



Facoltà

LETTERE E FILOSOFIA

1 QUALITÀ DEI 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	

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 al numero di 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.

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
% 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

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/fruitori • completezza: riguarda l'eshaustività del servizio o della prestazione erogata rispetto alle esigenze finali del cliente/fruitori (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
Verbalizzazione esami	
Laurea	Ammissione esame di laurea
	Seduta di laurea
	Rilascio pergamena
Gestione reclami, NC, AC/AP	Segnalazione di reclamo/non conformità