



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

Presidio  
della **QUALITÀ**



# Laboratorio di rappresentanza attiva nella valutazione della didattica

1° incontro – 20 marzo 2023



# Agenda

- **Introduzione**
- **Il sistema «Università» e il modello UNIVR** (Prof.ssa Cecilia Pedrazza Gorlero, Presidente del Presidio della Qualità)
- **Come vivere l'esperienza universitaria in modo attivo e partecipato** (Francesca Flori, Presidente del Consiglio degli Studenti; Giulia Impagnatiello, Rappresentante degli Studenti nel NdV)
- **Cosa vuol dire assicurare la qualità (AQ)? Il contesto nazionale e internazionale e L'AQ nei Corsi di Studio e il ruolo degli studenti** (dott.ssa Laura Mion, UO Valutazione e qualità)
- **Quali strumenti per valutare la qualità e con quali modalità?** (dott. Stefano Fedeli, Area Pianificazione e controllo direzionale)
- **Dibattito**



# Il sistema «Università» e il modello UNIVR

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



# Come vivere l'esperienza universitaria in modo attivo e partecipato

Francesca Flori, Presidente del Consiglio degli Studenti

Giulia Impagnatiello, Rappresentante degli Studenti nel NdV



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

dott.ssa Laura Mion, UO Valutazione e qualità



# Il contesto internazionale

Gli Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della Qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore (ESG) sono stati adottati nel 2005 dai Ministri responsabili dell'Istruzione superiore, a seguito di una proposta avanzata dalla European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) in cooperazione con la European Students' Union (ESU), la European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) e la European University Association (EUA)





# Gli standard della formazione nell'Unione europea

da Bologna (1999) a Yerevan (2015)

*(...) “L’istruzione superiore si propone di conseguire molteplici obiettivi: **preparare gli studenti ad una cittadinanza attiva ed alla loro futura carriera** (ad es., contribuendo alla loro occupabilità); **sostenere il loro sviluppo personale; creare una vasta base di conoscenze avanzate; stimolare la ricerca e l’innovazione.** Il concetto di qualità non è facilmente definibile, ma è sostanzialmente il prodotto dell’interazione tra i docenti, gli studenti ed il contesto di apprendimento dell’Istituzione. In pratica, l’assicurazione della qualità garantisce un contesto di apprendimento nel quale il contenuto dei corsi di studio, le opportunità di apprendimento e le strutture didattiche siano adatte allo scopo.” [ESG 2015].*



# Definizione di AQ (ESG)

In sostanza, le attività di assicurazione della qualità perseguono due obiettivi inscindibili:

- responsabilità verso l'esterno (**accountability**), e
- miglioramento delle attività (**enhancement**).

Messi insieme, questi due elementi **generano fiducia nei confronti della performance dell'Istituzione.**

# 3 gruppi di standard





# Standard e linee guida AQ interna

1.1 Politica per l'assicurazione della qualità

1.2 Progettazione ed approvazione dei corsi di studio

1.3 Apprendimento, insegnamento e verifica del profitto incentrati sullo studente

1.4 Ammissione degli studenti, progressione di carriera, riconoscimento e certificazione

1.5 Corpo docente

1.6 Risorse didattiche e sostegno agli studenti

1.7 Gestione delle informazioni

1.8 Pubblicità delle informazioni

1.9 Monitoraggio continuo e revisione periodica dei corsi di studio

1.10 Assicurazione esterna ciclica della qualità



# Contesto nazionale

- L'introduzione di un sistema di Accreditamento trova i suoi riferimenti normativi [all'art. 5, comma 3, della legge n.240/2010](#)
- Dal 2010 operativa l'ANVUR, Agenzia Nazionale per la Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca
  - L'ANVUR sovrintende al sistema pubblico nazionale di valutazione della qualità nelle Università e degli enti di Ricerca e cura la valutazione esterna della qualità (fungendo da agenzia nazionale di AQ, così come previsto dagli accordi internazionali), indirizza le attività di valutazione interna degli atenei; valutazione l'efficienza e l'efficacia dei programmi pubblici di finanziamento
  - Dal 2013 è stato avviato il sistema AVA (ultima definizione nel DM 1154/2021) che definisce il sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento degli Atenei

# Sistema ITA - AVA

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



8



# Il Sistema AVA

## AVA (Autovalutazione – Valutazione- Accredimento)

[[DM 1154/2021](#)]

### Obiettivo:

migliorare la qualità

### Oggetto:

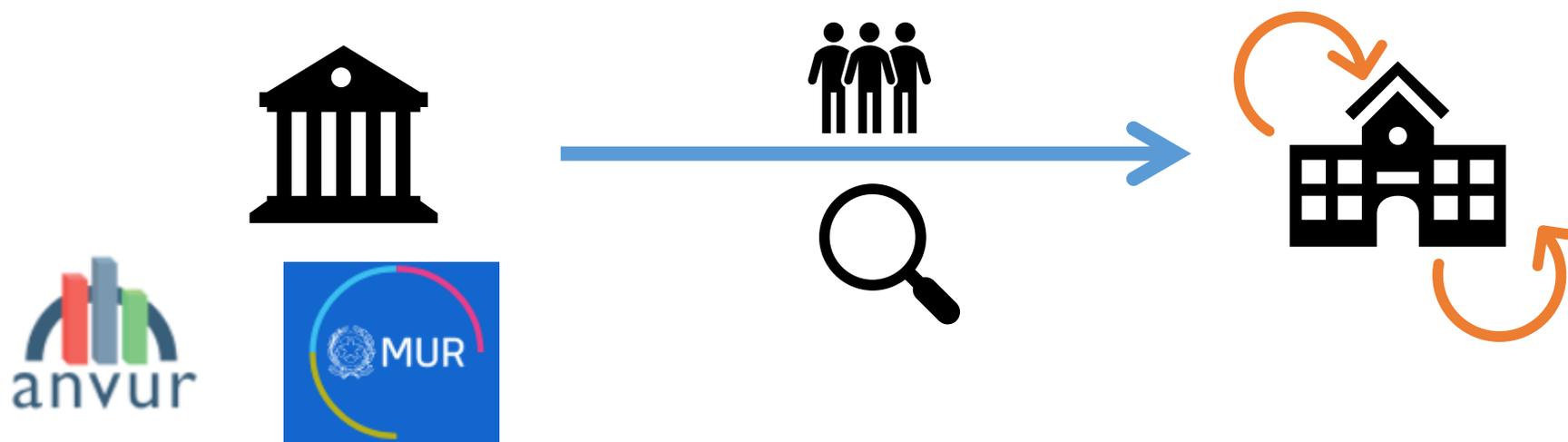
della didattica, della ricerca, della terza missione/impatto sociale e delle altre attività istituzionali e gestionali di un Ateneo

### Mezzo:

attraverso l'applicazione di un modello di Assicurazione della Qualità (AQ) fondato su procedure interne di progettazione, gestione, autovalutazione e miglioramento delle attività formative e scientifiche e su una verifica esterna effettuata in modo chiaro e trasparente

La verifica si traduce in un giudizio di Accredimento, esito di un processo attraverso il quale vengono riconosciuti a un Ateneo e ai suoi Corsi di Studio (CdS) il possesso (Accreditamento Iniziale) o la permanenza (Accreditamento Periodico) dei Requisiti di Qualità che lo rendono idoneo allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

# Autovalutazione/Valutazione esterna



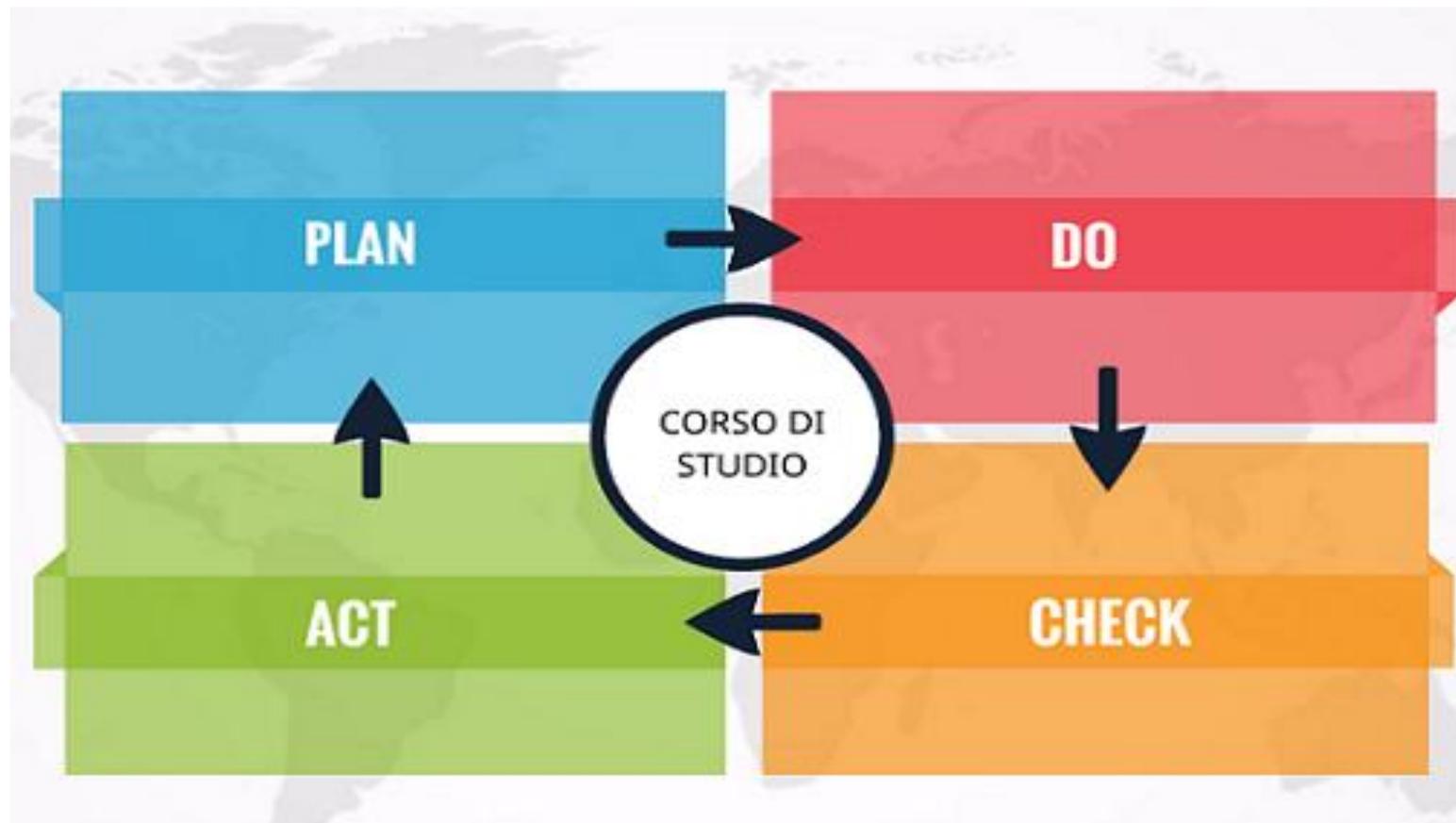
*In tutti i processi di valutazione è assicurato il confronto fra le risultanze della valutazione interna con quelle della valutazione esterna (D.Lgs. 19/2012, art. 4 c.2)*



# Definizione di AQ (ANVUR)

- **Assicurazione della qualità:**
- *«l'insieme dei processi interni relativi alla progettazione, gestione e autovalutazione delle attività formative e scientifiche, comprensive di forme di verifica interna ed esterna, che mirano **al miglioramento della qualità dell'istruzione superiore nel rispetto della responsabilità degli Atenei verso la società**»*
- *«Insieme dei processi e delle attività rivolti a **dare fiducia che i requisiti della qualità saranno soddisfatti.**»*

# Il ciclo della qualità



*Ciclo di Deming (PDCA)*



# Organi di governo



MR

SA/ CdA

Rappresentanti STUDENTI

Consigli Dipartimenti /Scuole

Rappresentanti STUDENTI

Collegi Didattici

Rappresentanti STUDENTI

*Si ricorda che gli studenti sono componenti, ai sensi di legge, dei principali organi di Ateneo: Senato accademico, Consiglio di amministrazione, Nucleo di Valutazione (NdV), Facoltà/struttura di raccordo, Dipartimento mediante la CPDS. Questa espressa previsione normativa, vigente dal 2010, garantisce **la partecipazione degli studenti a partire dai principali processi decisionali.***

ANVUR



# Funzioni organi centrali

## Senato Accademico

- Funzioni di proposta e consultive in materia di didattica, di ricerca e di servizi agli studenti
- Pareri su strategie, politiche, attivazione/soppressione nuovi CdS, nuove sedi
- Approva Regolamento generale, di funzionamento Dipartimenti, di didattica
- Parere obbligatorio su contribuzione studentesca e sugli interventi di diritto allo studio
- Parere su bilancio di previsione

- Rettore,
- Direttori di Dipartimento
- 2 rappr. Docenti (PA-Ric) per macro-area
- 4 PTA
- 5 rappr studenti (2 CdL, 1 CdLM, 1 CdD, 1 SdS)

## Consiglio di Amministrazione

- è l'organo di indirizzo strategico, di programmazione finanziaria e del personale, nonché di vigilanza sulla sostenibilità finanziaria delle attività
- approva i piani di sviluppo scientifici e didattici, garantisce la stabilità finanziaria e indirizza e verifica, rispetto agli obiettivi programmati, l'effettiva sussistenza delle risorse finanziarie, umane e materiali disponibili
- approva bilancio

- Rettore,
- 5 componenti interni UNIVR
- 3 componenti NON UNIV
- 2 rappr studenti



# Altri organi centrali

Rappresentanti  
STUDENTI



Rappresentanti  
STUDENTI



## Direttore Generale

è responsabile della complessiva gestione e organizzazione dei servizi e delle risorse strumentali e del personale tecnico amministrativo



## Nucleo di Valutazione

svolge, in piena autonomia e con modalità organizzative proprie, la funzione di verifica della qualità e dell'efficacia dell'offerta didattica e la funzione di verifica dell'attività di ricerca, delle attività gestionali e tecnico – amministrative, nonché degli interventi di sostegno al diritto allo studio



## Collegio dei Revisori dei conti

l'organo di controllo sulla gestione amministrativa, contabile, finanziaria e patrimoniale; verifica gli atti contabili dell'Ateneo, nonché i conti preventivi e consuntivi annuali



## Consiglio degli studenti

Organo di rappresentanza degli studenti in cui convergono le componenti e trovano espressione le esigenze di tutti gli studenti dell'Ateneo

# Funzioni strutture periferiche

PLAN

DO



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

## Consigli di Dipartimento

- Definisce le strategie del Dipartimento, programmazione didattica, ricerca e terza missione
- Ripartisce i fondi e le programmazioni delle chiamate dei professori
- Assegna i compiti didattici dei professori
- Più dipartimenti possono decidere di istituire una Scuola che si occupi della programmazione didattica

- Direttore di Dipartimento
- Docenti che vi afferiscono
- una rappresentanza del personale tecnico - amministrativo
- una rappresentanza degli studenti iscritti CdL, CdLM, CdD, SdS

## Collegi didattici

- Organizza le attività didattiche di un singolo corso o di più corsi di studio
- Il Collegio Didattico provvede alla programmazione, all'organizzazione e al coordinamento delle attività didattiche e formative dei Corsi di Studio che vi afferiscono. In particolare, propone le modifiche a ordinamenti e regolamenti dei Corsi di Studio e propone la definizione della SUA-CdS

- Presidente
- docenti del/i corso/i di studio di ruolo dell'Ateneo
- Rappresentanti studenti (3 se fino a 1.000 iscritti, 5 tra 1.000 e 2.000; 7 rappresentati oltre i 2.000 iscritti)



**839** Docenti e ricercatori (dati DWH al 31/12/2022)



A quale Dipartimento e/o Scuola e  
Collegio Didattico afferisce il CdS a  
cui sei iscritto?

# Commissioni di supporto

Rappresentanti  
STUDENTI



## Collegio di Disciplina

istruttoria dei  
procedimenti disciplinari



## Comitato Unico di Garanzia

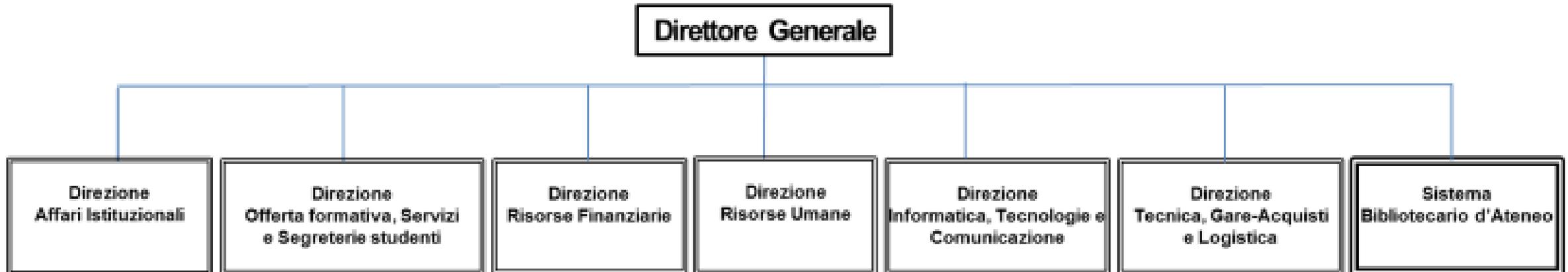
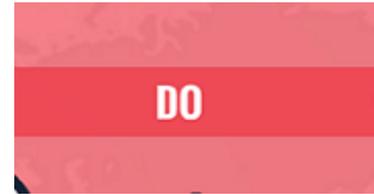
per le pari opportunità, la  
valorizzazione del benessere di  
chi lavora e contro le  
discriminazioni nel lavoro/studio.  
Opera in collaborazione con  
la **Consigliera di Fiducia**. –  
Sportello di ascolto



## Commissione RUS

trattano temi trasversali e prioritari nel  
raggiungimento degli obiettivi della Rete  
Università Sostenibili: cambiamenti  
climatici, cibo, educazione, energia,  
inclusione e giustizia sociale, mobilità,  
rifiuti, università per l'industria.

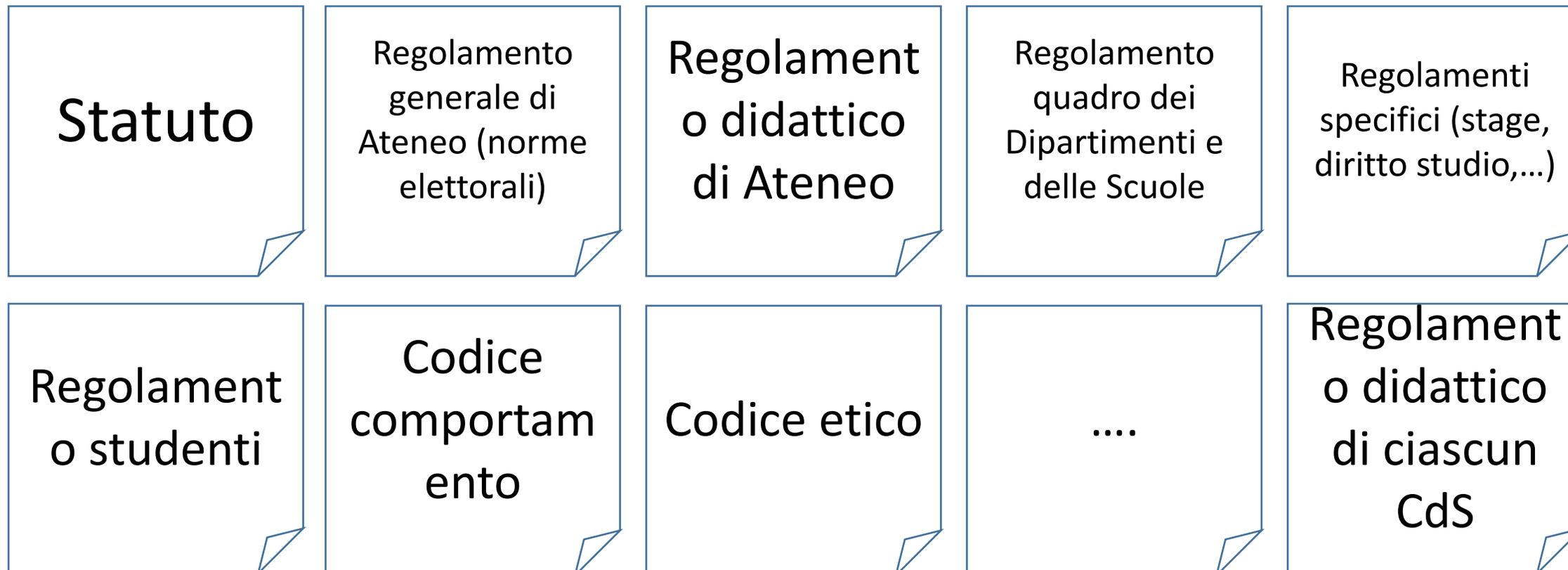
# Assetto organizzativo



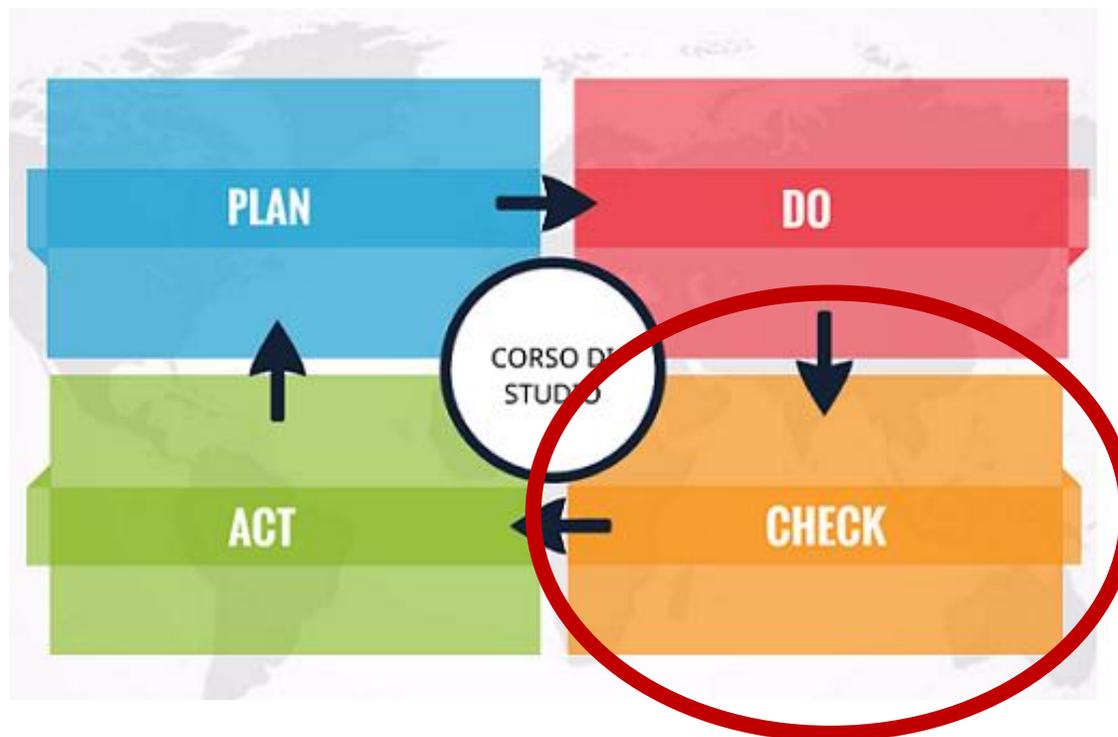
**806** Dirigenti, tecnici amministrativi ed esperti linguistici  
TD+TI (dati DWH al 31.12.2022)



# Fonti normative UNIVR



# 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 verifica che gli obiettivi formativi del CdS possono essere meglio delineati, prevedendo una diversa ripartizione negli anni degli insegnamenti di una determinata area di apprendimento oppure ridetermina i requisiti di ammissione

# A = Autovalutazione



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

- L'autovalutazione e la valutazione interna sono, secondo il D.Lgs. 19/2012, attività istituzionali e debbono seguire metodologie, criteri e indicatori elaborati dai singoli Atenei in armonia con quelli definiti dall'ANVUR.





# Presidi della Qualità

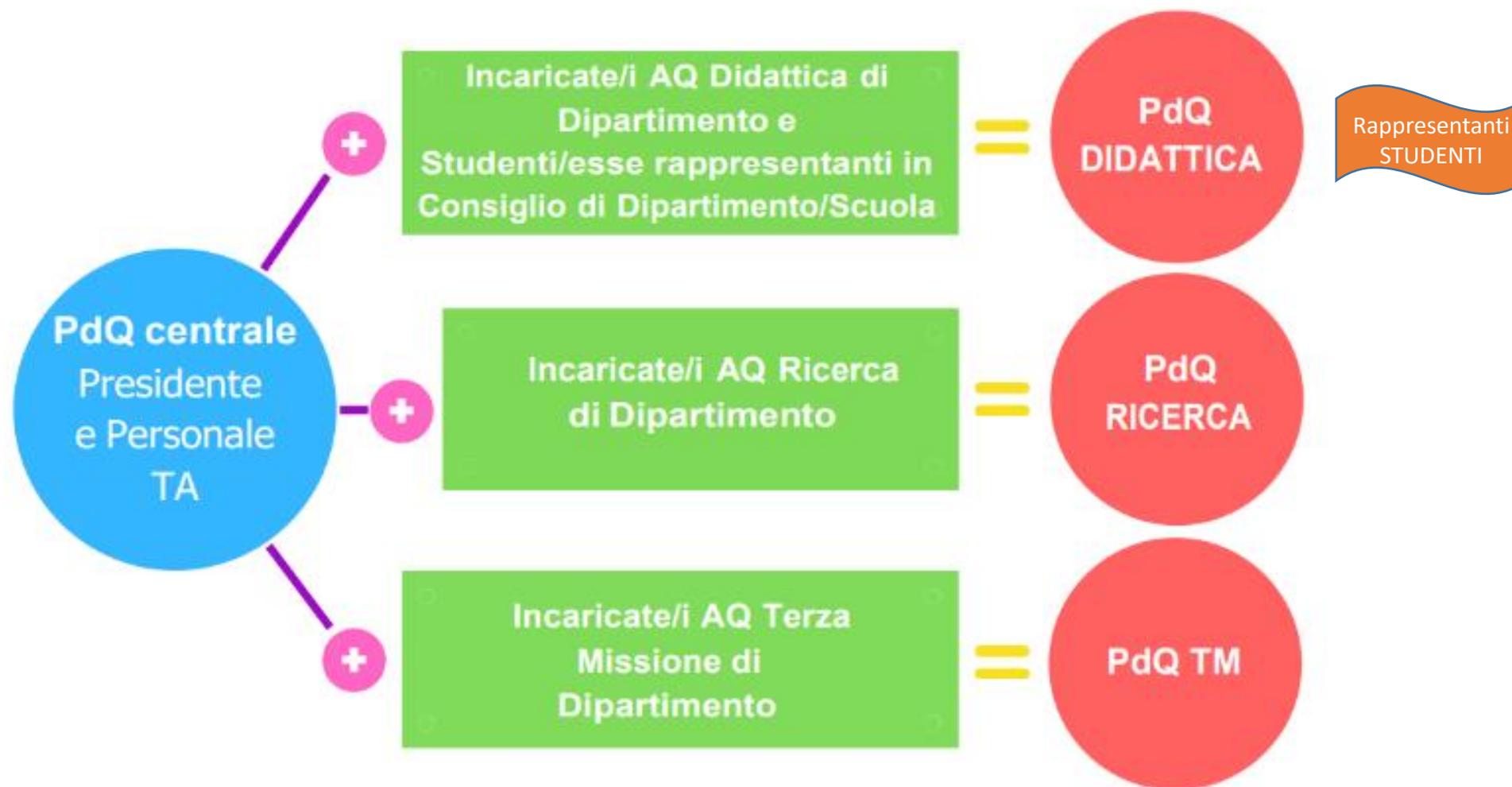
I Presidi di Qualità (PQA) di Ateneo sono chiamati a **supportare** le strutture dell'Ateneo nella costruzione del Sistema di Assicurazione della Qualità e nello svolgimento dei processi di autovalutazione, a **monitorarne l'efficacia** attuando, laddove necessario, **azioni di miglioramento** e a **garantire il corretto flusso di informazioni** tra gli organi/strutture preposti all'AQ.



# Composizione PdQ



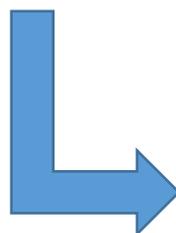
UNIVERSITÀ  
di VERONA





# Nuclei di Valutazione

I Nuclei di Valutazione (NdV) hanno il compito di **valutare** l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di AQ, di monitorare l'applicazione sistematica e diffusa nelle aree pertinenti dei criteri e **degli indicatori, qualitativi e quantitativi, stabiliti** dall'ANVUR per la valutazione, e di **verificare l'adeguatezza del processo di autovalutazione** dei Corsi di Studio e dei Dipartimenti.



Il D.Lgs. 19/2012 richiede ai Nuclei di Valutazione di redigere una **relazione annuale** da inviare all'ANVUR e al MUR



# Composizione NdV



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

## Antonio Schizzerotto

Componente - membro esterno

Mail: [antonio.schizzerotto@unitn.it](mailto:antonio.schizzerotto@unitn.it)

Curriculum Vitae: 

## Piero Olivo

Componente - membro esterno

Mail: [piero.olivo@unife.it](mailto:piero.olivo@unife.it)

Curriculum Vitae: 

## Luisa Saiani

componente

Mail: [luisa.saiani@univr.it](mailto:luisa.saiani@univr.it)

## Adelaide Quaranta

Componente - membro esterno

Mail: [adelaide.quaranta@uniba.it](mailto:adelaide.quaranta@uniba.it)

Curriculum Vitae: 

## Sandro Stanzani

componente

Mail: [sandro.stanzani@univr.it](mailto:sandro.stanzani@univr.it)

## Giulia Impagnatiello

rappresentante studenti

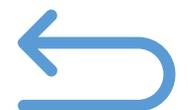
Mail: [giulia.impagnatiello@univr.it](mailto:giulia.impagnatiello@univr.it)

## Antonio Nisio

Componente - membro esterno

Mail: [antonio.nisio@uniba.it](mailto:antonio.nisio@uniba.it)

Curriculum Vitae: 





# 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.

# 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



# D.CDS.1 – AQ nella PROGETTAZIONE

SOTTO AMBITO	DESC SOTTO AMBITO	PUNTO DI ATTENZIONE	DESC PUNTO DI ATTENZIONE
D.CDS.1	L'Assicurazione della Qualità nella progettazione del Corso di Studio	D.CDS.1.1	Progettazione del CdS e consultazione delle parti interessate
		D.CDS.1.2	Definizione del carattere del CdS, degli obiettivi formativi e dei profili in uscita
		D.CDS.1.3	Offerta formativa e percorsi
		D.CDS.1.4	Programmi degli insegnamenti e modalità di verifica dell'apprendimento
		D.CDS.1.5	Pianificazione e organizzazione degli insegnamenti del CdS

Progettazione del CdS ancora adeguata alle esigenze di sviluppo?

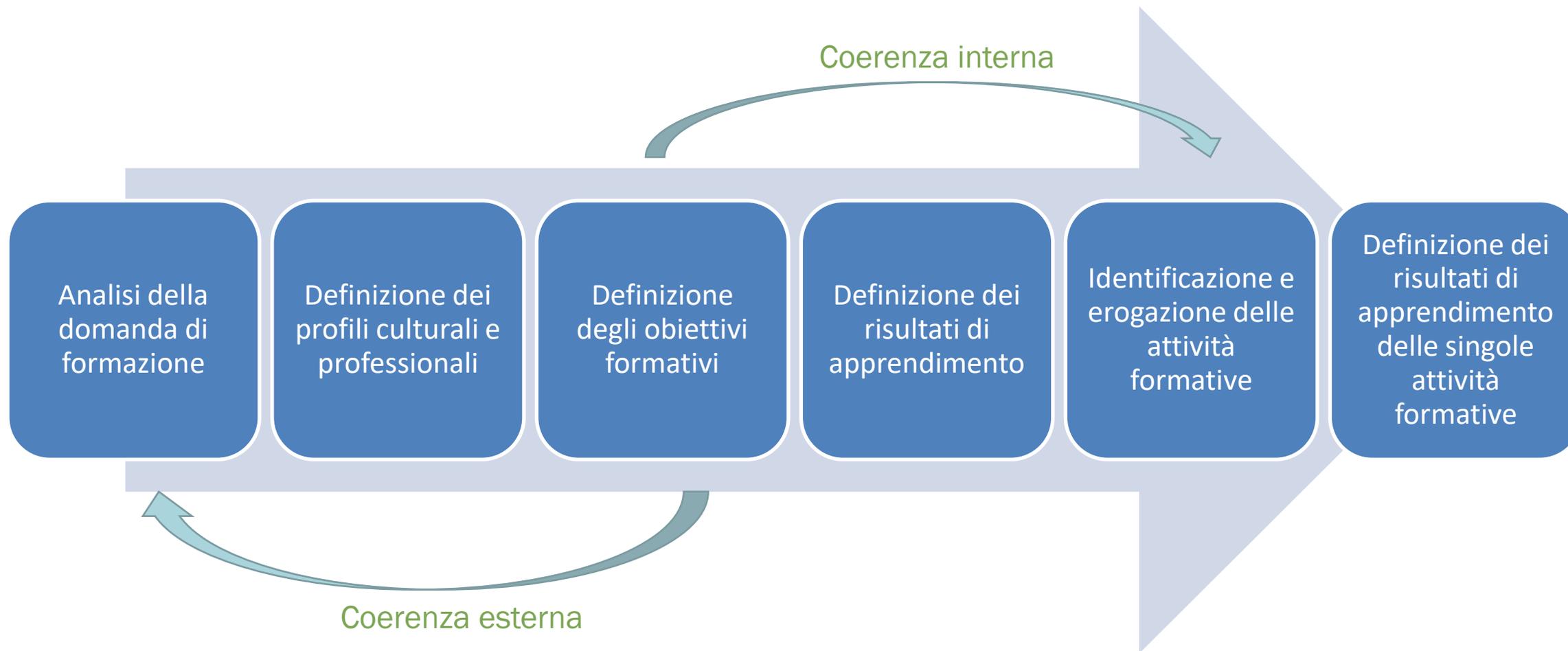
Parti interessate: complete e consultate?

Il progetto è coerente?



Fonti: SUA-CdS  
Indicatori esiti  
occupazionali

# Verifica dell'architettura del CdS



# D.CDS.2- AQ nell'EROGAZIONE

SOTTO AMBITO	DESC SOTTO AMBITO	PUNTO DI ATTENZIONE	DESC PUNTO DI ATTENZIONE
D.CDS.2	L'Assicurazione della Qualità nell'erogazione del Corso di Studio	D.CDS.2.1	Orientamento e tutorato
		D.CDS.2.2	Conoscenze richieste in ingresso e recupero delle carenze
		D.CDS.2.3	Metodologie didattiche e percorsi flessibili
		D.CDS.2.4	Internazionalizzazione della didattica
		D.CDS.2.5	Pianificazione e monitoraggio delle verifiche dell'apprendimento
		D.CDS.2.6	Interazione didattica e valutazione formativa nei CdS integralmente o prevalentemente a distanza

I servizi sono fruibili ed efficaci per gli studenti di questo CdS?

Requisiti in ingresso chiari e ancora validi?

L'organizzazione del CdS (orari, modalità didattiche, scelte percorsi)?



# D.CDS.3 – AQ nella gestione delle RISORSE

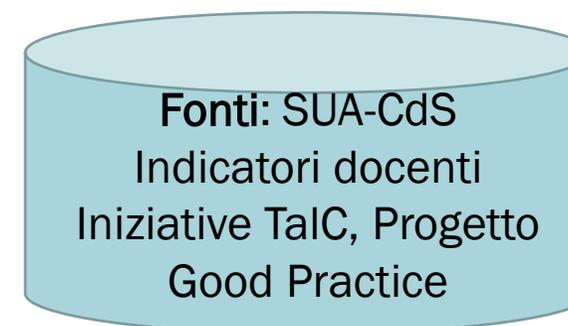
SOTTO AMBITO	DESC SOTTO AMBITO	PUNTO DI ATTENZIONE	DESC PUNTO DI ATTENZIONE
D.CDS.3	La gestione delle risorse nel CdS	D.CDS.3.1	Dotazione e qualificazione del personale docente e dei tutor
		D.CDS.3.2	Dotazione di personale, strutture e servizi di supporto alla didattica

Approfondimento degli indicatori sulla docenza del CdS e del legame scientifico dei doc con gli obiettivi didattici

Quali competenze sulla didattica?

Servizi di supporto alla didattica fruibili ed efficaci?

Strutture e attrezzature adeguate?



+ Esperienza  
sul campo  
(voce degli  
studenti e dei  
docenti)



## D.CDS.4– Riesame e miglioramento

SOTTO AMBITO	DESC SOTTO AMBITO	PUNTO DI ATTENZIONE	DESC PUNTO DI ATTENZIONE
D.CDS.4	Riesame e miglioramento del CdS	D.CDS.4.1	Contributo dei docenti, degli studenti e delle parti interessate al riesame e miglioramento del CdS
		D.CDS.4.2	Revisione dei percorsi formativi

Nel CdS ci sono occasioni di dialogo collegiale sulle questioni rilevanti?  
In che modo gli studenti possono sottoporre le questioni rilevanti al CdS?

Questionari degli studenti e relazioni CPDS vengono analizzati?

**Fonti:** SUA-CdS  
Opinioni studenti, Verbali  
gruppi AQ e Collegio  
Didattico



# Principi della 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

# Il ciclo della qualità



*Ciclo di Deming (PDCA)*

  
Chi fa fase  
«ACT»??



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

dott. Stefano Fedeli, Area pianificazione e controllo direzionale

Come si può valutare la qualità dei servizi?



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**





Uno strumento:

## Questionario Good Practice



# Efficienza Efficacia

dei  
Servizi  
Universitari

- Good Practice 2022





# 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

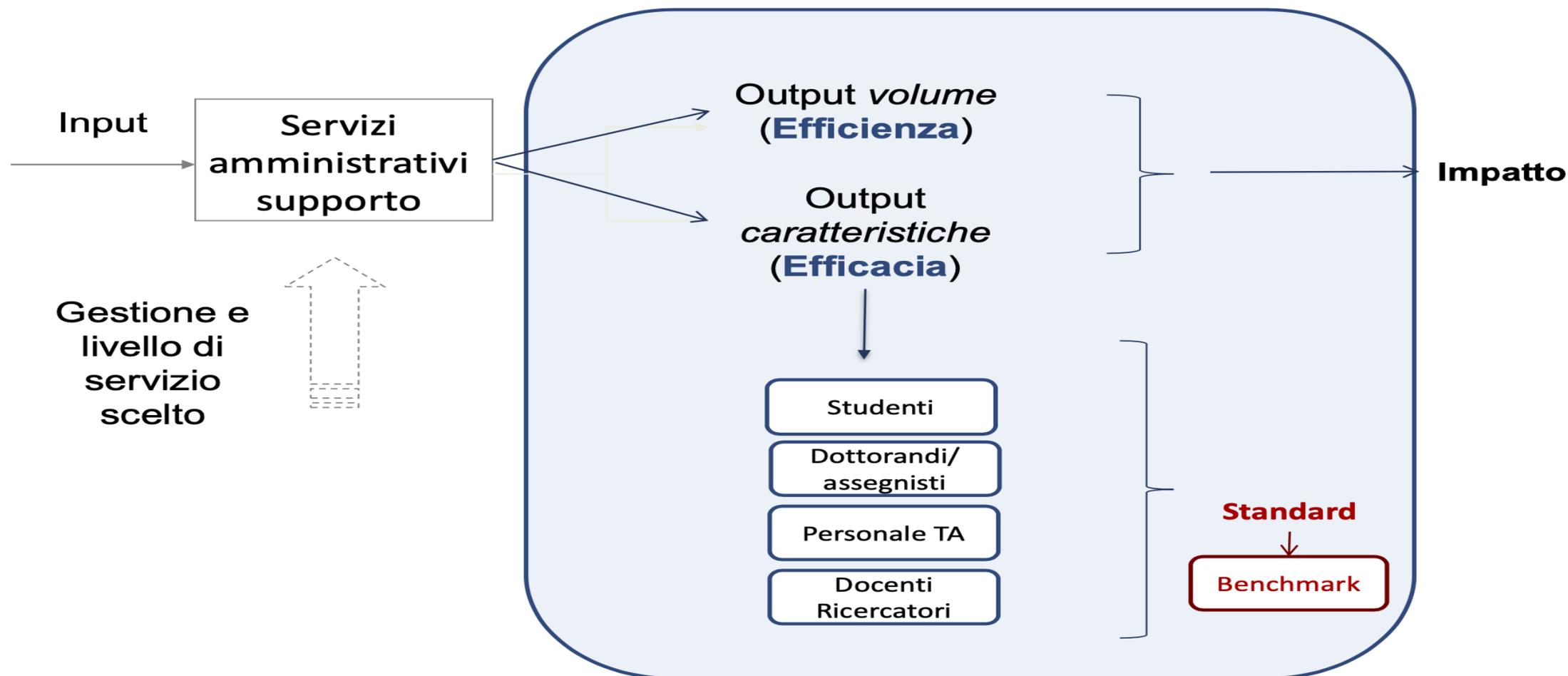
- E' stato definito a livello nazionale un catalogo di macro-processi, processi e attività. I macro-processi sono: Amministrazione, Infrastrutture, Supporto alla didattica, Supporto alla ricerca, Sistema bibliotecario.
- Per ogni macro-processo e processo sono stati identificati dei driver che sono degli 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 dalla normativa vigente
- E' attenzionato dal Ministero dell'Università e della Ricerca 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 fruiti

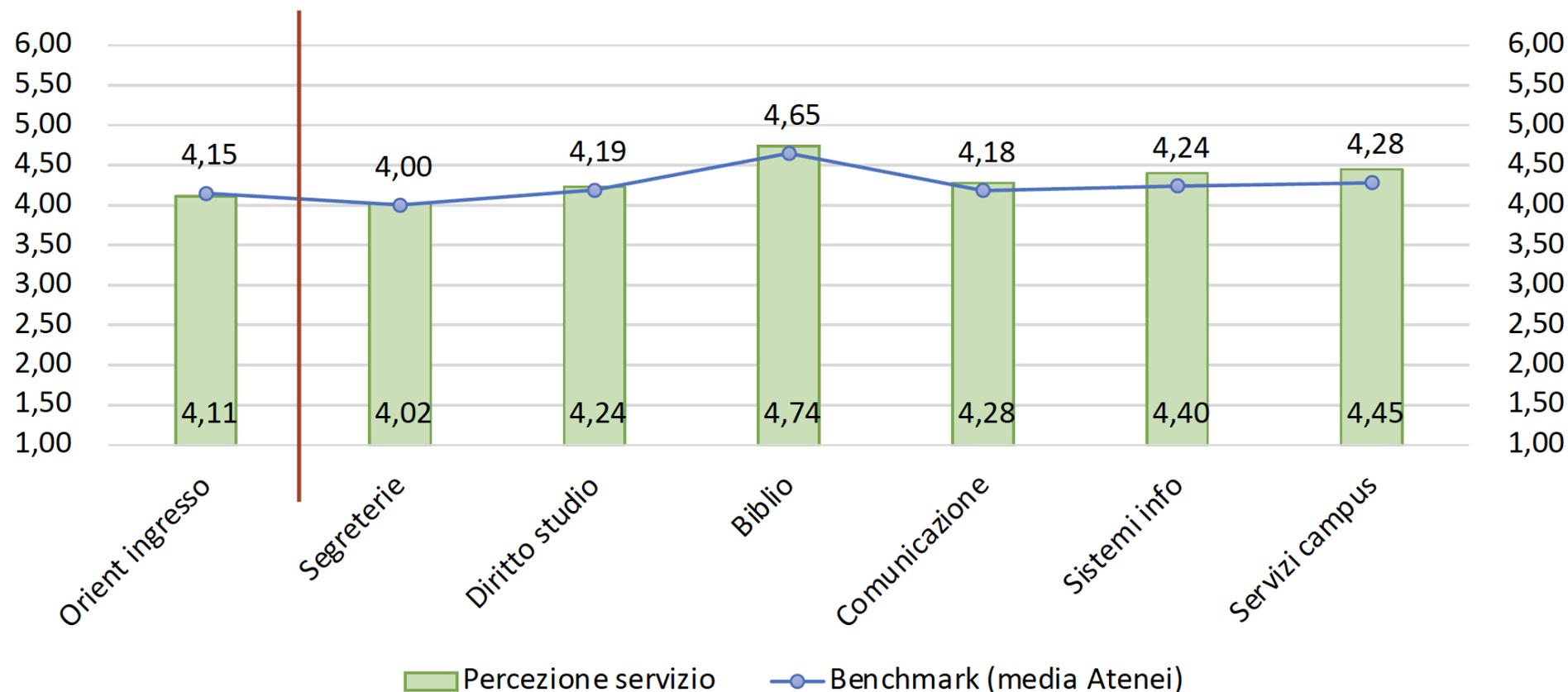


# I risultati dei questionari

- I risultati di dettaglio sono disponibili alla pagina web di Ateneo <https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/good-practice>  
<https://docs.univr.it/documenti/Documento/allegati/allegati180330.pdf>
- 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*

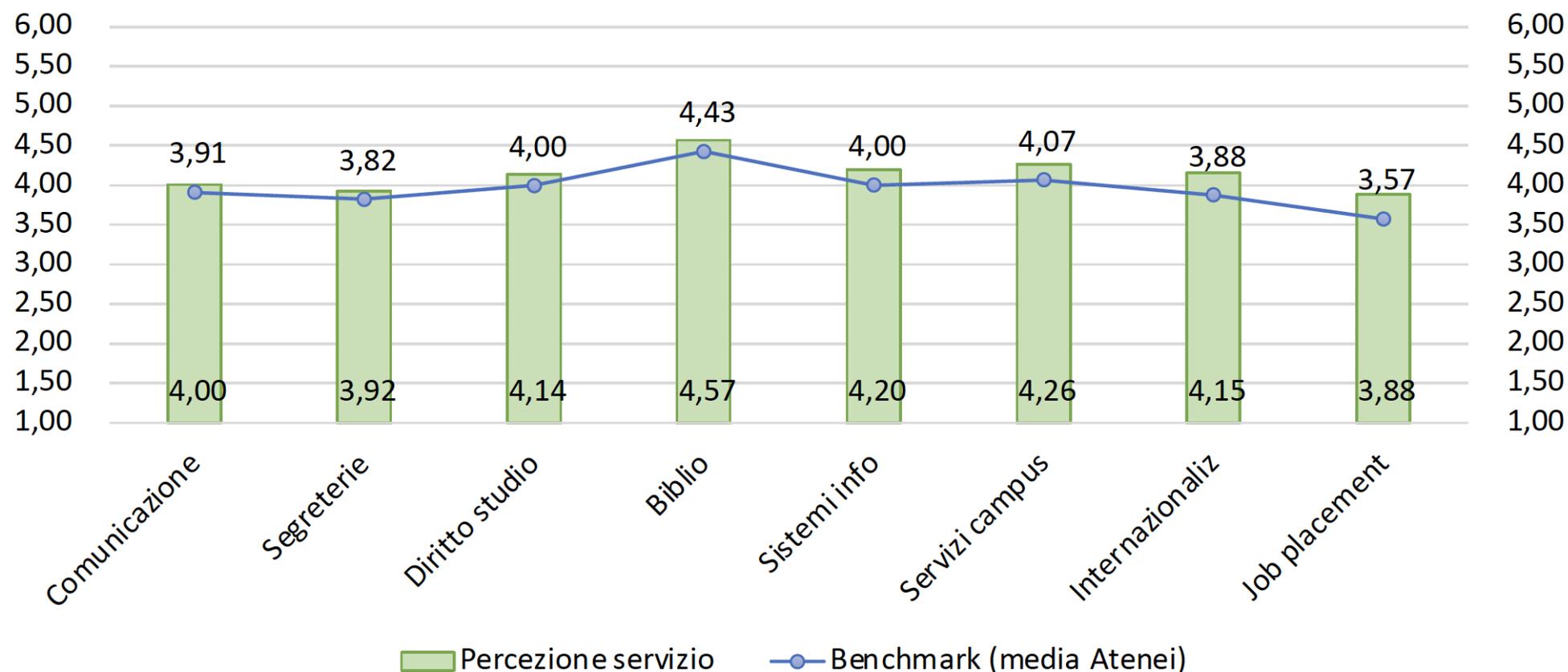
## I risultati dei questionari - Studenti primo anno



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

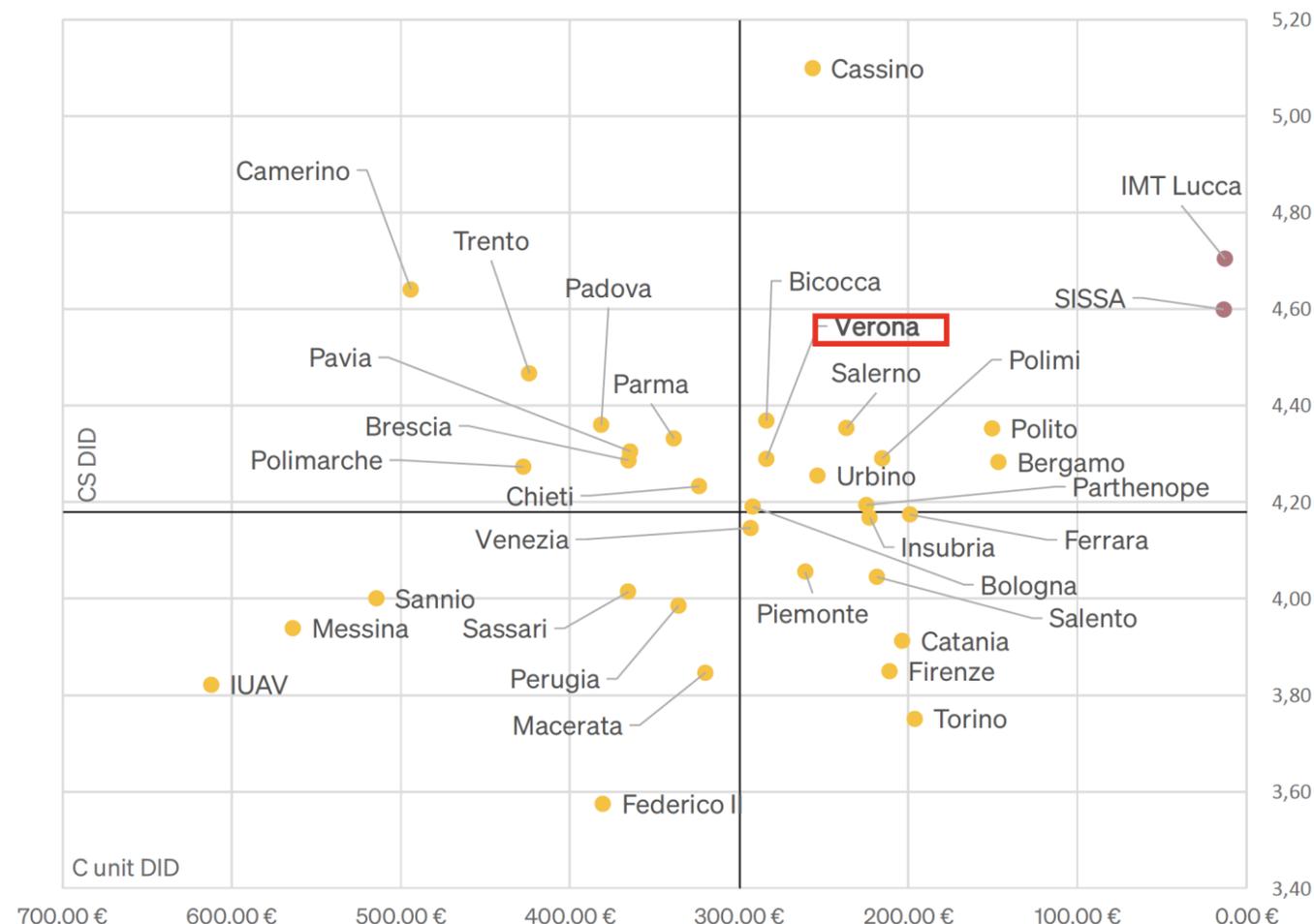


## I risultati dei questionari - Studenti anni successivi al primo



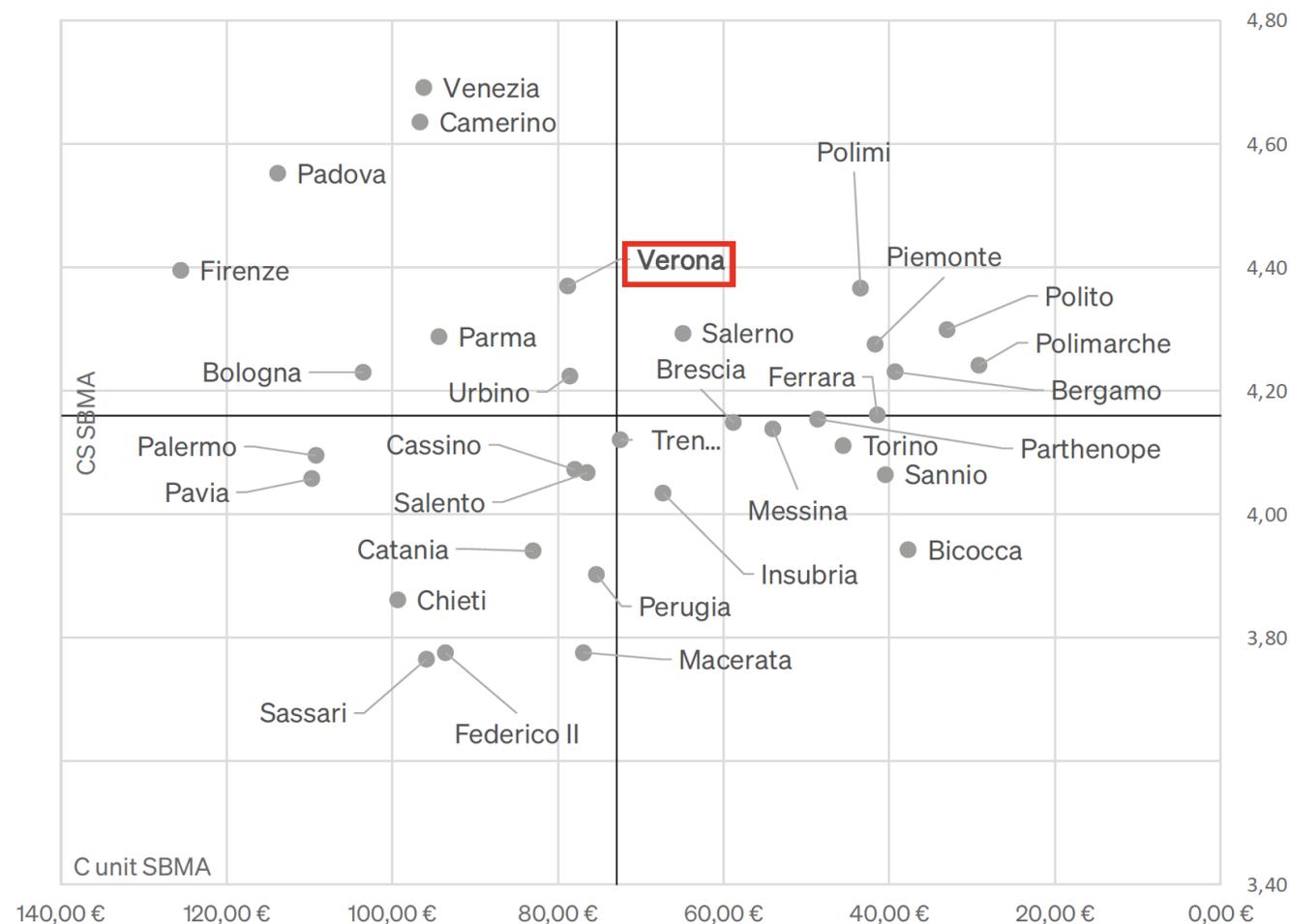
# Efficienza VS Efficacia – Servizi di supporto alla didattica

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.

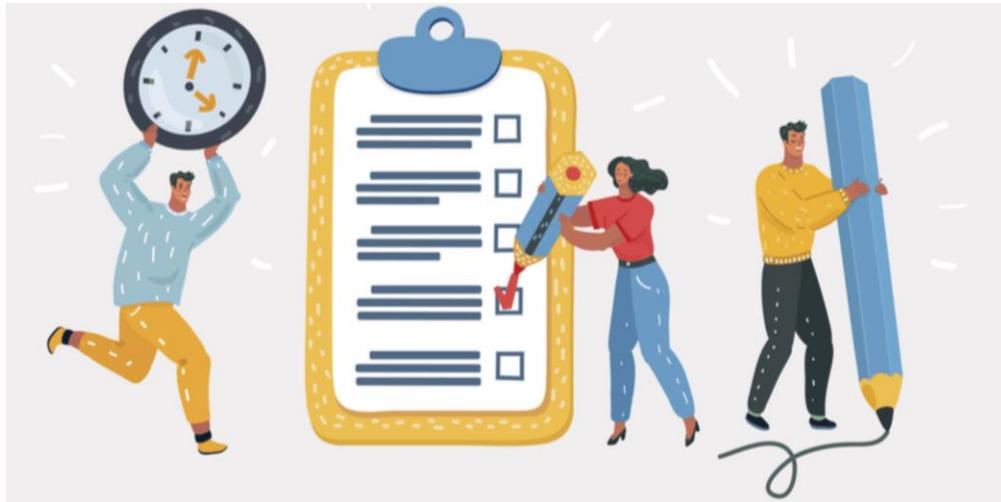


# Efficienza VS Efficacia – Servizi bibliotecari

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



Il data warehouse è un sistema di archiviazione digitale che mette in collegamento consistenti quantità di dati provenienti da molteplici fonti di vario tipo. Il suo scopo è alimentare le funzioni di business intelligence (BI), reporting e analisi, permettendo così alle aziende di trasformare i propri dati in conoscenze e assumere decisioni intelligenti e guidate dai dati.



# 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 di Medicina e Chirurgia
  - vede tutti i dati degli insegnamenti dei corsi di tutti i dipartimenti afferenti
- 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 e 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.
- Esempio di report fornito al docente da dwh



# 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
Grado di soddisfazione degli studenti	% risposte positive alla domanda sulla complessiva soddisfazione rispetto alla didattica erogata nel corso	Questionari sulle attività didattiche
Grado di soddisfazione dei laureati	% laureati complessivamente soddisfatti del corso	Rilevazioni AlmaLaurea
Rapporto studenti/docenti	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)
Tasso occupazione a un anno dalla laurea	% laureati che ad un anno dalla laurea lavorano e/o sono impegnati in un corso universitario o di formazione	Rilevazioni AlmaLaurea
Tasso occupazione a tre anni dalla laurea	% laureati che a tre anni dalla laurea lavorano e/o sono impegnati in un corso universitario o di formazione	Rilevazioni AlmaLaurea