



Periodo di riferimento

2012

Documenti collegati	Fonte
Piano della Performance	www.unipr.it/sites/www.unipr.it/files/performance_agg_2012_3.pdf
Rapporto 2011 - Nucleo di Valutazione	nucleo.unipr.it/nucleo/upload/1356094097-documenti-1.pdf

Partecipanti	Struttura di afferenza (ruolo SGQ)
Anna Maria PERTA	Dirigente IV Area (RDD)
	Rappresentante CdS Indirizzo Veterinario
	Rappresentante CdS indirizzo Agroalimentare
Palmerino TIRINATO	Segreteria studenti CdS Indirizzo Veterinario
Arnalda GRECO	Segreteria studenti CdS indirizzo Agroalimentare
Mariano PETRILLO	SSD Dipartimento Scienze degli Alimenti
Cinzia TAGLIANI	UAS Area Scientifica
Barbara BERTOLI	UAS Area Medico e Medico-Veterinaria SSD Dipartimento Medicina Veterinaria
Emilio IORI	R_SGQ
Simona FERRARI	RQ_SET_STUD

Redazione documento	Stato	Data
Iori, Ferrari	bozza	8.2.2013

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
1 del 31.1.2013	R_SGQ	Referenti SGQ	DIR		1 di 7

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 SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI	4
1.6	GRADO DI RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI	4
1.7	STANDARD DI EROGAZIONE	5
1.7.1	MISURAZIONE	5
1.7.2	MODELLO DI QUALITÀ EFFETTIVA	5
1.8	STATO DELLE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	6
2	ELEMENTI IN USCITA	7
2.1	PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	7
2.2	AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE	7
2.3	PIANO DI FORMAZIONE	7
2.4	FABBISOGNO DI RISORSE	ERRORE. IL SEGNA LIBRO NON È DEFINITO.

Premessa

L'avvio delle procedure di accreditamento dei Corsi di Studio (Sistema AVA) e la riorganizzazione delle strutture didattiche di Ateneo, entrambe avvenute nella seconda metà del 2012, hanno importanti conseguenze nella certificazione dei servizi didattici: infatti, l'idea di un approccio "integrato" al complesso dei processi di erogazione dei servizi agli studenti durante il loro percorso formativo, che realizzi – cioè – un sistema di gestione della qualità che preveda opportuni meccanismi di interazione tra le strutture tecnico-amministrative coinvolte "nell'erogazione di servizi ai Corsi di Studio", riscontra oggi maggiori opportunità e – nel contempo – maggiore complessità. L'opportunità consiste nel fatto che un sistema di gestione per la qualità dei servizi didattici di Corso di Studio può accrescere la propria maturità se diventa parte integrante delle procedure di Assicurazione della Qualità. La complessità risiede invece nel fatto che le responsabilità di erogazione dei servizi sono maggiormente distribuite tra strutture centrali e strutture dipartimentali, in un processo di riorganizzazione non ancora concluso.

A queste specificità locali dell'Ateneo, è opportuno aggiungere l'incertezza normativa dovuta alla coesistenza di due linee di adempimenti: una determinata dalla gestione del Ciclo della Performance¹, l'altra dall'accREDITAMENTO delle Sedi universitarie e dei Corsi di Studio².

Analogamente a quanto si è verificato nel 2011, anche il presente riesame mantiene un carattere parziale, sperimentale e comunque innovativo:

- è il primo riesame dei servizi contestuale al riesame dei Corsi di Studio previsto dal Sistema AVA, e come tale costituisce il tentativo di realizzarne la sinergia;
- ricerca la standardizzazione, non trascurando comunque le specificità dipartimentali, dei processi di gestione;
- propone un raccordo con il ciclo di gestione della performance, nella misurazione di obiettivi e standard di qualità effettiva;
- dovrebbe essere visto in modo organico alla Relazione della Performance 2012 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.

1 ELEMENTI IN INGRESSO

1.1 Piano della Performance

Tra gli obiettivi che il Piano della Performance 2011-2013 – aggiornamento 2012³ ha individuato per l'Area Didattica, i seguenti sono pertinenti al presente documento:

- miglioramento dei procedimenti amministrativi di segreteria studenti (Progetto ESSE3)
- certificazione ISO9011 delle strutture didattiche

La misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi 2012 è previsto entro il 20.2.2013

1.2 Rapporto Nucleo di Valutazione

Nel Cap. 7 "La struttura delle attività amministrative di Ateneo" del Rapporto 2011 del Nucleo di Valutazione si ribadiscono le opportunità offerte dalla certificazione di qualità dei servizi didattici ed evidenza, tuttavia, l'impatto della riorganizzazione in corso.

1.3 Analisi degli audit interni

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

- buona conoscenza del sistema di gestione per la qualità (nozioni generali e attuazione);
- buona attuazione dei processi di erogazione, tenuto conto della riorganizzazione in corso;

¹ D.Lgs. 150/09 e successive circolari CIViT

² D.Lgs. 19/12 e successivi documenti ANVUR

³ http://www.unipr.it/sites/www.unipr.it/files/performance_agg_2012_3.pdf

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

- non conformità (n. 11): flusso informativo per la registrazione di attivi di carriera

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

1.4 Analisi degli audit di terze parti

Le risultanze principali del precedente audit di certificazione - condotto dall'ente di certificazione Bureau Veritas - ancorchè relativo anche a strutture didattiche disattivate, sono state trattate nel modo seguente:

- gli indicatori relativi agli obiettivi di mantenimento e di miglioramento sono parte integrante del piano della performance, che verranno rendicontati entro il 30.4.2013
- il sistema di misura, incluso le modalità di campionamento, non è ancora entrato a regime
- la procedura operativa relativa alla gestione dei corsi a numero programmato non è ancora stata redatta; tuttavia, per quanto riguarda i CdS di Ingegneria è stata pubblicata un'apposita sezione on-line⁶

1.5 Indagini di soddisfazione degli studenti

Le fonti di rilevazione della soddisfazione degli studenti sono:

- opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche (a.a. 10/11)⁷
- XIII indagine AlmaLaurea (2011) - Profilo dei laureati 2010⁸

In questa fase l'analisi si svolge nell'ambito del riesame dei Corsi di Studio, previsto entro il 28.2.2013.

1.6 Grado di raggiungimento degli obiettivi

La misurazione del grado di raggiungimento degli obiettivi è in fase di elaborazione, finalizzata alla Relazione della Performance 2012. I dati disponibili sono i seguenti:

Obiettivi specifici	Obiettivi operativi	Indicatore	Grado di raggiungimento
Miglioramento qualità dei servizi agli studenti	Certificazione ISO9001 dei servizi didattici	Attuazione del sistema a tutte le Facoltà	L'obiettivo non è stato completamente raggiunto nei termini previsti (luglio 2012) a causa della riorganizzazione delle strutture didattiche
	Progetto ESSE3 ⁹	Redazione Piano di gestione	Entro il 30.6.2012 (raggiunto)
		Completamento 2° ciclo di migrazione dati	Entro il 31.12.2012 (raggiunto)
	Standard di qualità effettiva	Media ponderata = 90%	Misurazione in corso
	Informatizzazione dei servizi di programmazione didattica	% CdS coinvolti in EasyCourse	68% (raggiunto)

Va evidenziato che l'iniziativa di informatizzazione dei servizi di programmazione didattica (orario delle lezioni), avviato con le ex-Presidenze di Facoltà, sta proseguendo ed ampliandosi alle strutture didattiche dipartimentali.

⁵ <http://new.cedi.unipr.it/node/829>

⁶ http://www.cedi.unipr.it/test_ingresso

⁷ fonti: Nucleo di Valutazione: Rapporto 2009 - aprile 2011; Rapporto 2008 - marzo 2010

⁸ fonte: www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2010/

⁹ Sito di riferimento del progetto <http://personale.lea.unipr.it/course/view.php?id=19>

1.7 Attività formative

Nel 2012 sono stati realizzate le seguenti iniziative:

- corso on-line sulla sicurezza sui luoghi di lavoro (dal 4.12.2012)¹⁰,
- corsi di formazione ai k-users ESSE3¹¹,
- corsi di formazione EasyCourse (alle strutture didattiche dipartimentali dei Dipartimenti di Fisica, Matematica, Farmacia, Chimica)

1.8 Standard di erogazione

1.8.1 Misurazione

Le misurazioni previste nel sistema di gestione costituiscono parte integrante dell'attività di rendicontazione della performance, in particolare per quanto riguarda la misurazione degli indicatori che descrivono gli standard di erogazione. La definizione delle modalità operative di misurazione è avvenuta in un'apposita riunione con i responsabili dei servizi¹².

1.8.2 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 2012
ACCESSIBILITÀ	% apertura effettiva di sportello	95%	94%
	% 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	68%	68%
	% disponibilità informazioni on-line sui servizi (in inglese)	68%	
EFFICACIA	Indicatori di erogazione (media ponderata)	90%	
	Numero di non conformità / anno	prima applicazione	
	% risposte positive di customer satisfaction	prima applicazione	

Il modello sarà soggetto a revisione, anche in relazione alle linee guida che eventualmente saranno emanato dall'apposito tavolo tecnico istituito dalla CIVIT per l'individuazione di standard di qualità effettiva nelle Pubbliche Amministrazioni.

¹⁰ Progetto SicurMORE - <http://formazione.unipr.it> - stato di avanzamento al 6.2.2013: 30% sul totale PTA

¹¹ Sito di riferimento del progetto <http://personale.lea.unipr.it/course/view.php?id=19>

¹² Riunione convocata dal Dirigente IV Area il 12.12.2012

1.9 Stato delle non conformità, azioni correttive e preventive

#	Non conformità	Stato	Data rilevazione	Data apertura	Trattamento immediato	Data chiusura
5	Riscaldamento nelle aule Ingegneria	chiuso	23.11.2011	30.11.2011	30.11.2011	6.3.2012
6	Impianto di ventilazione	chiuso	1.3.2012	2.3.2012	1.3.2012	6.3.2012
7	Pubblicazione orario delle lezioni	chiuso	26.9.2012	27.9.2012	27.9.2012	18.10.2012
8	Software didattico	chiuso	17.10.2012	18.10.2012	19.10.2012	13.12.2012
9	Test CISIA	n.a.	13.12.2012	Non sussiste	13.12.2012	
10	Atti di carriera Segreteria Agraria	aperta	6.2.2012	10.2.2013	10.2.2013	
11	Front office Segreteria Economia	aperta	30.1.2012	10.2.2012	nessuno	

Titolo	Riferimento	Note
Siti federati dei Dipartimenti	https://new.cedi.unipr.it/AC_pagine_web	Aggiornamento del 31.1.2013
Modulistica	https://new.cedi.unipr.it/AC_modulistica	Aggiornamento del 31.1.2013
Orario lezioni Architettura	https://www.cedi.unipr.it/AC_orario_lezioni	conclusa

2 ELEMENTI IN USCITA

2.1 Proposte di miglioramento

Dall'analisi di riesame risultano prioritarie le seguenti iniziative:

- uniformare l'impiego di strumenti informatici per la gestione dell'orario delle lezioni e dei plessi didattici;
- proseguire con l'attività di standardizzazione della modulistica dei servizi didattici;
- integrare l'attività di misurazione nelle procedure di Assicurazione della Qualità dei Corsi di Studio;
- migliorare l'informatizzazione dei procedimenti amministrativi della didattica;
- migliorare il servizio on-line di inoltro dei reclami;
- riesaminare il modello di qualità effettiva dei servizi.

Si segnala inoltre che le proposte di miglioramento e l'attività di misurazione si dovranno collocare organicamente all'interno dell'attività cogente di gestione del ciclo della performance, in particolare nella fase di individuazione degli obiettivi specifici e dei corrispondenti indicatori.

2.2 Azioni correttive e preventive

Le azioni correttive e preventive in corso e da attivare sono:

Titolo	Riferimento
Siti federati dei Dipartimenti	https://new.cedi.unipr.it/AC_pagine_web
Modulistica	https://new.cedi.unipr.it/AC_modulistica
Orario lezioni Architettura	https://www.cedi.unipr.it/AC_orario_lezioni
Atti di carriera	https://www.cedi.unipr.it/AC_carriera
Front office	https://www.cedi.unipr.it/AC_front_office

2.3 Piano di formazione

	Attività formativa	Destinatari	Pianificazione
1	ESSE3 ¹³	Strutture didattiche centrali e dipartimentali	Aprile 2013
2	Sistemi di gestione per la qualità	Responsabili qualità dei servizi didattici dei CdS	Maggio 2013
3	EasyCourse	Strutture didattiche dipartimentali	Maggio 2013
4	Easy Room	Strutture didattiche dipartimentali	Settembre 2013

¹³ <http://personale.lea.unipr.it/course/view.php?id=19>