

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE



**Rapporto di autovalutazione dei
Servizi**



Rapporto di autovalutazione dei servizi Indicazioni operative

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 ha infatti intrapreso in questi ultimi anni 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, primi fra tutti gli studenti. 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: 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.

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, l'ateneo ha ritenuto di realizzare anche l'autovalutazione dei servizi di supporto alla didattica offerti agli studenti e di documentarne gli esiti in un breve rapporto di autovalutazione.

L'autovalutazione viene condotta dal Responsabile del servizio offerto sulla base delle evidenze che emergono dalla Rilevazione on line delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso, tenendo conto anche dei suggerimenti e delle proposte per il miglioramento espressi dagli studenti nei campi a teso libero.

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

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

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 per la compilazione richiamate in carattere verde nel testo sono riportate alla fine del documento.



FRONTESPIZIO

Servizio / Servizi considerato/i	1. ... 2. ... 3. ...
Struttura responsabile del servizio (Area – Settore – Ufficio)	

Soggetti coinvolti nell'autovalutazione: (1)

Ruolo / Funzione	Nominativi



SERVIZIO 1: (2)

ANALISI DELLA SITUAZIONE SULLA BASE DEI DATI (3)

Descrizione dell'analisi:

.....

Punti di forza del servizio:

1.
2.
3.

Punti di debolezza / Aspetti da migliorare:

1.
2.
3.

EVENTUALI AZIONI GIÀ INTRAPRESE ED ESITI (4)

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

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	

ASPETTO DA MIGLIORARE	
AZIONE DA INTRAPRENDERE	
MODALITÀ	
RISORSE	
TEMPI	
RESPONSABILITÀ	



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

Presidio della Qualità - Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione

ULTERIORI OSSERVAZIONI (6)

.....



NOTE PER LA COMPILAZIONE

- (1) **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.
- (2) **Servizio 1:** Se la struttura offre servizi diversi per i quali sono previsti specifici item del questionario, è possibile utilizzare il medesimo schema per ognuno dei servizi considerati (ed elencati nel frontespizio), replicando i riquadri previsti.
- (3) **Analisi della situazione sulla base dei dati:** Riportare una sintetica analisi dei risultati del questionario, 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
- strumentazioni

- 4) **Eventuali azioni correttive già intraprese 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.

ESEMPIO:

ASPETTO DA MIGLIORARE	<i>Arredi disponibili</i>
AZIONE GIÀ INTRAPRESA	<i>Acquisto di nuove sedie per le aule dell'edificio....</i>
STATO DI AVANZAMENTO (appena avviata, in corso, conclusa)	<i>conclusa</i>
RISULTATI OTTENUTI	<i>Sono state sostituite nel mese di le sedie delle aule.....</i>

- (5) **Interventi correttivi o di miglioramento 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).

ESEMPIO:

ASPETTO DA MIGLIORARE	<i>strumentazioni</i>
AZIONE DA INTRAPRENDERE	<i>sostituzione proiettori per le aule dell'edificio....</i>
MODALITÀ	<i>Acquisto nuovi proiettori...</i>
RISORSE	<i>Budget 2017</i>
TEMPI	<i>Entro giugno 2017</i>
RESPONSABILITÀ	<i>Settore XYZ, Settore ABC</i>

- (6) **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,....)