

# 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

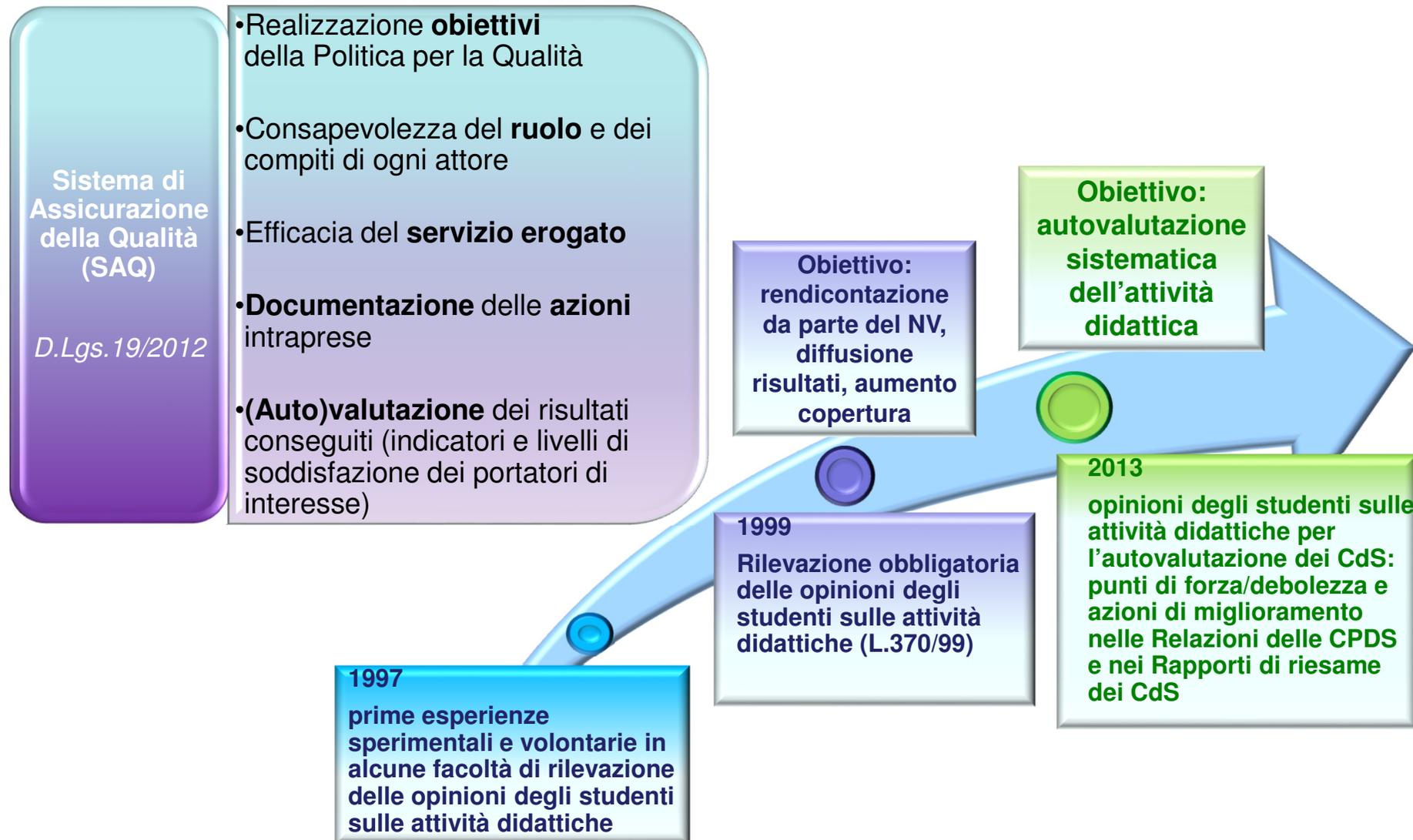
***Autovalutazione dei servizi:  
una storia che racconta il nostro impegno***

*Luisa Balbi – Responsabile Settore Servizi per il Trasferimento delle Conoscenze - SBA  
Raffaella Di Biase – Responsabile Unità di staff Qualità, Statistica e Valutazione*



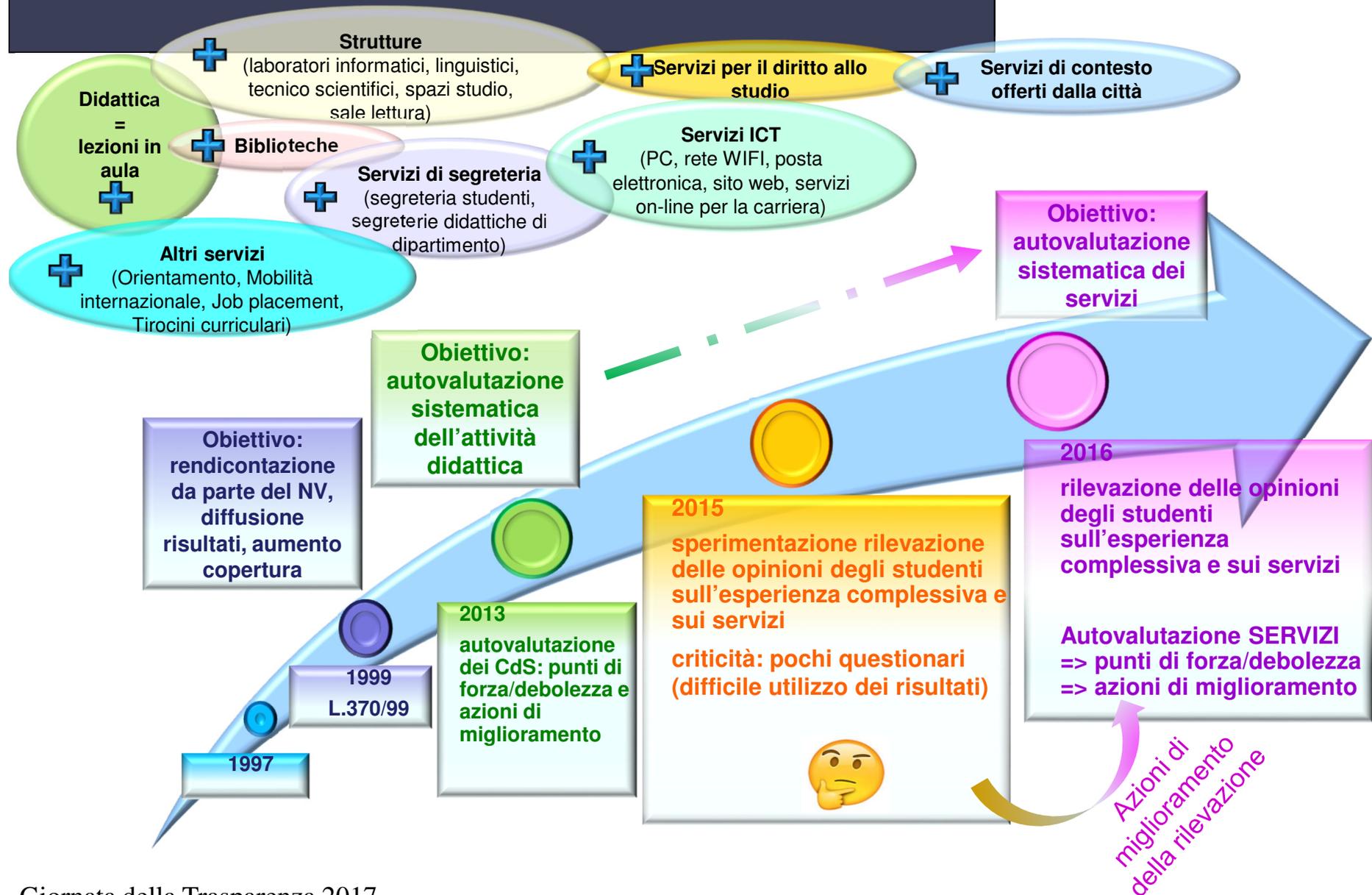


## Una storia che comincia da lontano...





# ... ma che non si ferma



# Autovalutazione dei servizi: gli strumenti operativi - 1



## Il questionario 2016

- **Obiettivi** della rilevazione **condivisi** con rappresentanti degli studenti e responsabili dei servizi
- **Questionario costruito con** il coinvolgimento diretto di **studenti e responsabili dei servizi**
- Introduzione di spazi per «**Proposte per il miglioramento**» in ogni sezione
- **Aumento del numero di questionari** raccolti
- Condivisione dei risultati e dei suggerimenti liberi con i responsabili dei servizi
- **Analisi dei risultati e pianificazione degli interventi** di miglioramento
- **Presentazione** non solo dei **risultati** ma anche delle **azioni** conseguenti

## Autovalutazione dei servizi: gli strumenti operativi - 2



### La reportistica con i risultati

- **Risultati di sintesi** del questionario (% di risposta) messi a disposizione con una **reportistica differenziata** in base alle esigenze di analisi del servizio e quindi dettaglio dei risultati in base a:
  - *Sede didattica / Dipartimento / Corso di Studio*
  - *Anno di iscrizione (1° anno vs anni successivi)*
  - *Cittadinanza (studente italiano vs studente straniero)*
  - *Tipologia di residenza (studente residente vs studente pendolare)*
  - *Tipologia di frequenza (studente frequentante vs studente non frequentante)*
- **Commenti e proposte per il miglioramento** suddivisi per servizio e forniti con gli **stessi livelli di dettaglio** richiesti per i dati di sintesi
- **Tabelle interattive** con possibilità di **estrarre i dati** per ulteriori rielaborazioni, possibilità di **lavorare con filtri** per isolare diverse situazioni,...

# Autovalutazione dei servizi: gli strumenti operativi - 3



Esempio di reportistica

				SI				Dipartimento Dipartimento di Fisica		
				Decisione no	Più no che si	Più si che no	Decisione si			
Servizi Centrali di Ateneo - BIBLIOTECHE, Trieste - Comprensorio Piazzale Europa	Dipartimento di Fisica	L FISICA	1°anno LT_CU_LM		12,12% 4	48,48% 16	39,39% 13	CdS FISICA		
			Accessibilità (facilità/comodità di accesso, segnaletica)			40,63% 13	59,38% 19	Flag Frequenza SI		
			Disponibilità e cortesia del personale						Sede CdS Trieste - Comprensorio Piazzale	
			Informazioni presenti sul sito del Sistema Bibliotecario di Ateneo	3,13% 1	12,50% 4	59,38% 19	25,00% 8			
			Orari di apertura	6,08% 2	15,15% 5	60,61% 20	18,18% 6			
			Risorse elettroniche (libri e periodici elettronici, banche dati)	3,13% 1	9,38% 3	50,00% 16	37,50% 12			
			Risorse in formato cartaceo (libri, riviste,...)		3,13% 1	50,00% 16	46,88% 15			
			Servizi di consultazione e prestito			48,39% 15	51,61% 16			
			Servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti		7,41% 2	55,56% 15	37,04% 10			
			Servizi di ricerca bibliografica	3,45% 1	3,45% 1	55,17% 16	37,93% 11			
			Anni succ			4,26% 2	55,32% 26	40,43% 19		
			Accessibilità (facilità/comodità di accesso, segnaletica)				46,51% 20	53,49% 23		
			Disponibilità e cortesia del personale							
			Informazioni presenti sul sito del Sistema Bibliotecario di Ateneo	5,00% 2	20,00% 8	60,00% 24	15,00% 6			
Orari di apertura	4,35% 2	6,52% 3	58,70% 27	30,43% 14						
Risorse elettroniche (libri e periodici elettronici, banche dati)		12,12% 4	72,73% 24	15,15% 5						
Risorse in formato cartaceo (libri, riviste,...)		2,44% 1	68,29% 28	29,27% 12						
Servizi di consultazione e prestito		2,22% 1	64,44% 29	33,33% 15						
Servizi di prestito interbibliotecario e fornitura documenti	2,94% 1	2,94% 1	70,59% 24	23,53% 8						
Servizi di ricerca bibliografica		9,09% 3	63,64% 21	27,27% 9						

## Autovalutazione dei servizi: gli strumenti operativi - 4



### Il Rapporto di autovalutazione del servizio

- L'**autovalutazione** viene **condotta dal Responsabile del servizio** offerto - che coinvolge eventuali collaboratori - sulla base delle evidenze che emergono dal questionario (% di soddisfatti e insoddisfatti; commenti e proposte di miglioramento)
- L'analisi è **documentata** in un «**Rapporto di autovalutazione**» in cui si mettendo in evidenza :
  - *un breve **commento ai risultati***
  - *i **punti di forza** e le **aree da migliorare** che emergono dall'analisi*
  - *gli **interventi di miglioramento** da realizzare (o già in corso di realizzazione) per correggere gli elementi critici messi in evidenza*
- Viene utilizzato un **modello standard di documento** da utilizzare come guida per la redazione del Rapporto di autovalutazione dei servizi.

# Autovalutazione dei servizi: gli strumenti operativi - 5



Struttura del  
rapporto di  
autovalutazione -  
1

FRONTESPIZIO	
Servizio / Servizi considerato/i	1. ... 2. ... 3. ...
Struttura responsabile del servizio (Area – Settore – Ufficio)	
Soggetti coinvolti nell'autovalutazione: (1)	
Ruolo / Funzione	Nominativi
<b>SERVIZIO 1: (2) .....</b>	
<b>ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI (3)</b>	
<b>Descrizione dell'analisi:</b> .....	
<b>Punti di forza del servizio:</b> 1. .... 2. .... 3. ....	
<b>Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:</b> 1. .... 2. .... 3. ....	

# Autovalutazione dei servizi: gli strumenti operativi - 6



Struttura del  
rapporto di  
autovalutazione -  
2

## EVENTUALI AZIONI GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (4)

ASPETTO DA MIGLIORARE	
AZIONE GIÀ INTRAPRESA	
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	
RISULTATI OTTENUTI	

## INTERVENTI CORRETTIVI O DI MIGLIORAMENTO DA INTRAPRENDERE (5)

ASPETTO DA MIGLIORARE	
AZIONE DA INTRAPRENDERE	
MODALITÀ	
RISORSE	
TEMPI	
RESPONSABILITÀ	

Dalla teoria alla pratica....



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Ma in  
concreto  
?

Coinvolti in questo lavoro:

- Direzione Generale
- **11** tra Settori e Unità di staff
- **10** Segreterie didattiche dei Dipartimenti

... ecco i risultati

**Giornata della trasparenza 2017**



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI TRIESTE

**Una storia che racconta  
il nostro impegno...**

**Trieste, 10 Aprile 2017**

Questa e' una piccola storia, anzi e' la prima puntata di una storia. Ci sono due ragazzi, all'Universita' di Trieste, nella primavera 2017.

Viola e' sempre molto informata, tecnologica, smart.

Luca e' molto attento ai suoi esami e si concentra moltissimo sullo studio...

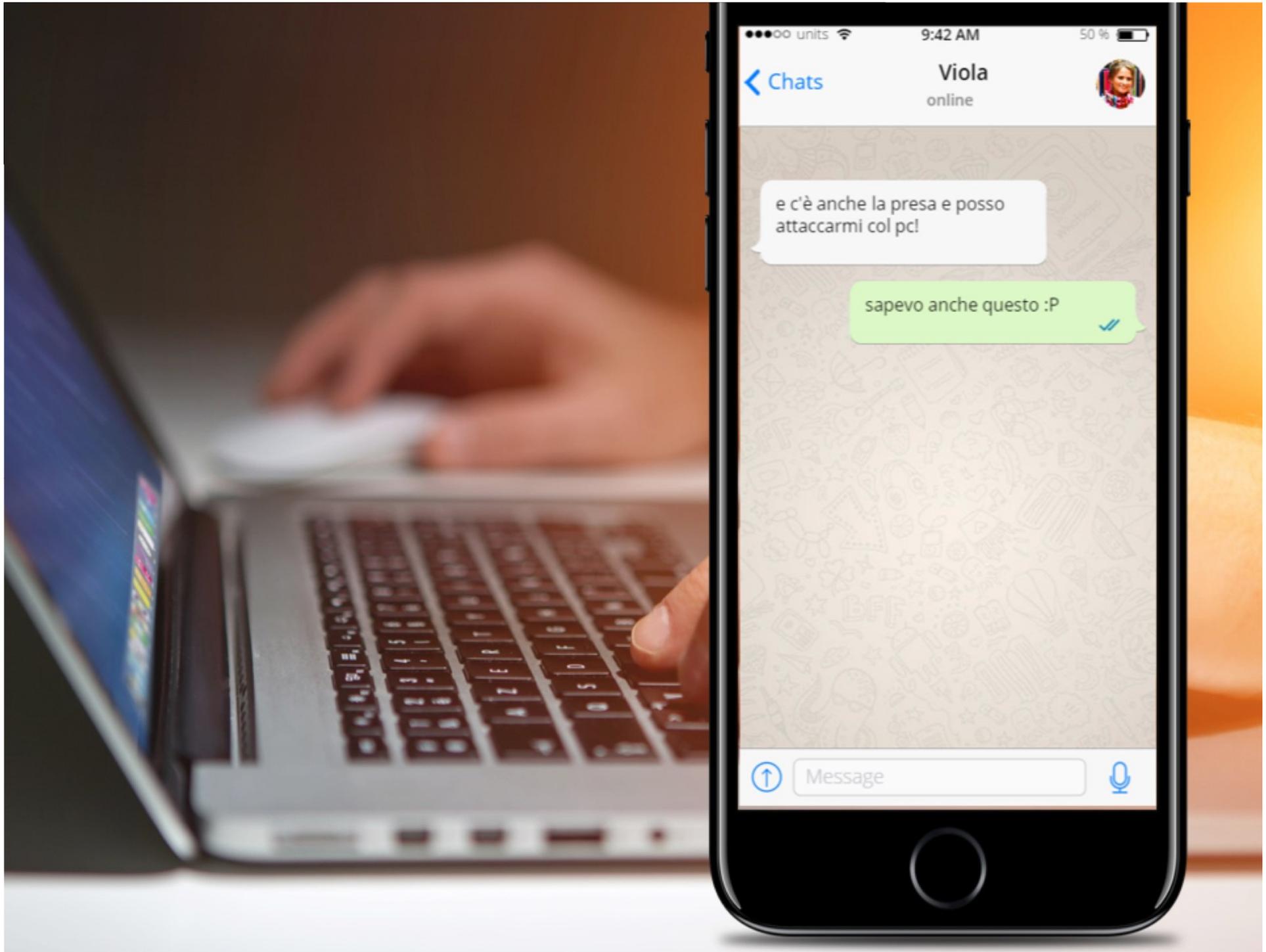




ARREDI: verifica e sostituzione avviata in aule didattiche e sale studio

- Via Filzi
- Ingegneria (C2, C5, C6, C7)
- Chimica (C11)
- Economia (v. Università 1)
- Polo umanistico (Baciocchi, Androna CM)
- P.le Europa (A)

Entro il 2018 verrà completato il rinnovo degli arredi nelle aule didattiche e nelle sale studio



units 9:42 AM 50%

< Chats Viola online

e c'è anche la presa e posso attaccarmi col pc!

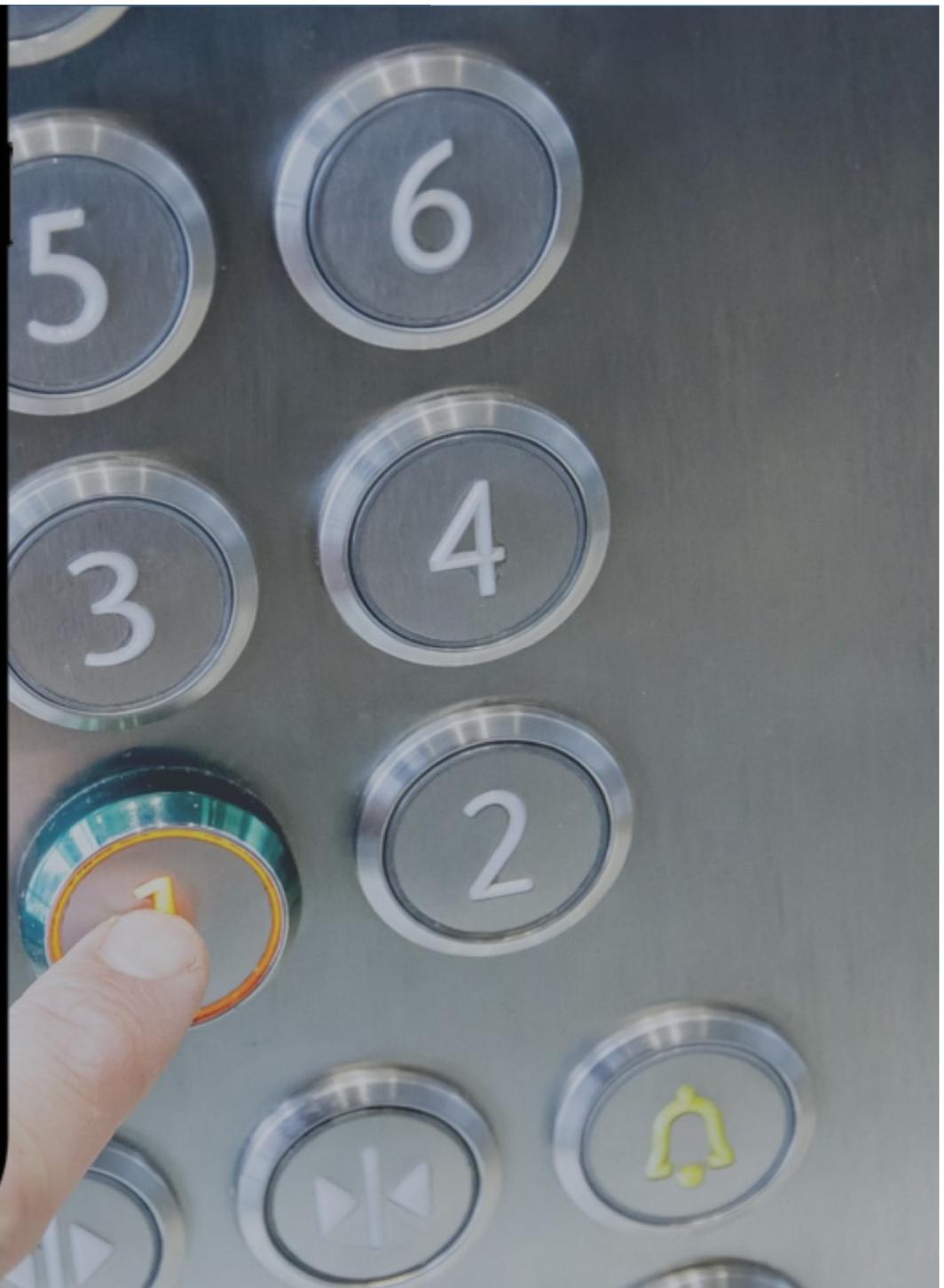
sapevo anche questo :P

Message

## NUOVE PRESE ELETTRICHE

- Polo goriziano
- Ingegneria (C5, C7)
- Sala lettura biblioteca P.le Europa (A)

Nel 2018 continueremo ad aggiungere prese elettriche nelle aule didattiche, nelle sale studio, nelle biblioteche



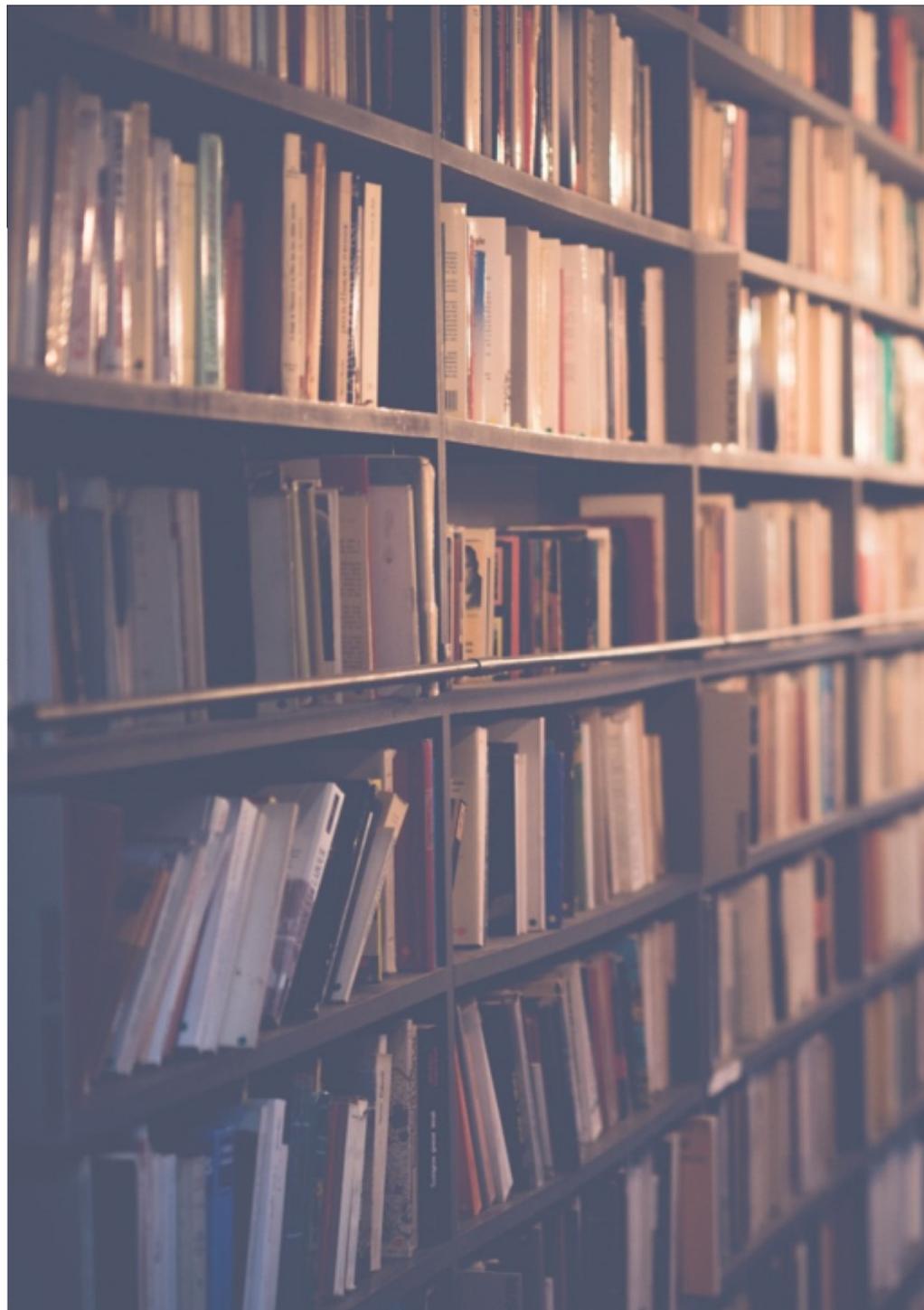
## ASCENSORI

- Tutti gli ascensori rotti sono stati riparati, riparazione ancora in corso a un ascensore in H<sub>3</sub> e a Ingegneria (C<sub>5</sub>)

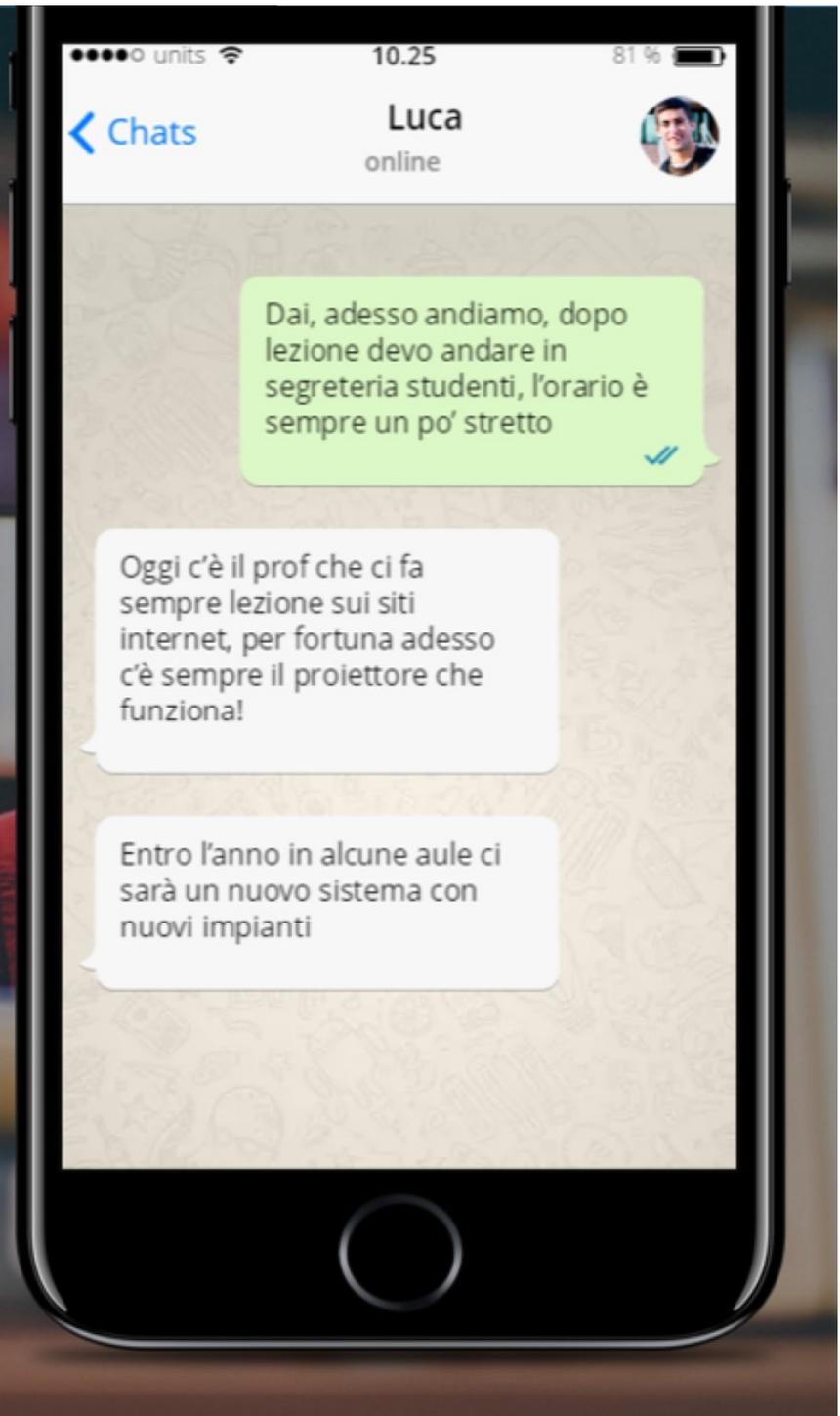
## CLIMA

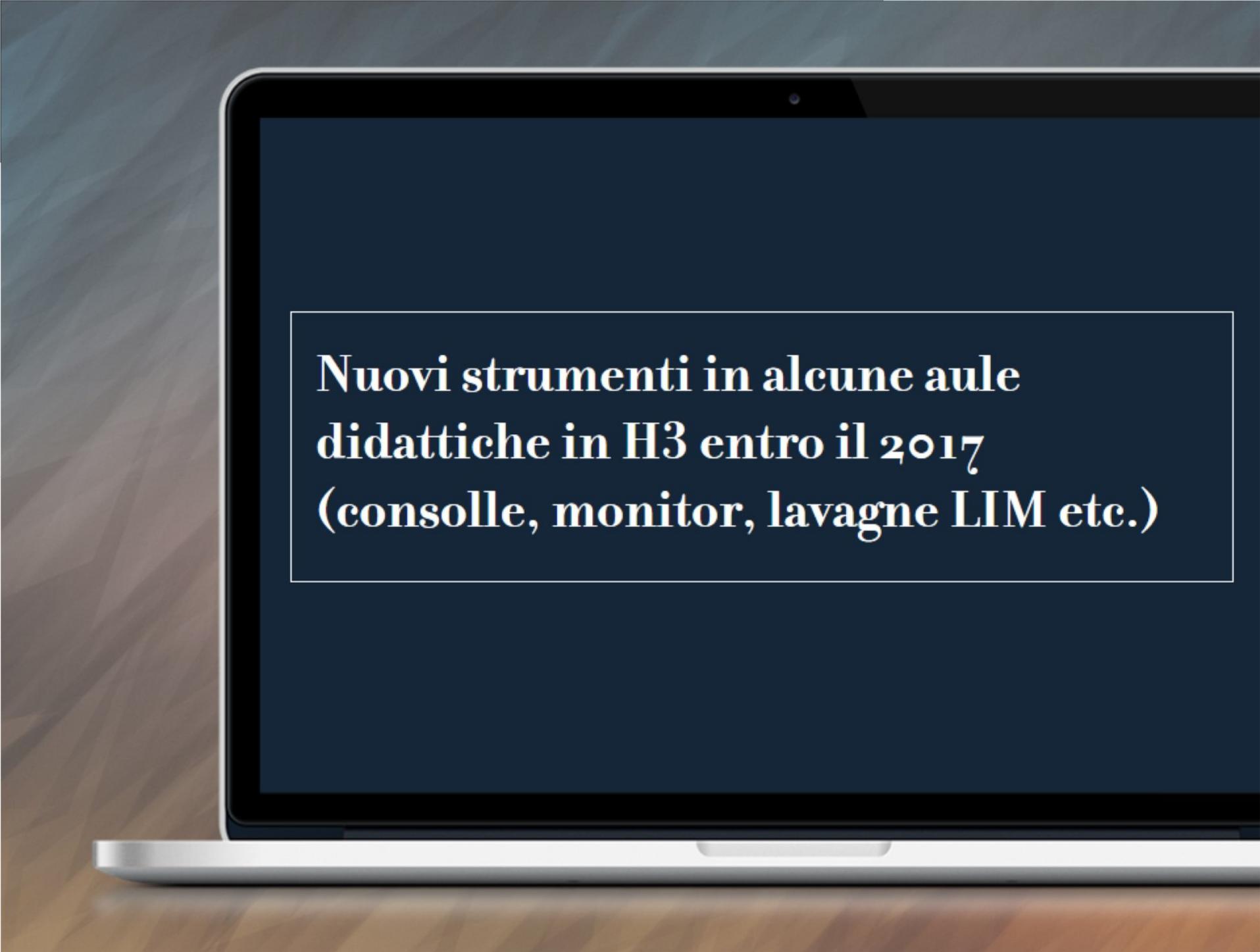
- Teleriscaldamento riqualificato in p.le Europa
- Telelettura della temperatura nelle sedi di Trieste e Gorizia
- Telegestione della climatizzazione migliorata

Nel 2018 interventi a Ingegneria, Chimica, V. Filzi, comprensorio Europa

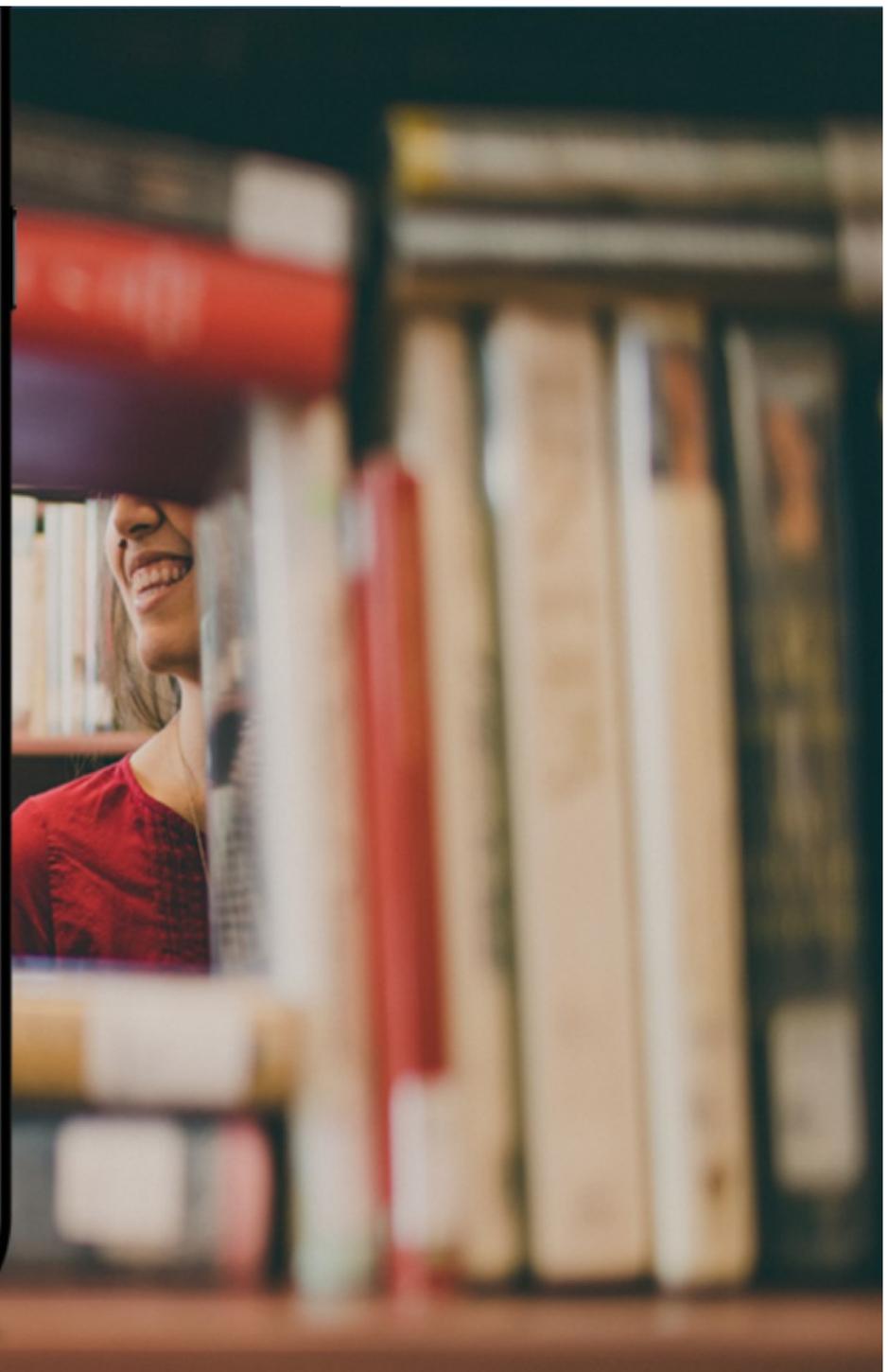
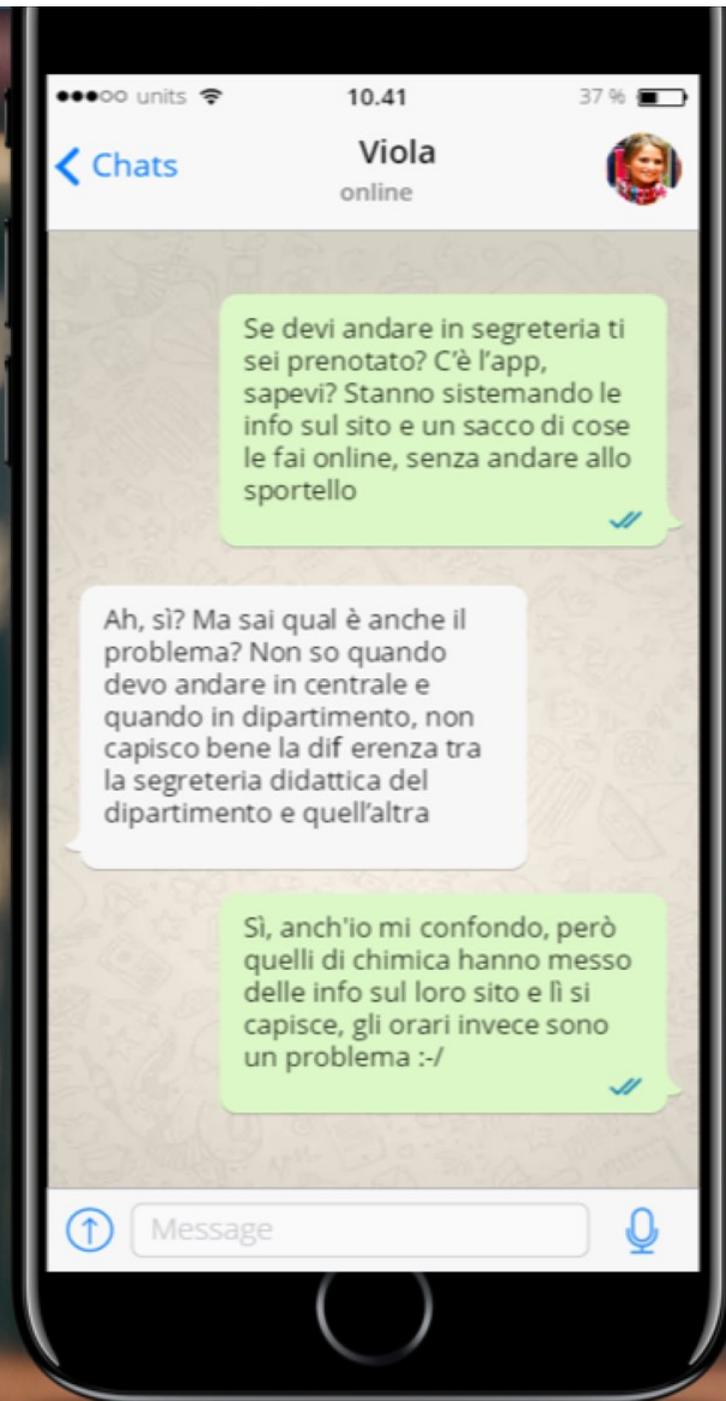


- Durata sessione accesso Esse 3 allungata a 15 minuti
- App per accesso da mobile a Esse3 entro 2018
- Miglioramento dell'accesso a Moodle in corso
- Moodle da mobile in sperimentazione
- Ampliamento wifi in corso in v. Filzi, sede di Portogruaro, polo umanistico
- Ampliamento wifi nelle altre sedi nel 2018-20 (100.000 euro stanziati)





**Nuovi strumenti in alcune aule  
didattiche in H3 entro il 2017  
(consolle, monitor, lavagne LIM etc.)**



- 
- **App Qurami** per prenotare il turno allo sportello
  - Pratiche immatricolazioni e piani di studio online – dematerializzazione
  - **Revisione orari segreteria studenti** e servizi allo sportello da avviare
  - **Mobilità internazionale** con modulistica semplificata e incontri su appuntamento
  - Definizione specificità segreterie didattiche di dipartimento / segreteria studenti in corso
  - **Ampliamento e flessibilità orario segreterie didattiche** dei dipartimenti



< Chats

Luca

online

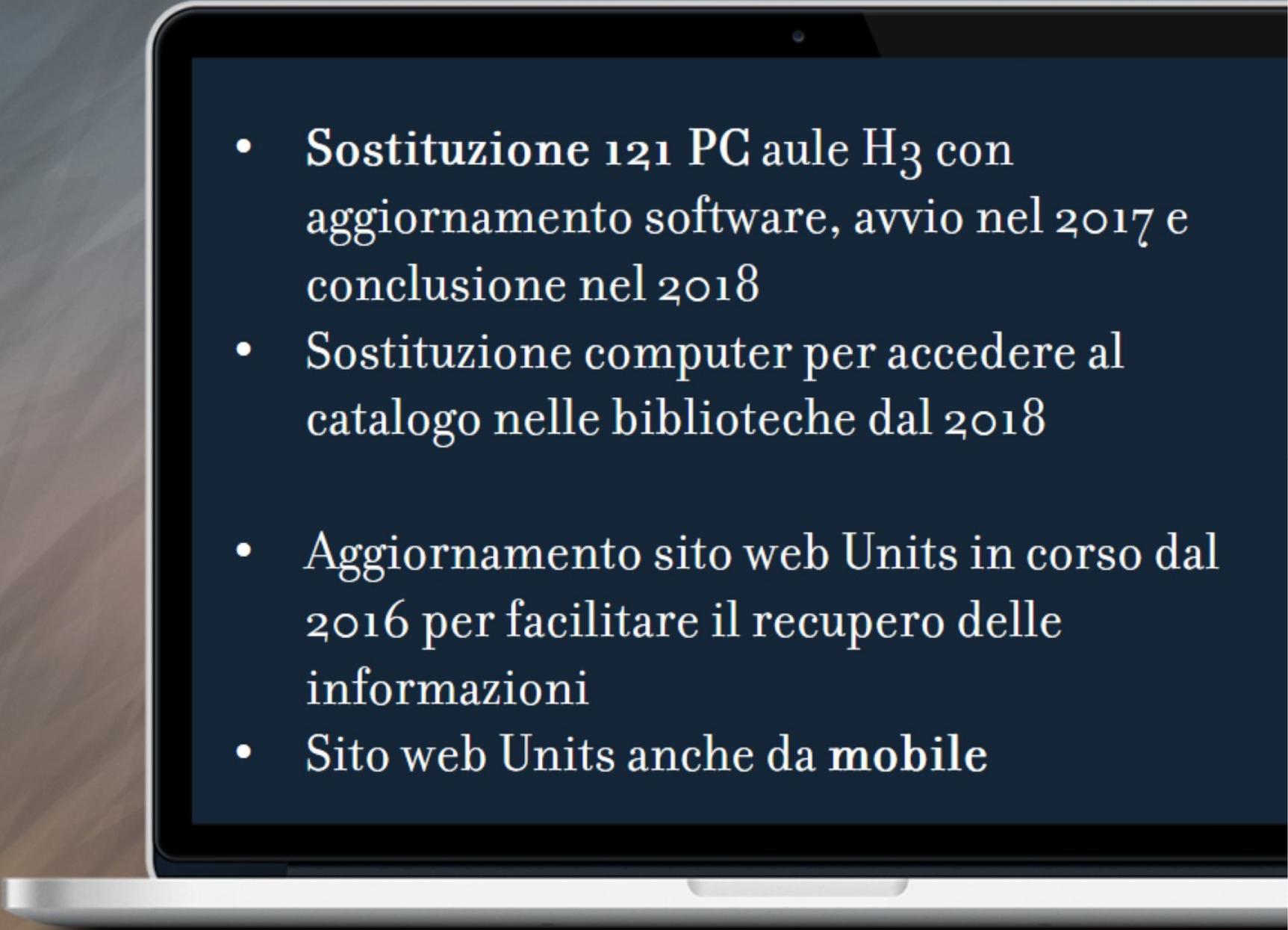


Vorrei subito riguardare quei siti che ci ha fatto vedere il prof a lezione. Mi raggiungi in H3 così possiamo usare i computer del 5 piano? ✓✓

Arrivo! Ci sono 121 PC e presto cominceranno a sostituirli e non ci sarà solo il browser di Microsoft ma anche Chrome. Ricordami di guardare quando mi scade il prestito in biblio!

Ma è sempre così complicato recuperare le info sul sito! ✓✓

ora un po' meglio, dai, c'è l'accesso alle biblio, alla posta e ai servizi online direttamente dalla home

- 
- **Sostituzione 121 PC aule H3 con aggiornamento software, avvio nel 2017 e conclusione nel 2018**
  - **Sostituzione computer per accedere al catalogo nelle biblioteche dal 2018**
  - **Aggiornamento sito web Units in corso dal 2016 per facilitare il recupero delle informazioni**
  - **Sito web Units anche da mobile**

< Chats

Luca

online



Mmmmm ... il sito delle biblio,  
si potesse almeno sapere da  
pc se un libro c'è o è in prestito



Ma si può! Sul sito ci sono  
tutte le info: vedi le scadenze,  
vedi se un libro che ti serve è  
già in prestito e puoi anche  
prenotarlo, e se un libro non  
c'è puoi fartelo arrivare da  
altre biblioteche :)

Ok, Viola ma se io queste cose  
non le so, chi me le dice? A  
parte tu che sai sempre tutto  
:))))))

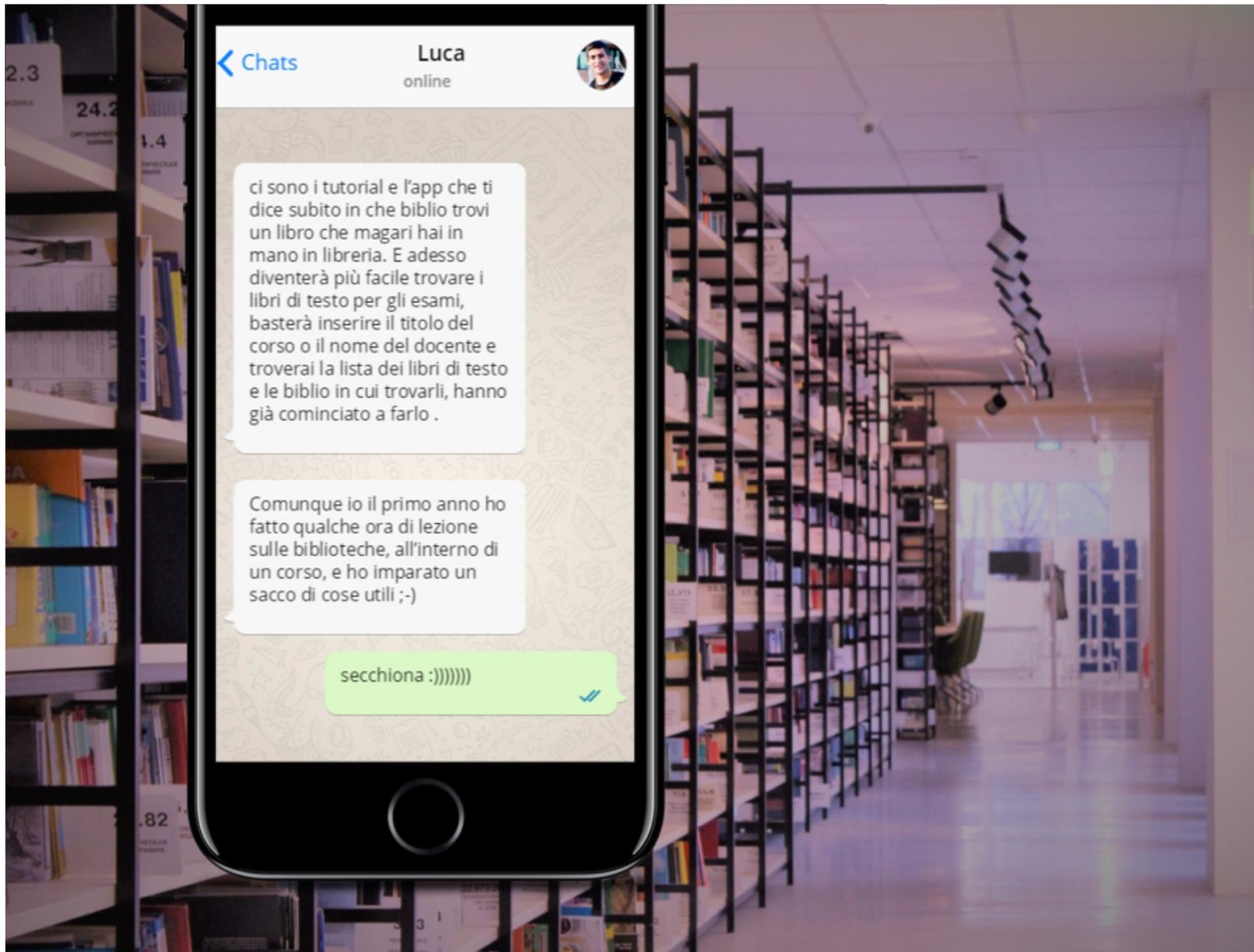


- Tutorial biblioteche

<https://www.sba.units.it/tutorial>

- App mobile opac biblioteche

<https://www.biblioest.it>



< Chats

Luca  
online



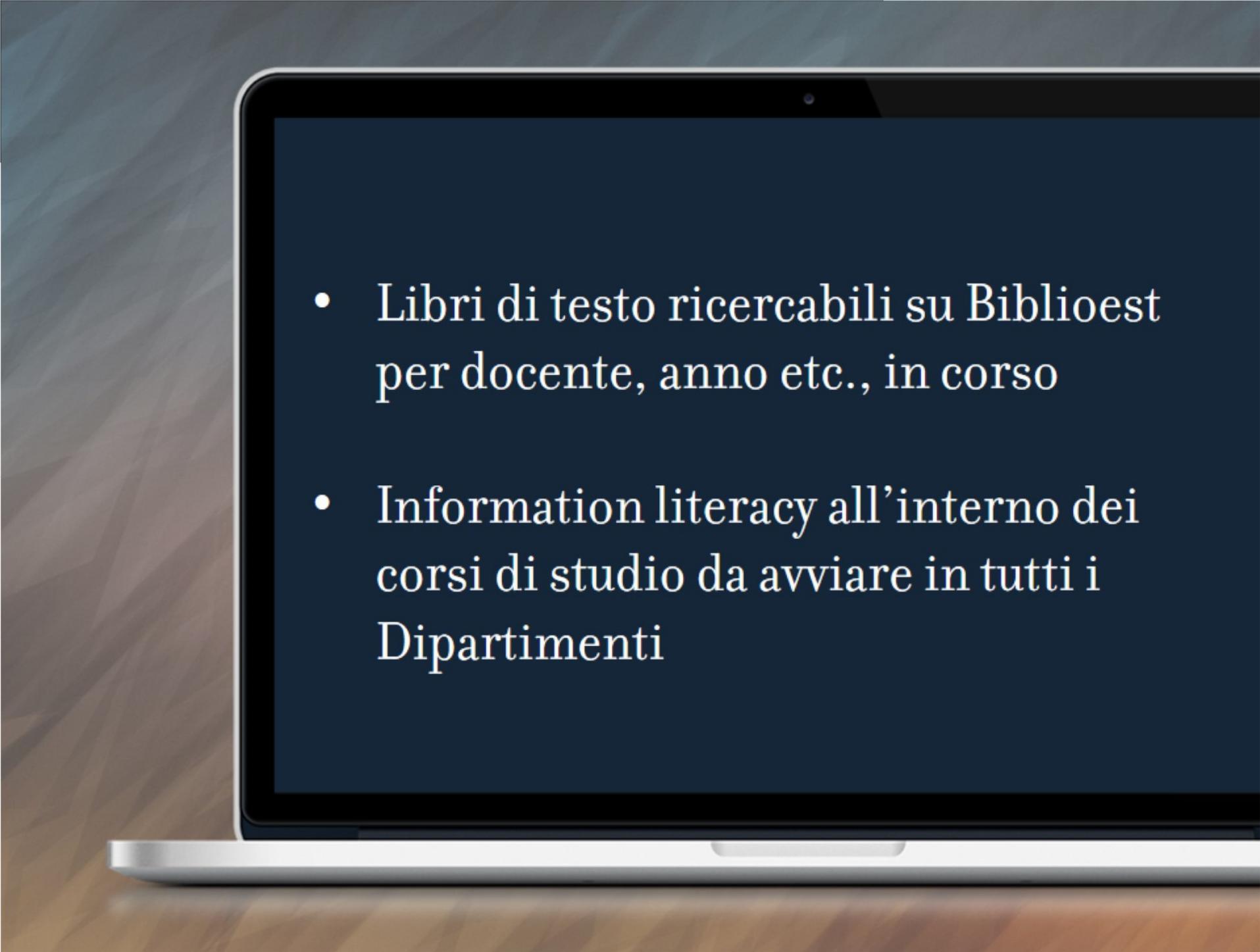
ci sono i tutorial e l'app che ti dice subito in che biblio trovi un libro che magari hai in mano in libreria. E adesso diventerà più facile trovare i libri di testo per gli esami, basterà inserire il titolo del corso o il nome del docente e troverai la lista dei libri di testo e le biblio in cui trovarli, hanno già cominciato a farlo .

Comunque io il primo anno ho fatto qualche ora di lezione sulle biblioteche, all'interno di un corso, e ho imparato un sacco di cose utili ;-)

secchiona :))))))





- 
- A silver laptop is shown from a side profile, resting on a wooden surface. The screen displays a dark blue slide with two white bullet points. The background of the slide is a dark blue color with a subtle geometric pattern. The laptop is open, and the screen is the central focus of the image.
- Libri di testo ricercabili su Biblioest per docente, anno etc., in corso
  - Information literacy all'interno dei corsi di studio da avviare in tutti i Dipartimenti



< Chats

Luca

online



Comunque noi siamo già avanti, adesso dobbiamo pensare al tirocinio e anche qui ho qualche problema con la segreteria del dipartimento... e poi vorrei pensare alla magistrale... tu sai già cosa farai?

Non proprio, però il 7 aprile c'è stata una gran bella presentazione delle nostre lauree magistrali, sono venute anche alcune mie amiche che adesso studiano a Udine e che l'hanno saputo da Facebook

il problema è che in queste occasioni c'è sempre un sacco di gente e rischi di non trovare posto

- 
- Miglioramento e tempestività dell'informazione sui tirocini da parte delle segreterie didattiche dei dipartimenti, in corso
  - Campagna social Porte Aperte lauree magistrali
  - Prenotazione per eventi orientamento avviata



- Aule studio H3 aperte da metà a fine febbraio e da metà maggio a luglio il sabato e la domenica dalle 8.30 alle 20.30
- Riorganizzazione biblioteche del polo umanistico, con sala per gli studenti aperta nei fine settimana e di sera dal 2018

Alla prossima puntata . . .



# Giornata della trasparenza 2017



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI DI TRIESTE

- **GRAZIE a tutti i colleghi**
- **GRAZIE per l'attenzione!**

Trieste, 10 Aprile 2017