



Data misurazione	Periodo di riferimento	Corsi di Studio	Responsabile misurazione
04 02 2013	a.a. 2011-12	Scienze e tecnologie alimentari Scienze Gastronomiche	PETRILLO Mariano GRECO Arnalda

1 MISURAZIONE DEGLI INDICATORI

1.1 Dimensione della qualità: Accessibilità

Struttura tecnico-amministrativa	Servizio Specialistico per la Didattica
----------------------------------	---

Servizio	Orario settimanale	Apertura effettiva di sportello	Servizi ad accesso multicanale	Accessibilità servizi on-line
Supporto alla progettazione didattica	36	95%	0	
Calendario e iscrizione esami	15	95%	1	
Orario delle lezioni	15	95%	1	
Prenotazione aule/laboratori	36	95%	0	
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	n.a.	n.a	n.a	
Accesso alle aule	36/50	95%	0	
Accesso ai Laboratori didattici	n.a.	n.a	n.a	
Utilizzo di audiovisivi	36/50	95%	0	
Documentazione didattica	15	95%	1	
Programmi degli insegnamenti	n.a.**	n.a	1	
Materiali didattici on-line	n.a.**	n.a	1	
Seduta di laurea	15	95%	1	

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
3 del 31.1.2013	R_SGQ	Referenti SGQ	RDD	RDD	1 di 10

Struttura tecnico-amministrativa

Centro servizi

Servizio	Orario settimanale	Apertura effettiva di sportello	Servizi ad accesso multicanale	Accessibilità servizi on-line
Supporto alla progettazione didattica				
Calendario e iscrizione esami				
Orario delle lezioni				
Prenotazione aule/laboratori				
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)				
Accesso alle aule				
Accesso ai Laboratori didattici				
Utilizzo di audiovisivi				
Documentazione didattica				
Programmi degli insegnamenti				
Materiali didattici on-line				
Seduta di laurea				

Struttura tecnico-amministrativa

Segreteria studenti

Servizio	Orario settimanale	Apertura effettiva di sportello	Servizi ad accesso multicanale	Accessibilità servizi on-line
Registrazione dei piani di studio	16 ore	94 %	0	Non applicabile
Immatricolazione	16 ore	94 %	1	97%
Iscrizione	16 ore	94 %	0	97%
Abbreviazioni di corso	16 ore	94 %	0	97%
Rilascio certificati	16 ore	94 %	1	97%
Passaggi in entrata	16 ore	94 %	1	97%
Passaggi in uscita	16 ore	94 %	1	97%
Trasferimenti in entrata	16 ore	94 %	1	97%
Trasferimenti in uscita	16 ore	94 %	1	97%
Duplicato libretto / pergamena	16 ore	94 %	1	97%
Corso singolo	16 ore	94 %	1	97%
Rinuncia	16 ore	94 %	1	97%
Decadenza	16 ore	94 %	1	97%
Verbalizzazione esami	16 ore	94 %	0	97%
Ammissione esame di laurea	16 ore	94 %	1	97%
Rilascio pergamena	16 ore	94 %	0	97%

1.2 Dimensione della qualità: Tempestività

Struttura tecnico-amministrativa	Servizio Specialistico per la Didattica
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	< = 2 gg

Struttura tecnico-amministrativa	Centro servizi
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	-----

Struttura tecnico-amministrativa	Segreteria studenti
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	</= 1 giorno

1.3 Dimensione della qualità: Trasparenza

Struttura tecnico-amministrativa	Servizio Specialistico per la Didattica
---	--

Servizio	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
Supporto alla progettazione didattica	80%	0
Calendario e iscrizione esami	90%	0
Orario delle lezioni	100%	0
Prenotazione aule/laboratori	80%	0
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	n.a.	n.a.
Accesso alle aule	0	0
Accesso ai Laboratori didattici	n.a.	n.a.
Utilizzo di audiovisivi	0	0
Documentazione didattica	90%	0
Programmi degli insegnamenti	90%	° **
Materiali didattici on-line	90%	° **
Seduta di laurea	100%	0

° Fonte ECTS

** a cura dei singoli docenti

Struttura tecnico-amministrativa

Centro servizi

Servizio	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
Supporto alla progettazione didattica		
Calendario e iscrizione esami		
Orario delle lezioni		
Prenotazione aule/laboratori		
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)		
Accesso alle aule		
Accesso ai Laboratori didattici		
Utilizzo di audiovisivi		
Documentazione didattica		
Programmi degli insegnamenti		
Materiali didattici on-line		
Seduta di laurea		

Struttura tecnico-amministrativa

Segreteria studenti

Servizio	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
Piano di studio	50%	0
Immatricolazione	100%	0
Iscrizione	100%	0
Abbreviazioni di corso	100%	0
Rilascio certificati	100%	0
Passaggi in entrata	50%	0
Passaggi in uscita	50%	0
Trasferimenti in entrata	100%	0
Trasferimenti in uscita	50%	0
Duplicato libretto / pergamena	50%	0
Corso singolo	50%	0
Rinuncia	50%	0
Decadenza	50%	0
Verbalizzazione esami	n.a.	0
Ammissione esame di laurea	50%	0
Rilascio pergamena	50%	0

1.4 Dimensioni della qualità: Efficacia

Indicatore	Misura
Pubblicazione del Manifesto degli Studi di Facoltà rispetto alla data di emanazione dal Senato Accademico	
Tempo massimo di registrazione del piano di studio	40 gg *
Tempo medio di immatricolazione	7 gg (triennali) 3/5 mesi per magistrali)*
Tempo medio attivazione credenziali	
Pubblicazione orario provvisorio delle lezioni prima dell'inizio del periodo didattico	15 gg
Pubblicazione dell'orario definitivo dall'inizio del periodo didattico	15 gg
% insegnamenti allocati in aule di capienza inferiore al numero di iscritti	n.a.
% sovrapposizione di insegnamenti fondamentali (per CdS)	n.a.
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	50%
% disponibilità di laboratori didattici	n.a.
Ore utente/settimanali	n.a.
% occupazione laboratori (periodi didattici)	n.a.
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	85%
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	***
% insegnamenti con materiali didattici on-line	30%
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	n.a.
% disponibilità help-desk per servizi on-line	
% up-time servizi di informazione on-line	
Tempo di rilevazione incidente informatico	
Tempo di ripristino dei servizi	
% Security alarm	
Tempo medio di conclusione procedimento:	
<i>Ammissione studenti stranieri</i>	7 gg
<i>Ammissione o iscrizione di soggetti che hanno conseguito titoli di studio all'estero</i>	7 gg
<i>Passaggio ad altro corso di laurea o di diploma</i>	2 gg
<i>Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma</i>	5 mesi *
<i>Iscrizione di studenti a corsi singoli</i>	Immediata
<i>Rilascio certificati</i>	Immediato
<i>Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei</i>	4 mesi*
<i>Decadenza dalla qualità di studente(per la parte di competenza)</i>	Immediata
Tempo massimo di verbalizzazione dalla data di arrivo in Segreteria del verbale	7 giorni**
Tempo massimo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	30 gg
Tempo massimo di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	7 mesi
Numero di accessi on-line al servizio di segnalazione reclami e non conformità / totale segnalazioni	
Trasmissione del rapporto di non conformità dal momento della valutazione positiva della segnalazione	
Percentuale di risposta alle segnalazioni di non conformità	
Numero di reclami e non conformità / anno	

- *Le Delibere degli Organi Accademici non hanno limiti di tempo e da esse e dalla loro trasmissione dipende il tempo impiegato
- ** Le schede d'esame vengono spesso consegnate anche a mesi dalla data dell'esame

Risposte positive di customer satisfaction

Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche ¹	Facoltà di		Totale Ateneo	
	Decisamente SI; più SI che NO	Decisamente NO; più NO che SI	Decisamente SI; più SI che NO	Decisamente NO; più NO che SI
Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?	65,58%	33,49%	74%	25,21%
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati ² ?	30,54%	11,23% *	44,95%	14,85%**
Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio della materia?	82,95%	16,55%	78,61%	20,44%
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedio e finali) è accettabile?	65,92%	32,73%	65,84%	29,62%
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	88,94%	9,88%	89,28%	9,04%

Profilo laureati ³	Facoltà di		Media nazionale	
	valutazione positiva	valutazione negativa	valutazione positiva	valutazione negativa
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea	85,6%		88%	
Valutazione delle aule	44%		78,7%	
Valutazione delle postazioni informatiche	6,8%	66,9%	44,3%	43,9%
Valutazione delle biblioteche	61%		83,2%	

¹ fonte: "Rilevazione in merito alla Opinione degli Studenti frequentanti sulle Attività Didattiche" - Nucleo di Valutazione di Ateneo

² tenuto conto delle risposte nei casi in cui siano previste attività integrative

*non previste 55,39%

**non previste 36,2%

³ fonte: www.almalaurea.it

2 NOTE SUL METODO DI MISURAZIONE

2.1 Apertura effettiva di sportello (%)

Metodo di calcolo	Attività di misura
$apertura_{effettiva} = \frac{(48 \times orario_{settimanale}) - chiusura_{straordinaria}}{48 \times orario_{settimanale}} \times 100$ <p>Settimane di apertura ordinaria = 48 Orario settimanale = specifico per servizio</p>	<p>1. Verifica dell'orario di sportello</p> <p>2. Rilevazione chiusure straordinarie di sportello</p>

2.2 Servizi ad accesso multicanale (%)

Metodo di calcolo	Attività di misura
<p>1 = servizio erogato parzialmente o completamente on-line 0 = servizio erogato in modalità frontale, telefonica, e-mail</p>	<p>1. Rilevazione dei canali di erogazione</p>

2.3 Accessibilità dei servizi on-line (%)

Metodo di calcolo	Attività di misura
$accessibilità_{servizi\ online} = \frac{(\text{Tempo_uptime_servizio}_{teorico}) - \text{tempo_downtime_servizio}}{\text{Tempo_uptime_servizio}_{teorico}} \times 100$	<p>1. Rilevazione interruzioni del servizio on-line</p>

2.4 Tempo di risposta alle richieste e-mail (giorni)

Metodo di calcolo	Attività di misura
$tempo_risposta = \frac{\sum_{i=1}^N (data_risposta_i - data_richiesta_i)}{N}$ <p>N = campione significativo di e-mail (tipologia di servizio, numero e periodo)</p>	<p>1. Registrazione delle richieste e-mail</p> <p>2. Registrazione delle risposte e-mail</p>

2.5 Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (%)

Metodo di calcolo	Attività di misura
100% = pubblicazione on-line della modulistica e descrizione delle modalità operative 50% = pubblicazione on-line della modulistica	1. Verifica della disponibilità di informazioni on-line sul singolo servizio

2.6 Disponibilità di informazioni on-line sui servizi, in lingua inglese (%)

Metodo di calcolo	Attività di misura
100% = pubblicazione on-line della modulistica e descrizione delle modalità operative 50% = pubblicazione on-line della modulistica	1. Verifica della disponibilità di informazioni on-line sul singolo servizio, in lingua inglese

2.7 Efficacia

Indicatore	Attività di misura
Pubblicazione del Manifesto degli Studi di Facoltà rispetto alla data di emanazione dal Senato Accademico	1. Registrazione della data di pubblicazione (on-line) 2. Registrazione della data di emanazione dal Senato Accademico
Tempo di registrazione del piano di studio	1. Registrazione data di acquisizione delibera 2. Registrazione della data di immissione in GISS 3. Calcolo della media su un campione significativo
Tempo di immatricolazione	1. Registrazione data di acquisizione documentazione utente 2. Registrazione della data di completamento del procedimento 3. Calcolo della media su un campione significativo
Tempo di attivazione credenziali	1. Verifica a campione dello script di attivazione delle credenziali
Pubblicazione orario provvisorio delle lezioni prima dell'inizio del periodo didattico	1. Registrazione della data di pubblicazione (on-line)
Pubblicazione dell'orario definitivo dall'inizio del periodo didattico	1. Registrazione della data di pubblicazione (on-line)
% insegnamenti allocati in aule di capienza inferiore al numero di iscritti	1. Verifica della numerosità delle classi per ogni insegnamento, nel periodo di validità dell'orario provvisorio 2. Calcolo della percentuale
% sovrapposizione di insegnamenti fondamentali (per CdS)	1. Verifica dell'orario definitivo
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	1. Registrazione delle richieste di attrezzature 2. Registrazione delle richieste soddisfatte 3. Calcolo della percentuale
% disponibilità di laboratori didattici	1. Verifica dell'orario di accesso al laboratorio didattico 2. Rilevazione chiusure straordinarie 3. Calcolo della percentuale

Indicatore	Attività di misura
Ore utente/settimanali	1. Calcolo del monte ore effettivo di accesso al laboratorio didattico 2. Registrazione del numero di utenti del laboratorio didattico 3. Calcolo delle settimane di apertura del laboratorio didattico 4. Registrazione del numero di postazioni 5. Valore dell'indicatore: <div style="border: 1px solid black; width: 300px; height: 30px; margin-left: 100px;"></div>
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	1. Rilevazione degli insegnamenti con programmi pubblicati on-line 2. Registrazione del numero di insegnamenti 3. Calcolo della percentuale
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	1. Rilevazione degli insegnamenti con programmi pubblicati on-line 2. Registrazione del numero di insegnamenti 3. Calcolo della percentuale
% insegnamenti con materiali didattici on-line	1. Rilevazione degli insegnamenti con programmi pubblicati on-line 2. Registrazione del numero di insegnamenti 3. Calcolo della percentuale
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	1. Rilevazione degli insegnamenti su piattaforma e-learning 2. Registrazione del numero di insegnamenti 3. Calcolo della percentuale
% disponibilità help-desk per servizi on-line	1. Verifica dell'orario di help-desk 2. Rilevazione chiusure straordinarie 3. Calcolo della percentuale
% up-time servizi di informazione on-line	1. Rilevazione del tempo di indisponibilità del portale 2. Calcolo della percentuale (rispetto ad un tempo di up-time di 24h x 365g)
Tempo di rilevazione incidente informatico	1. Registrazione della data di rilevazione dell'incidente 2. Registrazione della data di occorrenza dell'incidente 3. Calcolo del tempo intercorso (media sugli eventi)
Tempo di ripristino dei servizi	1. Registrazione della data di interruzione del servizio 2. Registrazione della data di riattivazione del servizio 3. Calcolo del tempo intercorso (media sugli eventi)
Tempo di conclusione del procedimento amministrativo di carriera studenti	1. Registrazione della data di richiesta utente 2. Registrazione della data di conclusione 3. Calcolo del tempo intercorso (media su campione approssimato di eventi*)
Tempo di verbalizzazione dell'esame dalla data del verbale	1. Registrazione della data di verbale 2. Registrazione della data di registrazione GISS 3. Calcolo del tempo intercorso (media su campione di eventi*)
Tempo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	1. Registrazione della data di pubblicazione (on-line) 2. Registrazione della data della prima sessione utile 3. Calcolo dell'intervallo
Tempo di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	1. Registrazione della data della sessione 2. Registrazione della data di comunicazione all'utente della disponibilità (o del timbro postale di spedizione) 3. Calcolo del tempo intercorso (su ogni evento)
Numero di accessi on-line al servizio di segnalazione reclami e non conformità / totale segnalazioni	1. Registrazione del numero di accessi al servizio 2. Registrazione del numero di reclami 3. Calcolo della percentuale
Trasmissione del rapporto di non conformità dal momento della valutazione positiva della segnalazione di non conformità	1. Registrazione della data di segnalazione 2. Registrazione della data di trasmissione del rapporto 3. Calcolo del tempo intercorso (per ogni evento)

Indicatore	Attività di misura
Percentuale di risposta alle segnalazioni di non conformità	<ol style="list-style-type: none">1. Registrazione del numero di risposte2. Registrazione del numero di segnalazioni3. Calcolo della percentuale

*campione approssimato di eventi per procedimenti amministrativi di carriera studenti: 10% del numero di procedimenti regolari effettuati nel periodo oggetto di misurazione

2.8 Numero di non conformità / anno

Attività di misura
<ol style="list-style-type: none">1. Registrazione del numero di reclami/ non conformità (complessivo sui servizi, disaggregato per Facoltà/Corso di Studio)

2.9 Risposte positive di customer satisfaction (%)

Attività di misura
<ol style="list-style-type: none">1. Analisi dei questionari di rilevazione in merito alla Opinione degli Studenti frequentanti sulle Attività Didattiche (domande D2, D3, D4)2. Confronto con le medie di Ateneo (per ogni domanda)
<ol style="list-style-type: none">1. Analisi della rilevazione AlmaLaurea (Profilo dei laureati, distinto per Facoltà, sezione 7)2. Confronto con le corrispondenti medie nazionali