



Data misurazione	Periodo di riferimento	Facoltà	Responsabile misurazione
17.11.2011	a.a. 2010/2011	Lettere e filosofia	Tondelli

## 1 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 servizi on-line
Supporto alla progettazione didattica	15	95	0	100%
Calendario e iscrizione esami	15	95	1	100%
Orario delle lezioni	15	95	1	100%
Prenotazione aule/laboratori	15	95	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	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Documentazione didattica*	15	95	1	n.a.
Programmi degli insegnamenti	15	95	1	100%
Materiali didattici on-line*	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Seduta di laurea	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

NOTE: \* Attualmente in carico ai Dipartimenti di Facoltà.

INDICE E DATA DI REVISIONE	REDAZIONE	VERIFICA	VALIDAZIONE	EMISSIONE	PAGINE
1 del 13.10.2011	R_SGQ	RQ	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	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	n.a.	n.a	n.a	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	n.a.	n.a	n.a	n.a.
Documentazione didattica	n.a.	n.a	n.a	n.a.
Programmi degli insegnamenti	n.a.	n.a	n.a	n.a.
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	95	1	97%
Immatricolazione	16	95	1	97%
Iscrizione	16	95	0	97%
Abbreviazioni di corso	16	95	0	97%
Rilascio certificati	16	95	0	97%
Passaggi in entrata	16	95	0	97%
Passaggi in uscita	16	95	0	97%
Trasferimenti in entrata	16	95	0	97%
Trasferimenti in uscita	16	95	0	97%
Duplicato libretto / pergamena	16	95	0	97%
Corso singolo	16	95	0	97%
Rinuncia	16	95	0	97%
Decadenza	16	95	0	97%
Verbalizzazione esami	16	95	0	97%
Ammissione esame di laurea	16	95	0	97%
Rilascio pergamena	16	95	0	97%

**1.2 Dimensione della qualità: Tempestività**

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

<b>Struttura tecnico-amministrativa</b>	<b>Centro servizi</b>
Tempo medio di risposta alle richieste e-mail	<b>n.a.</b>

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

NOTE: il conteggio è stato effettuato in modo campionario con media aritmetica dei tempi di risposta.

**1.3 Dimensione della qualità: Trasparenza**

<b>Struttura tecnico-amministrativa</b>	<b>Segreteria di Presidenza</b>
---	---------------------------------

Servizio	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	Disponibilità di informazioni on-line sui servizi (in lingua inglese)
Supporto alla progettazione didattica	100	1*
Calendario e iscrizione esami	100	0
Orario delle lezioni	100	0
Prenotazione aule/laboratori	100	0
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	50	0
Accesso alle aule	0	0
Accesso ai Laboratori didattici	0	0
Utilizzo di audiovisivi	0	0
Documentazione didattica	100**	0
Programmi degli insegnamenti	100	0
Materiali didattici on-line	100**	0
Seduta di laurea	50	0

NOTE: \* E' disponibile la guida ECTS on-line (aggiornata all'a.a. 2009/10)

\*\*Attualmente in carico ai Dipartimenti di Facoltà

## 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	n.a.	n.a.
Orario delle esercitazioni (didattica a distanza)	n.a.	n.a.
Accesso alle aule	n.a.	n.a.
Accesso ai Laboratori didattici	n.a.	n.a.
Utilizzo di audiovisivi	n.a.	n.a.
Documentazione didattica	n.a.	n.a.
Programmi degli insegnamenti	n.a.	n.a.
Materiali didattici on-line	n.a.	n.a.
Seduta di laurea	n.a.	n.a.

## 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	100	0
Immatricolazione	100	0
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	0	0
Ammissione esame di laurea	100	0
Rilascio pergamena	100	0

### 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 medio di registrazione del piano di studio	30 gg
Tempo medio di immatricolazione	20 gg
Tempo medio attivazione credenziali	n.a.
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	100%
% disponibilità di laboratori didattici	n.a.
Ore utente/settimanali	n.a.
% occupazione laboratori (periodi didattici)	n.a.
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line	100
% insegnamenti con programmi pubblicati on-line (lingua inglese)	n.a.
% insegnamenti con materiali didattici on-line	n.a.*
% insegnamenti disponibili su piattaforma e-learning	n.a.
% disponibilità help-desk per servizi on-line	n.a.
% up-time servizi di informazione on-line	n.a.
Tempo di rilevazione incidente informatico	n.a.
Tempo di ripristino dei servizi	n.a.
% Security alarm	n.a.
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>	30 gg
<i>Iscrizione e passaggi nell'ambito dell'Ateneo di diplomati o laureati ad altro corso di laurea o di diploma</i>	30 gg
<i>Iscrizione di studenti a corsi singoli</i>	5 gg
<i>Rilascio certificati</i>	3 gg
<i>Carriera scolastica di studenti provenienti da altri Atenei</i>	60 gg
<i>Decadenza dalla qualità di studente</i>	15 gg
Tempo medio di verbalizzazione dalla data di verbale	30 gg
Tempo massimo di pubblicazione del calendario degli appelli prima dell'inizio della prima sessione utile	60 gg
Tempo medio di rilascio diplomi originali di laurea o di specializzazione	200 gg
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.

NOTE: \* Attualmente in carico ai Dipartimenti di Facoltà.

## Risposte positive di customer satisfaction

Opinione degli studenti frequentanti sulle attività didattiche <sup>1</sup>	Facoltà di Lettere e Filosofia		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 <sup>2</sup> ?	28%	6%	35%	14%
Il materiale didattico (indicato e fornito) è adeguato per lo studio della materia?	88%	10%	77%	21%
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedio e finali) è accettabile?	63%	35%	70%	28%
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	92%	7%	10%	89%

Profilo laureati <sup>3</sup>	Facoltà di Lettere e Filosofia		Media nazionale	
	valutazione positiva (decisamente sì)	valutazione negativa (più sì che no)	valutazione positiva (decisamente sì)	valutazione negativa (più sì che no)
Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea	28,7	55,8	30,00	53,1
Valutazione delle aule	22,3	52,4	20,1	46,1
Valutazione delle postazioni informatiche	22,9	59,4	31,1	47,5
Valutazione delle biblioteche	35,0	56,4	32,5	53,0

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

<sup>2</sup> tenuto conto delle risposte nei casi in cui siano previste attività integrative

<sup>3</sup> fonte: [www.almalaurea.it](http://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
$accessibilità_{servizi\_online} = \frac{(\text{Tempo\_uptime\_servizio}_{teorico}) - tempo\_downtime\_servizio}{\text{Tempo\_uptime\_servizio}_{teorico}} \times 100$ $\text{Tempo\_uptime\_servizio}_{teorico} = 24 \times 365(\text{ore})$	<p>1. Rilevazione interruzioni del servizio on-line</p>

### 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: $indicatore = \frac{Ore_{effettive} \times Numero_{postazioni}}{Numero_{utenti} \times Settimane_{apertura}}$
% 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 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	1. Registrazione del numero di risposte 2. Registrazione del numero di segnalazioni 3. 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
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
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)
1. Analisi della rilevazione AlmaLaurea (Profilo dei laureati, distinto per Facoltà, sezione 7) 2. Confronto con le corrispondenti medie nazionali