		Esecuzione delle misurazioni	Troiano	4.11.2011
			Iori	
			Tondelli	
Registrazione delle misurazioni	Iori	7.11.2011		
4	Gestione registrazioni	Revisione modulistica in uso	Ferrari Pellegrini Aimi Troiano Gandini Marazzi	11.11.2011
		Integrazione della modulistica di sistema		
		Redazione		
		Documentazione obsoleta		
		Pubblicazione on-line	Emilio Iori	17.11.2011

Sono in corso le seguenti azioni correttive/preventive:

- integrazione delle home page di facoltà nel sito istituzionale di Ateneo¹⁵
- integrazione della modulistica di sistema con la modulistica di Ateneo¹⁶

1.9 Stato delle risorse

In questo paragrafo vengono analizzate le risorse utilizzate per l'erogazione dei servizi, distinguendo tra risorse umane (personale tecnico-amministrativo e collaboratori non strutturati), infrastrutturali (aule e laboratori), reputazionali e finanziarie.

1.9.1 Facoltà di Economia

In termini quantitativi, il personale tecnico-amministrativo strutturato e non strutturato impiegato per l'erogazione dei servizi di supporto alla didattica dei Corsi di Studio in Economia è il seguente:

Struttura	Cat. EP	Cat. D	Cat. C	Cat. B	Coll. Stud.	Esterno
Capo Settore Studenti	1					
Segreteria Studenti		1	4	2	4-5 / anno	
Presidenza di Facoltà		3	5	3	3 / anno	35 ore/settimanali
CSIBE		3	4	1		70 ore/settimanali

Nelle tabelle seguenti è riportato lo stato delle risorse infrastrutturali:

¹⁵ https://new.cedi.unipr.it/AC_pagine_web

¹⁶ https://new.cedi.unipr.it/AC_modulistica

Laboratorio	Postazioni	Utenti	Anno di acquisto
SALA "MULTIMEDIALE"	42	42	2001
SALA "DIDATTICA"	30	30	2007
WORKSTATIONS	37	37	2005
INTERNET	3	6	2000
STAMPANTI DI RETE	3		2007
FOTOCOPIATRICI	2		2007

Plesso	Aula	Capienza	Previsione rinnovo AV
Sede didattica	A	250	2013
	B	45	2013
	C	70	2013
	D	60	2013
	G	42	2013
	H	36	2013
	I	96	2013
	M	84	2013
	CONGRESSI	250	2013
	LAUREE	120	2013
	MULTIMEDIALE	42	2014
	Sezione "BLU"	25	2013
	Sezione "GIALLA"	25	2013
	Sezione "ROSSA"	30	2013
Sezione "VERDE"	25	2013	
CSIBE	DIDATTICA	30	-
	KEYNES (Aula per convegni)	80	-
Ampliamento	AUDITORIUM	400	2013
	AULA ROSSA 1	280	2013
	AULA ROSSA 2	120	2013
	AULA ROSSA 3	90	2013
	E	90	2013
	F	45	2013
	K1	98	2013
	K2	98	2013
	K5	186	2013
K6	186	2013	

Superficie complessiva	mq.
Aule didattiche	26
<i>Sede didattica</i>	15
<i>CSIBE</i>	1
<i>Ampliamento</i>	10
Posti a sedere	2.823
<i>Aule piccole (posti aula in aule < 70)</i>	405
<i>Aule medie (posti aula in aule >= 70 < 150)</i>	866
<i>Aule grandi (posti aula in aule >= 150)</i>	1.552
Posti studio (escluso biblioteca)	20
Videoproiettori mobili	0
Attrezzature audiovisive per la didattica	52
Computer fissi	26
Notebook in aula	1

1.9.2 Facoltà di Ingegneria

In termini quantitativi, il personale tecnico-amministrativo strutturato e non strutturato impiegato per l'erogazione dei servizi di supporto alla didattica dei Corsi di Studio in Ingegneria è il seguente:

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

Nelle tabelle seguenti è riportato lo stato delle risorse infrastrutturali¹⁷:

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	30	2007
	<i>banchi di misura</i>	14		1994 ÷ 2008
INTERNET		25	25	2003

¹⁷ fonte: Relazione programmatica ed obiettivi operativi CEDI - a.a. 2011/2012 - new.cedi.unipr.it/node/812

Plesso	Aula	Capienza	Previsione rinnovo AV
Sede didattica	A	341	2014
	B	90	2011
	C	81	2014
	D	80	2011
	E	170	2011
	F	189	2011
	G	220	2013
	1	50	2014
	2	50	2012
	3	50	2012
	5	50	2014
	6	50	2011
	7	93	2012
	8	93	2012
	Dis. 1	90	2011
	Dis. 2	90	2011
	Lab. Inf. 1	32	2014
	Lab. Inf. 2	48	2014
	Lab. Inf. 3	40	2014
	Lab. Inf. 4	48	2011
Ampliamento	H	216	2012
	I	112	2012
	L	198	2012
	M	54	-
	N	55	2011
	O	144	2014
	P	216	2012
Sede Scientifica	A/1	143	2012
	A/2	54	2014
	B/1	162	2012
	B/2	18	-
	B/3	32	-
	B/4	40	-
	B/5	20	-
	Lab. Elett.	28	2011
	Workstations 01	32	2011
	Lab. Gest.	24	2014
	Lab. Cad/Cam	32	2013

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
Videoproiettori mobili	5
Attrezzature audiovisive per la didattica	337
Notebook in aula	17

1.9.3 Facoltà di Lettere e Filosofia

In termini quantitativi, il personale tecnico-amministrativo strutturato e non strutturato impiegato per l'erogazione dei servizi di supporto alla didattica dei Corsi di Studio in Lettere e Filosofia è il seguente:

Struttura	Cat. EP	Cat. D	Cat. C	Cat. B	Coll. Stud.	Esterno
Capo Settore Studenti	1					
Segreteria Studenti		2	4	1	1	
Presidenza di Facoltà		2	2	1	4 / anno	12 ore/settimanali

Nelle tabelle seguenti è riportato lo stato delle risorse infrastrutturali:

Aule	Numero posti
Polo Didattico – Via Del Prato – Aula F	248
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula C	112
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula G	112
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula Magna	228
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula B	140
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula A	98
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula D	84
Polo Didattico – Via Del Prato-Aula E	77
Via D'Azeglio – Aula Ferrari	230
Via D'Azeglio – Aula B	ampliamento 120
Via D'Azeglio – Aula A1	95

Via D'Azeglio – Aula C	ampliamento	90
Via D'Azeglio – Aula D	ampliamento	
Via D'Azeglio – Aula E		90
Via D'Azeglio – Aula F	ampliamento	
Via D'Azeglio – Aula H		75
Via D'Azeglio – Aula A2		36
Via D'Azeglio – Aula K1	con Facoltà Economia	98
Via D'Azeglio – Aula K2	con Facoltà Economia	98
Via D'Azeglio – Aula K3	con Facoltà Economia	189
Via D'Azeglio – Aula K4	con Facoltà Economia	189
Via D'Azeglio – Aula X	ampliamento	
Via D'Azeglio – Aula Biblioteca		25
P.le Pilotta – Aula Mulas		60
P.le Pilotta – Aula A		20
P.le Pilotta – Aula B		20
Str. Cavour – Aula		40
Via San Michele – Aula C		60
Via San Michele – Aula D		60
Via San Michele – Aula B		60
Via San Michele – Aula A		35
Via San Michele – Aula E		25
Via San Michele – Aula Magna		130
Via San Michele – Aula F		16
B.go Carissimi – Aula D		45
B.go Carissimi – Aula Magna		98
B.go Carissimi – Aula A		90
B.go Carissimi – Aula C		40
B.go Carissimi – Aula E		40
Casa della Musica 1 – P.le San Francesco	Proprietà del Comune	
Casa della Musica 2 – P.le San Francesco	Proprietà del Comune	
Casa della Musica 3 – P.le San Francesco	Proprietà del Comune	

Laboratori informatici

Riferimenti organizzativi	N° postazioni (in rete)
Biblioteconomia	6
Filosofia/Filologia	25
Storia (Laboratorio)	5
Filologia Classica	11
Aula B – B.go Carissimi	40
Polo Didattico	44
Lingue	25

2 ELEMENTI IN USCITA

2.1 Revisione obiettivi

Come citato in Premessa, gli obiettivi del sistema dei servizi didattici coincidono con gli obiettivi del Progetto Qualità. Dall'analisi di riesame risultano particolarmente importanti le seguenti iniziative:

- procedere con il coinvolgimento delle strutture di interfaccia, attraverso lo sviluppo dei protocolli di servizio e del servizio on-line di inoltra dei reclami;
- estendere l'impiego di strumenti informatici per la gestione dell'orario delle lezioni e dei plessi didattici;
- proseguire con l'attività di standardizzazione delle procedure e della modulistica nelle diverse facoltà;
- rendere maggiormente sostenibile, anche attraverso strumenti informatici, l'attività di misurazione;
- realizzare misure di customer satisfaction maggiormente mirate ai servizi didattici, in accordo con il Nucleo di Valutazione, anche avvalendosi di strumenti web
- sviluppare iniziative di supporto all'e-learning

Si segnala inoltre che il riesame degli obiettivi e l'attività di misurazione dovrebbero collocarsi organicamente all'interno dell'attività cogente di gestione del ciclo della performance.

2.2 Azioni correttive e preventive

Le azioni correttive e preventive in fase di attivazione per l'a.a. 2011/2012 sono:

Azione correttiva/preventiva	Obiettivo	Riferimento
Pagine web di facoltà	Integrazione delle home page di facoltà nel sito istituzionale di Ateneo (raccordo con UniPProject)	https://new.cedi.unipr.it/AC_pagine_web
Modulistica di sistema	Integrazione della modulistica di sistema con la modulistica di Ateneo	https://new.cedi.unipr.it/AC_modulistica

2.3 Piano di formazione

	Attività formativa	Destinatari	Pianificazione
1	Portale Qualità	Responsabili Qualità Economia, Ingegneria, Lettere	7.11. 2011
2	Sistemi di gestione per la qualità	Responsabili qualità delle Facoltà "estensioni"	2012
3	EasyCourse	Economia, Architettura, altre Facoltà "estensioni"	2012

2.4 Fabbisogno di risorse

2.4.1 Facoltà di Economia

Il personale tecnico-amministrativo con mansioni di gestione logistica (n.3 plessi) e di gestione delle attrezzature audiovisive, può assicurare il mantenimento degli standard di servizio solo con l'ausilio di collaboratori esterni.

Il personale tecnico-amministrativo con mansioni di assistenza nei laboratori, di organizzazione della didattica frontale e di sistema informativo garantisce gli standard di servizio con la collaborazione di esterni.

Le difficoltà di gestione determinate dall'utilizzo dei plessi didattici da parte delle Facoltà di Architettura e Scienze Politiche (per un totale di circa 20 ore settimanali) vengono efficacemente affrontate, in fase di programmazione delle attività didattiche, con un'azione di coordinamento del personale tecnico-amministrativo delle Facoltà coinvolte.

2.4.2 Facoltà di Ingegneria

Il personale tecnico-amministrativo con mansioni di gestione logistica (n.3 plessi) e di gestione delle attrezzature audiovisive, può assicurare il mantenimento degli standard di servizio solo con l'ausilio di collaboratori esterni.

Il personale tecnico-amministrativo con mansioni di assistenza nei laboratori, di organizzazione della didattica frontale e a distanza e di sistema informativo è sufficiente per garantire gli standard di servizio.

Le difficoltà di coordinamento e di gestione determinate dall'utilizzo dei plessi didattici da parte delle Facoltà di Architettura, Biologia, Biotecnologie e Farmacia (per un totale di circa 300 ore settimanali) possono essere efficacemente affrontate con l'ausilio di appositi strumenti informatici (EasyCourse + EasyRoom) e con il riesame delle procedure di allocazione delle risorse.

2.4.3 Facoltà di Lettere e Filosofia

Il personale tecnico-amministrativo con mansioni di gestione logistica, delle attrezzature audiovisive, assistenza nei laboratori, organizzazione della didattica frontale e a distanza, e di sistema informativo (n. 7 plessi) può assicurare il mantenimento degli standard di servizio solo con l'ausilio di collaboratori esterni (cooperativa).

Le difficoltà di coordinamento della prenotazione delle aule dei plessi D'Azeglio-Pilotta-Casa della Musica-Via Cavour sono efficacemente affrontate con l'ausilio di appositi strumenti informatici (EasyCourse + Easyroom) e con il riesame delle procedure di allocazione delle risorse.