



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

L'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi per orientare il miglioramento continuo

30 marzo 2016

Barbara Campisi

Presidio della Qualità

Giornata della Trasparenza 2016 - Aula Magna Ed. Centrale Campus di Piazzale Europa





UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

IL PRESIDIO DELLA QUALITÀ DI UNITS

D.R. 1283 del 27/11/2013

D.M. 47 del 30/01/2013



Unità di Staff “QUALITÀ, STATISTICA e VALUTAZIONE”

Raffaella Di Biase

Laura Paolino – Giulia Bertoni – Giuliana Fabbro

<https://web.units.it/presidio-qualita>

Presidio della Qualità
30 marzo 2016

2/18



LE FUNZIONI DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ

D.R. 1283 del 27/11/2013

- ❑ **SISTEMA di ASSICURAZIONE PER LA QUALITÀ** per la DIDATTICA e per la RICERCA, coerente con le linee guida dell'ANVUR;
- ❑ LINEE GUIDA per l'avvio e il funzionamento del sistema, nonché per le modalità di interazione e di comunicazione dei diversi attori;
- ❑ LINEE GUIDA sulle modalità di creazione della struttura periferica del sistema di AQ, a livello di dipartimento e di singolo corso di studio, chiarendo le diverse competenze e le modalità di interazione;
- ❑ LINEE GUIDA per il miglioramento del collegamento e dell'integrazione tra servizi di ateneo e dipartimenti;
- ❑ SET DI INDICATORI omogenei per le valutazioni e le analisi periodiche a livello nazionale e, laddove possibile, internazionale;
- ❑ MODELLI standard di DOCUMENTAZIONE che agevolino la diffusione a tutti i livelli di una metodologia di lavoro uniforme ed efficace;
- ❑ **INIZIATIVE di COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE** verso tutte le componenti dell'ateneo coinvolte nel sistema di AQ, volte ad **esplicitare i principi e i valori fondanti di un sistema orientato al miglioramento continuo.**

SAQ

LG AQ

3/18

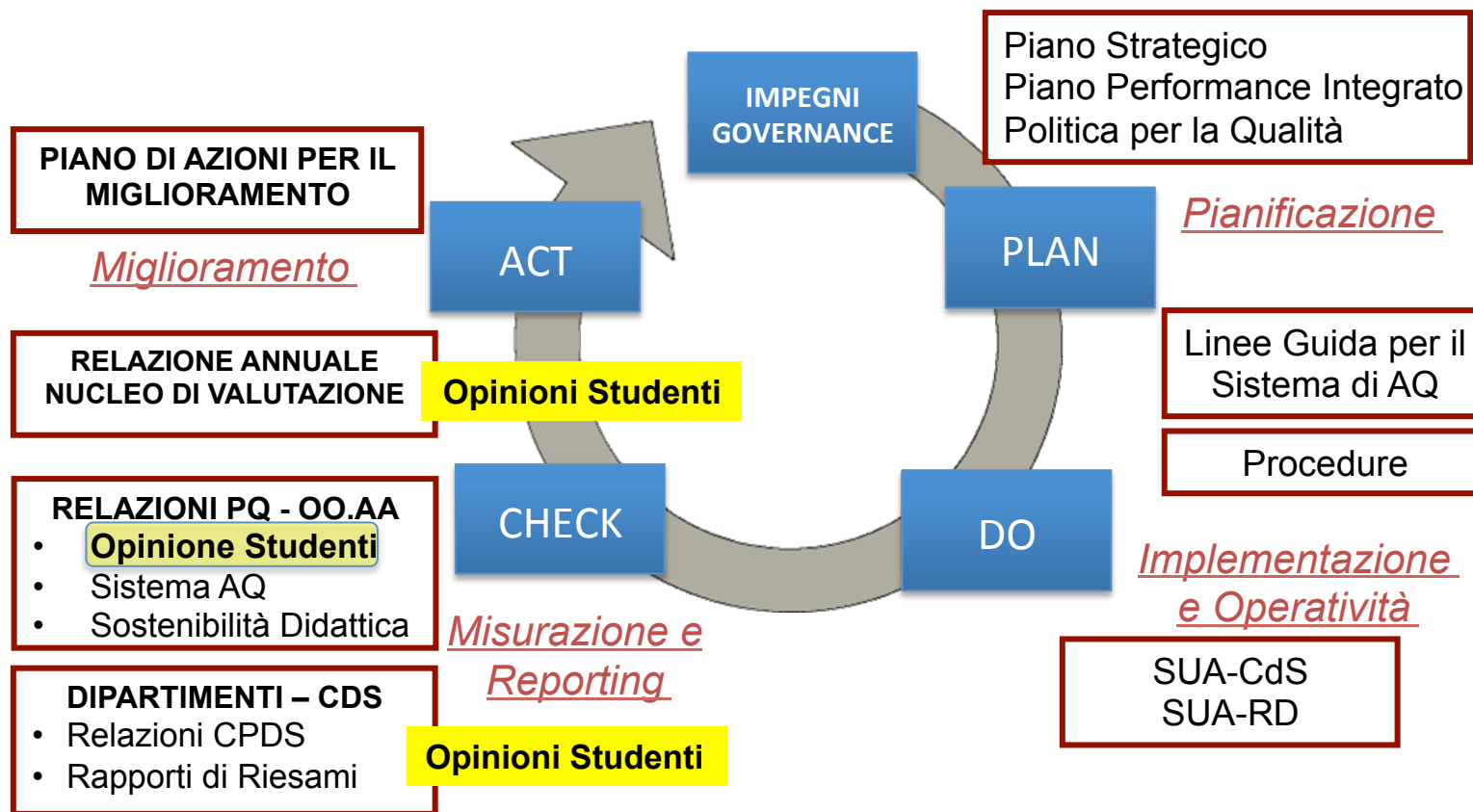
DOC



INCONTRI



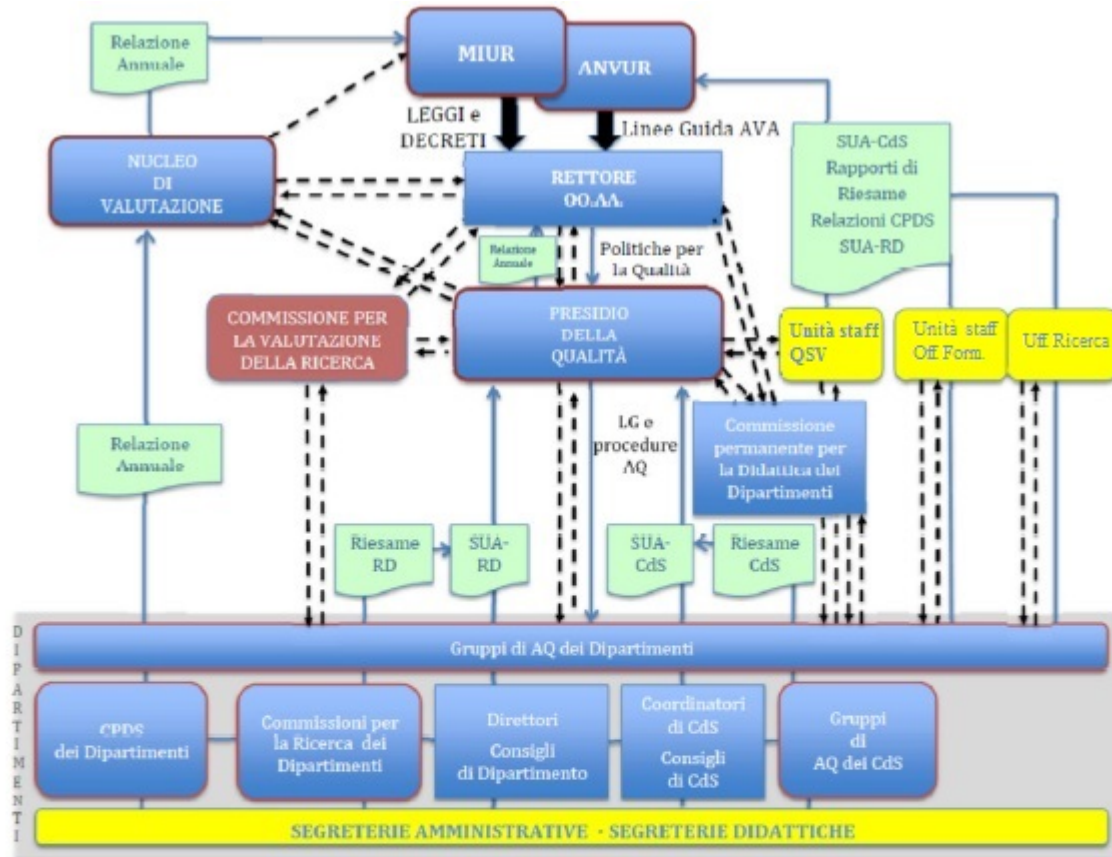
UN SISTEMA DI AQ ORIENTATO AL MIGLIORAMENTO CONTINUO



COINVOLGIMENTO ATTIVO DI TUTTI GLI "ATTORI" DEL SAQ



ATTORI
SAQ



LEGENDA

- ATTORI DEL SAQ COINVOLTI NELLA GESTIONE DELL'OFFERTA FORMATIVA E DELLA RICERCA SCIENTIFICA
- UFFICI AMMINISTRATIVI A SUPPORTO
- ATTORI DEL SAQ COINVOLTI NELLA VALUTAZIONE INTERNA ED ESTERNA E NELL'ACCREDITAMENTO
- DOCUMENTAZIONE DEL SAQ
- MONITORAGGIO DEI RISULTATI DELLA RICERCA SCIENTIFICA
- ↕ FLUSSI DI COMUNICAZIONE
- ↑ DOCUMENTAZIONE PER IL SAQ

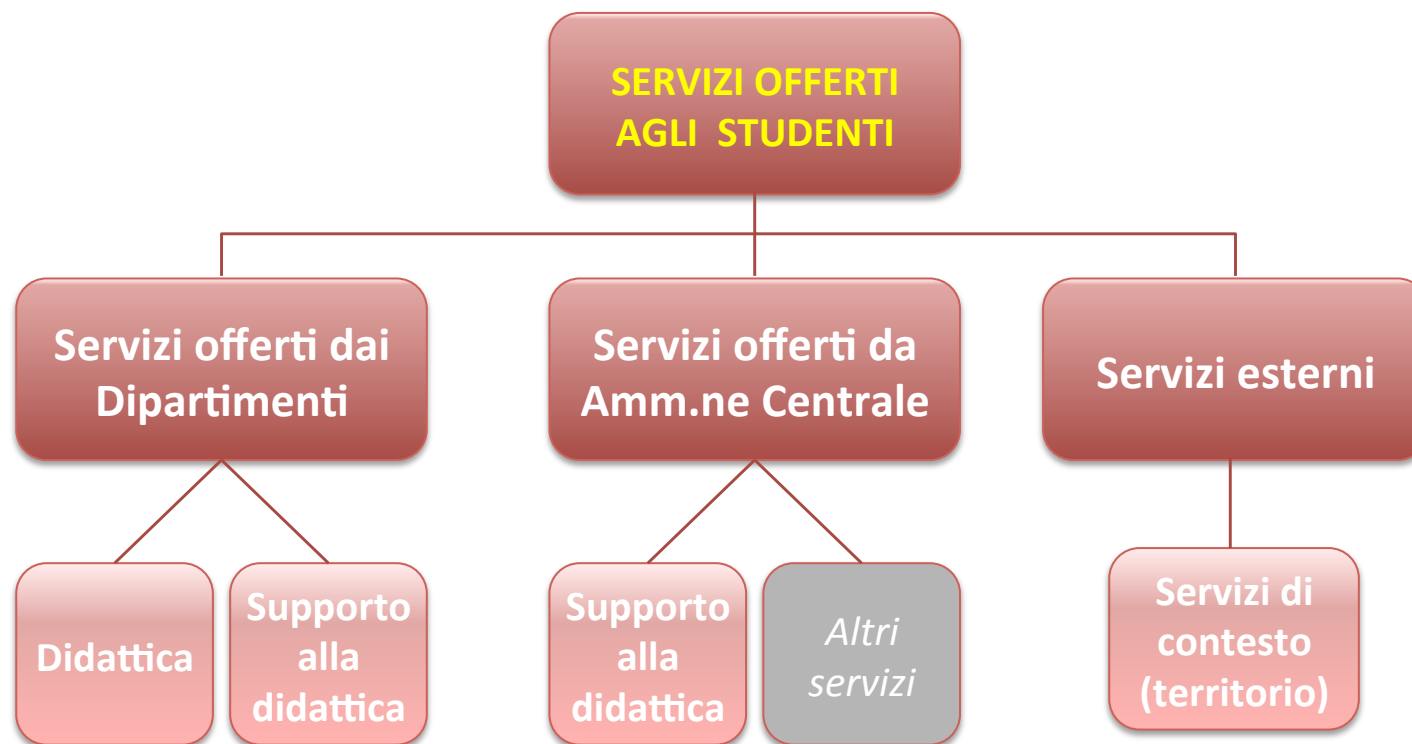
Modello
AVA
↓

AUTOVALUTAZIONE, VALUTAZIONE, ACCREDITAMENTO

Presidio della Qualità
30 marzo 2016



OGGETTO DELLA RILEVAZIONE OPINIONE STUDENTI





Rilevazioni Opinioni nel modello AVA (ANVUR)

Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (*compilazione obbligatoria per l'iscrizione all'appello*)

Q-Stu

Rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (*non obbligatoria*)

Q-CdS

Rilevazione delle opinioni dei docenti (*compilazione non obbligatoria*)

Q-Doc

Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (*compilazione obbligatoria in sede di domanda*)

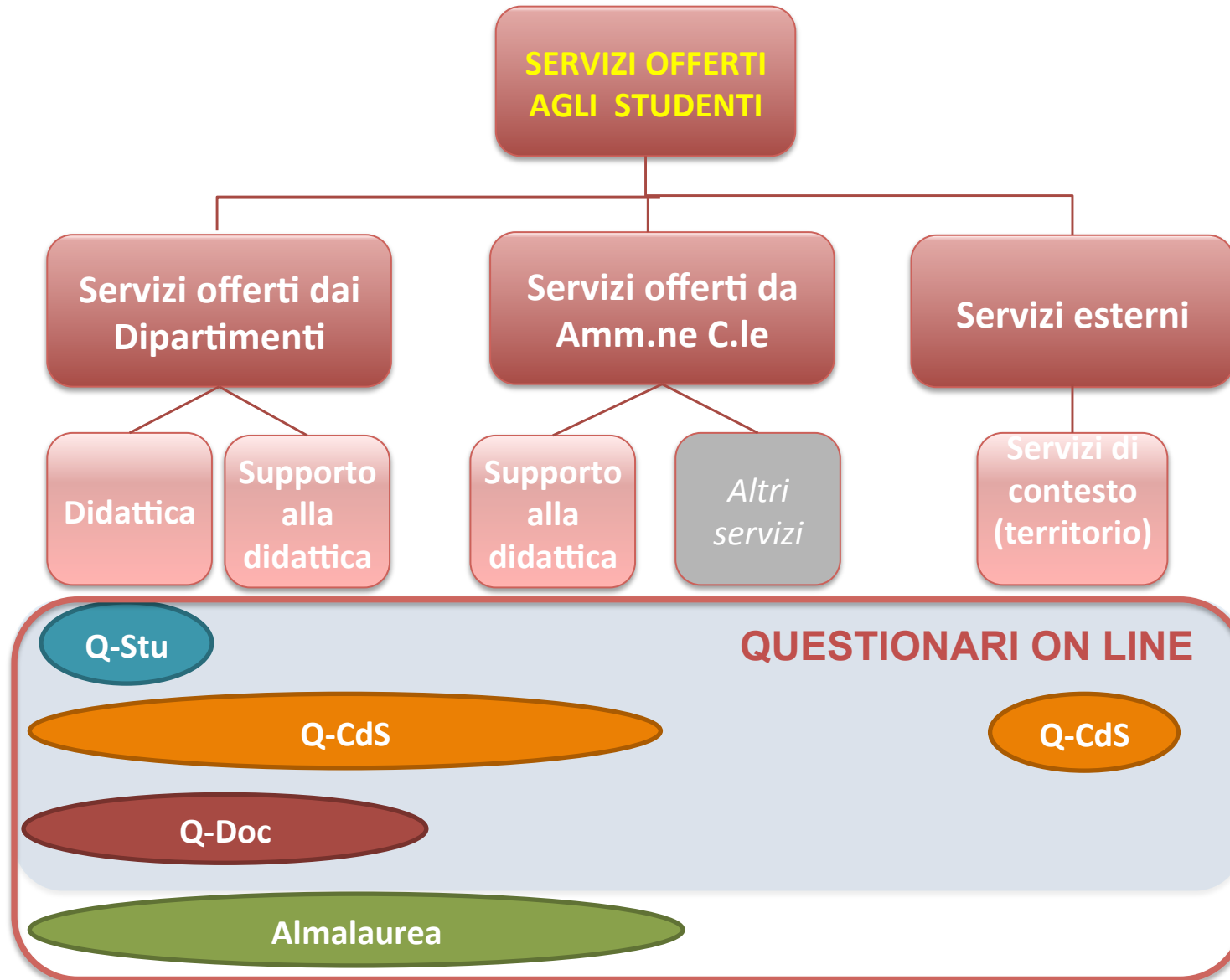
Almalaurea

Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio (*non obbligatoria a cura dei CdS*)

Rilevazione sperimentale delle opinioni degli studenti sulle attività dei Master (*non obbligatoria*)

ON-LINE

ON-LINE





Q-Stu

Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche

Per ciascun insegnamento indaga principalmente su:

- Qualità della docenza
- Organizzazione degli insegnamenti.

- Fornisce indicazioni sulla **qualità della didattica percepita dagli studenti** e, grazie alla accurata analisi dei risultati svolta a livello di singolo CdS, consente di poter individuare o proporre **azioni di miglioramento**.



Gli studenti possono inserire **suggerimenti e commenti a testo libero**.

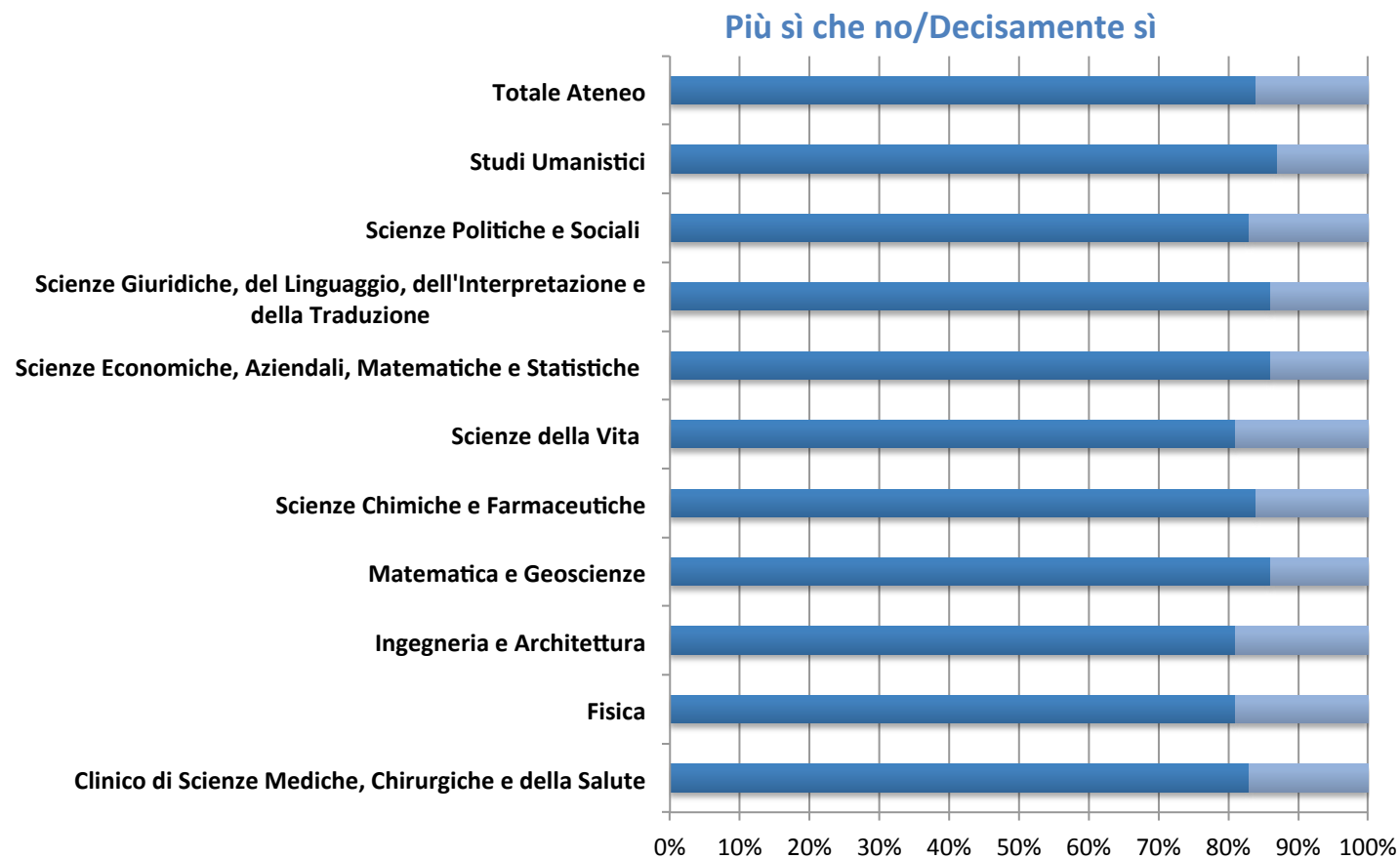
- Viene condotta nel nostro Ateneo già dal **2000/01** e dal **2013/14** si svolge in modalità **on-line**.
- **Copertura di tutti i CdS e del 98% degli insegnamenti: 78 mila questionari nel 2014/15.**
- **I risultati sono pubblicati sul portale <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.**



Q-Stu

I RISULTATI SUI SERVIZI (1)

Le attività didattiche



Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche - 78.000 questionari nel 2014/15



NON OBBLIGATORIA

Q-CdS

Rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami

Composta da 2 diversi questionari:

- Parte A – Rilevazione sull'esperienza complessiva dell'AA precedente: 1 solo questionario.
- Parte B – Opinione degli studenti sugli esami sostenuti: 1 questionario per ciascun esame superato nell'AA precedente (4 item sull'esperienza dell'esame).



Gli studenti possono inserire suggerimenti e commenti a testo libero

- Introdotta per la prima volta nel 2014/15, con riferimento al 2013/14 si svolge in modalità on-line.

Basso livello di copertura:

- Parte A: la percentuale di questionari raccolti è stata del **7,6 %** dei potenziali compilatori (quasi **1300 questionari**).
- Parte B: sono stati raccolti poco più di **1800 questionari**.

- **I risultati sono resi disponibili sul sito del PQ:**

<https://web.units.it/presidio-qualita/opinioni-studenti-sull-anno-accademico-precedente-e-sugli-esami-201314>



Attenzione:
basso tasso di risposta!
Autoselezione?

Q-CdS

I RISULTATI SUI SERVIZI (2)

Il Corso di Studi e le strutture didattiche

AMBITO	ITEM	Più sì che no/ Decisamente sì	Num risposte
ORGANIZZAZIONE DEL CORSO DI STUDI	Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?	77%	1.265
	L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?	69%	1.261
	L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?	67%	1.237
AULE, ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO	Aule (si vede, si sente, si trova posto)	78%	1.043
	Laboratori informatici (n. postazioni, aggiornamento strumentazione...)	67%	550
	Laboratori linguistici (n. postazioni, aggiornamento strumentazione...)	58%	199
	Laboratori tecnico scientifici (n. postazioni, aggiornamento strumentazione...)	73%	353
	Sale di lettura/spazi di studio (n. posti, comfort...)	66%	1.120
SODDISFAZIONE	Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena trascorso?	78%	1.262

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente – Parte A

Presidio della Qualità
30 marzo 2016

12/18

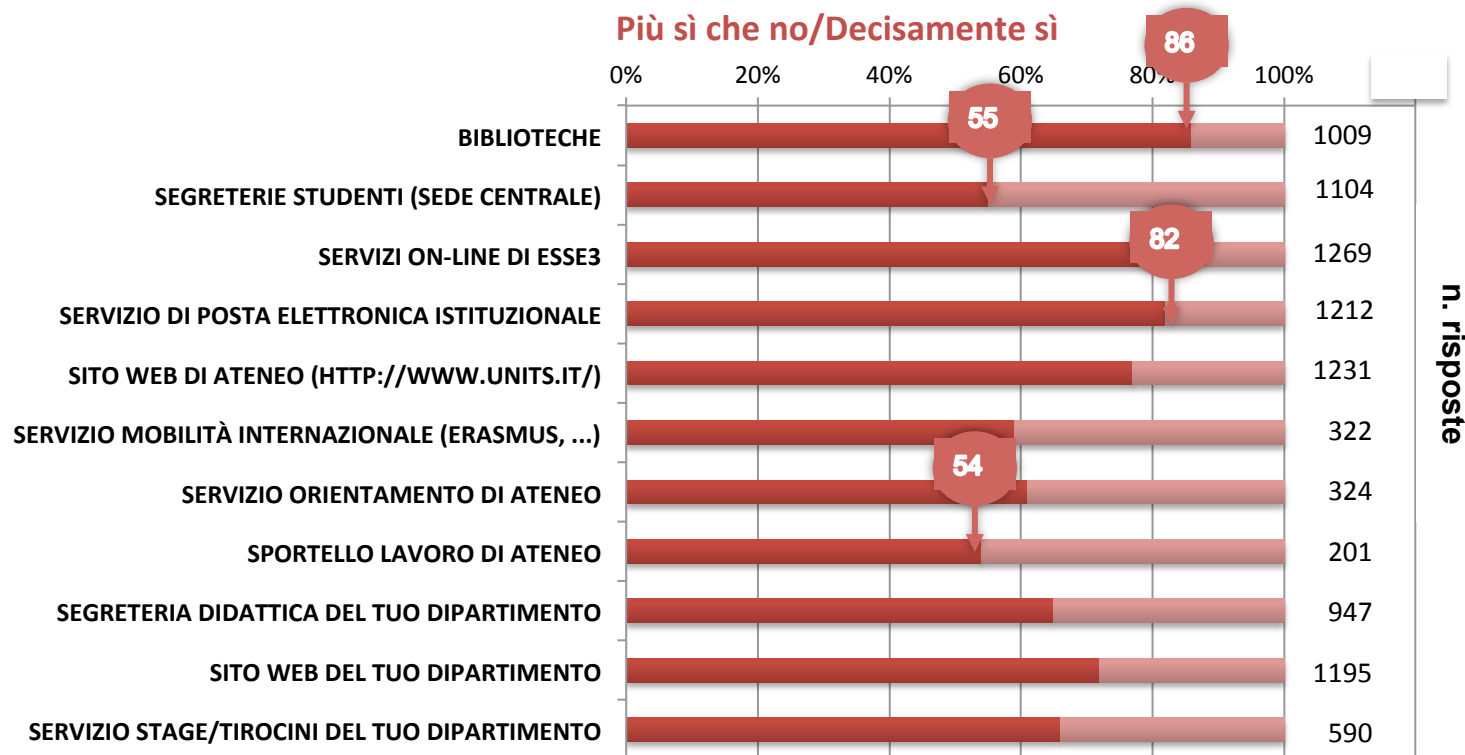


Attenzione:
basso tasso di risposta!
Autoselezione?

Q-CdS

I RISULTATI SUI SERVIZI (3)

I servizi offerti dall'Ateneo



n. risposte

Presidio della Qualità
30 marzo 2016

13/18

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente - Parte A

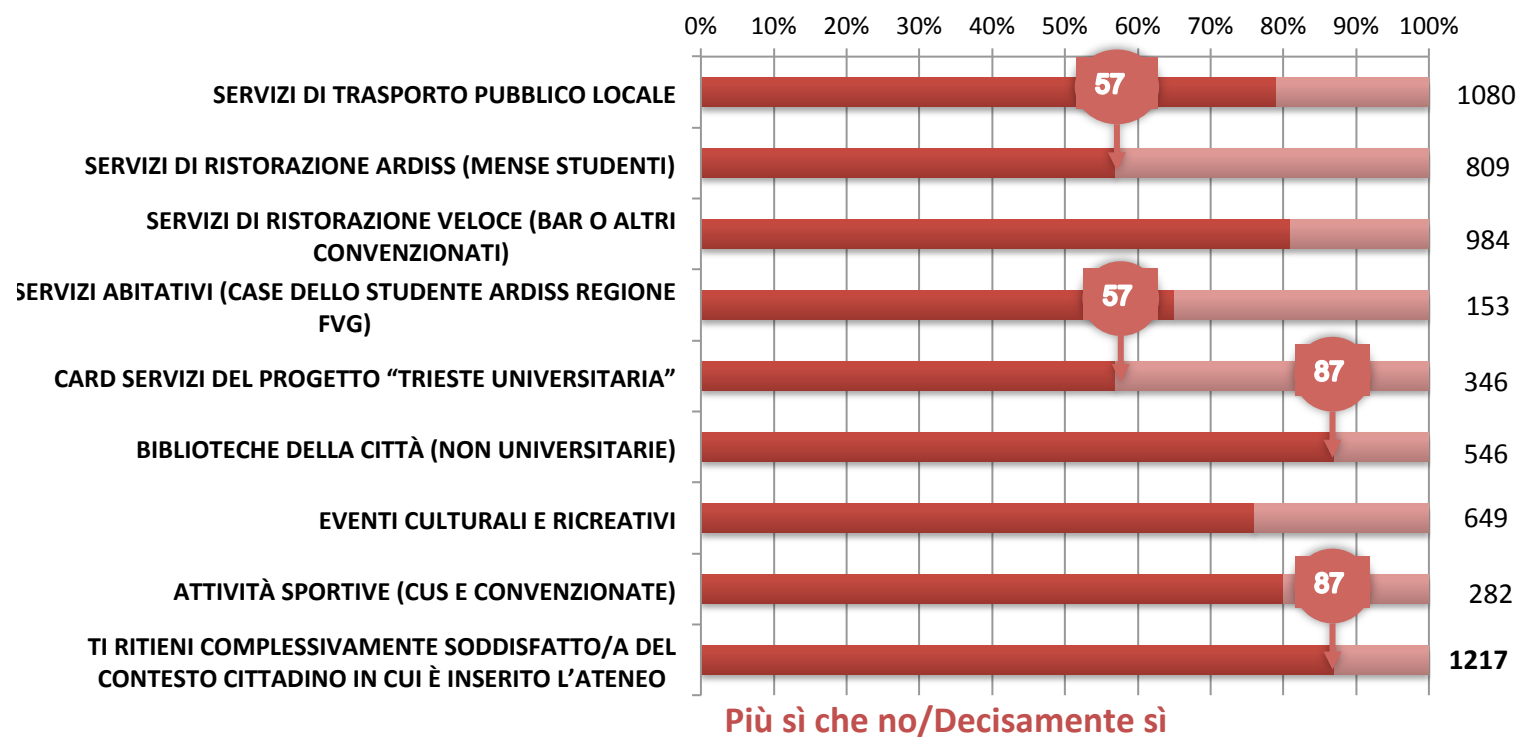


Attenzione:
basso tasso di risposta!
Autoselezione?

Q-CdS

I RISULTATI SUI SERVIZI (4)

I servizi offerti dalla città sede del corso



n. risposte

Presidio della Qualità
30 marzo 2016

14/18

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente



Q-Doc

NON OBBLIGATORIA

Rilevazione delle opinioni dei docenti

- Indaga l'opinione dei docenti sul corso con riferimento a:
 - Insegnamento (preparazione degli studenti, esami, soddisfazione complessiva del docente)
 - Organizzazione del corso di studio
 - Strutture e servizi di supporto.
- Copertura di tutti i CdS e del 46,6% degli insegnamenti: 1100 questionari raccolti nel 2014/15.
- Il confronto tra opinione espressa dagli studenti e opinione espressa dai docenti costituisce un utile elemento di analisi per l'individuazione e comprensione delle criticità degli insegnamenti.
- Introdotta per la prima volta nel 2014/15 in modalità on-line.
- I risultati sono pubblicati sul sito del PQ:

<https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-sulle-attivita-didattiche-risultati-aa-201415>



Attenzione:
basso tasso di risposta!
Autoselezione?

Q-Doc

I RISULTATI SUI SERVIZI (5)

I servizi offerti ai Docenti

AMBITO	ITEM	Più sì che no/ Decisione sì	Num risposte
INSEGNAMENTO	Le conoscenze preliminari possedute dagli studenti frequentanti sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati a lezione e previsti nel programma d'esame?	80%	1.120
	Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?	59%	1.071
	L'illustrazione delle modalità di esame è stata recepita in modo chiaro?	99%	1.125
	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?	97%	1.123
ORGANIZZAZIONE CDS	Il carico di studio complessivo per gli studenti di questo insegnamento era accettabile nel semestre?	96%	1.091
	L' organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti era accettabile nel semestre?	96%	1.090
	L' orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel semestre è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale degli studenti adeguate?	94%	1.090
STRUTTURE E SERVIZI DI SUPPORTO	Le aule in cui si sono svolte le lezioni di questo insegnamento sono adeguate?	87%	1.124
	I locali e le attrezzature per lo studio e le attività didattiche integrative (biblioteche, laboratori, ecc.) sono adeguati?	88%	992
	Il servizio di supporto fornito dal dipartimento (segreteria didattica, manager didattico, tutor, ...) è stato soddisfacente?	94%	1.047

Rilevazione online delle opinioni dei docenti – 1100 QUESTIONARI NEL 2014 (46,6%)

Presidio della Qualità
30 marzo 2016

16/18



I RISULTATI SUI SERVIZI (6)

GIUDIZI SULL'ESPERIENZA UNIVERSITARIA DEI LAUREATI

	Totale insoddisfatti	Totale soddisfatti	
SODDISFAZIONE SUL CORSO DI LAUREA	15,3%	84,7%	78%
SODDISFAZIONE SUI RAPPORTI CON I DOCENTI IN GENERALE	15,7%	84,3%	
SODDISFAZIONE SUI RAPPORTI CON GLI STUDENTI	9,1%	90,9%	
VALUTAZIONE DELLE AULE	non adeguate 27,3%	adeguate 72,7%	78%
VALUTAZIONE DELLE POSTAZIONI INFORMATICHE	non presenti 18,8%	presenti 81,2%	67%
VALUTAZIONE DELLE BIBLIOTECHE (PRESTITO/CONSULTAZIONE, ORARI ...)	negativa 18,8%	positiva 81,2%	86%
RITENGONO CHE IL CARICO DI STUDIO DEGLI INSEGNAMENTI SIA STATO SOSTENIBILE	negativa 9,9%	positiva 90,1%	77%
SI ISCRIVEREBBERO DI NUOVO ALL'UNIVERSITÀ?			
SÌ, ALLO STESSO CORSO DELL'ATENEO	64,5%		
SÌ, MA AD UN ALTRO CORSO DELL'ATENEO	8,7%		
SÌ, ALLO STESSO CORSO MA IN UN ALTRO ATENEO	14,5%		
SÌ, MA AD UN ALTRO CORSO E IN UN ALTRO ATENEO	8,2%		
NON SI ISCRIVEREBBERO PIÙ ALL'UNIVERSITÀ	3,4%		

Q-Cds

Presidio della Qualità
30 marzo 2016

17/18

AlmaLaurea XVII Indagine 2015-Profilo dei Laureati 2014 (n.laureati 3305 – n.rispondenti 3192 – 96,6%)



SPUNTI DI RIFLESSIONE

- L'Ateneo **monitora la soddisfazione degli studenti** per i diversi servizi offerti (didattici, di supporto ...).
- L'**articolato sistema di rilevazioni** attuato dall'Ateneo è in grado di fornire un'ampia gamma di dati e informazioni che possono essere utilizzati per individuare le **opportunità di miglioramento**.
- I risultati delle rilevazioni vanno letti nel loro contesto e valutati con attenzione da chi è **responsabile dell'erogazione del servizio** al fine di poter pianificare le azioni dirette a **migliorare i processi in "ottica studente"**.
- Ovviamente gli studenti possono svolgere un ruolo significativo nell'individuazione delle possibili soluzioni, in particolare quelle in grado di meglio soddisfare le loro aspettative (**qualità attesa**).



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Grazie per l'attenzione!

presidioqualita@units.it

valutazione@amm.units.it

