

**Servizio di formazione informatica**

<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
% di valutazione di soddisfazione su tutti i corsi per ciascun livello (scarsa, media, completa): domande 17, 18	scarsa: ≤ 5 completa: ≥ 80
% candidati con esiti finali positivi nell'anno	≥ 80
% corsi con esito finale positivo nell'anno	≥ 80
n.ro di giudizi positivi alla domanda 10 per committente / n.ro di committenti	n.d. (1)
% corsi attivati / corsi a calendario (corsi per dipendenti)	≥ 80
% corsi attivati / corsi a calendario (corsi per tutti)	≥ 80
n.ro corsi attivati (corsi per dipendenti)	≥ 10
n.ro corsi attivati (corsi per tutti)	≥ 10
% di iscrizioni / manifestazioni di interesse	n.d. (2)

(1) non definito per numero limitato di committenti

(2) non definito per primo anno di rilevazione

**Processi relativi al cliente (Requisito 7.2)**

<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
% di valutazione di soddisfazione dei discenti su tutti i corsi per ciascun livello (scarsa, media, completa): domande 1, 2, 3, 4	scarsa: ≤ 5 completa: ≥ 80
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	> 80
% non conformità fondate aperte nel periodo (relative a rapporti con il cliente) / unità didattiche svolte	≤ 5
% di iscrizioni di discenti che hanno seguito più corsi / n.ro totale iscrizioni (dati degli ultimi 3 anni)	n.d. (2)
% di discenti che hanno seguito più corsi / n.ro totale discenti (dati degli ultimi 3 anni)	n.d. (2)
% di discenti per categoria di appartenenza	n.d. (2)
% di discenti per canale informativo	n.d. (2)
n.ro di giudizi positivi alle domande 1, 2, 4, 5, 6 per committente / n.ro di committenti	n.d. (1)

(1) non definito per numero limitato di committenti

(2) non definito per primo anno di rilevazione

**Pianificazione di progettazione e sviluppo (Requisito 7.3)**

Indicatori	Standard
% di valutazione di soddisfazione dei discenti su tutti i corsi per ciascun livello (scarsa, media, completa): domande 7, 8, 9, 10, 11	scarsa: $\leq 5$ completa: $\geq 80$
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	$\geq 80$
% non conformità fondate aperte nel periodo (relative a progettazione) / unità didattiche svolte	$\leq 5$
n.ro di giudizi positivi alle domande 7, 8, 9 per committente / n.ro di committenti	n.d. (1)

(1) non definito per numero limitato di committenti

**Approvvigionamento (Requisito 7.4)**

Indicatori	Standard
% di valutazione di soddisfazione dei discenti su tutti i corsi per ciascun livello (scarsa, media, completa): domande 12, 13, 14, 15, 16	scarsa: $\leq 5$ completa: $\geq 80$
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	$\geq 80$
% non conformità fondate aperte nel periodo (relative a approvvigionamento) / unità didattiche svolte	$\leq 5$
% valutazioni di soddisfazione dei docenti positive (più sì che no, decisamente sì) / corsi attivati	n.d. (2)

(2) non definito per primo anno di rilevazione

**Erogazione (Requisito 7.5)**

<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
% di valutazione di soddisfazione dei discenti su tutti i corsi per ciascun livello (scarsa, media, completa): domanda 5	scarsa: $\leq 5$ completa: $\geq 80$
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	$\geq 80$
% non conformità fondate aperte nel periodo (relative a erogazione servizio) / unità didattiche svolte	$\leq 5$

**Controllo dei documenti e delle registrazioni (Requisito 4)**

Indicatori	Standard
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	$\geq 80$
% non conformità fondate aperte nel periodo (relative a inadeguatezza SGQ) / unità didattiche svolte	$\leq 5$

**Competenza della Direzione (Requisito 5)**

Indicatori	Standard
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	≥ 80
% di traguardi raggiunti / obiettivi definiti nell'anno	≥ 80

**Gestione delle risorse (Requisito 6)**

<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
% di valutazione di soddisfazione su tutti i corsi per ciascun livello (scarsa, media, completa): domanda 6	scarsa: ≤ 5 completa: ≥ 80
n.ro di giudizi positivi alla domanda 3 per committente / n.ro di committenti	n.d. (1)
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	≥ 80
% manutenzioni straordinarie per disfunzioni / unità didattiche svolte	≤ 5
% di corsi seguiti per formazione del personale coinvolto in SGQ / corsi pianificati	≥ 80

(1) non definito per numero limitato di committenti

**Misure, analisi e miglioramento (Requisito 8)**

Indicatori	Standard
% di valutazioni positive dell'efficacia del processo	$\geq 80$
% reclami sul n.ro iscritti all'anno	$\leq 2$
% AC chiuse nel periodo / AC (rilevate nel periodo + rilevate in periodi precedenti non chiuse)	$\geq 60$
% AP chiuse nel periodo / AP (rilevate nel periodo + rilevate in periodi precedenti non chiuse)	$\geq 60$