



Data misurazione	Periodo di riferimento	Facoltà	Responsabile misurazione
17.11.2011	a.a. 2010/2011	ECONOMIA	FERRARI

MISURAZIONE DEGLI INDICATORI

1.1 Dimensione della qualità: Accessibilità

Struttura tecnico-amministrativa	Segreteria di Presidenza
----------------------------------	--------------------------

Servizio	Orario settimanale	Apertura effettiva di sportello	Servizi ad accesso multicanale	Accessibilità Servizio on-line
Supporto alla progettazione didattica	15	100%	0	n.a.
Calendario e iscrizione esami	15	100%	1	100%
Orario delle lezioni	15	100%	1	100%
Prenotazione aule/laboratori	15	100%	1	n.a.
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Accesso alle aule	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Accesso ai Laboratori didattici	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Utilizzo di audiovisivi	15	100%	0	n.a.
Documentazione didattica	30	100%	1	n.a.
Programmi degli insegnamenti	15	100%	1	100%
Materiali didattici on-line*	n.a.	n.a.	n.a.	100%
Seduta di laurea	30	100%	1	100%

* a cura dei singoli docenti

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
1 del 13.10.2011	R_SGQ	RQ	RDD	RDD	1 di 11

Struttura tecnico-amministrativa

Centro servizi

Servizio	Orario settimanale	Apertura effettiva di sportello	Servizi ad accesso multicanale	Accessibilità servizi on-line
Supporto alla progettazione didattica	n.a	n.a	n.a	n.a
Calendario e iscrizione esami	n.a	n.a	n.a	n.a
Orario delle lezioni	n.a	n.a	n.a	n.a
Prenotazione aule/laboratori	12	n.a	0	n.a
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	n.a	n.a	n.a	n.a
Accesso alle aule	n.a	n.a	n.a	n.a
Accesso ai Laboratori didattici	36	94%	0	n.a
Utilizzo di audiovisivi	36	94%	0	n.a.
Documentazione didattica	70	50	1	n.a.
Programmi degli insegnamenti	n.a.	n.a.	1	1
Materiali didattici on-line	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Seduta di laurea	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

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	95 %	0	n.a.
Immatricolazione	16 ore	95 %	1	97 %
Iscrizione	16 ore	95 %	0	n.a.
Abbreviazioni di corso	16 ore	95 %	0	n.a.
Rilascio certificati	16 ore	95 %	1	n.a.
Passaggi in entrata	16 ore	95 %	1	n.a.
Passaggi in uscita	16 ore	95 %	1	n.a.
Trasferimenti in entrata	16 ore	95 %	0	n.a.
Trasferimenti in uscita	16 ore	95 %	1	n.a.
Duplicato libretto / pergamena	16 ore	95 %	1	n.a.
Corso singolo	16 ore	95 %	1	n.a.
Rinuncia	16 ore	95 %	1	n.a.
Decadenza	16 ore	95 %	1	n.a.
Verbalizzazione esami	16 ore	95 %	1	97 %
Ammissione esame di laurea	16 ore	95 %	1	n.a.
Rilascio pergamena	16 ore	95 %	0	n.a.

1.2 Dimensione della qualità: Tempestività

Struttura tecnico-amministrativa	Segreteria di Presidenza
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	2 gg

Struttura tecnico-amministrativa	Centro servizi
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	2 gg

Struttura tecnico-amministrativa	Segreteria studenti
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	2 gg

1.3 Dimensione della qualità: Trasparenza

Struttura tecnico-amministrativa	Segreteria di Presidenza
---	---------------------------------

Servizio	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
Supporto alla progettazione didattica	1	1*
Calendario e iscrizione esami	1	0
Orario delle lezioni	1	0
Prenotazione aule/laboratori	1	0
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	0	0
Accesso alle aule	0	0
Accesso ai Laboratori didattici	0	0
Utilizzo di audiovisivi	0	0
Documentazione didattica**	1**	1*
Programmi degli insegnamenti***	1***	1***
Materiali didattici on-line***	1***	1***
Seduta di laurea	1	0

*Fonte ECTS (aggiornamento a.a. 2009/2010)

**CSIBE

***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	n.a	n.a
Calendario e iscrizione esami	n.a	n.a
Orario delle lezioni	n.a	n.a
Prenotazione aule/laboratori	0	0
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	n.a	n.a
Accesso alle aule	0	0
Accesso ai Laboratori didattici	0	0
Utilizzo di audiovisivi	0	0
Documentazione didattica	1	0
Programmi degli insegnamenti	1	0
Materiali didattici on-line	1	0
Seduta di laurea	1	0

* a cura dei singoli docenti

Struttura tecnico-amministrativa

Segreteria studenti

Servizio	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
Registrazione dei piani di studio	Non applicabile	Non applicabile
Immatricolazione	100%	50%
Iscrizione	100%	0
Abbreviazioni di corso	50%	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	100%	0
Ammissione esame di laurea	100%	0
Rilascio pergamena	100%	0

N.B. Si è ritenuto di valutare 100% i Servizi per i quali sono disponibili on-line sia la modulistica che le informazioni relative alla procedura da seguire

1.4 Dimensioni della qualità: Efficacia

Indicatore	Misura
Pubblicazione del Manifesto degli Studi di Facoltà rispetto alla data di emanazione dal Senato Accademico	2 gg
Tempo massimo di registrazione del piano di studio	n.a.
Tempo medio di immatricolazione	15 gg
Tempo medio attivazione credenziali	48 ore
Pubblicazione orario provvisorio delle lezioni prima dell'inizio del periodo didattico	5 gg
Pubblicazione dell'orario definitivo dall'inizio del periodo didattico	3 settimane
% insegnamenti allocati in aule di capienza inferiore al numero di iscritti	0
% sovrapposizione di insegnamenti fondamentali (per CdS)	0
% disponibilità di attrezzature audiovisive rispetto alle richieste	95%
% disponibilità di laboratori didattici	n.a.
Ore utente/settimanali	n.a.
% occupazione laboratori (periodi didattici)	n.a.
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	90%
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	90%
% insegnamenti con materiali didattici on-line*	100%
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	n.a.
% disponibilità help-desk per servizi on-line	89%
% up-time servizi di informazione on-line	CSIBE
Tempo di rilevazione incidente informatico	1 gg
Tempo di ripristino dei servizi	<=48 ore
% Security alarm *	2
Tempo medio di conclusione procedimento:	
<i>Ammissione studenti stranieri</i>	20 gg
<i>Ammissione o iscrizione di soggetti che hanno conseguito titoli di studio all'estero</i>	20 gg
<i>Passaggio ad altro corso di laurea o di diploma</i>	7 gg
<i>Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma</i>	51 gg °
<i>Iscrizione di studenti a corsi singoli</i>	5 gg
<i>Rilascio certificati</i>	2 gg
<i>Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei</i>	57 gg °°
<i>Decadenza dalla qualità di studente</i>	60 gg °°°
Tempo massimo di verbalizzazione dalla data di verbale	30 gg
Tempo massimo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	35 gg
Tempo massimo di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	8 mesi
Numero di accessi on-line al servizio di segnalazione reclami e non conformità / totale segnalazioni	n.a.
Trasmissione del rapporto di non conformità dal momento della valutazione positiva della segnalazione	n.a.
Percentuale di risposta alle segnalazioni di non conformità	n.a.
Numero di reclami e non conformità / anno	n.a.

*a cura dei singoli docenti

° si fa presente che lo studente è già in possesso delle credenziali dell'Ateneo e accede ai servizi per gli studenti

°° si fa presente che lo studente entra in possesso delle credenziali dell'Ateneo al momento della presentazione della documentazione per l'iscrizione e che gli viene fornito certificato idoneo ad accedere agli esami in attesa della definizione della procedura

°°° la carriera viene sospesa al momento della presentazione della domanda

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?	69%	29%	71%	28%
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati ² ?	28%	10% ³	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%

Profilo laureati ⁴	Facoltà di		Media nazionale	
	valutazione positiva (decisamente si)	valutazione negativa (più sì che no)	valutazione positiva (decisamente si)	valutazione negativa (più sì che no)
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea	45,8%	48,1%	34%	52,9%
Valutazione delle aule	30,8%	56,6%	25,3%	45,4%
Valutazione delle postazioni informatiche	39,5%	42,2%	36,7%	45,6%
Valutazione delle biblioteche	44,5%	45,5%	30,8%	49,7%

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

³ non previste = 52%

⁴ fonte: www.almalaurea.it

Nel corso dell'anno accademico 2010/11 sono stati sottoposti agli studenti in procinto di laurearsi il questionario MOD01-PSQ 8.3-1 relativi alla Rispetto all'anno accademico precedente dove sono stati raccolti 79 questionari totali, nel 2010/11 ne sono stati raccolti 318 (34% dei laureati).

Scala valori: 1) pesante disservizio 2) disservizio 3) soddisfatto 4) servizio eccellente

Qualità percepita relativa ai servizi di Segreteria	1	2	3	4
Cortesìa e disponibilit� degli operatori	12	22	164	120
Competenza e chiarezza degli operatori	14	28	153	123
Chiarezza ed utilit� della modulistica	10	22	182	104
Rispetto delle tempistiche da standard della Carta dei Servizi	9	18	211	80

Qualit� percepita relativa alla struttura della Segreteria	1	2	3	4
Accoglienza degli spazi	37	98	159	24
Chiarezza delle indicazioni per raggiungerla	8	22	205	83
Accesso alla struttura	7	39	183	89

2 NOTE SUL METODO DI MISURAZIONE

1.5 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>

1.6 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>

1.7 Accessibilità dei servizi on-line (%)

Metodo di calcolo	Attività di misura
$accessibilità_{servizi_online} = \frac{(\text{Tempo_uptime_servizio}_{teorico}) - \text{tempo_downtime_servizio}}{\text{Tempo_uptime_servizio}_{teorico}} \times 100$ $\text{Tempo_uptime_servizio}_{teorico} = 24 \times 365(\text{ore})$	<p>1. Rilevazione interruzioni del servizio on-line</p>

1.8 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>

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

Metodo di calcolo	Attività di misura
$disponibilità = \frac{\sum_{i=1}^N pubblicazione_informazioni_servizio_i}{N} \times 100$ <p> <i>pubblicazione_informazioni_servizio</i> = {1,0} <i>N</i> = numero dei servizi </p>	1. Verifica della disponibilità di informazioni on-line sul singolo servizio

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

Metodo di calcolo	Attività di misura
$disponibilità = \frac{\sum_{i=1}^N pubblicazione_informazioni_servizio_i}{N} \times 100$ <p> <i>pubblicazione_informazioni_servizio</i> = {1,0} <i>N</i> = numero dei servizi </p>	1. Verifica della disponibilità di informazioni on-line sul singolo servizio, in lingua inglese

1.11 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: $indicatore = \frac{Ore_{effettive} \times Numero_{postazioni}}{Numero_{utenti} \times Settimane_{apertura}}$
% 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 approssimato 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 dalla 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

1.12 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)

1.13 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