

Facoltà

ECONOMIA

1 QUALITÀ DEI SERVIZI

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

* valore di accettazione = target (prima applicazione)

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	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 al numero di 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.

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
2 del 17.11.2011	R_SGQ	RQ	RDD	RDD	1 di 1

Indicatore	Valore di accettazione	MISURA
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%
% 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%	CSIBE
Tempo di rilevazione incidente informatico	prima applicazione	
Tempo di ripristino dei servizi	prima applicazione	
% 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

2 MODELLO DI QUALITÀ EFFETTIVA DEL SERVIZIO

	Dimensione	Descrizione (riferimento: delibera CIVIT n. 88/2010)
1	ACCESSIBILITÀ	<p>Disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minore tempo possibile. Ad esempio, l'accessibilità si persegue dotandosi di strutture fisiche e/o virtuali e fornendo al pubblico, con mezzi appropriati, adeguate informazioni sulle modalità di fruizione del servizio.</p> <p>Ne sono sottodimensioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'accessibilità fisica: accessibilità a servizi/prestazioni erogati presso sedi/uffici dislocati sul territorio; • l'accessibilità multicanale: accessibilità a servizi/prestazioni erogati ricorrendo a più canali di comunicazione.
2	TEMPESTIVITÀ	Tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
3	TRASPARENZA	Disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.
4	EFFICACIA	<p>Rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso. Una prestazione si ritiene efficace se è erogata in modo formalmente corretto, è coerente con le aspettative fornite all'interessato al momento del contatto con l'ufficio, al quale è stata presentata la richiesta, e quindi rispetta compiutamente l'esigenza espressa dal richiedente medesimo.</p> <p>In particolare, ne costituiscono sotto-dimensioni rilevanti la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • conformità: è la corrispondenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche regolamentate o formalmente previste nelle procedure standard dell'ufficio • affidabilità: concerne la coerenza del servizio o della prestazione erogata con le specifiche programmate o dichiarate al cliente/fruitor • completezza: riguarda l'esaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitor (ad esempio, l'erogazione di un generico pagamento con un codice fiscale o un codice IBAN, o con altro identificativo rilevante incoerente o errato).

	Dimensioni di qualità effettiva	Indicatore
1	ACCESSIBILITÀ	% apertura effettiva di sportello
		% servizi ad accesso multicanale
		% accessibilità dei servizi on-line
2	TEMPESTIVITÀ	Tempo di risposta alle richieste e-mail
3	TRASPARENZA	% disponibilità di informazioni on-line sui servizi
		% disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
4	EFFICACIA	INDICATORI DI EROGAZIONE
		Numero di non conformità / anno
		% risposte positive di customer satisfaction

3 MAPPA DEI SERVIZI

Processo	Servizio
Offerta formativa	Supporto alla progettazione didattica
Piani di studio	Registrazione dei piani di studio
Immatricolazione	Immatricolazione
Orario delle lezioni	Orario delle lezioni
	Prenotazione aule/laboratori
	Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)
Supporto all'erogazione della didattica frontale	Accesso aule
	Accesso ai Laboratori didattici
	Utilizzo di audiovisivi
	Documentazione didattica
	Programmi degli insegnamenti
	Materiali didattici on-line
	Servizi documentali e informativi
Gestione della carriera studenti	Iscrizione
	Abbreviazioni di corso
	Rilascio certificati
	Passaggi in entrata
	Passaggi in uscita
	Trasferimenti in entrata
	Trasferimenti in uscita
	Duplicato libretto / pergamena
	Corso singolo
	Rinuncia
	Decadenza
Esami di profitto	Calendario e iscrizione esami
	Verbalizzazione esami
Laurea	Ammissione esame di laurea
	Seduta di laurea
	Rilascio pergamena
Gestione reclami, NC, AC/AP	Segnalazione di reclamo/non conformità