

Giornata della Trasparenza 2017

10 aprile 2017

L'opinione degli studenti sulla qualità dei servizi: uno strumento per orientare l'autovalutazione e i percorsi di miglioramento

Il Questionario sull'esperienza complessiva per la raccolta delle opinioni degli studenti

Barbara Campisi – Presidente del Presidio della Qualità



Le attività del Presidio della Qualità di UniTS



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

D.R. 1283
27/11/2013

SISTEMA di ASSICURAZIONE QUALITÀ (SAQ) per la DIDATTICA e la RICERCA, coerente con le linee guida ANVUR



LINEE GUIDA

- per l'avvio e il funzionamento del sistema (interazione e comunicazione dei diversi attori);
- per la creazione della struttura periferica del SAQ, a livello di dipartimento e di singolo CdS (competenze e interazioni);
- per il miglioramento del collegamento e dell'integrazione tra servizi di ateneo e dipartimenti.

MODELLI DOCUMENTALI

che agevolino la diffusione a tutti i livelli di una metodologia di lavoro uniforme ed efficace.

INDICATORI OMOGENEI

a livello nazionale e, laddove possibile, internazionale per le valutazioni e le analisi periodiche.

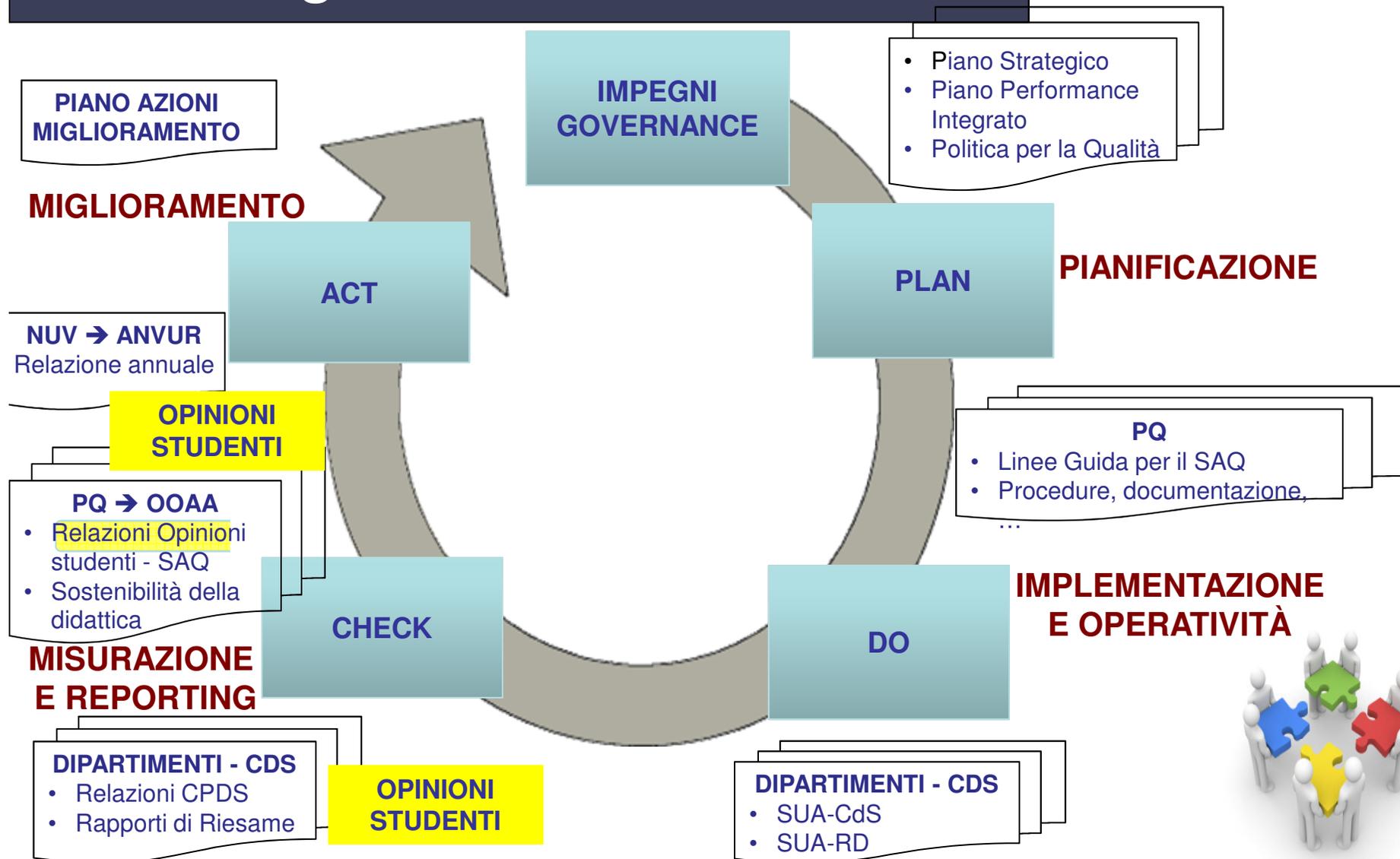
INIZIATIVE DI COMUNICAZIONE, FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

rivolte a tutte le componenti dell'ateneo coinvolte nel SAQ,
per diffondere un approccio **orientato al miglioramento continuo**.

Approccio sistemico orientato al miglioramento continuo



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE



COINVOLGIMENTO ATTIVO DI TUTTI GLI "ATTORI" DEL SAQ

Le rilevazioni delle opinioni dell'Ateneo



**Q-
STUD**

OPINIONI DEGLI **STUDENTI** SULLE ATTIVITÀ DIDATTICA
(*obbligatoria*)

**Q-
CDS**

OPINIONI DEGLI **STUDENTI** SULL'ESPERIENZA
COMPLESSIVA DELL'A.A. PRECEDENTE

**Alma
laurea**

OPINIONI DEI **LAUREANDI E DEI LAUREATI**
(*obbligatoria*)

OPINIONI DEGLI **STUDENTI** SULLE ATTIVITÀ DEI
MASTER *

**Q-
DOC**

OPINIONI DEI **DOCENTI**

DIP

OPINIONI DEGLI **ENTI E DELLE AZIENDE** CHE OSPITANO
STUDENTI PER STAGE/TIROCINI

ON-LINE

* Solo per i Master del Dipartimento di Scienze Mediche e Chirurgiche

La scheda ANVUR per la raccolta dell'opinione degli studenti



Università degli studi □□□

Corso di studi □□□

VALUTAZIONE		1. decisamente no; 2. Più no che si; 3. Più si che no; 4. Decisamente si.			
		1	2	3	4
Parte A: corso di Studi, aule e attrezzature e servizi di supporto					
1	Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultato accettabile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è risultata accettabile?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono risultate adeguate (<i>si vede, si sente, si trova posto</i>)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Sono risultati adeguati/e				
	Aule studio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Biblioteche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Laboratori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Attrezzature per la didattica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Altro (specificare)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Il servizio svolto dalla segreteria studenti è stato soddisfacente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a degli insegnamenti?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

UN PUNTO DI PARTENZA

“SERVIZI DI CONTESTO OFFERTI DALLA CITTÀ”
NON CONTEMPLATI

Finalità del nuovo questionario sull'esperienza complessiva: orientare il miglioramento



IL QUESTIONARIO IN CIFRE

- 6 AMBITI
- **31 SERVIZI INDAGATI** (qualora utilizzati) di cui:
 - 8 riservati ai soli frequentanti (autodichiarazione)
 - 10 offerti dalla città
- per ogni servizio da un minimo di 3 a un massimo di 10 ASPETTI da valutare (per un totale di circa 200 *item*)

▪ **29 CAMPI PER COMMENTI LIBERI**

non solo "RECLAMI",
anche PROPOSTE

- Circa 45 GIORNI L'INTERVALLO PER LA COMPILAZIONE: 8 agosto - 23 settembre 2016
- **13.502 QUESTIONARI COMPILATI PARI ALL' 87%**

La sensibilizzazione e il coinvolgimento attivo degli studenti (1)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE



**QUESTIONARIO ONLINE
SULL'ESPERIENZA COMPLESSIVA
DEGLI STUDENTI a.a. 2015/16**

PARTECIPA ANCHE TU!

**LA TUA OPINIONE È
IMPORTANTE PER NOI!**

Se ti collegherai ai Servizi **on-line** di ESSE3 nel periodo **dall'8 agosto al 23 settembre**, ti verrà automaticamente proposto il **questionario** sulla tua **soddisfazione complessiva**, e sarà necessario compilarlo per poter procedere con ogni altra operazione.

Il questionario è **rigorosamente anonimo**.

valutazione@amm.units.it
cds@units.it

Presidio
della
Qualità

cdS CONSIGLIO
DEGLI
STUDENTI
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE



La sensibilizzazione e il coinvolgimento attivo degli studenti (2)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE



Consiglio Degli Studenti UniTs

8 agosto 2016 · 🌐

Il Consiglio degli Studenti, su iniziativa del Presidio della Qualità, ha contribuito alla realizzazione di un questionario online sulle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso.

Collegandovi ad ESSE3 dall'8 agosto al 23 settembre 2016, vi verrà automaticamente proposto il questionario.

Vi preghiamo quindi di compilare il questionario, in modo da farci sentire vostra voce!

<http://web.units.it/.../rilevazione-studenti-esperienza-compl...>

Rilevazione on line delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso | Siti Amministrativi

L'Ateneo ha intrapreso un percorso di autovalutazione nell'intento di analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti.

WEB.UNITS.IT

👍 Mi piace 💬 Commenta ➦ Condividi



Università degli studi di Trieste

13 agosto 2016 · 🌐

Cari studenti, è giunto il momento di dirci se la vostra esperienza all'Università degli Studi di Trieste è soddisfacente!

Il **Consiglio Degli Studenti UniTs** ha collaborato con il Presidio della Qualità per realizzare un questionario online sulle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso.

Avete la possibilità di darci la vostra opinione sull'organizzazione del Corso di Studio, aule, laboratori e spazi per lo studio, servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti, servizi dell'ARDISS e altri servizi offerti dalla città.

Collegandovi ad ESSE3 dall'8 agosto al 23 settembre 2016, vi verrà automaticamente proposto il questionario.

Fateci sentire la vostra voce!



L'Ateneo ha intrapreso un percorso di autovalutazione

La tua opinione conta! Vogliamo essere capaci di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti.

WEB.UNITS.IT

👍 Mi piace 💬 Commenta ➦ Condividi

Il profilo degli studenti rispondenti (N=13.502)



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

DIPARTIMENTO	FREQ.	%
FISICA	400	3
INGEGNERIA E ARCHITETTURA	2.100	16
MATEMATICA E GEOSCIENZE	273	2
SCIENZE CHIMICHE E FARMACEUTICHE	920	7
SCIENZE DELLA VITA	1.405	10
SCIENZE ECONOMICHE, AZIENDALI, MATEMATICHE E STATISTICHE	1.425	10
SCIENZE GIURIDICHE	1.847	14
SCIENZE POLITICHE E SOCIALI	1.152	8
STUDI UMANISTICI	2.257	17
SCIENZE MEDICHE, CHIRURGICHE E DELLA SALUTE	1.723	13

GENERE	FREQ.	%
F	7.649	57
M	5.853	43

ANNO CORSO	FREQ.	%
1 LT/LCU	2.821	21
ANNI SUCC. (+LM)	10.681	79

CITTADINANZA	FREQ.	%
ITALIANA	12.414	92
STRANIERA	1.088	8

ISCRIZIONE	FREQ.	%
IN CORSO	8.638	64,0
	1.145 (nf*)	8,4
FUORI CORSO	2.387	17,7
	1.332 (nf*)	9,9

La soddisfazione per l'esperienza di studio (1)



Q1a. Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso?

- Decisamente no Più no che sì
- Più sì che no Decisamente sì
- Preferisco non rispondere

Q1b. Rispetto all'anno accademico precedente, ti ritieni

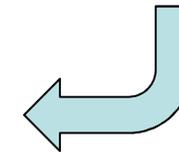
- Meno soddisfatto/a Ugualmente soddisfatto/a
- Più soddisfatto/a Non ero iscritto
- Preferisco non rispondere

Q1c. Rispetto alle tue aspettative iniziali, l'esperienza di studio all'Università di Trieste è stata:

- Al di sotto delle mie aspettative
- In linea con le mie aspettative
- Al di sopra delle mie aspettative
- Preferisco non rispondere

4 Risposte
questionario Anvur +
l'opzione "preferisco
non rispondere"

La soddisfazione per l'esperienza di studio (2)



Q
U
E
S
T
I
O
N
A
R
I
M
O
D
I
F
I
C
A
T
I

Q2. La distribuzione del **carico di studio degli insegnamenti** previsti nel corso dell'anno è risultata adeguata ?

Q3. L'**organizzazione complessiva** (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti previsti è risultata adeguata?

Q4. L'**orario delle lezioni** degli insegnamenti previsti è stato congegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale adeguate?

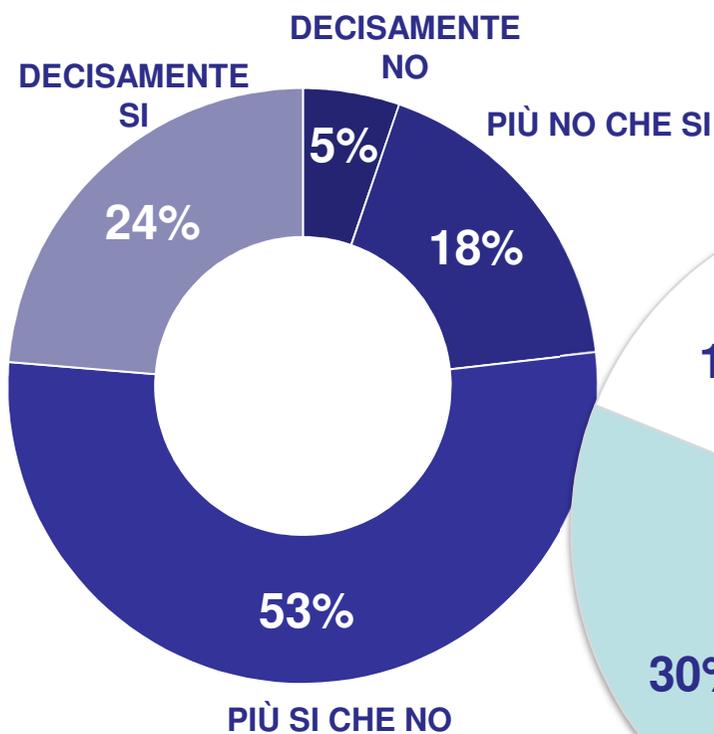
- Decisamente no
- Più no che sì
- Più sì che no
- Decisamente sì
- Preferisco non rispondere

Se desideri puoi lasciare dei suggerimenti o proposte per il miglioramento (testo libero)

La soddisfazione per l'esperienza di studio (3)



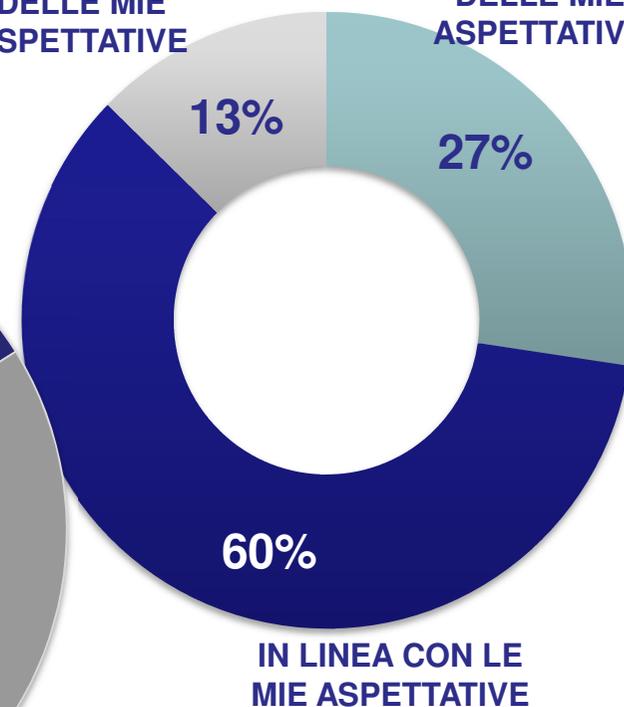
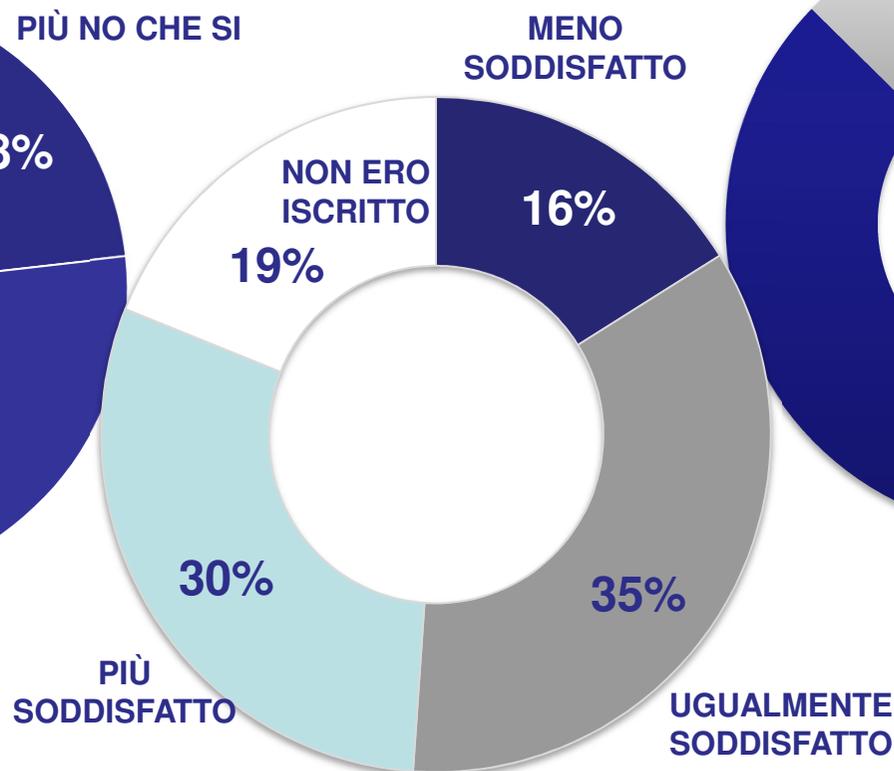
Q1A. SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DELL'ESPERIENZA DI STUDIO



Q1C. ESPERIENZA DI STUDIO E ASPETTATIVE INIZIALI

AL DI SOPRA
DELLE MIE
ASPETTATIVE

AL DI SOTTO
DELLE MIE
ASPETTATIVE



Q1B. SODDISFAZIONE RISPETTO L'A.A. PRECEDENTE

GLI SPAZI PER GLI STUDENTI

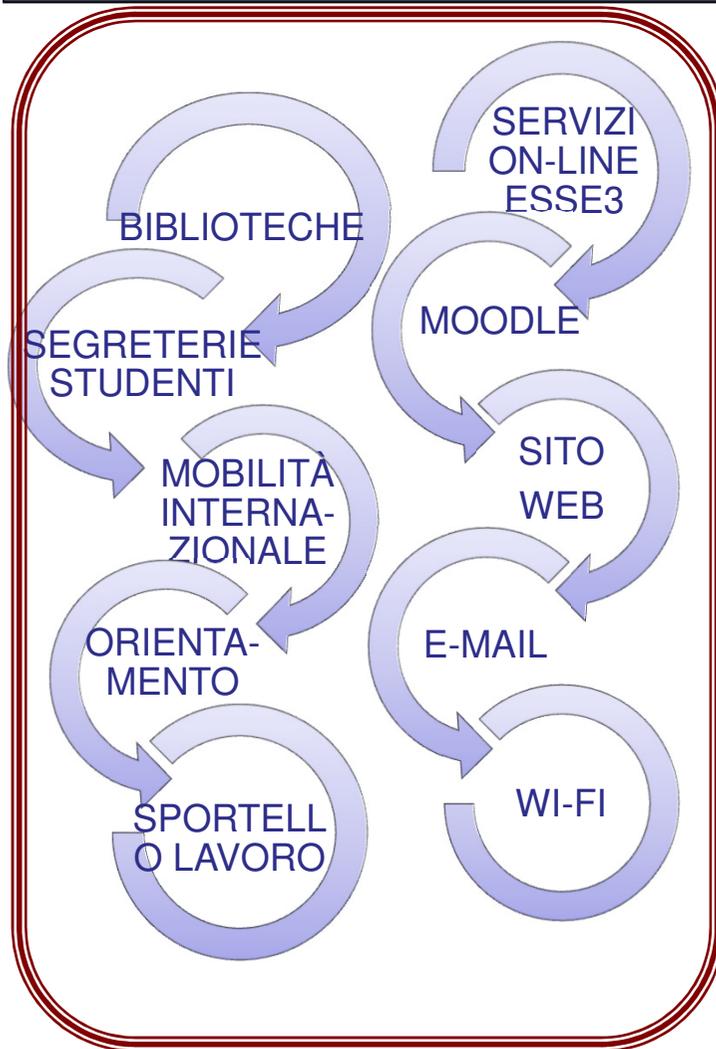


UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

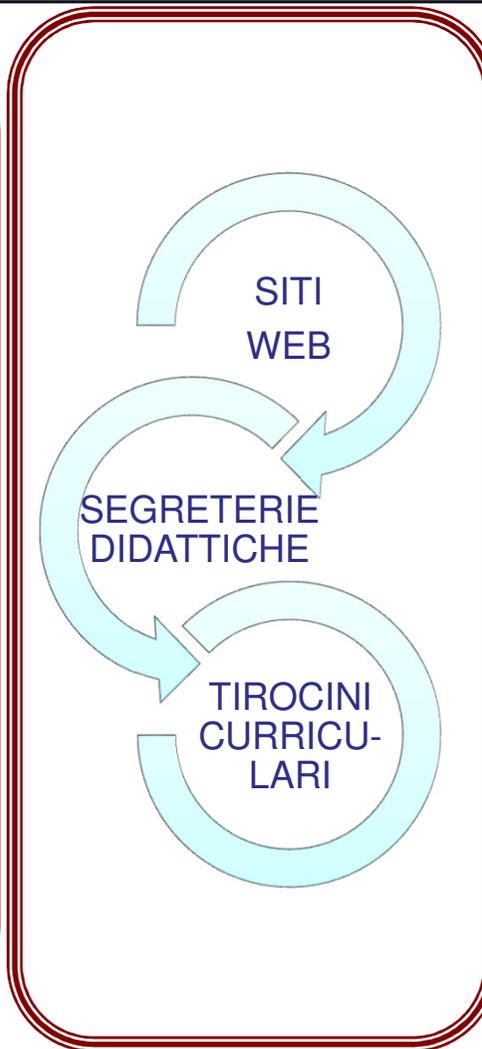


* Solo studenti frequentanti (F)

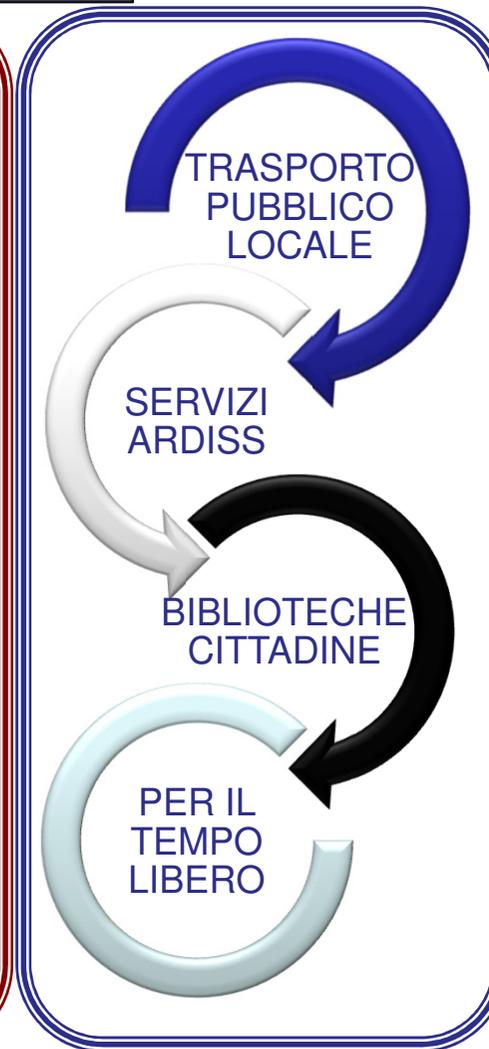
... E I SERVIZI PER GLI STUDENTI



**SERVIZI CENTRALI
DI ATENEO**

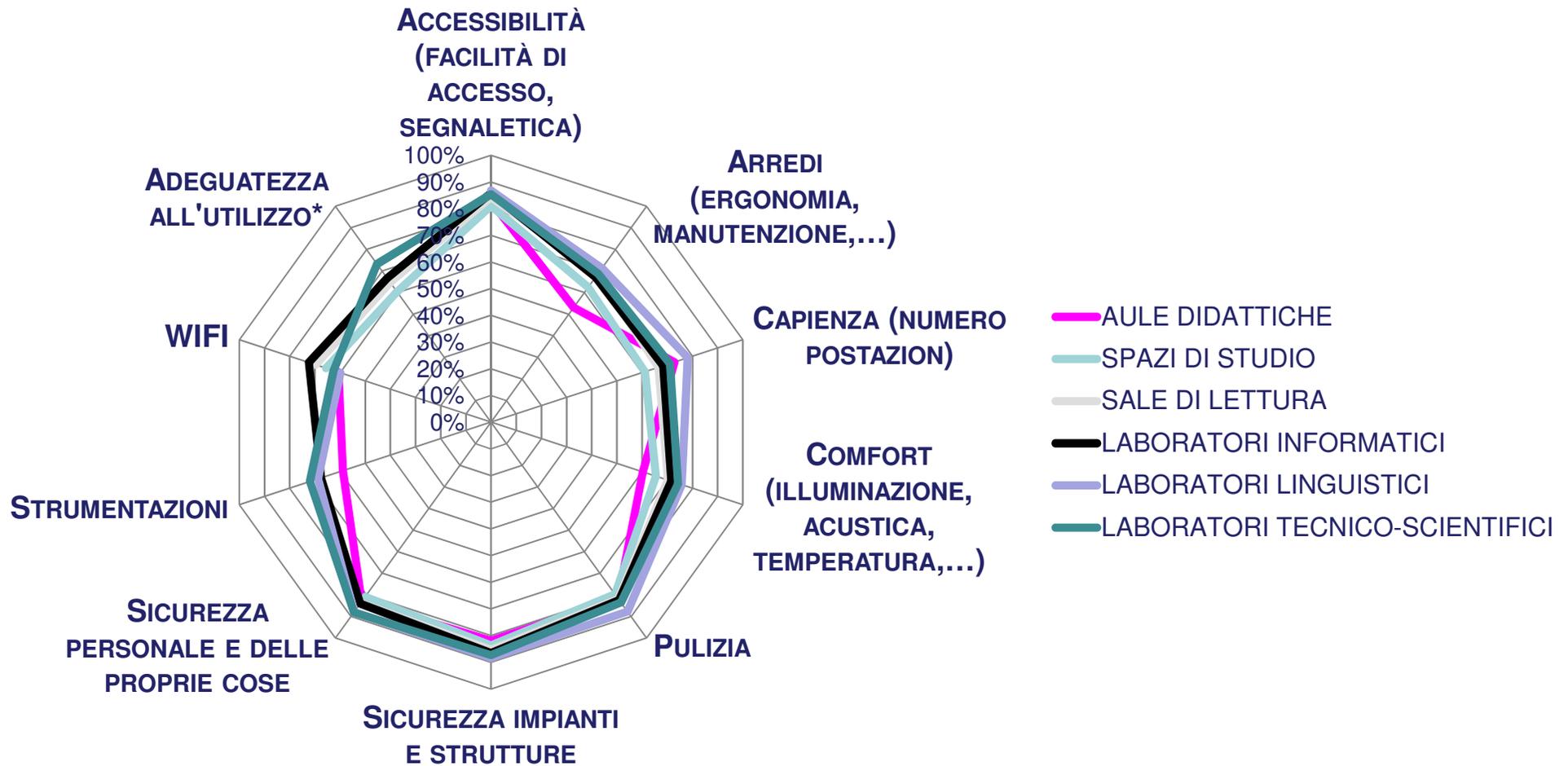


**SERVIZI
DIPARTIMENTALI**

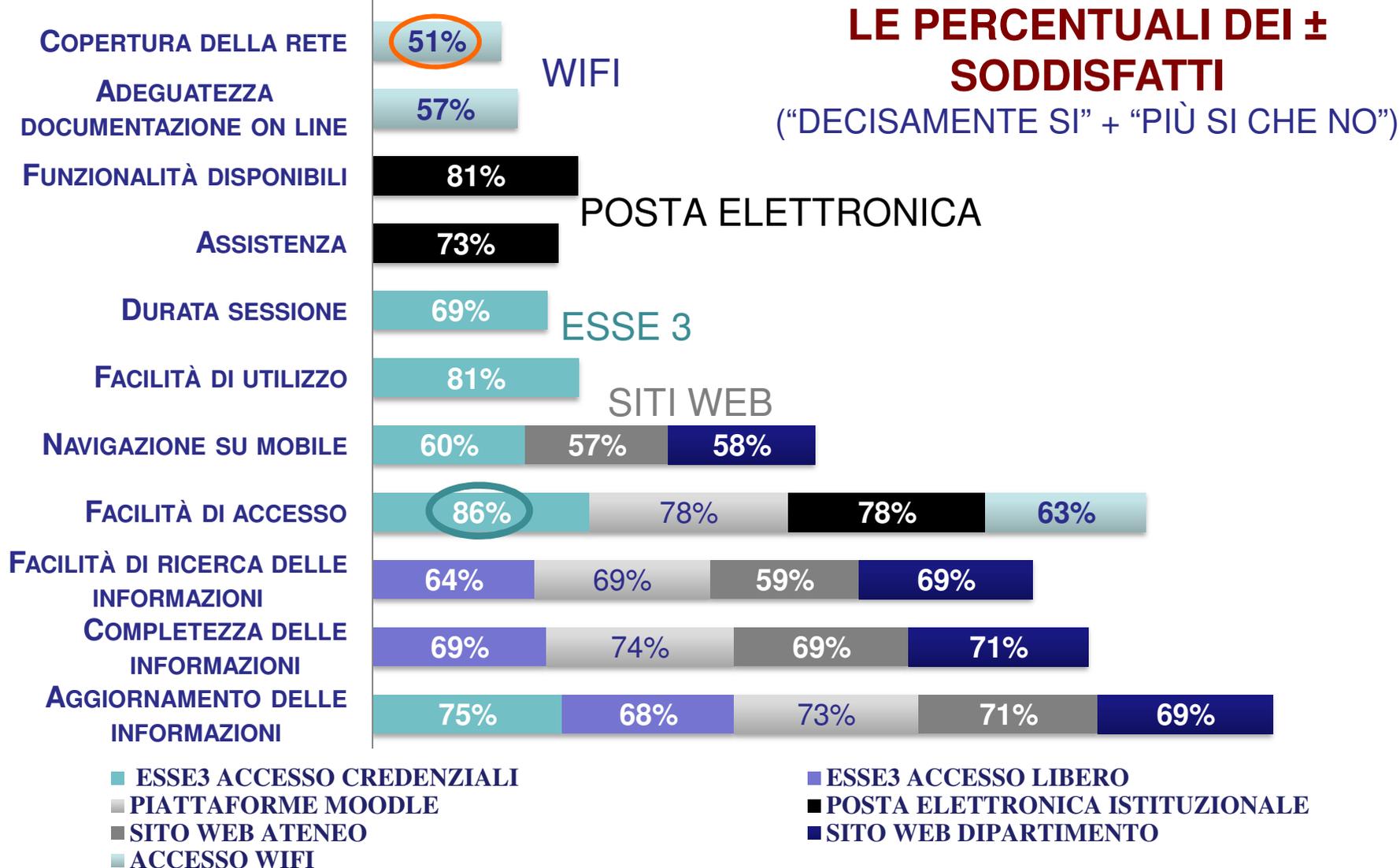


**CONTESTO
TERRITORIALE**

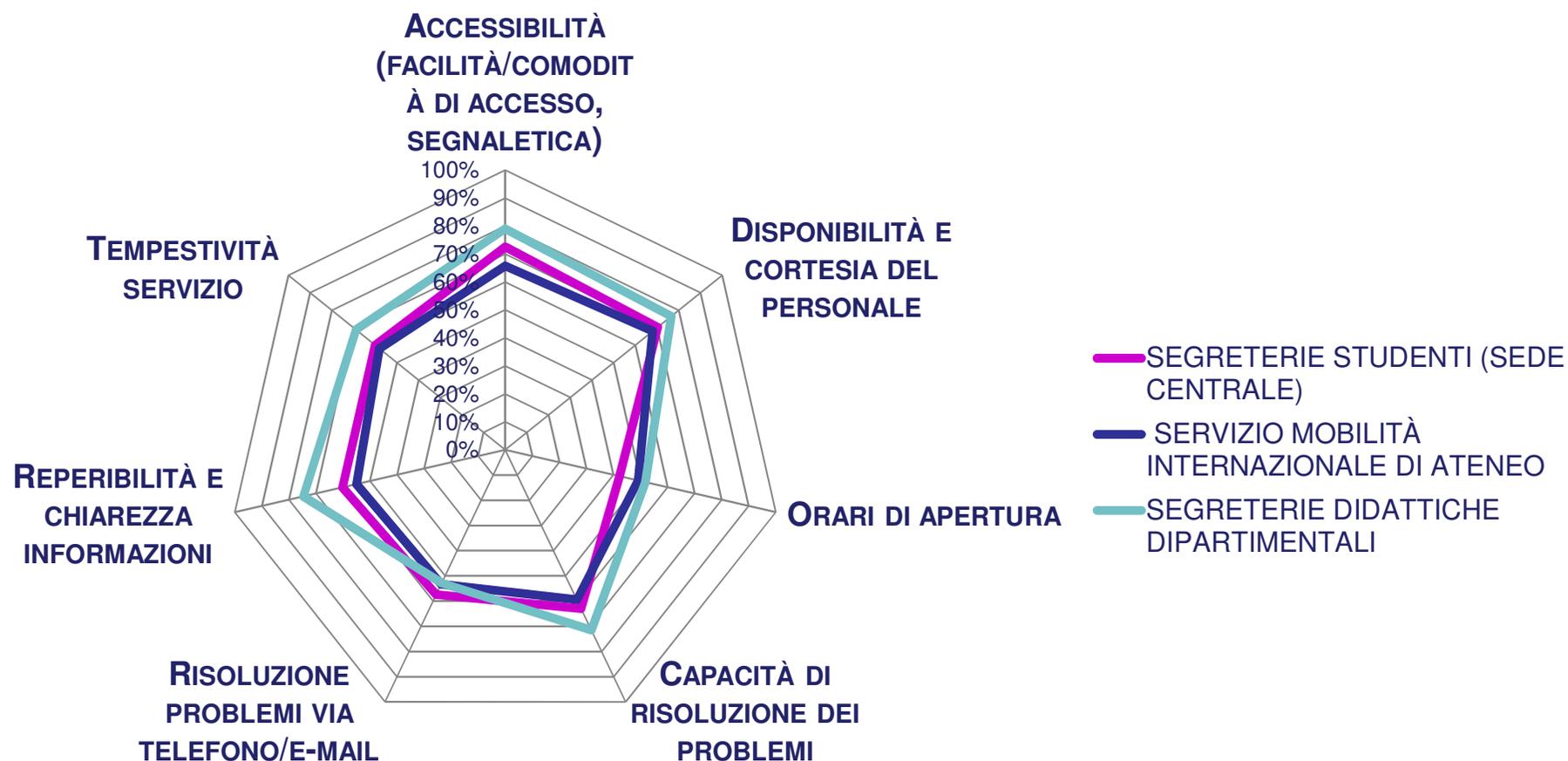
POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO (1)



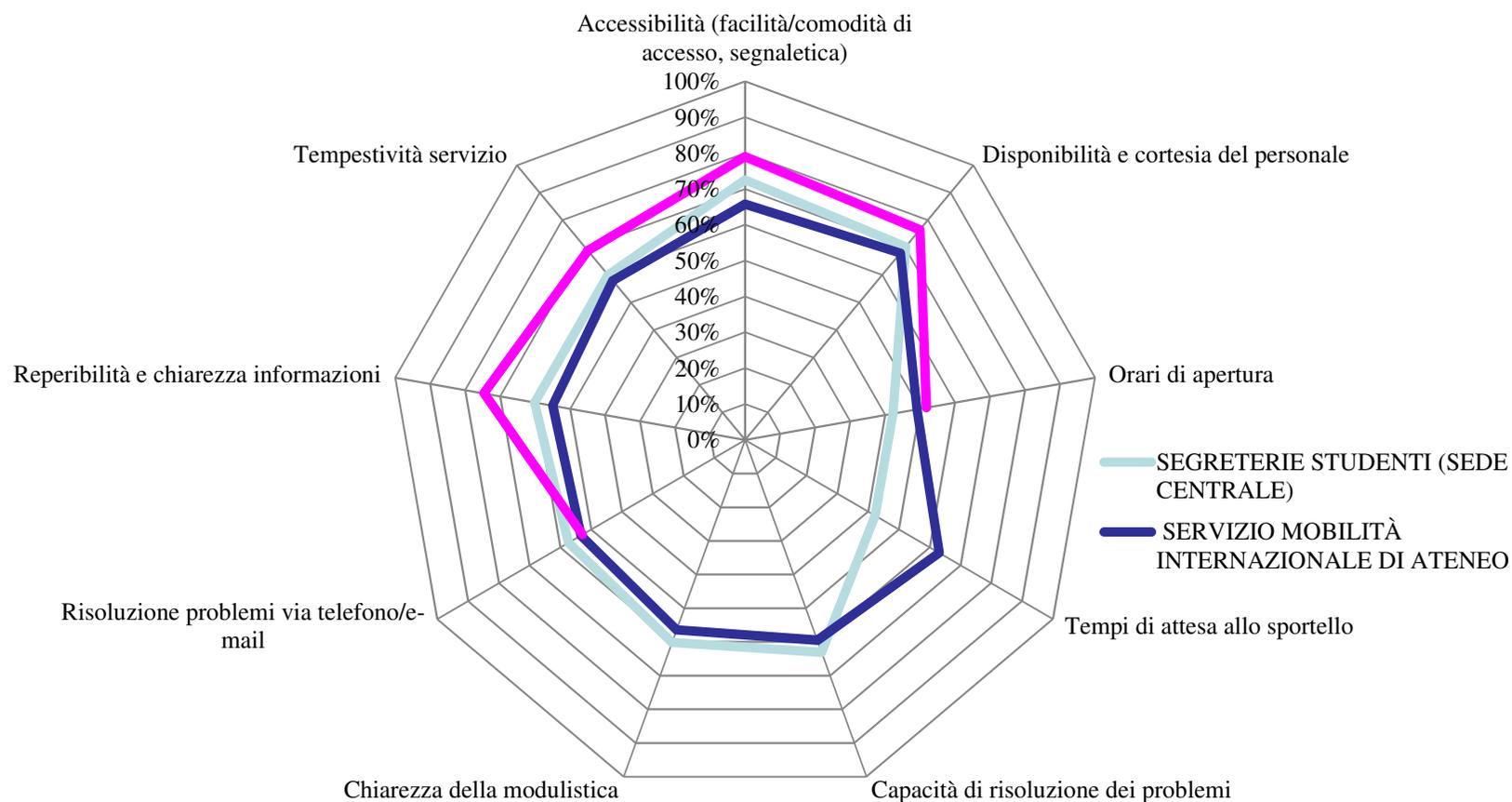
POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO (2)



POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO (3)



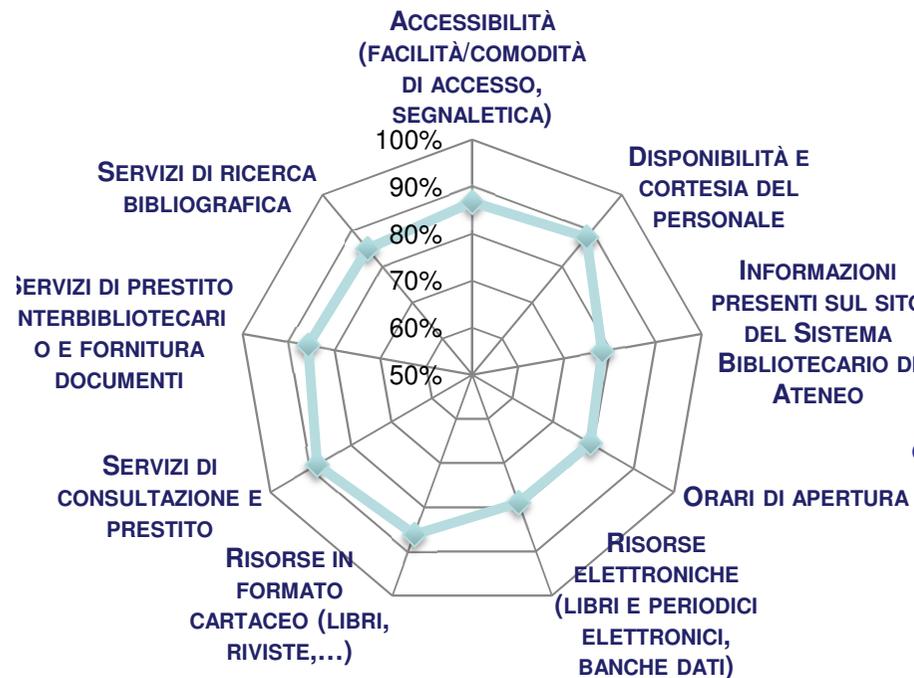
POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO (4)



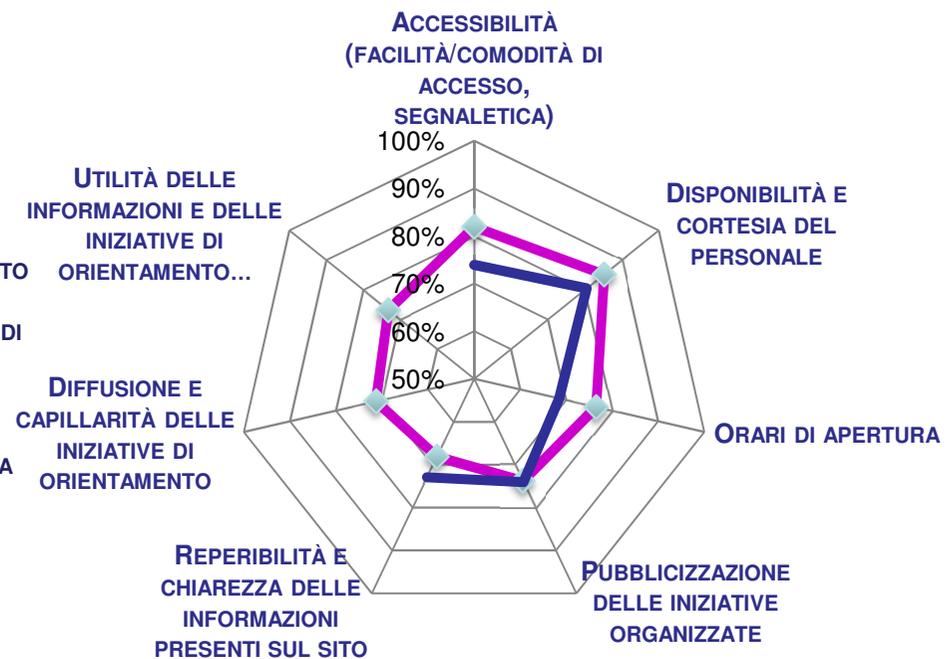
POSSIBILI AREE DI MIGLIORAMENTO (5)



BIBLIOTECHE



- ◆— ORIENTAMENTO DI ATENEО (solo se hai appena concluso il 1° anno di corso)
- SPORTELLO LAVORO DI ATENEО (solo tirocini formativi e di orientamento per laureati)



SPUNTI DI RIFLESSIONE



- **L'articolato sistema di rilevazioni**, attuato dall'Ateneo, è in grado di fornire un'ampia gamma di dati e informazioni utili per individuare le **opportunità di miglioramento, in particolare il questionario dell'esperienza complessiva 2016**.
- I risultati delle rilevazioni vanno letti nel loro **contesto specifico** e valutati da parte dei **responsabili dell'erogazione del servizio** al fine di poter pianificare le azioni dirette a **migliorare i processi coinvolti**.
- 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**).
- Anche i **feedback di carattere qualitativo** riportati nei questionari possono essere molto utili nell'identificazione sia dei motivi della minor soddisfazione sia dei possibili interventi da adottare ai fini del miglioramento
- Un miglioramento che deve essere intrapreso **in "ottica studente"** con un loro coinvolgimento attivo e quello di altre parti interessate.



GRAZIE

presidioqualita@units.it
valutazione@amm.units.it