**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE**

****

**Rapporto di autovalutazione dei Servizi**

**anno 2023**

***(riferimento per l’analisi: risultati a.a.2021/22)***

**LINEE GUIDA E PREMESSA METODOLOGICA**

Il Sistema di Assicurazione della Qualità (SAQ) è l'insieme di processi e responsabilità adottati dall'Ateneo per garantire che gli obiettivi formalizzati nella Politica per la Qualità siano realizzati, facendo sì che ogni attore del sistema sia consapevole dei propri compiti e li svolga in modo competente e tempestivo, che il servizio erogato sia efficace e le azioni intraprese siano adeguatamente documentate, che sia possibile, infine, valutare i risultati conseguiti attraverso l'analisi di opportuni indicatori e della soddisfazione dei portatori di interesse.

L’Ateneo di Trieste sta infatti portando avanti un percorso di autovalutazione che si è posto l'obiettivo di analizzare anche la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse. La misurazione dei livelli di soddisfazione dei portatori di interesse viene effettuata attraverso la somministrazione di specifici questionari.

In particolare, il Presidio della Qualità ha predisposto un questionario rivolto agli studenti da compilare on-line al termine dell’anno accademico, sui diversi aspetti che insieme contribuiscono a determinare la soddisfazione per l’esperienza all’Università degli Studi di Trieste, e un questionario rivolto ai docenti per rilevare la soddisfazione relativamente a diversi ambiti di servizi specificatamente rivolti ai docenti.

I principali risultati attesi della valutazione di quanto emerge dalle rilevazioni sono:

* completare l’attività di monitoraggio della qualità della formazione e dei servizi, identificandone sistematicamente punti di forza e di criticità in relazione alle attese e alle esigenze di ciascuno
* individuare opportune azioni per migliorare i punti critici che emergono dai questionari.

A tal fine, a completamento delle attività di autovalutazione condotte dai Corsi di studio sulla didattica, il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno stimolare un processo di autovalutazione dei servizi offerti agli studenti e ai docenti, e di farne documentare gli esiti in un breve rapporto di autovalutazione.

L’autovalutazione viene condotta dal Dirigente dell’Area dell’Amministrazione che offre il servizio sottoposto a valutazione, coadiuvato dal Responsabile/Referente del servizio offerto, tenendo conto degli esiti della “Rilevazione on line delle opinioni degli studenti sull’esperienza complessiva dell’anno accademico appena concluso” e della “Rilevazione on line delle opinioni dei docenti”, anche alla luce dei suggerimenti e delle proposte per il miglioramento espressi nei campi a teso libero.

Il Rapporto di autovalutazione analizza e commenta tali informazioni mettendo in evidenza:

1. i **punti di forza** e le **aree da migliorare** che emergono dall’analisi dei questionari;
2. gli **interventi di miglioramento** da realizzare (o già in corso di realizzazione) per correggere gli elementi critici messi in evidenza

**Il Rapporto di Autovalutazione è elemento utile ai fini della rendicontazione degli obiettivi previsti dal PIAO, in particolare con riferimento a quelli misurati con indicatori di risultato dei servizi (espressi in termini di livello di soddisfazione degli utenti), nonché ai fini del Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e del Sistema di Assicurazione della Qualità[[1]](#footnote-1).**

**Viene proposto di seguito un modello di documento da utilizzare come guida per la redazione del Rapporto di autovalutazione dei servizi.**

Si suggerisce in particolare quanto segue:

* nell’analisi della situazione e nei commenti ai dati riportare nel campo di testo solo i dati strettamente essenziali per l’analisi (se ritenuto opportuno, eventuali tabelle o grafici di dettaglio possono essere riportati in allegato)
* nella proposta di azioni di miglioramento considerare solo azioni effettivamente applicabili e di cui, nell’anno/i successivo/i si possa dare conto dell’effettiva efficacia, senza riportare azioni senza nessi con le criticità evidenziate, richieste generiche o irrealizzabili o dipendenti da mezzi e situazioni non direttamente controllabili dalla struttura responsabile del servizio

**Le note puntuali per la compilazione delle diverse sezioni del rapporto richiamate in carattere verde nel testo sono riportate alla fine del documento e costituiscono parte integrante delle presenti linee guida.**

**FRONTESPIZIO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Servizio / Servizi valutato/i** | 1. **…**
2. **…**
3. **…**
 |
| **Struttura responsabile del servizio (Area – Settore – Ufficio/Unità di staff)** |  |

**Soggetti coinvolti nell’autovalutazione: ([[2]](#endnote-1))**

|  |  |
| --- | --- |
| **Ruolo / Funzione** | **Nominativi** |
|  |  |
|  |  |

**SERVIZIO 1: ([[3]](#endnote-2)) …..**

**A) FONTI DATI**

|  |
| --- |
| **Rilevazione opinioni studenti esperienza complessiva:**<https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-studenti-sull-esperienza-complessiva-aa-202122>File excel commenti liberiRisultati anni precedenti: <https://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto> **Rilevazione opinioni docenti:**<https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-svolgimento-didattica-e-sui-servizi-offerti-ateneo-202122> File excel commenti liberiRisultati anni precedenti: <https://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto> |

**B) ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO ([[4]](#endnote-3))**

|  |
| --- |
| **Descrizione sintetica dei principali risultati:**…… |
| **Punti di forza del servizio:** |
| 1. …
2. …
3. …
 |
| **Punti di debolezza / Aspetti da migliorare del servizio:** | **Possibili cause** |
| 1 … | * …
* …
* …
 |
| 2 … | * …
* …
* …
 |
| 3 … | * …
* …
* …
 |

**C) EVENTUALI INTERVENTI CORRETTIVI (diretti a risolvere il problema contingente) / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO (diretti a rimuovere la causa del problema) GIÀ INTRAPRESI ED ESITI ([[5]](#endnote-4))**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPETTO DA MIGLIORARE** |  |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** |  |
| **AZIONE GIÀ INTRAPRESA** |  |
| **AZIONE FINALIZZATA A:** | Risolvere il problemaRimuovere la causa |
| **STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)** |  |
| **RISULTATI OTTENUTI** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPETTO DA MIGLIORARE** |  |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** |  |
| **AZIONE GIÀ INTRAPRESA** |  |
| **AZIONE FINALIZZATA A:** | Risolvere il problemaRimuovere la causa |
| **STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)** |  |
| **RISULTATI OTTENUTI** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPETTO DA MIGLIORARE** |  |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** |  |
| **AZIONE GIÀ INTRAPRESA** |  |
| **AZIONE FINALIZZATA A:** | Risolvere il problemaRimuovere la causa |
| **STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)** |  |
| **RISULTATI OTTENUTI** |  |

**D) INTERVENTI CORRETTIVI (diretti a risolvere il problema contingente) / INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO (diretti a rimuovere la causa del problema) DA INTRAPRENDERE ([[6]](#endnote-5))**

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPETTO DA MIGLIORARE** |  |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** |  |
| **AZIONE DA INTRAPRENDERE** |  |
| **AZIONE FINALIZZATA A:** | Risolvere il problemaRimuovere la causa |
| **MODALITÁ** |  |
| **RISORSE** |  |
| **TEMPI** |  |
| **RESPONSABILITÁ (struttura)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPETTO DA MIGLIORARE** |  |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** |  |
| **AZIONE DA INTRAPRENDERE** |  |
| **AZIONE FINALIZZATA A:** | Risolvere il problemaRimuovere la causa |
| **MODALITÁ** |  |
| **RISORSE** |  |
| **TEMPI** |  |
| **RESPONSABILITÁ (struttura)** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **ASPETTO DA MIGLIORARE** |  |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** |  |
| **AZIONE DA INTRAPRENDERE** |  |
| **AZIONE FINALIZZATA A:** | Risolvere il problemaRimuovere la causa |
| **MODALITÁ** |  |
| **RISORSE** |  |
| **TEMPI** |  |
| **RESPONSABILITÁ (struttura)** |  |

**ULTERIORI OSSERVAZIONI ([[7]](#endnote-6))**

|  |
| --- |
| …… |

**NOTE PER LA COMPILAZIONE**

1. Si veda il MODELLO DI ACCREDITAMENTO PERIODICO DELLE SEDI E DEI CORSI DI STUDIO UNIVERSITARI (Approvato con Delibera del Consiglio Direttivo n. 26 del 13 febbraio 2023), in particolare: Ambito A STRATEGIA, PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE – Punto di Attenzione A.4 Riesame del funzionamento del Sistema di Governo e di Assicurazione della Qualità dell’Ateneo (<https://www.anvur.it/wp-content/uploads/2023/02/AVA3_Requisiti-con-NOTE_2023_02_13.pdf>). [↑](#footnote-ref-1)
2. **() Soggetti coinvolti nell’autovalutazione:** Indicare i soggetti che, nell’ambito della struttura, hanno collaborato con il Responsabile all’analisi dei risultati e all’individuazione delle azioni. E’ possibile coinvolgere anche Delegati del Rettore, qualora ritenuto necessario in considerazione del livello delle problematica riscontrata. [↑](#endnote-ref-1)
3. **() Servizio 1:** Se la struttura offre servizi diversi per i quali sono previsti specifici item dei questionari, è possibile utilizzare il medesimo schema per ognuno dei servizi considerati (ed elencati nel frontespizio), replicando nel file i riquadri previsti. [↑](#endnote-ref-2)
4. **() Analisi della situazione sulla base dei dati:** Riportare una sintetica analisi dei risultati del questionario (specificando anche se si tratta del questionario rivolto agli studenti o ai docenti), tenendo conto sia delle percentuali di risposta, sia degli eventuali spunti provenienti dai commenti liberi, e indicare quindi i principali punti di forza e di debolezza che emergono dall’analisi. Di seguito un esempio di compilazione

***ESEMPIO:*** *Sono stati analizzati i risultati del questionario relativi al servizio XY. Sono stati compilati xx questionari. Dall’analisi emerge che la percentuale di soddisfatti a livello di ateneo è pari a zz%, tuttavia l’analisi a livello di …. (dipartimento, o sede didattica, o tipo corso, o anno di corso,…. a seconda dei dettagli analizzati) mette in evidenza che il yy% degli studenti della sede…. si dichiara insoddisfatto di….. Inoltre, dall’analisi dei commenti liberi emerge che…….*

***Punti di forza:***

	* *Accessibilità aule*
	* *Capienza****Punti di debolezza:***

	* *Arredi disponibili usurati, inadeguati*
	* *Strumentazioni (proiettori non correttamente funzionanti)* [↑](#endnote-ref-3)
5. **) Eventuali interventi già intrapresi ed esiti:** In tale quadro vanno evidenziate le eventuali azioni che potrebbero essere già in corso di realizzazione o addirittura già portate a termine e che vanno nella direzione del miglioramento degli aspetti critici evidenziati. Va inoltre indicato brevemente lo stato di avanzamento dei lavori e i risultati (anche parziali) raggiunti al momento della compilazione del rapporto. A questo proposito è opportuno precisare che si definiscono INTERVENTI CORRETTIVI quelli diretti a risolvere il problema contingente riscontrato, si definiscono INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO quelli diretti a rimuovere la causa che ha dato origine al problema.

***ESEMPIO:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***ASPETTO DA MIGLIORARE*** | *Arredi disponibili usurati, inadeguati nell’edificio …* |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** | *Atti di vandalismo* |
| ***AZIONE GIÀ INTRAPRESA*** | *Acquisto di nuove sedie per le aule dell’edificio….* |
| ***AZIONE FINALIZZATA A:*** |  ***X*** *Risolvere il problema**Rimuovere la causa* |
| ***STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)*** | *conclusa* |
| ***RISULTATI OTTENUTI*** | *Sono state sostituite nel mese di …. le sedie delle aule…..* |

 [↑](#endnote-ref-4)
6. **() Interventi da intraprendere:** In conseguenza a quanto evidenziato nell’analisi dei punti di forza e di debolezza, individuare tra i punti di debolezza i problemi su cui si ritiene prioritario intervenire, descrivere sinteticamente quindi le azioni che si ritiene di mettere in atto, le modalità, le tempistiche entro le quali si ritiene di poter portare a termine l’intervento, le risorse da utilizzare (risorse umane, tecnologiche, finanziarie….a seconda del tipo di azione da realizzare). A questo proposito è opportuno precisare che si definiscono INTERVENTI CORRETTIVI quelli diretti a risolvere il problema contingente riscontrato, si definiscono INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO quelli diretti a rimuovere la causa che ha dato origine al problema.

***ESEMPIO:***

|  |  |
| --- | --- |
| ***ASPETTO DA MIGLIORARE*** | *strumentazioni* |
| ***CAUSA/E RISCONTRATA/E IN SEGUITO A VERIFICA*** | obsolescenza della strumentazione |
| ***AZIONE DA INTRAPRENDERE*** | *sostituzione proiettori per le aule dell’edificio….* |
| ***AZIONE FINALIZZATA A:*** | ***X*** *Risolvere il problema****X*** *Rimuovere la causa* |
| ***MODALITÁ*** | *Acquisto nuovi proiettori…* |
| ***RISORSE*** | *Budget anno …..* |
| ***TEMPI*** | *Entro giugno …..* |
| ***RESPONSABILITÁ*** | *Settore XYZ, Settore ABC* |

 [↑](#endnote-ref-5)
7. **() Ulteriori osservazioni:** se ritenuto opportuno, tale sezione può essere utilizzata per inserire eventuali considerazioni di carattere generale (ad esempio anche per descrivere la metodologia di lavoro, ulteriori documenti a cui si è fatto riferimento, problematiche riscontrate nell’analisi dei dati, ecc.) [↑](#endnote-ref-6)