



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

Presidio  
della **QUALITÀ**



# Laboratorio di rappresentanza attiva nella valutazione della didattica

## 1° incontro – 30 maggio 2022



# Agenda

- **Cosa vuol dire assicurare la qualità (AQ)? Il contesto nazionale e internazionale** (dott.ssa Laura Mion, UO Valutazione e qualità) – **14.30 - 15.00**
- **Il sistema «Università» e il modello UNIVR** (Prof.ssa Cecilia Pedrazza Gorlero, Presidente del Presidio della Qualità) – **15.00 -15.30**
- **L'AQ nei Corsi di Studio e il ruolo degli studenti** (dott.ssa Daiana Donati, UO Valutazione e qualità) – **15.30 -15.50**
- **Quali strumenti per valutare la qualità e con quali modalità?** (dott. Stefano Fedeli, Area Pianificazione e controllo direzionale) – **15.50-16.20**
- **Domande** – **16.20-16.30**



# Cosa vuol dire assicurare la qualità (AQ)? Il contesto nazionale e internazionale

dott.ssa Laura Mion, UO Valutazione e qualità



Proviamo a rispondere

## Quali concetti associ all'assicurazione della qualità?

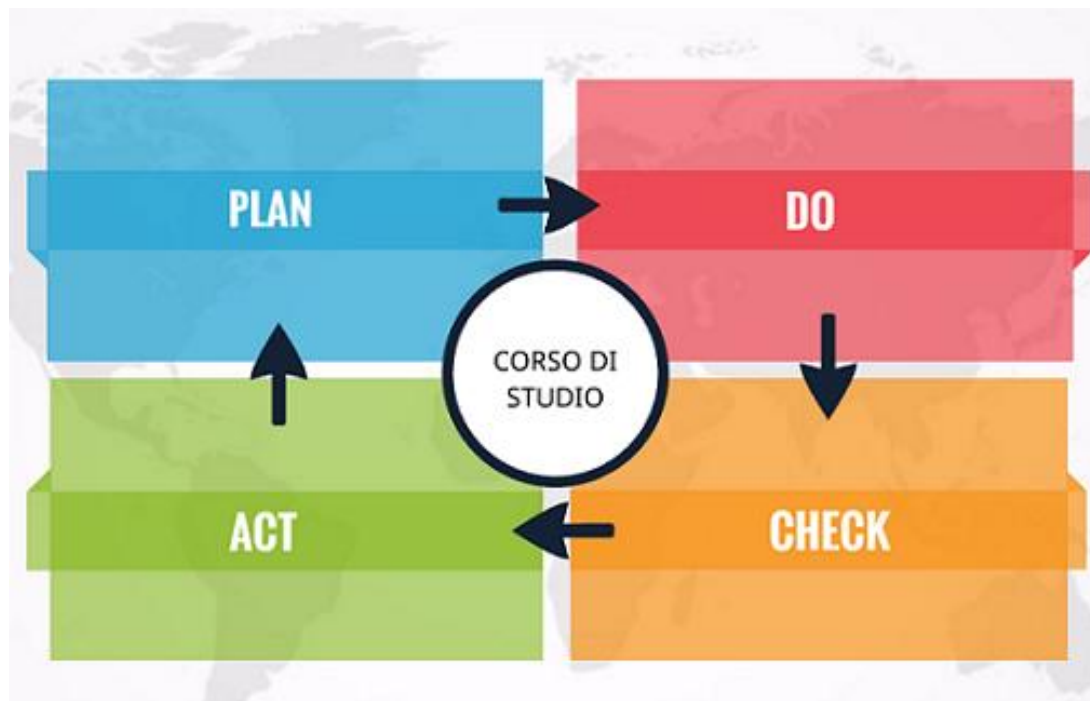
Collegati a [www.menti.com](http://www.menti.com) e digita il codice

**1986 1569**

Oppure vai al link

**<https://www.menti.com/k5a2w6j2df>**

# Il ciclo della qualità



*Ciclo di Deming (PDCA)*

- «monitoraggio»: l'osservazione sistematica di qualsiasi fenomeno.
- «valutazione»: processo che porta ad esprimere giudizi di valore nei confronti di soggetti o situazioni in base a criteri determinati. Efficacia percepita ed efficacia oggettiva
- «riesame»: determinazione dell'idoneità al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Consiste in un intervento periodico ma più strutturato (rispetto al monitoraggio)

# Un esempio



- «monitoraggio»: andamento negativo di studenti che conseguono almeno 40 CFU al primo anno.
- «valutazione»: dall'analisi dei dati si evince che ci sono insegnamenti «scoglio» per gli studenti che arrivano dalle scuole non tecniche; la progettazione del piano didattico non tiene conto delle competenze preliminari degli studenti.
- «riesame»: il CdS effettua l'analisi di fattibilità circa la rideterminazione i requisiti di ammissione



# Gli standard della formazione nell'Unione europea

da Bologna (1999) a Yerevan (2015)

*L'assicurazione della qualità nell'istruzione superiore non interessa solo l'Europa. In tutto il mondo cresce l'attenzione verso la qualità e i suoi standard, dato il rapido sviluppo dell'istruzione superiore e dei suoi costi, che vanno a gravare su fondi sia pubblici che privati. Di conseguenza, se l'Europa vuole davvero raggiungere l'obiettivo di essere l'economia fondata sulla conoscenza più dinamica del mondo (Strategia di Lisbona), **la sua istruzione superiore dovrà dimostrare di prendere molto sul serio la qualità dei corsi e dei titoli di studio e di essere pronta ad impegnarsi affinché tale qualità sia garantita e certificata.** Occorre dare risposte adeguate alle iniziative e alle istanze che si manifestano sia dentro che fuori l'Europa a fronte dell'internazionalizzazione dell'istruzione superiore. L'impegno di tutti coloro che sono coinvolti nell'elaborazione di queste proposte fa ben sperare che **l'assicurazione della qualità possa assumere una dimensione davvero europea, che rafforzi l'attrattività dell'offerta formativa dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (EHEA).***

Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2012)



[About ENQA • ENQA](#)

<https://youtu.be/uVYaD3IqZyM>

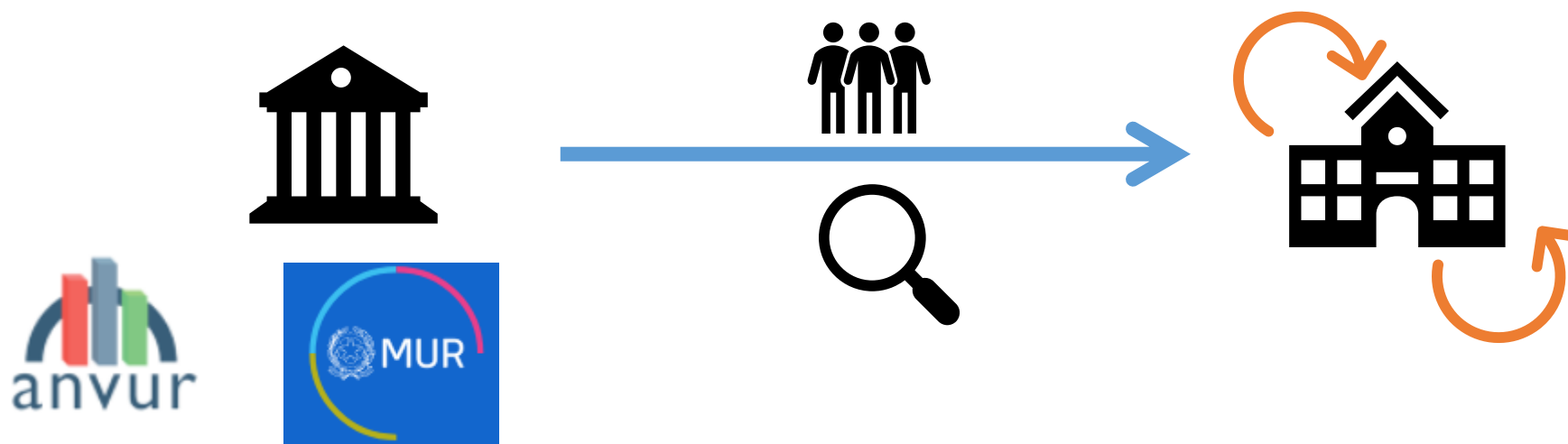


# Il sistema di AQ in HE

- A. Valutazione interna (auto-valutazione) vs Valutazione esterna
- B. Richiesto dal legislatore ma sviluppato in autonomia dai singoli Atenei seguendo le indicazioni delle Agenzie nazionale di valutazione
- C. Riguarda più ambiti: didattica, ricerca, terza missione, organizzazione
- D. Multidimensionale: istituzione nel suo complesso, Dipartimenti/Scuole, singoli Corsi di Studio/ insegnamenti
- E. Si basa su principi/requisiti della qualità
- F. Orientato all'allocazione delle risorse o alla verifica degli obiettivi e al miglioramento



# A. Autovalutazione/Valutazione esterna



*In tutti i processi di valutazione è assicurato il confronto fra le risultanze della valutazione interna con quelle della valutazione esterna (D.Lgs. 19/2012, art. 4 c.2)*

# Sistema ITA - AVA

**DM 1154/ 2021**  
DECRETO  
**A**UTOVALUTAZIONE,  
**V**ALUTAZIONE,  
**A**CCREDITAMENTO  
INIZIALE E PERIODICO  
DELLE SEDI E DEI  
CORSI DI STUDIO



8



## B. Il mandato

Richiesto dal legislatore ma sviluppato in autonomia dai singoli Atenei seguendo le indicazioni delle Agenzie nazionale di valutazione

DM 1154/2021, All.A lett. E) Requisiti di accreditamento dei CdS

e) Requisiti per l'Assicurazione di Qualità dei corsi di studio

*Deve essere documentata la presenza di un sistema di Assicurazione della Qualità per tutti i corsi di studio di ciascuna sede, organizzato secondo le relative linee guida dell'A.N.V.U.R. e capace di produrre i documenti da esse previsti con particolare riferimento alla rilevazione dell'opinione degli studenti, dei laureandi e dei laureati, alla compilazione annuale della scheda unica dei Corsi di Studio (SUA-CdS) e alla redazione del Rapporto di riesame.*

DM 1154/2021, All.B lett. C) Requisiti di accreditamento di sede

c) Requisiti per l'Assicurazione di Qualità della Sede *Deve essere documentata la presenza di un sistema di Assicurazione della Qualità, organizzato secondo le relative linee guida dell'A.N.V.U.R*



## C. Gli ambiti

### DM AVA 6/2019

**R1 - Visione, strategie e politiche di Ateneo sulla qualità della didattica e ricerca.**

**R2 - Efficacia delle politiche di Ateneo per l'AQ**

**R3 - Qualità dei Corsi di Studio**

**R4 - Qualità della ricerca e della terza missione**

### DM AVA 1154/2021

**New**

**A – STRATEGIA PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE**

**B – GESTIONE DELLE RISORSE**

**C – ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'**

**D – QUALITA' DELLA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI**

**E – QUALITA' DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE/ IMPATTO SOCIALE**

# C. Gli ambiti

DM AVA 1154/2021

**A – STRATEGIA PIANIFICAZIONE E ORGANIZZAZIONE**

**B – GESTIONE DELLE RISORSE**

**C – ASSICURAZIONE DELLA QUALITA'**

**D – QUALITA' DELLA DIDATTICA E SERVIZI AGLI STUDENTI**

**E – QUALITA' DELLA RICERCA E DELLA TERZA MISSIONE/ IMPATTO SOCIALE**

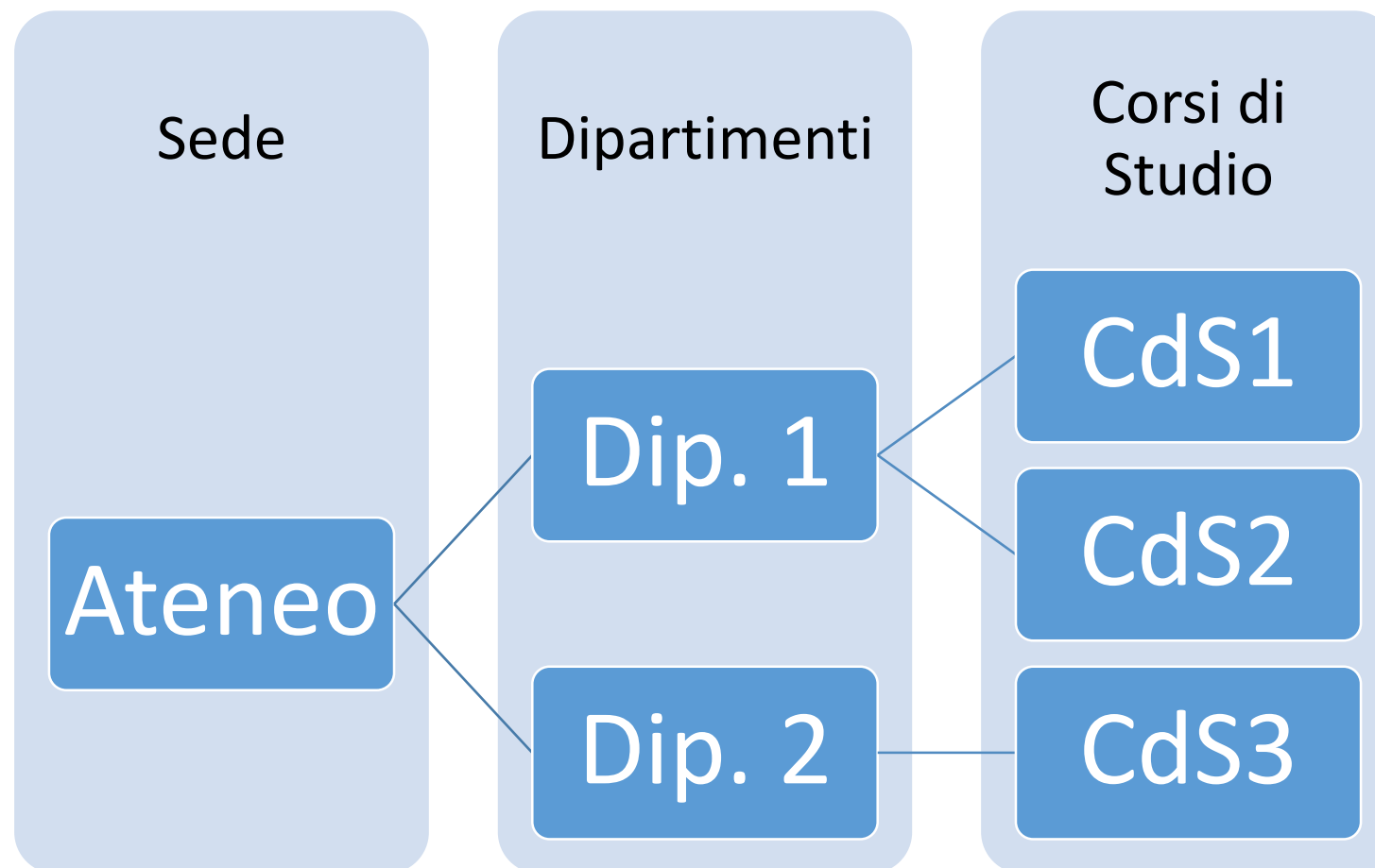


- (i) *la **progettazione e l'aggiornamento dei corsi di studio**, tenendo conto delle necessità di sviluppo espresse dalla società e dal contesto di riferimento anche in relazione agli obiettivi di internazionalizzazione e alle diverse modalità di erogazione della didattica (in presenza, a distanza o di tipo misto,*
- (ii) *lo sviluppo di un'offerta formativa dei Corsi di Studio coerente con la **docenza e le risorse logistiche**, infrastrutturali, didattiche e di ricerca possedute,*
- (iii) ***l'attenzione dei Corsi di Studio agli studenti**, attraverso la programmazione e l'attuazione di attività efficaci di orientamento in ingresso, in itinere e in uscita, di modalità chiare e trasparenti per l'ammissione ai diversi corsi di studio, di gestione delle carriere e di tutoraggio.*

*Si valuta anche il sistema di **gestione delle risorse e dei servizi a supporto della didattica e degli studenti***



# D. Multidimensionale



## E. Principi di qualità

- focalizzazione sul “cliente” = studente
- leadership (da parte di chi ha ruoli specifici)
- partecipazione attiva delle persone (tutti!)
- approccio per processi (interrelati fra di loro)
- miglioramento
- processo decisionale basato sull’evidenza
- gestione delle relazioni



# E. Requisiti di qualità

## I PUNTI DI ATTENZIONE DEI CDS



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

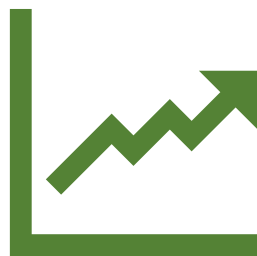
### I PUNTI DI ATTENZIONE DI SEDE

Vengono evidenziate in rosso le novità rispetto al modello AVA precedente.

I PUNTI DI ATTENZIONE DI SEDE			AMBITO	SOTTOAMBITO	PUNTI DI ATTENZIONE	
A - Strategia pianificazione e organizzazione		A.1 Qualità della didattica, della ricerca, della TM e delle attività istituzionali e <b>gestionali</b> nelle politiche e nelle strategie di Ateneo	ASSICURAZIONE QUALITA' DEI CORSI DI STUDIO	L'assicurazione della qualità nella progettazione del CdS	Progettazione del CdS e consultazione delle parti interessate	
		A.2 Architettura del sistema di <b>governance</b> e di AQ di Ateneo			Definizione del carattere del CdS, degli obiettivi formativi e di profili in uscita	
<b>A.3 Sistema di monitoraggio delle politiche delle strategie dei processi e dei risultati</b>		Offerta formativa e percorsi				
A.4 Riesame del funzionamento del <b>sistema di governance</b> e di AQ di Ateneo		Programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento				
A.5 Ruolo attribuito agli studenti		Pianificazione e organizzazione degli insegnamenti del CdS				
B - Gestione delle risorse	B.1 Risorse umane	B.1.1 Reclutamento e qualificazione del corpo docente		L'assicurazione della qualità nell'erogazione del CdS	La gestione delle risorse nel CdS	Orientamento e tutorato
		B.1.2 <b>Reclutamento e qualificazione personale TA</b>				Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze
B.1.3 Dotazione di personale e servizi per l'amministrazione e per il supporto alla didattica, ricerca e TM		Metodologie didattiche e percorsi flessibili				
B.2 Risorse finanziarie	<b>B.2.1 Pianificazione e gestione delle risorse finanziarie</b>	Internazionalizzazione della didattica				
B.3 Strutture	<b>B.3.1 Pianificazione e gestione delle strutture</b>	Modalità di pianificazione e verifica dell'apprendimento da parte del CdS				
B.4 Attrezzature e tecnologie	B.3.2 Adeguatezza delle strutture per la didattica, ricerca e TM	<b>B.4.1 Gestione delle attrezzature e delle tecnologie</b>	Interazione didattica e valutazione formativa <b>nei CdS interamente o prevalentemente a distanza</b>			
B.5 Gestione delle informazioni e della conoscenza	B.4.T Strutture e servizi informatici di supporto alla didattica a distanza ( <i>solo per Atenei telematici</i> )	B.5.1 <b>Gestione delle informazioni e della conoscenza</b>	Dotazione e qualificazione del personale docente e dei tutor			
C - Assicurazione della qualità		C.1 Autovalutazione, valutazione e riesame dei CdS e dei Dipartimenti con il supporto del PdQ			Riesame e miglioramento del CdS	Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica
		C.2 <b>Monitoraggio del sistema AQ dell'Ateneo</b>				Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate
		C.3 Valutazione del sistema e dei Processi di AQ della didattica, della ricerca e della TM da parte del NDV				Revisione dei percorsi formativi
D - Qualità della didattica e dei servizi agli studenti		D.1 Programmazione dell'offerta formativa				
		D.2 Progettazione e aggiornamento dei CdS incentrati sullo studente				
		D.3 Ammissione e carriera degli studenti				
E - Qualità della ricerca e della terza missione/impatto sociale		E.1 Definizione delle linee strategiche dei Dipartimenti				
		E.2 Valutazione dei risultati conseguiti dai Dipartimenti e dai <b>dottorati di ricerca</b> e delle azioni di miglioramento				
		E.3 Definizione e pubblicizzazione dei criteri di distribuzione delle risorse				



# F. Scopo



Obiettivo di miglioramento  
continuo

VS.



Stanziamiento del Fondo di  
Finanziamento Ordinario (FFO) agli  
Atenei anche sulla base di criteri  
premiati



# Il sistema «Università» e il modello UNIVR

Prof.ssa Cecilia Pedrazza Gorlero, Presidente del Presidio della Qualità

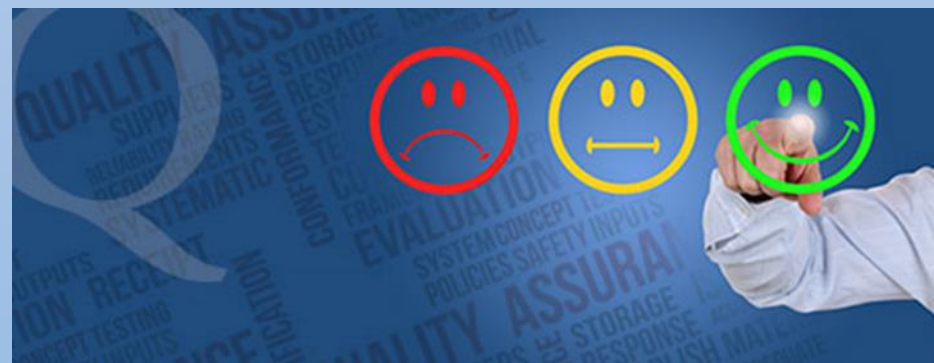


# L'AQ nei Corsi di Studio e il ruolo degli studenti

dott.ssa Daiana Donati, UO Valutazione e qualità

## La Qualità della Didattica è garantita da:

- Gruppo AQ del CdS
- CPDS di Dipartimento/Scuola



# Gruppo AQ del CdS

**Composizione:** Referente CdS, un insieme di docenti del CdS, una componente studentesca scelta dal Referente del CdS, e da una componente del personale tecnico-amministrativo

**Funzioni:** segue tutto il ciclo di AQ del CdS: cura la progettazione, il monitoraggio, l'autovalutazione del CdS e propone azioni migliorative.

## Strumenti:

- ✓ Istruisce, per il Collegio Didattico, l'aggiornamento e la revisione della **SUA-CdS**
- ✓ Monitora l'andamento del CdS, tramite l'analisi degli indicatori ANVUR, nella **SMA**
- ✓ Ciclicamente, generalmente ogni 4 anni o in caso di modifica sostanziale di ordinamento didattico e comunque quando richiesti da ANVUR, NdV e PdQ, predispone il **RRC**
- ✓ Prende in esame le criticità evidenziate nelle Relazioni annuali di **CPDS** e **NdV**
- ✓ Analizza gli esiti dei **Questionari**
- ✓ Assicura la trasparenza e la correttezza delle informazioni fornite agli studenti nelle Pagine **WEB** del CdS e la loro tempestiva pubblicazione





# Commissione Paritetica Docenti – Studenti (CPDS)

**Composizione:** la CPDS è composta da un numero uguale di docenti e studenti. Sono i rappresentanti degli studenti in Consiglio di Dipartimento/Scuola che propongono al Direttore/Presidente i nominativi per la componente studentesca che dovrà essere quanto più possibile rappresentativa di tutti i Corsi di Studio afferenti al Dipartimento o alla Scuola.

## Funzioni:

- svolge funzioni di vigilanza, controllo, monitoraggio e proposta sull'offerta formativa, sulla qualità della didattica e sull'attività di servizio agli studenti assicurata dai docenti, valuta se quanto dichiarato dal un CdS è coerente con quanto effettivamente erogato e formula pareri sull'attivazione e soppressione dei CdS;
- esprime parere in merito alla coerenza fra crediti assegnati alle attività formative e gli specifici obiettivi formativi programmati.

Elabora annualmente una Relazione sui risultati delle sue attività e ne cura la trasmissione al Consiglio di Dipartimento e della Scuola, al NdV e al PdQ, con cui è chiamata a collaborare e a confrontarsi tramite incontri periodici.



# Quali strumenti per valutare la qualità e con quali modalità?

dott. Stefano Fedeli, Area Pianificazione e controllo direzionale

# Come si possono valutare la qualità dei servizi?







Uno strumento:

## Questionario Good Practice





# Efficienza Efficacia

dei  
Servizi  
Universitari

- Good Practice 2021





# Perche' good practice

- Nasce dall'esigenza degli atenei italiani di confrontare le performance dei servizi amministrativi erogati a studenti, docenti e a personale tecnico-amministrativo
  - in chiave diacronica con se stessi,
  - fra atenei diversi (benchmarking).
- Fornisce informazioni alla governance per identificare buone pratiche di gestione dei servizi erogati.



# ABC-Activity Base Costing

- Come confrontare fra loro atenei diversi per dimensione e assetto organizzativo?
- L'approccio utilizzato e' quello dell'Activity Base Costing ABC.
- E' una metodologia secondo la quale si procede a calcolare costi e ricavi dei servizi erogati passando attraverso la determinazione delle attività/processi. Così facendo la logica ABC sterilizza l'effetto organizzativo.



# Attività, processi, servizi

- E' stato definito a livello nazionale un catalogo di macro-processi (5) e processi (oltre 200). I macro-processi sono: Amministrazione, Infrastrutture, Supporto alla didattica, Supporto alla ricerca, Sistema bibliotecario.
- Per ogni macro-processo e processo sono stati identificati dei driver che sono degli indicatori che identificano l'output del servizio-processo e sono sintomatici della dimensione dell'attività (es.: processo immatricolazione => n. matricole processate nell'a.a.)

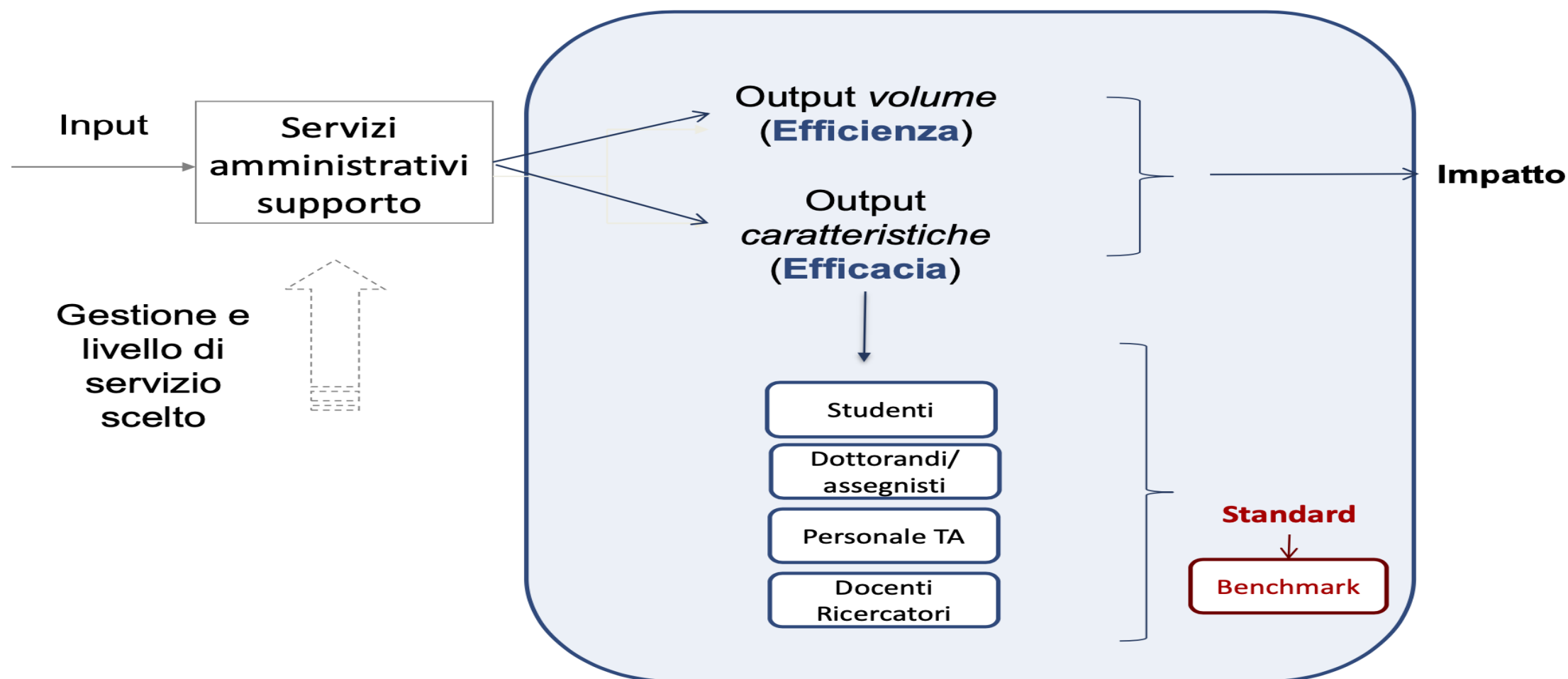


# Efficienza e Efficacia

- **L'efficienza** di un'attività viene misurata in termini di costi totali, di costi unitari e di costi del personale full-time equivalent.
  - Il personale viene mappato sulle attività in percentuale del tempo dedicato per quelle attività (concetto di full-time equivalent)
  - I costi unitari sono calcolati dividendo il costo totale per il driver.
- **L'efficacia** (c.d. customer satisfaction), definita come la percezione del servizio erogato all'utenza, viene rilevata mediante la somministrazione di questionari rivolti a studenti, docenti e personale tecnico-amministrativo.



# Il modello Good Practice





# E' obbligatorio?

- **No. L'adesione al progetto e' volontaria.**
- **Risponde alle esigenze di valutazione prescritte a tutte le PA dal D.lgs. 150/2009 («Riforma Brunetta»)**
- **E' attenzionato dal Ministero dell'Universita' e della Ricerca Scientifica e dall'Agenzia di valutazione nazionale ANVUR.**





# Il questionario rivolto agli studenti

Tasso risposta studenti circa 40%

- **Il questionario e' facoltativo ed è accessibile tramite piattaforma web: la compilazione viene proposta al primo accesso ad ESSE3.**
- **È suddiviso in due sezioni:**
  - **Domande relative alla provenienza (scolastica e anagrafica), frequenza, tipologia di corso frequentato per contestualizzare la compilazione;**
  - **Domande specifiche sui servizi**



# I risultati dei questionari

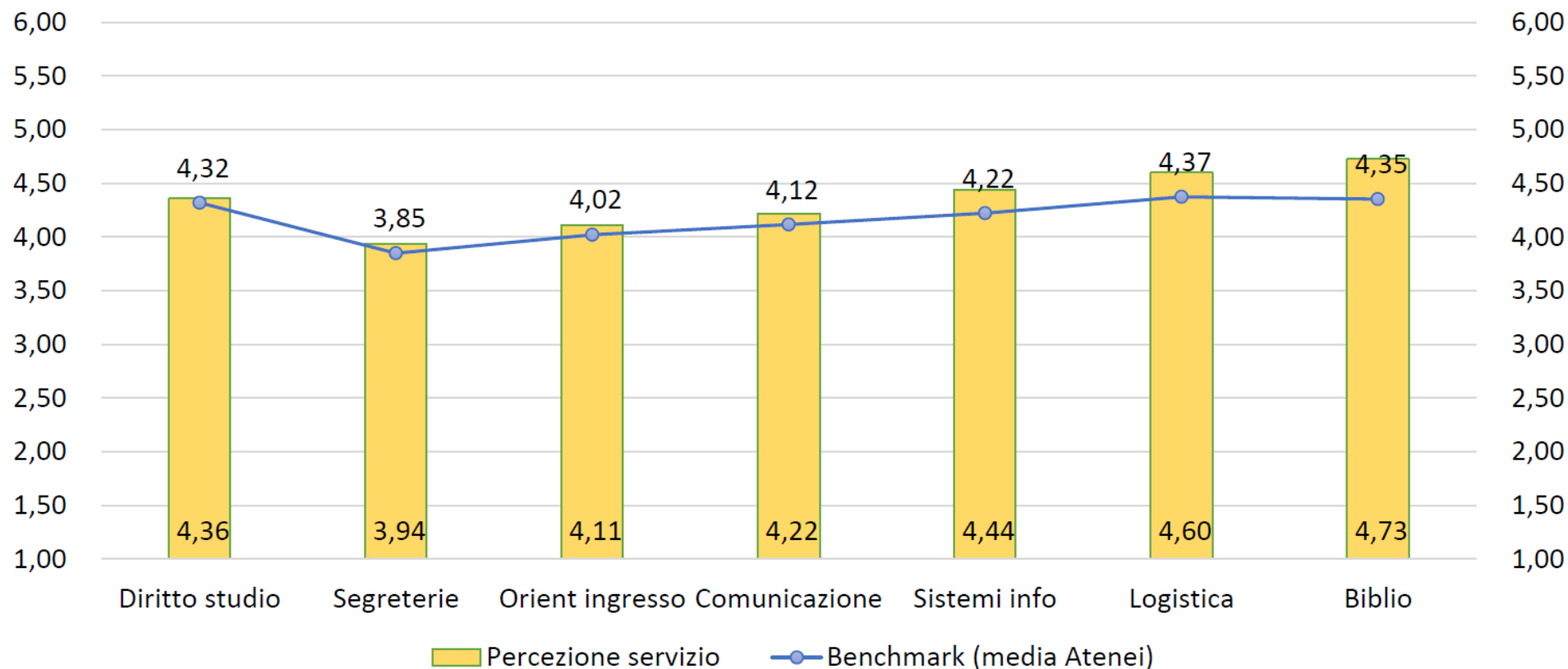
- I risultati di dettaglio sono disponibili alla pagina web di Ateneo <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/good-practice>
- Viene pubblicata una relazione sui risultati raggiunti.
- In ottica di miglioramento dei servizi, i risultati vengono presentati al Direttore Generale, ai dirigenti e ai responsabili al fine di elaborare azioni e strategie di miglioramento che successivamente riportano nel documento di Ateneo denominato Relazione della Performance (documento che misura la performance dell'apparato amministrativo e della sua coerenza con il piano strategico).
- I risultati vengono, inoltre, presentati e commentati in Senato Accademico.



- *Scala 1-6*
- *I punti sul grafico rappresentano il benchmark*
- *Gli istogrammi rappresentano i valori di Verona*

# I risultati dei questionari - Studenti primo anno

STUDENTI I

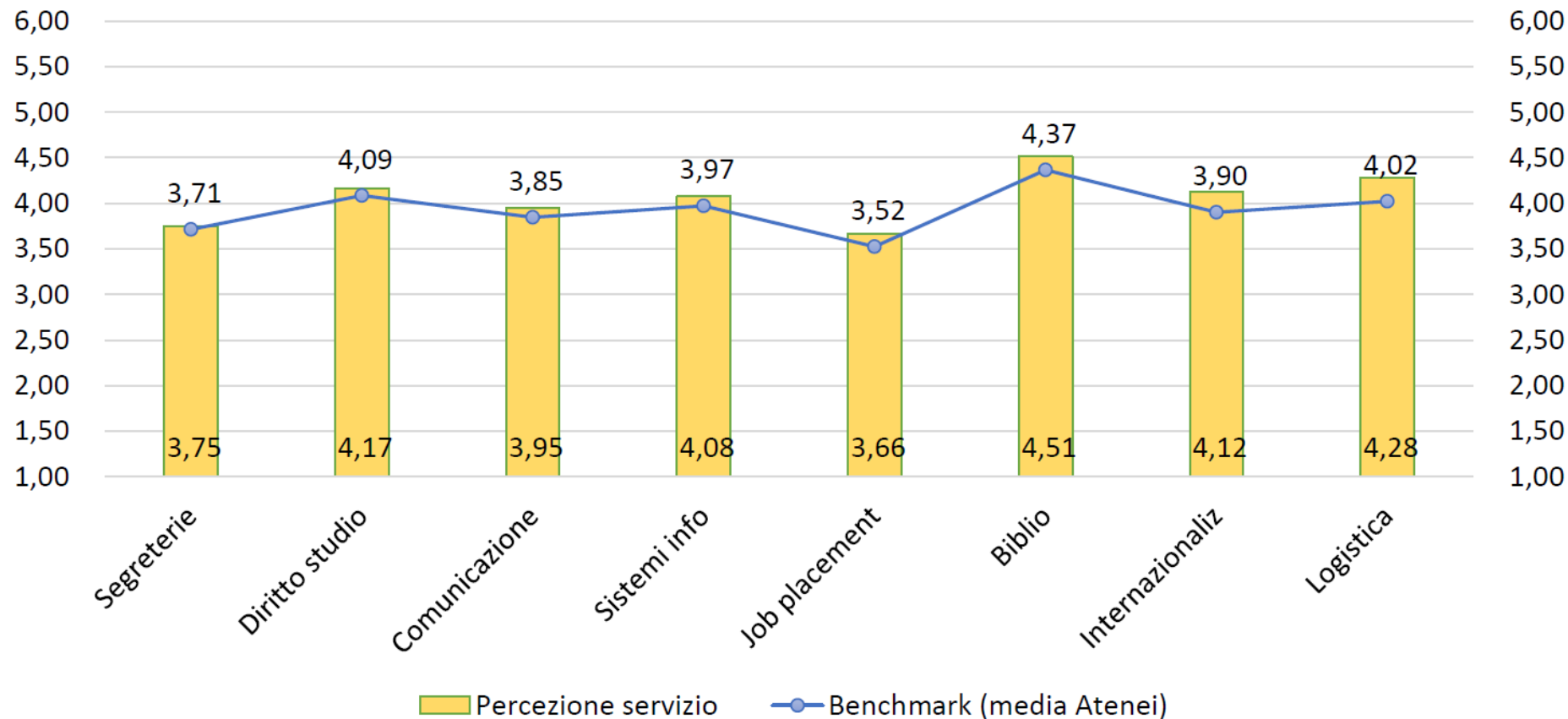


- *Scala 1-6*
- *I punti sul grafico rappresentano il benchmark*
- *Gli istogrammi rappresentano i valori di Verona*



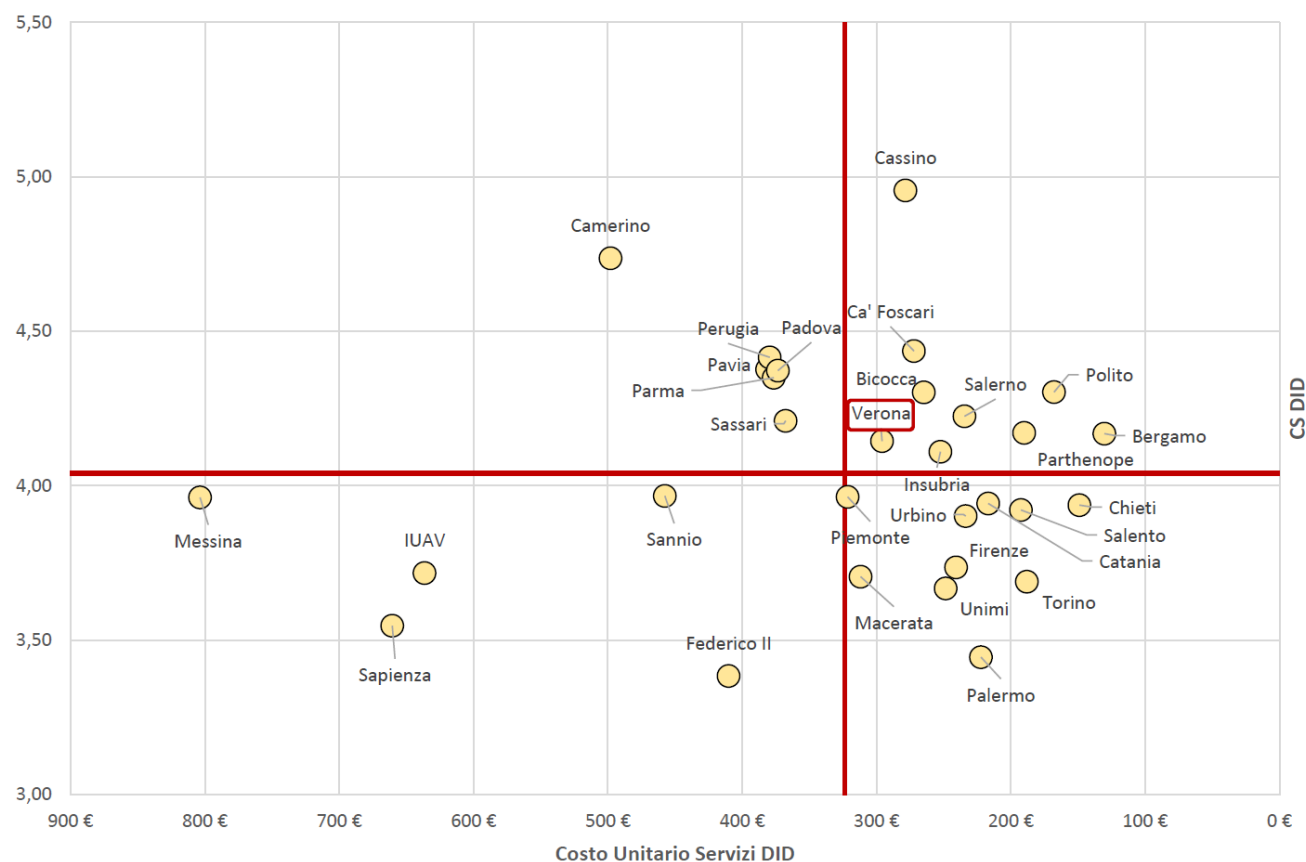
# I risultati dei questionari - Studenti anni succ.

STUDENTI ANNI SUCC



# Efficienza VS Efficacia – Servizi per la didattica

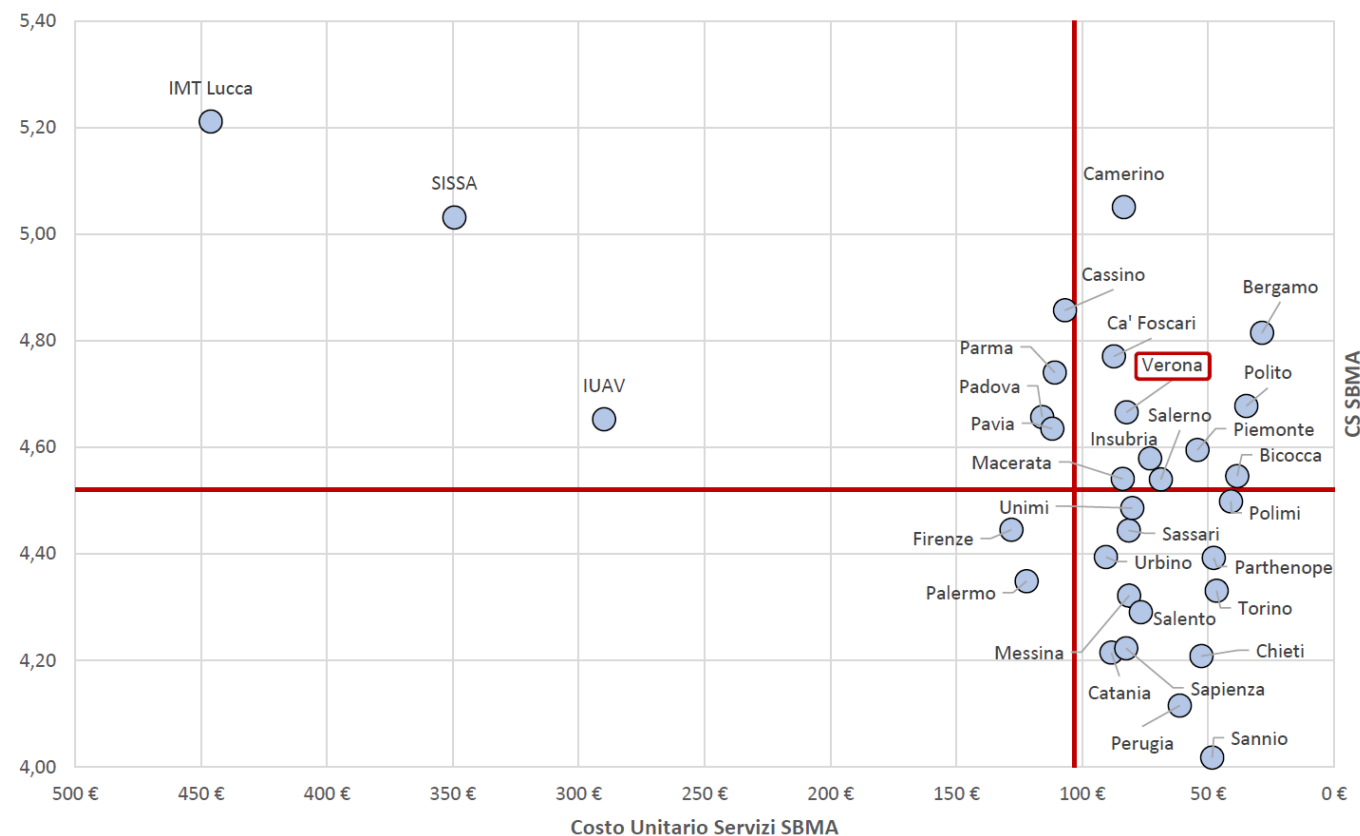
Nel grafico si confronta il costo unitario dei servizi della didattica (asse X) con il punteggio di customer satisfaction rilevato tra docenti e studenti (asse Y) ottenuto nella domanda relativa alla soddisfazione sui servizi di supporto alla didattica e al livello di qualità della segreteria studenti.





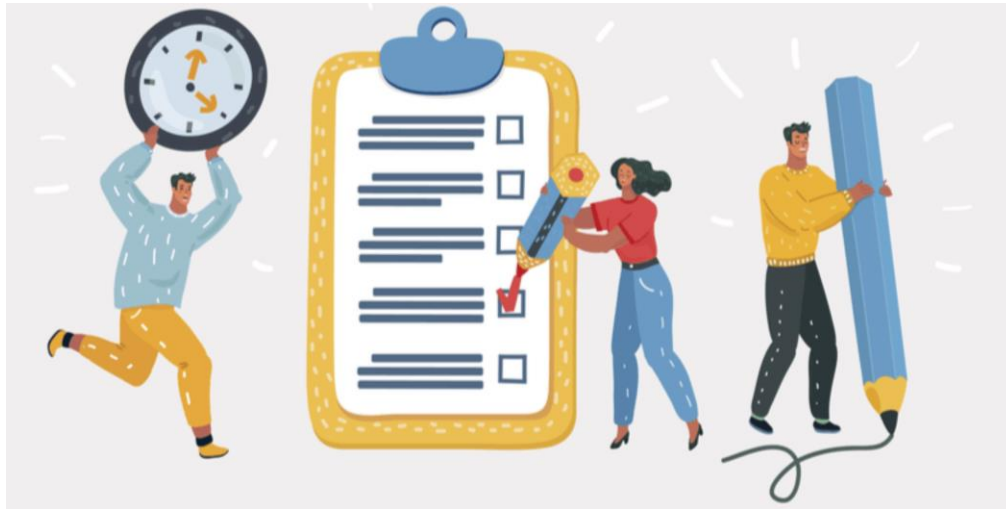
# Efficienza VS Efficacia – Servizi bibliotecari

Nel grafico si confronta il costo unitario dei servizi della didattica (asse X) con il punteggio di customer satisfaction rilevato tra docenti e studenti (asse Y) ottenuto nella domanda sulla soddisfazione dei servizi bibliotecari in presenza e on-line.





# Questionari sull'opinione studenti e il Data warehouse di Ateneo





# Questionari sull'opinione studenti e il Data warehouse di Ateneo

1. Questionario matricole
2. Questionario opinione studenti frequentanti e non frequentanti
3. Questionario CLA
4. Questionario GP
5. Profilo dei laureati Almalaurea
6. Condizione occupazionale ad uno, tre e cinque anni dalla laurea Almalaurea
7. Profilo dei dottori di ricerca Almalaurea
8. Condizione occupazionale dei dottori di ricerca ad un anno dal conseguimento del titolo Almalaurea





# Questionari sull'opinione studenti e il Data warehouse di Ateneo

Permessi di visualizzazione dei risultati:

- Presidente della Scuola
  - vede tutti i dati degli insegnamenti dei corsi di tutti i dipartimenti
- Direttore di Dipartimento
  - Vede i dati degli insegnamenti dei corsi del dipartimento e gli insegnamenti erogati dai docenti del suo dipartimento in altri corsi
- Presidente Paritetica
  - Vede i dati degli insegnamenti dei corsi del dipartimento
- Presidente Collegio Didattico
  - Vede i dati del corso di studi o dei corsi di studi afferenti il collegio
- Referente del CdS
  - Vede i dati del corso di studi
- Docente coordinatore dell'insegnamento
  - Vede i dati dei moduli che compongono l'insegnamento
- Docente del singolo modulo



# Questionari sull'opinione studenti e il Data warehouse di Ateneo

- Al fine di **garantire l'anonimato** i risultati dei questionari sono resi disponibili solo al termine delle sessioni d'esame e i report vengono popolati solo se la rilevazione conta almeno 5 questionari compilati.
- I report sono profilati in relazione alla tipologia di docente che accede.
- [Data warehouse e report esempio](#) didattica
- [Report esempio DAD](#)



# Indicatori di performance del CdS

## Il Corso in numeri

I dati presentati vengono estratti dal questionario interno sulla didattica e dalle rilevazioni di AlmaLaurea.



Soddisfazione della docenza e degli insegnamenti (2019/2020)



Indicatore	Definizione	Fonte dati
<b>Grado di soddisfazione degli studenti</b>	% risposte positive alla domanda sulla complessiva soddisfazione rispetto alla didattica erogata nel corso	Questionari sulle attività didattiche
<b>Grado di soddisfazione dei laureati</b>	% laureati complessivamente soddisfatti del corso	Rilevazioni AlmaLaurea
<b>Rapporto studenti/docenti</b>	Rapporto tra il numero di studenti iscritti e il numero di docenti pesati per le ore di docenza attese di un professore ordinario	ANVUR (calcolato su dati da Data warehouse di Ateneo)
<b>Tasso occupazione a un anno dalla laurea</b>	% laureati che ad un anno dalla laurea lavorano e/o sono impegnati in un corso universitario o di formazione	Rilevazioni AlmaLaurea
<b>Tasso occupazione a tre anni dalla laurea</b>	% laureati che a tre anni dalla laurea lavorano e/o sono impegnati in un corso universitario o di formazione	Rilevazioni AlmaLaurea



# Esempi di valutazione

# Esempi di valutazione dei servizi

*«L'attività di supporto fornita dalle segreterie didattiche agli studenti è sempre molto efficace e veloce. Il Collegio didattico lamenta però la presenza di soli tre impiegati che devono far fronte alle richieste che provengono da tutti i CdS che afferiscono al Dipartimento, rendendo in questo modo molto difficile un'assistenza dedicata e specifica in molti frangenti della vita accademica.»*

[dal Rapporto di Riesame Ciclico di un Corso di Laurea Magistrale, UNIVR]

Se il servizio è efficace, perché ci sono delle lamentele?  
Valutazione affrettata?



# Esempi di valutazione dei servizi

*«Il CdS ha ritenuto importante mantenere un servizio di tutorato, volto a orientare e assistere gli studenti nel corso degli studi e a renderli attivamente partecipi del processo formativo. Lo svolgimento del tutorato si svolge anche tramite il coinvolgimento di studenti iscritti ai Corsi di Dottorato. Il Collegio Didattico di XXXX ha, inoltre, individuato tra i docenti a contratto una persona di particolare esperienza e competenza, per svolgere attività di supervisione al tutorato, per gestire le situazioni complesse, in sinergia con la Presidenza del Collegio Didattico.»*

[dal Rapporto di Riesame Ciclico di un Corso di Laurea Magistrale, UNIVR]

**E' una NON-valutazione**



# Esempi di valutazione dei servizi

*«Per quanto riguarda l'assistenza allo svolgimento dello stage, secondo gli studenti non c'è una particolare flessibilità delle procedure burocratiche che permetta loro di frequentare i corsi e di svolgere anche lo stage; in linea di massima il numero di ore di stage è percepito come congruo, potendo trasformare i cfu a scelta dello studente in ulteriori ore di stage. Tuttavia, il numero di stage inclusi nel portale online Spazio Stage non risulta essere congruo con il numero degli iscritti al CdS e presenta una forte carenza di offerta con specifico riferimento al territorio vicentino (verbale ES del 2 novembre 2017).»*

[dal Rapporto di Riesame Ciclico di un Corso di Laurea Magistrale. UNIVR]

Ok rilevazione criticità. Ma non è chiara.



# Esempi di valutazione dei servizi

*«4. Difficoltà di interagire con gli uffici dell'U.O. Didattica Studenti e di ottenere da questa risposte adeguate, nonché un maggiore chiarimento della funzione dello sportello a palazzo XXX. Nel corso della riunione con i gruppi di AQ viene peraltro ricordato che diverse richieste, avanzate soprattutto alla segreteria e all'Help Desk, sono dovute alla mancanza di corrette informazioni. Si ritiene pertanto necessario un miglioramento del flusso comunicativo tra studenti e segreteria didattica. A tal fine, la predisposizione di informazioni facilmente accessibili sulle procedure più comuni (stage, tesi, trasferimenti) e la loro adeguata comunicazione potrebbero prevenire molte richieste e i percepiti ritardi nella loro trattazione.»*

[dalla Relazione CPDS di un Dipartimento, UNIVR]

**C'è stato un confronto con la segreteria per verificare il problema? Che impatti può avere questa valutazione?**





# Esempi di opinione sui servizi

- *«Lunghi tempi di attesa e mancato aiuto in certe situazioni di necessità».*
- *«Facoltà funziona male, Gestione periodo COVID pessimo.»*
- *«[...]un servizio così importante e fondamentale per gli studenti dovrebbe essere accessibile con tempistiche più ampie. in primis permettere la prenotazione dei testi anche fuori dall'orario effettivo lavorativo delle biblioteche (con un sistema informatico che ti permetta di prenotare il libro solo se effettivamente presente e non già prenotato), in secondo luogo ampliando gli orari effettivi, magari, introducendo il sabato come giornata lavorativa e non solo dal lunedì al venerdì.*

[dai commenti liberi Indagine Good Practice]

**Commenti inutili vs Commenti utili**

