

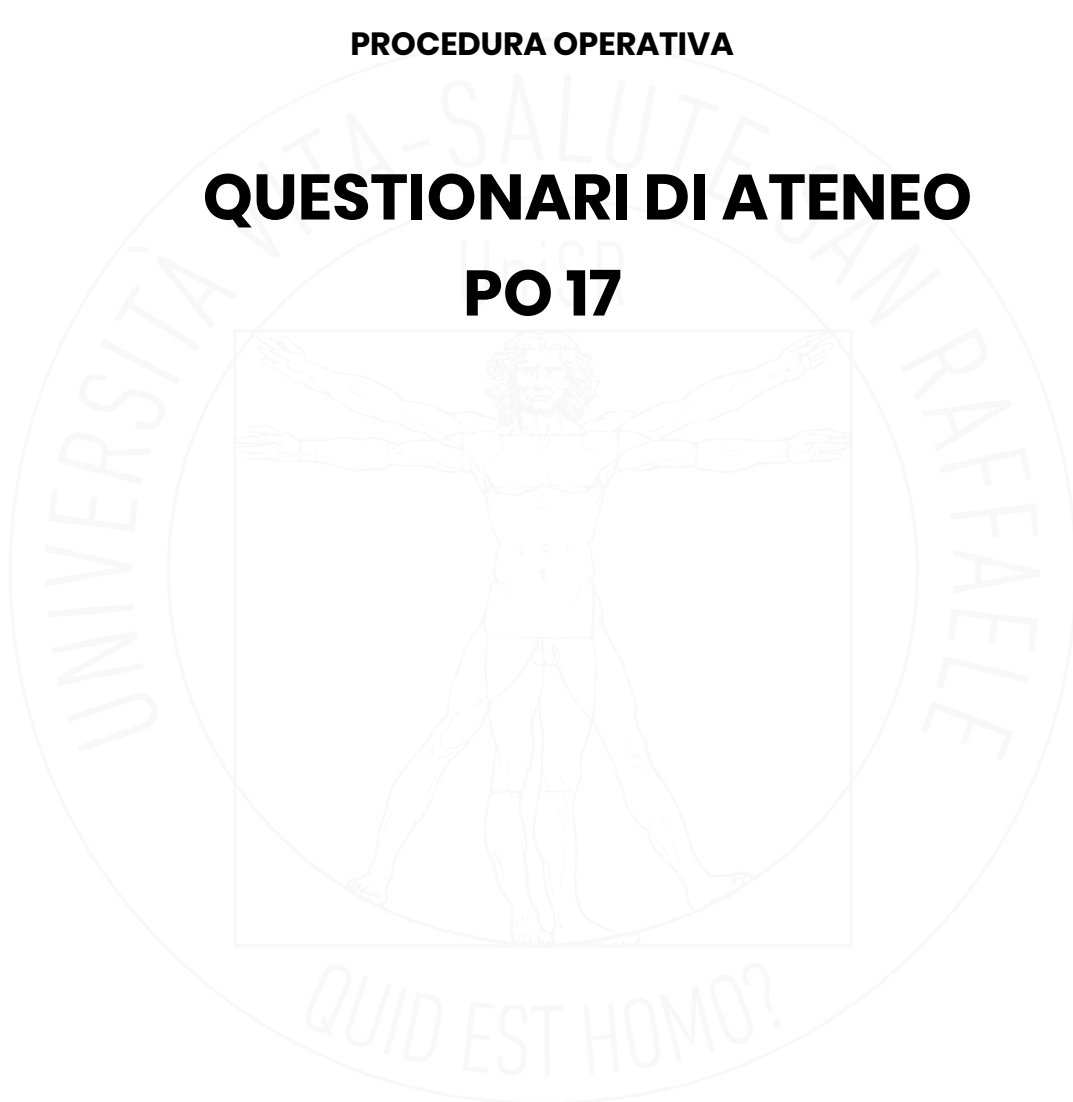


# UniSR

Università Vita-Salute  
San Raffaele

**PROCEDURA OPERATIVA**

## **QUESTIONARI DI ATENEO PO 17**



## Indice

<b>1</b>	<b>SCOPO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>CAMPO D'APPLICAZIONE</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>GENERALITÀ</b> .....	<b>3</b>
3.1	RIFERIMENTI.....	3
3.2	ABBREVIAZIONI ACRONIMI DEFINIZIONI.....	4
<b>4</b>	<b>RESPONSABILITÀ</b> .....	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>MODALITÀ OPERATIVE – PROCESSO</b> .....	<b>7</b>
5.1	QUESTIONARI DI VALUTAZIONE CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE.....	7
5.1.1	<i>Questionario di valutazione della didattica Corsi di Laurea e Laurea Magistrale</i> .....	8
5.1.2	<i>Questionario parte generale Corsi di Laurea/Laurea Magistrale</i> .....	12
5.1.3	<i>Questionario post esame Corsi di Laurea/Laurea Magistrale</i> .....	13
5.2	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA SCUOLE DI SPECIALIZZAZIONE.....	14
5.3	QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA DOTTORATI DI RICERCA.....	16
5.4	QUESTIONARI MASTER E CORSI POST GRADUATE .....	17
5.4.1	<i>Gestione dei Questionari di valutazione complessiva Master</i> .....	17
5.4.2	<i>Gestione dei Questionari di valutazione dei Corsi Post Graduate</i> .....	18
5.5	DISPOSIZIONI SPECIFICHE PER QUESTIONARI ADDIZIONALI DELLA DIDATTICA .....	19
5.6	QUESTIONARIO SERVIZI .....	20
<b>6</b>	<b>ALLEGATI</b> .....	<b>22</b>

## 1 Scopo

L'obiettivo della presente Procedura Operativa è definire il processo di gestione dei questionari di Ateneo per:

- le attività didattiche Pre-Laurea, come meglio definite nel campo di applicazione;
- le attività didattiche Post-Laurea, come meglio definite nel campo d'applicazione;
- i servizi offerti dall'Ateneo e per i quali si ritiene necessaria la raccolta di *feedback* per finalità di valutazione e riesame delle attività svolte.

In tutti i casi, il processo si articola nelle fasi di:

- somministrazione dei questionari agli studenti e raccolta delle informazioni;
- elaborazione delle informazioni ottenute dai questionari al fine di ottenere dati aggregati;
- utilizzo dei dati aggregati per finalità di valutazione e riesame.

## 2 Campo d'applicazione

La presente Procedura Operativa viene applicata dal Presidio di Qualità di Ateneo, dal Nucleo di Valutazione di Ateneo e dagli Organi Accademici e di Governo per l'offerta formativa Pre e Post-Laurea di Ateneo e per i servizi offerti dall'Ateneo.

Ai fini della presente Procedura Operativa, per "Corsi di Studio" (nel prosieguo, anche "Cds") si intendono tutti i Corsi di Laurea e i Corsi di Laurea Magistrale dell'Università Vita-Salute San Raffaele. All'interno della presente Procedura Operativa, i Corsi di Studio sono individuati come insieme "Pre-Laurea" dell'offerta formativa di Ateneo.

Ai fini della presente Procedura Operativa, l'offerta formativa Post-Laurea di Ateneo comprende:

- le Scuole di Specializzazione;
- i Dottorati di Ricerca;
- l'offerta formativa Post Graduate, comprendente Master di I° e II° livello e altri Corsi Post Graduate anche accreditati ai fini del riconoscimento di crediti per Educazione Continua in Medicina (ECM).

**Ai soli fini** della presente Procedura Operativa, i partecipanti a una delle offerte formative di Ateneo così come sopra indicate sono denominati **anche "studenti Post-Laurea"**.

## 3 Generalità

### 3.1 Riferimenti

Legge n. 370/1999 <i>Disposizioni in materia di Università e di Ricerca scientifica e tecnologica</i>
Statuto, Regolamenti di Ateneo
Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001
Codice Etico UniSR
Linee guida Autovalutazione, Valutazione Periodica e Accredimento
Regolamento di Ateneo sull'esecuzione dei processi di Assicurazione della Qualità
Procedure Operative citate nel testo

### 3.2 Abbreviazioni Acronimi Definizioni

<b>Sigla e definizione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>A.A.</b>	Anno Accademico
<b>ANVUR</b>	Agenzia Nazionale Valutazione Università e Ricerca
<b>AVA (Sistema)</b>	<i>Autovalutazione – Valutazione periodica – Accredimento</i> ; ciclo gestionale delle Università, definito da ANVUR al fine di migliorare la qualità delle attività didattiche e di ricerca.
<b>CCds</b>	Consiglio di Corso di Studi
<b>CdF</b>	Consiglio di Facoltà
<b>CdS</b>	Corso di Studi – Corsi di Laurea e Laurea Magistrale
<b>CdLM</b>	Corso di Laurea Magistrale
<b>ESSE3</b>	Software Gestione questionari
<b>MFS</b>	Medico in formazione specialistica
<b>NdV</b>	Nucleo di Valutazione
<b>PQA</b>	Presidio di Qualità
<b>QdV</b>	Questionario di Valutazione
<b>RAQ</b>	Rapporto di Attivazione Questionari
<b>RdV</b>	Responsabile della Valutazione
<b>RMV</b>	Responsabile Monitoraggio e Valutazione
<b>SD</b>	Segreterie didattiche
<b>SI</b>	Direzione Sistemi Informativi
<b>UniSR</b>	Università Vita-Salute San Raffaele
<b>UAS</b>	Ufficio Analisi Statistiche e supporto al Nucleo di Valutazione
<b>Ufficio Accredimento</b>	Ufficio Accredimento, valutazione e reporting

## 4 Responsabilità

<b>Ruolo</b>	<b>Responsabilità</b>
<b>NdV</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizza e valuta i risultati dei questionari di Ateneo in merito alla gestione amministrativa, alle attività didattiche e di ricerca, agli interventi di sostegno al diritto allo studio in una relazione annuale che rende disponibile al Ministero – MUR – e agli Organi di Governo dell’Ateneo.</li> </ul>
<b>PQA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definisce gli aspetti metodologici della rilevazione delle opinioni e la gestione delle informazioni che ne derivano, in collaborazione con il NdV di Ateneo;</li> <li>Fornisce indicazioni sul contenuto dei questionari di valutazione e definisce l’apertura, la chiusura e la modalità di diffusione del questionario, compatibilmente con i software a disposizione, e sentiti i pareri degli Organi Accademici di Ateneo, degli Uffici amministrativi coinvolti e del NdV.</li> <li>Propone le soglie di criticità per ciascun questionario di valutazione in sede di Riesame di Direzione.</li> </ul>
<b>Presidente del Consiglio di Cds</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analizza i risultati dei questionari di valutazione anche coadiuvato da tutori didattici d’anno;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conserva la documentazione e condivide le analisi necessarie con il PQA di Ateneo e con il NdV mediante caricamento sulla piattaforma di Ateneo dedicata;</li> <li>• È Responsabile della Valutazione e identifica, coordina e affianca le figure incaricate della gestione del materiale per la rilevazione delle opinioni relative alla qualità della didattica. Per i Corsi di Laurea di area sanitaria, queste responsabilità sono condivise con i Coordinatori di Corsi di Studio.</li> </ul>
<b>Segreterie Didattiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curano gli aspetti operativi del processo di somministrazione dei questionari agli studenti, in coordinamento con le indicazioni del Presidente di CCdS e con le prescrizioni del PQA.</li> </ul>
<b>SI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornisce supporto operativo in relazione alla gestione/ manutenzione degli strumenti informatici impiegati per la gestione dei questionari di Ateneo (es. software, database).</li> </ul>
<b>Ufficio Accreditamento, valutazione e reporting</b>	<p>Ufficio che, anche tramite la <i>divisione interna dedicata alle analisi statistiche e al supporto al Nucleo di Valutazione</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestisce i sistemi automatici di somministrazione dei questionari;</li> <li>• Opera le necessarie modifiche alle modalità di somministrazione dei questionari secondo le indicazioni del PQA di Ateneo;</li> <li>• Inserisce le date di apertura chiusura dei questionari;</li> <li>• Abilita massivamente tutti i docenti e crea il Rapporto Attivazione Questionari (RAQ);</li> <li>• Provvede al calcolo ed alla pubblicazione delle statistiche, nonché all'elaborazione di indicatori di qualità specifici sulla base di eventuali richieste aggiuntive da parte di RdV, NdV, PQA e Organi di Governo dell'Ateneo.</li> <li>• Cura l'archiviazione dei dati ottenuti dai questionari.</li> </ul>
<b>Ufficio Organizzazione e Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura gli aggiornamenti della presente Procedura Operativa, ivi inclusa la formalizzazione dell'ultima versione aggiornata dei questionari di valutazione</li> </ul>
<b>Direttore/ Proponente del Master - Coordinatore del Dottorato di Ricerca</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizza i risultati dei questionari di valutazione anche coadiuvato da tutori didattici d'anno;</li> <li>• Conserva la documentazione e condivide le analisi necessarie con il PQA di Ateneo e con il NdV;</li> <li>• È Responsabile della Valutazione e identifica, coordina e affianca le figure incaricate della gestione del materiale per la rilevazione delle opinioni relative alla qualità della didattica.</li> </ul>
<b>Collegio Docenti dei dottorati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizza i dati dei questionari e predispone eventuali azioni di miglioramento;</li> <li>• Analizza i dati riassuntivi ed esprime le proprie valutazioni sulle relative risultanze.</li> </ul>
<b>Commissione Post Graduate</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ove nominata, predispone una relazione annuale sulle attività svolte nell'anno in relazione ai Corsi Post Graduate, tenuto conto dei risultati ottenuti dai questionari erogati.</li> </ul>
<b>Direttore della Scuola di Specializzazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definisce con cadenza annuale gli obiettivi numerici (target) da assegnare agli indicatori di performance della Scuola;</li> <li>• Analizza i risultati dei questionari di valutazione;</li> <li>• Conserva la documentazione e condivide le analisi necessarie con il PQA;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È Responsabile della Valutazione e identifica, coordina e affianca le figure incaricate della gestione del materiale per la rilevazione delle opinioni relative alla qualità della didattica.</li> </ul>
<b>Ufficio Corsi Post Graduate</b>	<p>L'ufficio, collocato all'interno del Polo Post Graduate, si occupa della gestione dei questionari afferenti ai Corsi Post Graduate e, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Individua le modalità di erogazione dei questionari in ragione della tipologia di Corso Post Graduate, curando altresì gli aspetti operativi dell'erogazione agli studenti;</li> <li>• Sottopone al Direttore/ Proponente del Corso le risultanze dei questionari, eventualmente con il supporto dell'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting laddove sia necessaria l'aggregazione dei dati.</li> </ul>
<b>Ufficio Master</b>	<p>L'ufficio, collocato all'interno del Polo Post Graduate, si occupa della gestione dei questionari afferenti ai Master e, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura gli aspetti operativi della somministrazione dei questionari agli studenti dei Master;</li> <li>• Sottopone al Direttore/ Proponente del Corso di Studi le risultanze dei questionari, eventualmente con il supporto dell'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting laddove sia necessaria l'aggregazione dei dati.</li> </ul>
<b>Ufficio Scuole di Specializzazione</b>	<p>L'ufficio, collocato all'interno del Polo Post Graduate, si occupa della gestione dei questionari afferenti alle Scuole di Specializzazione e, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilisce date di apertura e chiusura del QdV e le comunica all'Ufficio Accreditamento;</li> <li>• Si parametrizza con l'Ufficio Accreditamento per gestire l'erogazione dei questionari agli studenti (es. comunicando eventuali variazioni o creazioni di nuove Scuole all'Ufficio Accreditamento per la creazione dei gruppi in ESSE3 da associare al questionario);</li> <li>• Invia la comunicazione relativa all'apertura del QdV ai MFS;</li> <li>• Raccoglie la Scheda di monitoraggio annuale compilata dal Direttore della Scuola di Specializzazione e la invia agli organi competenti;</li> <li>• Archivia la documentazione e i dati riassuntivi in formato elettronico.</li> </ul>
<b>Ufficio Dottorati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunica all'Ufficio Accreditamento eventuali modifiche ai questionari in base a quanto emerso durante il riesame dei Corsi di Dottorato;</li> <li>• Stabilisce date di apertura e chiusura del QdV e le comunica all'Ufficio Accreditamento;</li> <li>• Si coordina con l'Ufficio Accreditamento per gestire l'erogazione dei questionari agli studenti (es. comunicando all'Ufficio Accreditamento eventuali variazioni o creazioni di nuovi Corsi di Dottorato per la creazione dei gruppi in ESSE3 da associare al questionario) e per la gestione operativa dei questionari in Esse3;</li> <li>• Invia la comunicazione relativa all'apertura del QdV ai Dottorandi;</li> <li>• Si occupa della raccolta delle informazioni;</li> </ul>

- |  |                                                                                                                                                |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Mette a disposizione i dati ai responsabili dei processi formativi ed al Presidio di Ateneo.</li></ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5 Modalità Operative – processo

*La rilevazione dell'opinione degli studenti o degli altri stakeholder di Ateneo costituisce un momento fondamentale per il sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo in quanto consente il monitoraggio continuo dell'offerta formativa, anche ai fini della sua migliore calibrazione rispetto a requisiti di qualità o di conformità cui sia sottoposta. Di conseguenza, il processo in esame rappresenta uno strumento base per l'alimentazione dei cicli di progettazione e ri-progettazione delle attività di Ateneo.*

Le modalità di raccolta ed elaborazione dell'opinione degli studenti dipende dalla tipologia di percorso formativo in esame:

- per i Corsi di Laurea e Laurea Magistrale si rimanda al par. 5.1;
- per le Scuole di Specializzazione, si rimanda al par. 5.2;
- per i Dottorati di Ricerca, si rimanda al par. 5.3;
- per Master e Corsi Post Graduate, si rimanda al par. 5.4.

Le modalità di raccolta ed elaborazione dell'opinione degli *stakeholder* di Ateneo in relazione ai servizi da questi offerti sono declinate al par. 5.5.



### Focus: Condivisione

Al fine di evitare sovrapposizioni di indagine è opportuno che la somministrazione di qualsiasi tipo di questionario agli studenti sia condivisa preliminarmente per informazione con i Servizi agli studenti.

### 5.1 Questionari di Valutazione Corsi di Laurea e Laurea Magistrale

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le informazioni ottenute tramite questionari:

- rientrano tra i dati da contemplare all'interno della *SUA CdS*, documento chiave del sistema AVA per la progettazione di un Corso di Studio;
- rappresentano un elemento valutato in sede di riesame ciclico del Corso di Studio, nonché in sede di relazione delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, entrambi elementi essenziali per il Riesame Accademico.



### Collegamento documentale

Maggiori dettagli sul processo di assicurazione della Qualità, che ricomprende le attività di progettazione, valutazione e riesame basate (anche) sulla rilevazione delle opinioni degli studenti, sono contenute nella **PO 24 "Esecuzione dei processi di Assicurazione della Qualità"**.



Per il Pre-Laurea, la gestione dei questionari di valutazione prevede processi differenziati in ragione del momento in cui gli stessi vengono erogati agli studenti:

- **Questionario di valutazione della didattica Corsi di Laurea e Laurea Magistrale;**
- **Questionario parte generale Corsi di Laurea e Laurea Magistrale;**
- **Questionario post esame Corsi di Laurea e Laurea Magistrale.**

### 5.1.1 Questionario di valutazione della didattica Corsi di Laurea e Laurea Magistrale

La raccolta dell'opinione degli studenti sulle attività didattiche avviene mediante la somministrazione di appositi questionari.

I questionari di valutazione della didattica possono appartenere a due categorie:

- questionari **obbligatori**, strutturati in conformità alle Linee Guida ANVUR e somministrati agli studenti **al completamento di un'attività didattica, momento che viene fatto coincidere con l'apertura dei relativi appelli di esame**, al fine di raccogliere una *valutazione complessiva sui docenti* che abbiano insegnato in Corsi di Laurea o Corsi di Laurea Magistrale. Tali questionari seguono il processo descritto nei par. dal 5.2.1 al 5.2.5;
- questionari **addizionali**, che i singoli CdS **possono** somministrare agli studenti durante l'anno su tematiche generali attinenti all'erogazione del percorso formativo e che seguono le indicazioni riportate al par. 5.2.6.

#### 5.1.1.1 Struttura del questionario di valutazione della didattica

Il questionario di valutazione della didattica presenta una struttura standard, riportata all'interno del **Modulo MO 17-1 "Struttura del questionario di valutazione della didattica e aggregazione dei dati"**.

La struttura del questionario viene definita dal PQA in conformità a quanto stabilito da ANVUR; il PQA cura la condivisione della struttura del questionario con il Responsabile Servizi alla Didattica e Accreditamento, al fine di gestire gli aspetti tecnici legati alla somministrazione dei questionari.

È possibile per i Presidenti dei CCdS richiedere al PQA la valutazione di eventuali integrazioni nella struttura dei questionari.

#### 5.1.1.2 Attivazione questionari in ESSE3 e definizione dei docenti da valutare

L'Ufficio Accreditamento, all'inizio di ciascun A.A., **inserisce in ESSE3 le date di apertura e chiusura dei questionari**; tali date costituiscono la finestra temporale entro la quale è possibile "attivare" i questionari a sistema, ovvero renderli disponibili per la somministrazione agli studenti.

La finestra temporale di possibile attivazione dei questionari viene stabilita in funzione del semestre in cui l'insegnamento viene erogato, entro i vincoli dettati dalla seguente tabella:

Periodo di erogazione dell'insegnamento	Data di apertura	Data di chiusura
Insegnamenti erogati entro il I° semestre dell'A.A.	01/10/AAAA	15/03/AAAA+1
Insegnamenti erogati entro il II° semestre dell'A.A.	01/03/AAAA+1	30/09/AAAA+1
Insegnamenti annuali (erogati nel corso di entrambi i semestri di un A.A.)	01/03/AAAA+1	30/09/AAAA+1



Al momento dell'inserimento in ESSE3 delle date di apertura e chiusura dei questionari, l'Ufficio Accreditamento provvede altresì all'associazione dei **docenti connessi alle attività formative** per le quali, in un dato semestre, avviene la somministrazione dei questionari.



**Eccezione: attività formative con esame a ridosso del termine del corso**

È cura delle Segreterie Didattiche, sentito il coordinatore dell'attività didattica e il Presidente di CCdS, provvedere all'inserimento dell'appello di esame con tempistiche diverse da quelle standard; in ogni caso, tali tempistiche devono essere definite in coerenza con la fine effettiva delle lezioni.

5.1.1.3 Rapporto attivazione questionari (RAQ)

L'associazione dei docenti al questionario (che li rende, di conseguenza, oggetto della rilevazione dell'opinione degli studenti) avviene mediante funzionalità di ESSE3, con le seguenti regole:

- **docente coordinatore. Il coordinatore viene sempre incluso tra i docenti associati al CdS;**
- **docente con almeno 10 ore di lezione per attività didattica;**
- **esercitatore con almeno 30 ore di esercitazione/laboratorio per attività didattica.**



**Eccezione: individuazione di docenti da valutare in deroga alle regole standard**

Le deroghe alle regole standard devono essere richieste dal Presidente di CCdS, con **apposita richiesta a mezzo posta elettronica, al PQA** ([presidio.qualita@univr.it](mailto:presidio.qualita@univr.it)) per valutazione e autorizzazione.

A valle dell'autorizzazione, il Presidente di CCdS informa la Segreteria Didattica, che interviene nelle modalità definite nel Modulo **MO 17-5** "Vademecum operativo gestione questionari della didattica".



**Collegamento documentale**

Per dettagli sulla programmazione didattica, nella quale è ricompresa l'individuazione del docente coordinatore di un CdS, si rimanda alla **PO 06** "Processo formativo Lauree e Lauree Magistrali".

A valle dell'avvenuta attribuzione dei docenti da sottoporre alla valutazione l'Ufficio Accreditamento, al fine di consentire alle Segreterie Didattiche di verificare la corretta abilitazione dei docenti e la corretta impostazione delle date di apertura e chiusura dei questionari, mette a disposizione tramite l'intranet il RAQ, così come meglio descritto al par. [5.1.1.4](#).

5.1.1.4 Rapporto attivazione questionari (RAQ)

Il RAQ è uno strumento che consente alle Segreterie Didattiche di verificare, **prima dell'erogazione del questionario**, la correttezza delle informazioni messe a disposizione a sistema dall'Ufficio Accreditamento.



### **Focus: tempi della verifica**

In ogni caso, **è necessario** che la verifica venga eseguita dalle Segreterie Didattiche **all'atto dell'inserimento del primo appello utile del semestre**, e che tale inserimento non venga finalizzato prima di **aver risolto tutte le anomalie eventualmente riscontrate nel RAQ**.

Si rimanda al **MO 17-5** per i dettagli.

Attraverso il RAQ, le Segreterie Didattiche sono chiamate a verificare, nelle modalità definite all'interno del Modulo **MO 17-5** "*Vademecum operativo gestione questionari della didattica*":

- *la corretta attivazione del questionario;*
- *la corretta abilitazione al questionario dei docenti;*
- *la coerenza della data di apertura del questionario rispetto al semestre;*
- *la correttezza dell'informazione del semestre stesso.*

#### 5.1.1.5 Somministrazione dei questionari, raccolta e condivisione dei dati

La compilazione del questionario da parte dello studente è anonima e obbligatoria.

Lo studente deve compilare il questionario tramite l'intranet prima dell'iscrizione al 1° appello d'esame previsto dal relativo piano degli studi di un'attività didattica frequentata nell'A.A. A tal fine, l'Ufficio Accreditamento programma il sistema affinché, all'atto dell'iscrizione al primo appello di esame, allo studente venga richiesta la compilazione dei questionari per i docenti associati alle attività didattiche che ha seguito nel corso del semestre e individuati con il processo descritto ai paragrafi precedenti. Il sistema impedisce allo studente di completare efficacemente la registrazione agli esami prima della compilazione dei questionari.

A fine semestre e, comunque, dopo la chiusura della finestra di compilazione dei questionari, l'Ufficio Accreditamento procede tramite script automatico al calcolo delle statistiche, nelle modalità disciplinate dal **Modulo MO 17-1** "*Struttura del questionario di valutazione della didattica e aggregazione dei dati*".

Le statistiche così ottenute vengono verificate dall'Ufficio Accreditamento che, a valle dell'avvenuta verifica, procede a pubblicarle unitamente al grafico dei valori medi dei 3 ultimi A.A. nell'intranet docenti (ESSE3) secondo le seguenti tempistiche:

- 1° aprile per il I° semestre;
- 10 ottobre per il II° semestre.



### **Focus: condivisione dei dati aggregati**

I dati aggregati vengono presentati dall'Ufficio Accreditamento ai seguenti soggetti, in funzione del proprio ruolo:

- **Docente del corso:** statistiche personali;
- **Docente Coordinatore:** statistiche di tutti i docenti dell'attività formativa;
- **Tutore d'Anno:** statistiche dell'anno di riferimento;
- **Presidente di Consiglio di Corso:** statistiche dell'intero CdS;
- **Preside:** statistiche di tutti i CdS della Facoltà;
- **PQA:** statistiche dell'Ateneo;
- **NdV:** statistiche dell'Ateneo;
- **Rettore:** statistiche dell'Ateneo.

La condivisione avviene mediante il caricamento in ESSE3 dei dati, che vengono elaborati (in funzione dei dati da ricevere) e condivisi con i soggetti di cui sopra tramite script di sistema.

Il docente valutato al di sotto della soglia stabilita (valore pari a 0) deve obbligatoriamente fornire al Preside/Presidente di Consiglio di Corso un'analisi personale della valutazione ricevuta e un piano di miglioramento con le azioni previste.

A tale scopo, sono attivati automaticamente dei campi nella pagina intranet di pubblicazione delle statistiche del docente, così denominati:

- **Criticità**, nella quale vanno contestualizzate le tematiche emerse dalla valutazione dei questionari;
- **Azioni di miglioramento**, in cui includere una proposta utile a risolvere le tematiche riscontrate;
- **Modalità e tempistica della verifica**, ovvero i tempi entro cui la tematica potrà essere risolta.

**I docenti responsabili dei corsi che prevedono moduli tenuti da più docenti** condividono con i docenti delle singole attività didattiche gli eventuali interventi migliorativi. Nel caso in cui si evidenzino valutazioni negative o reiteratamente sotto soglia, l'analisi del docente interessato viene analizzata - in sede riservata - da questi unitamente al Preside/Presidente di Consiglio di Corso, anche avvalendosi di Commissioni interne al CdF/CCdS.

**In tutti gli altri casi**, la valutazione dei problemi e la progettazione di soluzioni viene lasciata alla responsabilità del docente interessato, anche su suggerimento del Preside/Presidente di Consiglio di Corso e/o eventuali Commissioni, nel rispetto del ruolo propositivo e di coordinamento delle attività didattiche ricoperto da tali organi.



**Eccezione: previsioni specifiche per il CdS delle Professioni Sanitarie**

Tutte le attività sopra citate, in carico al Presidente del Corso di Studio delle Professioni Sanitarie, sono **condivise in responsabilità con i Coordinatori di Corso di Studio/Direttori delle Attività Professionalizzanti**.

5.1.1.6 Relazione del Presidente di CCdS

Il Presidente di Consiglio di Corso di Studio, a partire dalle informazioni ottenute dalla somministrazione dei questionari agli studenti e resi disponibili dall'Ufficio Accreditamento (cfr. par. 5.1.1.5), compila una relazione contenente un commento su tali dati e sulle eventuali azioni correttive da intraprendere nel caso di particolari criticità.

La relazione segue la struttura declinata all'interno del **Modulo MO 17-4** "Struttura della relazione del Presidente di CCdS", e avviene con cadenza semestrale in conformità alle seguenti tempistiche:

- entro il 15 maggio, per il I° semestre;
- entro il 15 novembre, per il II° semestre.

La relazione viene compilata dal Presidente del CCdS direttamente nella intranet di Ateneo (*menù: Servizi Online/ Altri Servizi Cds*), attraverso la quale avviene la condivisione con i soggetti interessati (es. PQA).



**Focus: Struttura della relazione dei Presidenti di CCdS**

Il PQA, al fine di supportare i Presidenti di CCdS nella stesura delle redazioni, mette a disposizione con cadenza annuale (generalmente, entro il mese di novembre) e nella forma ritenuta più idonea, delle istruzioni per la compilazione della redazione.

In ogni caso, la relazione deve essere impostata nel rispetto del principio di riservatezza, favorendo il dettaglio sulle problematiche riscontrate e sulle soluzioni proposte anziché sul personale docente eventualmente coinvolto.



#### **Eccezione: previsioni specifiche per il CdLM in Psicologia Cognitiva nella Comunicazione della Salute**

Nel I° semestre, per il Corso di Laurea Magistrale in Psicologia Cognitiva nella Comunicazione della Salute, è richiesta la compilazione della sola Sezione I della relazione di cui al Modulo **MO 17-4** “*Struttura della relazione del Presidente di CCdS*”, dove viene richiesto un commento generale del corso poiché i questionari vengono compilati presso l’Ateneo Partner.

I dati di sintesi vengono archiviati in un database gestito dall’Ufficio Accreditamento mentre tutti i software ed i database sono gestiti dai SI.

#### 5.1.2 *Questionario parte generale Corsi di Laurea/Laurea Magistrale*

Il questionario sulla parte generale dei Corsi di Studio attiene alla valutazione, da parte degli studenti, dell’adeguatezza generale della didattica (pareri sul carico di studi, sull’organizzazione di esami intermedi/finali); il questionario è erogato a tutti gli studenti **iscritti ad anni successivi al primo**, e la compilazione è sempre obbligatoria.



#### **Collegamento documentale**

In aggiunta ai questionari generali sul percorso di studi, è prevista la somministrazione di questionari specifici per studenti che abbiano intrapreso un percorso di internato di tesi.

Per informazioni su questa tipologia di questionari, si rimanda alla Procedura Operativa **PO 37** “*Attività professionalizzanti ed internati*”

A tal fine, all’inizio di ciascun Anno Accademico, l’Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting provvede al caricamento (sulla intranet) dell’elenco degli studenti inclusi nel perimetro del questionario, la cui struttura è disciplinata dal **Modulo MO 17-2** “*Struttura del questionario di valutazione sulla parte generale e aggregazione dei dati*”. Lo studente è chiamato alla compilazione del questionario all’atto del caricamento dei documenti afferenti al pagamento delle tasse universitarie.



#### **Focus: definizione del perimetro e somministrazione del questionario agli studenti**

La somministrazione dei questionari avviene tipicamente durante il mese di ottobre; a tal fine, in tempo congruo con tale obiettivo, l’Ufficio Accreditamento provvede all’individuazione del perimetro degli studenti interessati mediante appositi script (“eventi”) di ESSE3, ai quali viene associato il questionario.

Il questionario viene erogato agli studenti in perimetro mediante la intranet dove, al login, una finestra di sistema richiede agli studenti di compilare il documento prima di poter effettuare qualsiasi attività.

L'aggregazione dei dati avviene a cura dell'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting nelle modalità disciplinate dal **Modulo MO 17-2** "Struttura del questionario di valutazione sulla parte generale e aggregazione dei dati".

A valle dell'aggregazione dei dati, l'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting ne cura il caricamento sui sistemi di Ateneo (Pentaho) affinché i dati siano disponibili per i competenti Uffici e Organi di Ateneo. In ogni caso, viene curata la condivisione dei dati con il Presidente del CCdS, per le valutazioni di competenza.

### 5.1.3 Questionario post esame Corsi di Laurea/Laurea Magistrale

Il questionario post esame per i Corsi di Studio attiene al parere degli studenti in relazione agli esami sostenuti durante il proprio percorso formativo e, più in generale, è utile allo studente per esprimere opinioni o suggerimenti su qualsiasi aspetto non coperto attraverso i questionari della didattica o di parte generale; il questionario è erogato a tutti gli studenti **iscritti ad anni successivi al primo**.

Il questionario post esame viene erogato contestualmente al questionario parte generale, con il quale condivide le modalità di trasmissione allo studente e alle quali si rimanda (caricamento sulla intranet dello studente a cura dell'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting), mentre il suo contenuto e le modalità di aggregazione dei dati da parte dell'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting sono disciplinate dal **Modulo MO 17-3** "Struttura del questionario di valutazione post esame e aggregazione dei dati".



#### **Focus: Costruzione ed erogazione del questionario post esame**

L'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting predispone mediante le funzionalità dell'applicativo ESSE3 report personalizzati per i singoli studenti. Similmente agli altri questionari, l'erogazione avviene mediante la intranet studenti.

Il questionario non viene erogato per studenti che non abbiano sostenuto esami nell'Anno Accademico precedente.

A valle dell'aggregazione dei dati, l'Ufficio Accreditamento, Valutazione e Reporting ne cura il caricamento sui sistemi di Ateneo (Pentaho) affinché i dati siano disponibili per i competenti Uffici e Organi di Ateneo anche per finalità di Riesame. In ogni caso, viene curata la condivisione dei dati con il Presidente del Corso di Studi e con il coordinatore delle singole attività didattiche, per le valutazioni di competenza.

## 5.2 Questionario di Valutazione della didattica Scuole di Specializzazione

L'Università provvede alla somministrazione di questionari di valutazione presso le proprie Scuole di Specializzazione, al fine di garantire la qualità della didattica e il riesame delle *performance* registrate in ciascun Anno Accademico.



### **Focus: Monitoraggio esterno dei risultati della formazione medico specialistica – DM n. 402/2017**

Il presente paragrafo norma il processo di erogazione, gestione e fruizione dei questionari di valutazione che l'Università ha **adottato internamente** al fine di garantire la qualità della didattica. Il monitoraggio dei risultati della formazione medico specialistica avviene **anche** da parte dell'Osservatorio Nazionale della Formazione Sanitaria Specialistica, il quale può disciplinare modi e tempi per l'erogazione di questionari agli Specializzandi sul territorio nazionale al fine di rilevare e analizzare dati aggregati.

Annualmente, secondo quanto indicato dal PQA, il Direttore della Scuola di Specializzazione definisce degli indicatori per la Scuola di appartenenza, che possono afferire ad aspetti centrali dell'erogazione delle attività didattiche e sono individuati a partire da diverse fonti (es. questionari di valutazione, Esse3, Libretto diario elettronico ecc.). Per ciascuno degli indicatori è necessario definire altresì un target, ovvero il valore-soglia a partire dal quale l'obiettivo rappresentato dall'indicatore può ritenersi raggiunto.

**Per le Scuole di Specializzazione di area medica**, il target per ciascuno degli indicatori viene formalizzato nel modulo Target della Scuola (**MO 18-4** "Target della Scuola di Specializzazione").



### **Collegamento documentale**

Si rimanda alla **Procedura Operativa PO 18** "Organizzazione e valutazione delle attività formative" per ulteriori dettagli nella organizzazione della Scuola di Specializzazione di **area medica** – che prevede, tra le altre cose, l'individuazione di obiettivi di performance attraverso la formalizzazione del Modulo sopra indicato.

Con riferimento alle informazioni raccolte tramite questionari, l'Ufficio Accreditamento, con cadenza annuale e su indicazione dell'Ufficio Scuole di Specializzazione, inserisce le date di apertura e chiusura dei questionari in Esse3 rendendoli visibili nell'Intranet degli specializzandi in ragione dei calendari delle attività e comunque prima del termine dell'A.A., e crea i gruppi da associare ai questionari.

La fruizione dei questionari avviene da parte di tutti gli Specializzandi mediante l'area intranet, all'atto dell'iscrizione all'esame di profitto annuale.





### **Focus: Obbligatorietà del questionario**

Il sistema impedisce allo Specializzando di proseguire nella intranet prima di aver compilato il questionario.

L'Ufficio Scuole di Specializzazione invia a mezzo posta elettronica una comunicazione con la quale informa gli Specializzandi dell'apertura delle iscrizioni all'esame di profitto e della necessaria compilazione del questionario,

Il questionario è strutturato nelle modalità declinate dal **Modulo MO 17-7 Struttura del Questionario di Valutazione e reporting delle informazioni – Scuole di Specializzazione**. In caso di modifiche alla struttura ed alle domande del Questionario l'ufficio Scuole di Specializzazione condivide la variazione con il Presidio di Qualità di Ateneo per un parere e per informazione.

A seguito della compilazione dei questionari entro le finestre temporali stabilite, l'Ufficio Accreditamento elabora le informazioni ottenute tramite script automatico; tali dati vengono aggregati nelle modalità declinate dal **Modulo MO 17-7 Struttura del Questionario di Valutazione e reporting delle informazioni – Scuole di Specializzazione**.

Al termine dell'elaborazione dei dati aggregati, l'Ufficio Accreditamento provvede a riportare i dati aggregati in corrispondenza dei diversi indicatori; per le **Scuole di Specializzazione di area medica**, questo implica l'inserimento dei dati nella colonna "index" della Scheda di Monitoraggio Annuale (Modulo **MO 15-16**).

L'Ufficio Accreditamento cura la trasmissione della scheda al Direttore della Scuola di Specializzazione, che provvede a inserire all'interno delle colonne dedicate un commento agli indicatori, riportando altresì eventuali azioni di miglioramento in caso di criticità riscontrate e/o di valori rilevati (*index*) inferiori al target. La scheda, così compilata, viene presentata dal Direttore della Scuola di Specializzazione:

- al Consiglio della Scuola, per finalità di approvazione;
- al Consiglio di Facoltà, per condivisione e presa visione;
- al PQA, per finalità di disamina informazioni ricevute e del loro impiego ai fini del Riesame interno degli organi di governo, in conformità al Regolamento di Ateneo sul processo di Assicurazione della Qualità.



### **Collegamento documentale**

Si rimanda alla **Procedura Operativa PO 15** "Progettazione e organizzazione delle scuole di specializzazione di area sanitaria riservate ai medici" per ulteriori dettagli su tale tipologia di Scuole di Specializzazione.

I dati di sintesi vengono archiviati da Ufficio Scuole di Specializzazione, mentre tutti i software ed i database sono e mantenuti dai SI.



### 5.3 Questionario di Valutazione della didattica Dottorati di Ricerca

Il Questionario di Valutazione della didattica Dottorati di Ricerca è obbligatorio per tutti i Dottorandi iscritti ad anni successivi al primo.



#### **Focus: Modifiche del perimetro dei questionari**

Eventuali modifiche/integrazioni del perimetro dei questionari della didattica Dottorati vengono proposte su input del Coordinatore del Dottorato o del Collegio Docenti, in sede di riesame.

L'Ufficio Dottorati comunica all'Ufficio Accreditamento le date di apertura/chiusura del questionario ed eventuali variazioni legate all'elenco dei dottorati da associare ai questionari, affinché queste informazioni possano essere inserite nell'applicativo di Ateneo Esse3.

Le domande sono generalmente a risposta obbligatoria ma possono essere previste, qualora necessario, delle domande a risposta multipla e/o dei campi per i commenti.

Il contenuto dei questionari e i valori assegnabili sono disciplinati dal **Modulo MO 17-8 Struttura del Questionario di Valutazione e reporting delle informazioni – Dottorati**.

La compilazione del questionario è anonima, obbligatoria e viene sottoposta all'atto dell'iscrizione al nuovo A.A. a tutti gli studenti iscritti con riferimento ai corsi di dottorato all'Anno Accademico precedente; restano quindi esclusi i neo immatricolati.

L'elaborazione delle statistiche viene eseguita da Ufficio Accreditamento tramite script dopo la chiusura dei questionari, nelle modalità definite dal **Modulo MO 17-8 Struttura del Questionario di Valutazione e reporting delle informazioni – Dottorati**.

Al termine dell'elaborazione statistica l'Ufficio Accreditamento invia i dati all'Ufficio Dottorati a mezzo posta elettronica.

La diffusione dei dati annuali da parte dell'Ufficio Dottorati viene eseguita tramite una scheda riassuntiva, all'interno della quale vengono riportati i risultati rilevati e un elenco dei commenti ricevuti.

Ufficio Dottorati invia i dati al Coordinatore e al Collegio Docenti, per le valutazioni di competenza. La documentazione prodotta a valle delle valutazioni viene infine trasmessa a PQA, NdV e Rettore nelle competenti sedi di riesame, in termini di statistiche aggregate di Ateneo.

Il Collegio Docenti predispose l'elenco delle azioni di miglioramento. Le relazioni vengono generalmente preparate dopo le riunioni del Collegio Docenti per il riesame del Corso di Dottorato. Tali riunioni si tengono entro la fine dell'anno di pertinenza.

Detta relazione viene trasmessa al PQA, al NdV e agli Organi di Governo, affinché possano formulare le decisioni, valutazioni e deliberazioni di competenza.



### Collegamento documentale

Le attribuzioni di NdV, PQA e Senato Accademico riferite al Sistema di Gestione della Qualità di Ateneo sono disciplinate nel “*Regolamento sul Processo di Assicurazione della Qualità*”, cui si fa rimando.

I dati di sintesi vengono archiviati in formato elettronico dall’ Ufficio Dottorati, mentre tutti i software ed i database sono mantenuti dai SI.

## 5.4 Questionari Master e Corsi Post Graduate

L’Università provvede alla somministrazione dei questionari di valutazione complessiva dei Master e dei Corsi Post Graduate, al fine di consentire ai fruitori degli stessi di esprimere il proprio livello di soddisfazione. La compilazione del questionario di valutazione è anonima e obbligatoria per la totalità degli studenti di Master e Corsi Post Graduate.

### 5.4.1 Gestione dei Questionari di valutazione complessiva Master

L’Ufficio Master inoltra, a mezzo posta elettronica, la richiesta di compilazione del questionario agli studenti prossimi al termine della carriera, unitamente alle istruzioni per la chiusura del percorso di studi (es. compilazione della tesi, restituzione dotazioni universitarie, sottoscrizione dell’informativa sulla privacy); in tale comunicazione, l’Ufficio Master stabilisce altresì i termini entro cui la documentazione deve essere ricevuta, in compatibilità con i tempi previsti per la discussione della Tesi di Master.

La struttura del questionario è disciplinata dal **Modulo MO 17-9 Struttura del Questionario di Valutazione – Master**



### Focus: Forma del Questionario di Valutazione

L’Ufficio Master richiede allo studente di trasmettere il questionario a mezzo e-mail o di compilarlo in altra modalità telematica che agevoli la raccolta e l’elaborazione dei dati; l’eventuale produzione del documento in forma cartacea è comunque consentita e non impatta ai fini del processo o dell’archiviazione.

Alla ricezione dei questionari, l’Ufficio Master ne verifica la compilazione dei campi obbligatori e, a valle dell’avvenuto controllo, provvede a coltellarli per la condivisione con il Direttore del Master.

Il Direttore del Master, con il supporto operativo dell’Ufficio Master, redige entro tre mesi dalla conclusione del Master di propria competenza una Relazione Finale, mediante la quale esprime un commento sulle valutazioni pervenute e, ove necessario, individua possibili opportunità di miglioramento. La Relazione Finale del Master, assieme alle Relazioni Finali dei Master Universitari in attivazione, attivi ed erogati nel periodo di riferimento, è utile per la predisposizione, a cura dell’Ufficio Master, di una Relazione Annuale

sulle attività svolte, che viene successivamente trasmessa al PQA, al NdV e agli Organi di Governo entro il 15 maggio o il 15 novembre di ogni anno, perché possano adottare le decisioni di competenza e impiegare le informazioni ottenute per finalità di Riesame interno degli organi di governo in conformità al Regolamento di Ateneo sul processo di Assicurazione della Qualità.

I questionari di valutazione sono archiviati a cura dell'Ufficio Master.



#### **Collegamento documentale**

Si rimanda alla **Procedura Operativa PO 07** "Processo Formativo Master" per ulteriori dettagli sul riesame delle performance del Master per finalità di valutazione e ri-progettazione.

#### *5.4.2 Gestione dei Questionari di valutazione dei Corsi Post Graduate*

Al termine del Corso Post Graduate, l'Ufficio Corsi Post Graduate distribuisce ai partecipanti un questionario di valutazione indicando, ove necessario, i termini per la restituzione del documento compilato.



#### **Focus: Forma del Questionario di Valutazione**

Il questionario di valutazione può essere distribuito ai partecipanti sia in forma cartacea che mediante soluzioni telematiche; l'Ufficio Corsi Post Graduate individua la soluzione più efficace a partire dalle caratteristiche del Corso Post Graduate in esame (es. durata, modalità di svolgimento del corso).

Il questionario è composto da due sezioni:

- una sezione obbligatoria, all'interno della quale il partecipante al Corso è chiamato a esprimersi su aspetti generali della propria esperienza (es. corrispondenza tra obiettivi formativi dichiarati e formazione erogata, adeguatezza delle strutture messe a disposizione) attraverso una valutazione a risposte chiuse;
- una sezione facoltativa, all'interno della quale il partecipante al Corso può esprimere un giudizio mediante campo di testo libero su aspetti generali o organizzativi dello stesso, ovvero sul corpo docente.

Alla ricezione dei questionari, l'Ufficio Corsi Post Graduate ne verifica la compilazione dei campi obbligatori e, a valle dell'avvenuto controllo, provvede a condividerli con il Proponente/Direttore del Corso, eventualmente servendosi del supporto dell'Ufficio Accreditamento laddove sia necessaria un'aggregazione dei dati raccolti. Il Direttore del Corso Post Graduate, ricevute le informazioni, ne cura la condivisione con la CPG (ove nominata)<sup>1</sup>, la quale è tenuta a presentare con cadenza annuale una relazione sulle attività svolte nell'anno. Tale relazione viene condivisa con:

<sup>1</sup> Nel caso in cui la CPG non sia stata nominata, le relative attribuzioni sono assegnate al Consiglio di Facoltà.

- Rettore;
- Consiglio di Amministrazione;
- Senato Accademico;
- Consiglio di Facoltà (che presenta la propria relazione sul tema unitamente a quella della CPG per i destinatari di cui ai punti precedenti);
- PQA.

perché possano adottare le decisioni di competenza e impiegare le informazioni ottenute per finalità di Riesame interno degli organi di governo in conformità al Regolamento di Ateneo sul processo di Assicurazione della Qualità.

### 5.5 Disposizioni specifiche per questionari addizionali della didattica

**In aggiunta** alla tipologia di questionario di cui ai punti dal 5.1 al 5.4, è sempre possibile prevedere la raccolta *ulteriore* di opinioni degli studenti, mediante questionari erogati *nel corso dell'anno* (ai fini del presente paragrafo, anche denominati “questionari addizionali”).

A tal fine, con congruo anticipo rispetto al momento in cui si intende somministrare i questionari addizionali agli studenti, il Responsabile del Percorso Formativo compila la scheda di cui al **Modulo MO 17-6** “*Scheda progettazione di questionari addizionali*”, contenente un progetto di questionario, e la trasmette a mezzo posta elettronica al PQA ([presidio.qualita@univr.it](mailto:presidio.qualita@univr.it)) per valutazione e autorizzazione.



#### **Focus: Scheda progettazione di questionari addizionali della didattica**

Nella scheda devono essere incluse le seguenti informazioni:

- Obiettivo del questionario;
- Durata del questionario (ovvero se si tratta di un questionario *una tantum* o se si intende erogarlo, sistematicamente, in più A.A.);
- Tempi pianificati per l'erogazione;
- Strumento di erogazione;
- Contenuto del questionario;
- Modalità di impiego dei *feedback* ricevuti.

Si rimanda al **Modulo MO 17-6** per ulteriori approfondimenti.

Il PQA valuta il progetto di questionario in termini di *idoneità delle informazioni che si intende raccogliere alla migliore ri-progettazione di specifiche attività didattiche o del percorso formativo*, e può segnalare modifiche/integrazioni necessarie per il raggiungimento di tale obiettivo. Tutte le comunicazioni del PQA, nonché l'eventuale autorizzazione a procedere, avvengono a favore del Responsabile del Percorso formativo a mezzo posta elettronica.

Ottenuta l'autorizzazione, il Responsabile del Percorso formativo informa la Segreteria didattica o gli Uffici di riferimento che provvedono, con l'eventuale supporto degli Uffici competenti (es. SI, Ufficio Accreditamento), all'implementazione dei questionari nelle modalità descritte nella scheda di progettazione.



**Focus: Modifiche a questionari aggiuntivi già autorizzati**

Nel caso in cui si renda necessario apportare delle modifiche alla struttura di questionari aggiuntivi già autorizzati, è necessario presentare al PQA una versione aggiornata del Modulo **MO 17-6**, affinché questi possa valutarla e autorizzarla nelle modalità sopra esposte.

Una volta ultimata l'erogazione dei questionari agli studenti il Responsabile del Percorso Formativo, con il supporto operativo della Segreteria Didattica o degli Uffici di riferimento, provvede a dividerne i risultati (a mezzo posta elettronica):

- con il PQA, per informativa e presa visione;
- con l'Ufficio Accreditamento, per acquisizione delle numeriche di fini delle necessarie elaborazioni.

In aggiunta, in linea con gli altri questionari di Ateneo sulle attività formative, anche i questionari aggiuntivi rappresentano un momento di rilevazione dell'opinione degli studenti funzionale al processo di progettazione delle attività di UniSR; pertanto, le informazioni emerse dai questionari aggiuntivi:

- rientrano nelle informazioni da valutare in sede di redazione della SUA-CdS, di redazione della Scheda di Monitoraggio Annuale e di Riesame Ciclico (per i Corsi Pre-Laurea);
- confluiscono nelle attività di Riesame Accademico (per tutti).

Si rimanda alla Procedura Operativa **PO 24** "Esecuzione dei processi di Assicurazione della Qualità" per ulteriori dettagli su tali attività.

## 5.6 Questionario Servizi

La categoria di "questionario servizi" è per sua natura eterogenea e comprende qualsiasi rilevazione dell'opinione degli *stakeholder* su uno o più servizi offerti dall'Ateneo.



**Focus: Stakeholder questionario servizi**

Il concetto di "stakeholder" è ampio, e include chiunque **abbia fruito dei servizi** di Ateneo e intenda, **ove richiesto dall'Ateneo stesso**, esprimere una propria valutazione.

Di conseguenza, tale concetto può potenzialmente comprendere tanto soggetti esterni (es. studenti, associazioni di categoria, fornitori...) quanto interni (es. docenti, personale amministrativo...) rispetto all'Università, o anche solo alcuni di essi.

L'esigenza di rilevare l'opinione degli stakeholder su uno o più servizi di Ateneo può avvenire da parte di un Ufficio di Ateneo ovvero da parte di un esponente del corpo accademico (nel seguito del presente paragrafo, anche "l'interessato").

In entrambi i casi, è necessario che l'interessato predisponga una proposta del questionario servizi che intende erogare mediante la **formalizzazione di una scheda di progetto dedicata (MO 17-10 "Scheda progettazione questionari servizi")**.



**Focus: Scheda progettazione questionario servizi**

Nella scheda devono essere incluse le seguenti informazioni:

- Ambito dell'indagine, ovvero il servizio oggetto di rilevazione dei *feedback*;
- Obiettivo del questionario;
- Destinatari del questionario (perimetro degli stakeholder coinvolti);
- Durata del questionario (ovvero se si pianifica una erogazione sistematica o *una tantum*);
- Tempi pianificati per l'erogazione;
- Strumento per l'erogazione del questionario;
- Contenuto di dettaglio del questionario;
- Modalità di impiego dei *feedback* ricevuti.

Si rimanda al **Modulo MO 17-10** per ulteriori approfondimenti.

Predisposta la scheda di progettazione del questionario servizi l'interessato provvede, con congruo anticipo rispetto al momento in cui si intende somministrare il questionario, a condividerla:

- al proprio riporto gerarchico, che corrisponde:
  - per il personale accademico, al Presidente del Corso di Studi di riferimento;
  - per il personale amministrativo, al responsabile del Servizio;
- al Presidio della Qualità di Ateneo ([presidio.qualita@univr.it](mailto:presidio.qualita@univr.it)).

La condivisione **avviene a mezzo posta elettronica** ed ha finalità di valutazione e autorizzazione della proposta. In particolare:

- il responsabile/ Presidente valuta il progetto di questionario in termini di compatibilità con gli obiettivi dell'Ateneo e di fattibilità tecnica,
- il PQA valuta il progetto in termini di *idoneità delle informazioni che si intende raccogliere alla migliore ri-progettazione di specifici servizi offerti dall'Ateneo*,

e possono segnalare eventuali modifiche o integrazioni da apportare al progetto di questionario.

Ottenuto il parere dal responsabile/ Presidente e dal PQA, l'interessato si attiva nelle modalità previste nella scheda di progettazione del questionario dei servizi per la sua messa a terra ed erogazione agli stakeholder, eventualmente coinvolgendo gli ulteriori Uffici interessati.



**Focus: Scheda progettazione questionario servizi**

Nel caso in cui si renda necessario apportare delle modifiche alla struttura di questionari già autorizzato, è necessario presentare per approvazione una versione aggiornata del Modulo.

Ultimata l'erogazione del questionario servizi l'interessato provvede a condividerne i risultati in conformità alle modalità indicate nel documento di progettazione, nonché con il PQA per finalità di Riesame interno degli organi di governo in conformità al Regolamento di Ateneo sul processo di Assicurazione della Qualità.

## 6 Allegati

- MO 17-1** Struttura del questionario di valutazione della didattica e aggregazione dei dati
- MO 17-2** Struttura del questionario di valutazione sulla parte generale e aggregazione dei dati
- MO 17-3** Struttura del questionario di valutazione post esame e aggregazione dei dati
- MO 17-4** Struttura della relazione del Presidente di CCdS
- MO 17-5** Vademecum operativo gestione questionari della didattica
- MO 17-6** Scheda progettazione di questionari addizionali
- MO 17-7** Struttura del Questionario di Valutazione e reporting delle informazioni – Scuole di Specializzazione
- MO 17-8** Struttura del Questionario di Valutazione e reporting delle informazioni – Dottorati
- MO 17-9** Struttura del Questionario di Valutazione – Master
- MO 17-10** Scheda progettazione questionari servizi

### Moduli trasversali

*PO 15 – Progettazione e organizzazione Scuole di Specializzazione di area sanitaria riservate ai medici*

- MO 15-16** Scheda di Monitoraggio Annuale

*PO 18 – Organizzazione e valutazione delle attività formative*

- MO 18-4** Target della Scuola di Specializzazione

