

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE



**RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ SUL
PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI
SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI
SERVIZI DI SUPPORTO**

a.a.2014/15



Il Presidio della Qualità dell'Università degli Studi di Trieste (DR 1283 del 27/11/2013) è attualmente composto da:

Barbara Campisi	<i>Presidente esperta gestione per la qualità</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/13</i>
Francesco Venier	<i>macro-settore SSH</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/10</i>
Renata Longo	<i>macro-settore PE</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Fisica</i>	<i>FIS/07</i>
Gianpiero Adami	<i>macro-settore PE</i>	<i>PO</i>	<i>Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche</i>	<i>CHIM/01</i>
Lucio Torelli	<i>macro-settore LS</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Matematica e geoscienze</i>	<i>MED/01</i>

E-mail: presidioqualita@units.it

I documenti del Presidio della Qualità sono reperibili sul sito Internet:

<https://web.units.it/presidio-qualita>

L'ufficio di supporto è l'Ufficio di Staff Qualità Statistica e Valutazione (Valutazione e Controllo per la Qualità):

Raffaella Di Biase – Responsabile

Giulia Bertoni

Giuliana Fabbro

Laura Paolino

E-mail: valutazione@amm.units.it

Web: <https://web.units.it/ufficio-valutazione>



INDICE

INTRODUZIONE	4
1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI.....	4
2. L'ORGANIZZAZIONE DELLE RILEVAZIONI: STRUMENTI DI RILEVAZIONE E METODOLOGIA.....	5
2.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche.....	5
2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1ª edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14)	6
2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	7
2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	7
2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	8
2.f. Rilevazione sperimentale online delle opinioni degli studenti sulle attività dei Master.....	8
3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	9
3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche.....	9
3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1ª edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14)	12
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	13
3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	14
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	15
3.f. Rilevazione sperimentale online delle opinioni degli studenti sulle attività dei Master.....	15
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	15
5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE	18
6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI.....	18



INTRODUZIONE

Il Presidio della Qualità, per dar conto alla *Governance* dell'attività svolta nell'ambito del sistema di rilevazione della soddisfazione delle diverse parti interessate, e per fornire agli Organi Accademici elementi di analisi utili a identificare punti di forza e criticità della formazione offerta dai Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi, ha predisposto una relazione contenente la descrizione dei processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte per l'a.a.2014/15.

La relazione tiene conto dei contributi emerse dalle Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti fornite dai Dipartimenti e dei Rapporti Annuali di Riesame.

Tale relazione, unitamente alle eventuali osservazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione, sarà successivamente trasmessa al Nucleo di Valutazione come evidenza documentale del sistema di indagini sulla qualità percepita adottato dall'Ateneo, affinché ne possa tener conto ai fini della redazione della Relazione ex art.14 D.Lgs.19/2012 da inviare all'ANVUR entro la scadenza del 30/4/2016.

1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI

Ai fini della definizione di un sistema di valutazione periodica della didattica, basato su criteri e indicatori stabiliti ex-ante dall'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca (ANVUR) e in un'ottica di potenziamento del sistema di assicurazione della qualità e in particolare dei processi di autovalutazione, l'Ateneo rileva l'opinione degli studenti (frequentanti e non), dei laureandi, dei laureati e dei docenti sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati. La finalità principale della misura dei livelli di soddisfazione espressi dagli studenti, dai laureandi, dai laureati e dai docenti, nonché degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio, va vista all'interno del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ) degli atenei. Tutte le attività sono quindi organizzate e monitorate dal Presidio della Qualità (PQ).

In quest'ottica, i principali risultati attesi della valutazione di quanto emerge dalla rilevazione delle opinioni degli studenti sono:

- completare l'attività di monitoraggio della qualità della formazione offerta dai Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi, identificandone sistematicamente punti di forza e criticità
- migliorare i punti critici che emergono dai questionari nel processo di miglioramento della qualità.

A partire dall'a.a. 2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti è effettuata online con i questionari previsti dal sistema Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'ANVUR: modalità, tempistiche e obbligatorietà delle rilevazioni sono state indicate dall'ANVUR nel documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A 2013-2014" emanato in data 6/11/2013.

L'Ufficio di Staff Valutazione e Controllo per la Qualità (ora Unita' di staff Qualità Statistica e Valutazione) cura la rilevazione delle opinioni degli studenti; si occupa dell'elaborazione statistica dei dati e della revisione annuale delle procedure, adottando le azioni correttive necessarie al miglioramento del processo, in linea con le indicazioni degli Organi di Governo e del Presidio della Qualità, cui spetta la responsabilità della realizzazione delle diverse rilevazioni previste dal sistema AVA.

Il Nucleo di Valutazione (NV), nell'ambito della Relazione annuale prevista dal sistema AVA (ex D. Lgs. 19/2012, art 12 e art.14), valuta l'organizzazione della rilevazione e le modalità di utilizzo dei risultati da parte dell'Ateneo.

Le procedure di rilevazione avviate nell'Ateneo sono:



- a) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche:** a partire dall'a.a.2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti è effettuata online con i questionari previsti dal sistema Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'ANVUR;
- b) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami:** la prima edizione, riferita all'esperienza complessiva dell'a.a.2013/14, è stata avviata a febbraio 2015, estendendone i contenuti alla soddisfazione per i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e per i servizi di contesto offerti dalla città;
- c) **Rilevazione online delle opinioni dei docenti:** la rilevazione, riferita all'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, al carico di studio, alle strutture didattiche e ai servizi di supporto è stata avviata in modalità online nel mese di marzo 2015;
- d) **Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati:** per quanto riguarda questi aspetti, l'Ateneo di Trieste fa riferimento ai risultati delle indagini condotte dal Consorzio interuniversitario AlmaLaurea che riguardano la Condizione Occupazionale e il Profilo dei Laureati;
- e) **Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio:** tale rilevazione viene svolta direttamente a cura dei Corsi di Studio.
- f) **Rilevazione sperimentale online delle opinioni degli studenti sulle attività dei Master:** la rilevazione, non prevista dal sistema AVA, è stata introdotta in maniera sperimentale su alcuni corsi di Master, come previsto dall'art.22 del Regolamento in materia di Master universitari di I e II livello, Corsi di perfezionamento, Corsi di alta formazione permanente e ricorrente

Tutta la documentazione di supporto alle rilevazioni (testi dei questionari, istruzioni) viene resa disponibile e aggiornata sul sito web del Presidio della Qualità.

Inoltre, il Presidio della Qualità aveva organizzato un incontro con il Consiglio degli Studenti, che si è tenuto l'8 ottobre 2014, per presentare il sistema delle Rilevazioni delle opinioni degli studenti e dei docenti previsto dal Sistema AVA (<https://web.units.it/node/4189/adminnode>). Nel corso dell'incontro erano stati presentati i testi di tutti i questionari adottati dall'Ateneo in modo da dividerne i contenuti e ricevere dagli studenti eventuali proposte di miglioramento. In particolare gli studenti avevano proposto l'introduzione della modalità di risposta "Preferisco non rispondere" per tutte le domande obbligatorie del questionario, proposta che il Presidio ha recepito a partire dalle rilevazioni svoltesi nell'a.a.2014/15.

Nella seduta del Senato Accademico del 16/12/2014 è stata discussa l'opportunità di consentire la compilazione dei questionari di rilevazione fino al 30 settembre, poiché tale scadenza protratta non consente di rendere disponibili i risultati definitivi prima dell'avvio dell'anno accademico successivo. Tenendo conto dell'andamento delle percentuali di compilazione, il Presidio della Qualità ha ritenuto che la chiusura della rilevazione per tutti gli insegnamenti al 31 luglio avrebbe potuto garantire sia la disponibilità di un numero di questionari significativo, sia la possibilità di pubblicare i risultati on-line prima dell'avvio dell'anno accademico in tempo utile per l'avvio delle procedure di autovalutazione.

2. L'ORGANIZZAZIONE DELLE RILEVAZIONI: STRUMENTI DI RILEVAZIONE E METODOLOGIA

2.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche

Nell'a.a. 2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita, in linea con quanto avviato nell'anno accademico precedente, in modalità online. Già nella seduta del 25/9/2013 infatti il Presidio della Qualità di Ateneo aveva proposto agli Organi Accademici di avviare la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2013/14 con i questionari di rilevazione proposti dall'ANVUR (Schede 1 e 3, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013). Rispetto agli item proposti



dall'ANVUR, erano state introdotte soltanto alcune modifiche: l'aggiunta di un item finale sulla soddisfazione globale per l'insegnamento, già previsto nel questionario CNVSU (il cui punteggio è sempre stato utilizzato come indicatore sintetico di soddisfazione per l'insegnamento), l'eliminazione dell'opzione "Attivare insegnamenti serali" dalla Sezione Suggerimenti e l'aggiunta di una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti. Con l'avvio della rilevazione 2014/15 non sono state introdotte modifiche agli item del questionario, ma è stata accolta la richiesta degli studenti di inserire la modalità di risposta "preferisco non rispondere".

Il testo definitivo dei questionari utilizzati per l'a.a. 2014/15 è allegato alla relazione (vedi allegato 1 – Questionari di rilevazione).

I questionari, da compilare online per ogni insegnamento dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni, dagli studenti con frequenza, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 1, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 3, questionario "non frequentante"), sono stati implementati all'interno dell'applicativo Esse3 (*Applicativo per la gestione delle carriere studenti*).

La scelta dell'applicativo ha consentito di rendere obbligatoria la compilazione da parte degli studenti per l'iscrizione all'esame, che avviene esclusivamente online nella pagina dei servizi agli studenti.

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente incaricato presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a. 2014/15.

Il testo dei questionari è stato tradotto in inglese a cura del Centro Linguistico di Ateneo e le versioni in inglese sono state rese disponibili all'interno dell'applicativo, nel contesto della navigazione dei servizi online di Esse3 in lingua inglese, per facilitare la compilazione da parte di studenti stranieri.

La rilevazione è stata avviata in data 24 novembre 2014 con il contestuale invio a tutti gli studenti e a tutti i docenti una comunicazione contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2 - Comunicazioni e Istruzioni). Le finestre temporali per la compilazione del questionario, concordate con le Segreterie Didattiche di Dipartimento, sono state aperte dall'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità (ora Ufficio di Staff Qualità Statistica e Valutazione), a partire dal mese di novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e sono rimaste aperte fino al 31 luglio 2015.

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1^a edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14)

Il Presidio della Qualità, al fine di sperimentare la modalità e lo strumento di rilevazione, ha stabilito di avviare nel corso dell'a.a.2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti sul corso di studio, sulle strutture e le prove d'esame previste dal sistema AVA (Schede 2 e 4, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) sebbene tale rilevazione non sia ancora stata resa obbligatoria per gli atenei. Tale questionario andrebbe compilato all'inizio dell'anno accademico (a partire dal II anno di corso) dagli studenti con frequenza media agli insegnamenti dell'anno precedente, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 2, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 4, questionario "non frequentante").

Le schede sono suddivise in due parti: Parte A - "Corso di Studi, aule e attrezzature e servizi di supporto" (scheda da compilare una sola volta per ogni anno accademico); Parte B - "Prova d'esame" (scheda da compilare per ogni insegnamento dell'anno precedente di cui lo studente ha sostenuto l'esame).

A partire dalle schede 2-4 proposte dall'ANVUR, il Presidio ha elaborato due nuovi questionari, da somministrare online nella sezione "Questionari" dei servizi online di Esse3, ampliando la parte A relativa alla soddisfazione per l'esperienza complessiva del corso di studio alla soddisfazione per i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e ai servizi di contesto offerti dalla città (vedi allegato 1). Il PQ



ha ritenuto quindi di consultare in proposito il Direttore Generale per individuare l'elenco dei servizi da sottoporre a valutazione.

Per quanto riguarda l'obbligatorietà di tali questionari, al momento non esiste nell'applicativo Esse3 un evento di carriera cui vincolare la compilazione dei questionari, ma soltanto la possibilità di vincolare la compilazione con un evento cosiddetto di "post login". In sostanza lo studente, entrando nella pagina dei servizi online di ESSE3 si troverebbe obbligato a compilare tutti i questionari previsti per poter accedere a qualsiasi ulteriore funzione dei servizi online. Il PQ ha ritenuto che, all'avvio della prima rilevazione, tale ipotesi avrebbe potuto infastidire i compilatori ed ha pertanto stabilito di avviare i questionari, per questo primo anno sperimentale, senza vincolo; si è scelto quindi di puntare piuttosto su un messaggio che li spinga a valutare e riservandosi di applicare il vincolo nelle fasi successive della rilevazione, alla luce del numero di questionari raccolti.

Il testo dei questionari è stato tradotto in inglese a cura del Centro Linguistico di Ateneo e le versioni in inglese sono state rese disponibili all'interno dell'applicativo, nel contesto della navigazione dei servizi online di Esse3 in lingua inglese, per facilitare la compilazione da parte di studenti stranieri.

La rilevazione è stata avviata nel mese di febbraio 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2).

2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il Presidio della Qualità ha avviato, nel mese di marzo 2015, anche la rilevazione online delle opinioni dei docenti sull'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, sul carico di studio, sulle strutture didattiche e sui servizi di supporto. Lo scopo del questionario è quello di confrontare tra loro le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, nonché di fornire ulteriori elementi di analisi alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) di Dipartimento e ai Gruppi di Riesame dei Corsi di Studio. Il Presidio della Qualità ha ritenuto utile aggiungere alle domande proposte dall'ANVUR nella scheda 7 (Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo.

A partire dalla scheda 7, il Presidio ha elaborato un questionario di rilevazione per ogni insegnamento di ciascun docente (vedi allegato 1) che è stato implementato nella sezione "Questionari" dei servizi online di Esse3 riservata ai docenti.

La compilazione è stata avviata il 3 marzo 2015 con l'invio di una comunicazione a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e chiusa il 31 luglio, coerentemente con le finestre di compilazione del questionario rivolto agli studenti.

2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)

Per quanto riguarda le opinioni dei laureandi, l'Ateneo di Trieste aderisce dal 1996 al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. Ogni anno i laureati dell'Ateneo partecipano alle due indagini statistiche che riguardano la Condizione Occupazionale e il Profilo dei Laureati.

AlmaLaurea raccoglie e analizza ogni anno la documentazione e i giudizi di tutti i laureandi sull'esperienza universitaria appena conclusa offrendo interessanti indicazioni sul destino del capitale umano formato. I risultati che ne derivano, tempestivamente forniti al Ministero e agli Organi di Governo degli Atenei aderenti, possono così essere elemento di supporto alle decisioni sulla programmazione dell'offerta formativa.

In particolare, la rilevazione "Profilo dei Laureati", tracciando la radiografia del capitale umano in uscita dalle università, costituisce un punto di riferimento per tutte le parti interessate alla valutazione del sistema universitario (potenziali iscritti, imprese, università stessa) ed è utile strumento per il processo di autovalutazione dei percorsi formativi.

Nell'ambito delle indagini condotte da Almalaurea, viene chiesto ai laureandi, in occasione della presentazione della domanda di laurea, di restituire, attraverso un questionario online, che garantisce l'anonimato, le valutazioni sul loro percorso di studio assieme ad una serie di informazioni



curricolari personali. La sezione del questionario “Giudizi sull’esperienza universitaria” del Profilo Laureati di Almaurea contiene i quesiti già proposti dal CNVSU nel documento 4/03 “Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell’esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi” e consente di disporre di un indicatore della soddisfazione dei laureati a diversi livelli di aggregazione fino al dettaglio del singolo corso di studi.

Il consorzio Almaurea, in data 7 maggio 2014, ha comunicato agli Atenei aderenti che, pur non avendo ancora adattato il testo del questionario a quello proposto delle schede 5 e 6 del sistema di rilevazione AVA previsto dall’ANVUR (Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013), si sta coordinando con l’ANVUR per recepire le modifiche e integrazioni richieste coerentemente con i tempi di implementazione attuati dall’Agenzia.

2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio

Il Presidio della Qualità ha predisposto un modello di questionario da utilizzare per la rilevazione delle opinioni degli enti/aziende che hanno ospitato studenti per stage/tirocinio, volto ad evidenziare i punti di forza e le aree di miglioramento nella preparazione dello studente.

Il modello proposto dal Presidio della Qualità (vedi allegato 1) contiene un set di domande che permettono di avere dei risultati sintetici sulla soddisfazione degli enti ospitanti e dovrebbe essere compilato dal Tutor dell’ente/azienda al termine dello stage/tirocinio, in occasione della predisposizione delle relazioni finali sull’attività svolta durante lo stage/tirocinio.

La procedura e il modello di questionario (non vincolanti, per essere integrati nelle procedure già utilizzate da ciascun dipartimento per la gestione degli stage/tirocini) sono stati inviati, nel mese di marzo 2014, ai delegati dei dipartimenti per la Didattica e per l’Orientamento in uscita, con l’invito all’utilizzo fin dall’a.a. 2013/14, anche per poter disporre dei risultati della ricognizione per la compilazione del quadro C3 delle schede SUA-CDS.

2.f. Rilevazione sperimentale online delle opinioni degli studenti sulle attività dei Master

Nel corso dell’estate 2015 il Dipartimento Universitario Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute ha chiesto di poter somministrare in via sperimentale un questionario di rilevazione sulla soddisfazione degli studenti di master sulle attività didattiche proposte nell’ambito dei Master erogati dal Dipartimento stesso. E’ stato individuato come strumento possibile un questionario analogo a quello utilizzato per la rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti. Il testo del questionario già in uso è stato opportunamente adattato al contesto dei corsi di master eliminando la possibilità di concludere la valutazione in modalità “non frequentante” (i master di medicina prevedono l’obbligo di frequenza). La rilevazione si è svolta dal 22 settembre 2015 al 31 ottobre e ha riguardato i seguenti corsi di Master:

- Chirurgia andrologica e dig (Master di II livello)
- Urgenze-emergenze cliniche extraospedaliere (Master di I livello)
- Urgenze-emergenze cliniche extraospedaliere (Master di II livello)
- Metodologia della ricerca applicata all’infermieristica (Master di I livello)
- Gestione infermieristica del paziente con ferite difficili (Master di I livello)
- Pet therapy: attività assistita con gli animali (Master di I livello)

La rilevazione è stata avviata contestualmente all’invio di una mail, a tutti gli studenti coinvolti, di invito alla compilazione del questionario. La valutazione si è svolta in modalità non obbligatoria poiché la gestione peculiare delle prove di esame nell’ambito dei corsi di master non consente ancora di porre vincoli coercitivi alla compilazione dei questionari.



3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche

Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2014/15 è stata attivata la valutazione su 1.633 Attività Didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente per un totale di 2.284 "unità di rilevazione" di cui 2.230 sono state valutate dagli studenti. Solamente 54 combinazioni insegnamento-modulo-docente (pari al 2,36% del totale) non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta per la maggior parte di insegnamenti presenti nel libretto di pochi studenti.

Nel complesso sono stati raccolti 78.920 questionari di valutazione (66.182 questionari frequentanti e 12.738 questionari non frequentanti). Dal prospetto riportato qui sotto si nota una lieve flessione nel numero di questionari raccolti complessivamente rispetto al 2013/14 (-2.18%). Tale fenomeno si spiega con l'anticipo della chiusura della rilevazione 14/15 al 31 luglio 2015 e risulta essere prevalentemente a carico dei questionari compilati dagli studenti non frequentanti; il rapporto tra Non frequentanti e Frequentanti è sceso dal 23% al 19%.

Anno accademico	2013/14	2014/15	Variazione %
Frequentanti	65.780	66.182	0,61%
Non frequentanti	14.860	12.738	-16,65%
Totale	80.640	78.920	-2,18%

Tabella 1 Numerosità dei questionari raccolti: confronto tra anni accademici

Nella seguente tabella è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento con la variazione percentuale rispetto al 2013/14:

Dipartimento	Freq.	Non Freq.	Totale complessivo	Variazione %
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	19.927	1.106	21.033	6,58%
Fisica	1.464	154	1.618	-9,45%
Ingegneria e Architettura	6.957	934	7.891	-12,98%
Matematica e Geoscienze	1.151	158	1.309	-8,40%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	4.735	260	4.995	7,35%
Scienze della Vita	7.887	1.968	9.855	12,45%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	5.588	1.885	7.473	-11,98%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	6.824	1.876	8.700	-14,98%
Scienze Politiche e Sociali	4.205	1.555	5.760	4,38%
Studi Umanistici	7.444	2.842	10.286	-14,24%
Totale Ateneo	66.182	12.738	78.920	-2,18%

Tabella 2 Copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2014/15 e variazione percentuale dei questionari raccolti rispetto al 2013/14



Il rapporto tra questionari compilati e questionari attesi si attesta, per l'a.a. 2014/15, al 67,5%, anche questo dato è in lieve flessione rispetto al 2013/14, quando il rapporto è risultato pari al 72%.

Livelli di soddisfazione degli studenti

Il Presidio della Qualità ha stabilito quest'anno di porre l'accento sul confronto dei punteggi medi relativi agli item 7 ("Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"), 11 ("E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?") e 12 ("E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?").

Nella tabella che segue è riportato il confronto dei punteggi D7, D11 e D12 a livello di dipartimento, con particolare interesse, nell'ultima colonna, allo scostamento tra i punteggi medi delle domande D11 e D12:

Dipartimento	Media di D7 CHIAREZZA	Media di D11 INTERESSE	Media di D12 SODDISFAZIONE	D11-D12
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	8,13	8,21	7,76	0,45
Fisica	7,65	8,34	7,77	0,57
Ingegneria e Architettura	7,75	7,96	7,57	0,39
Matematica e Geoscienze	8,02	8,22	7,82	0,40
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,99	8,19	7,78	0,41
Scienze della Vita	7,89	7,85	7,64	0,21
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7,94	7,96	7,81	0,14
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8,10	8,20	7,89	0,31
Scienze Politiche e Sociali	8,07	8,16	7,81	0,36
Studi Umanistici	8,26	8,16	8,02	0,14
Totale Ateneo	8,03	8,11	7,78	0,33

Tabella 3 Media Punteggi D7, D11 e D12 per Dipartimento e scostamento tra i punteggi ottenuti da D11 e D12

E' opportuno ricordare che le domande D7 e D12 vengono rivolte solamente agli studenti che si dichiarano frequentanti.

Analogamente a quanto riscontrato nell'A.A 2013/14, anche nel 2014/15 si può riscontrare che l'aspettativa degli studenti (D11), è sempre più alta del livello di soddisfazione. Anche la chiarezza espositiva del docente risulta maggiore della soddisfazione complessiva, sintomo del fatto che il giudizio espresso nella domanda D12 è sintesi di diversi fattori.

Ricordiamo che i Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento valutato dai propri studenti. Inoltre, nella pagina web realizzata per ciascun corso di studio con i dati statistici necessari alla



procedura di riesame (<http://web.units.it/statistiche-corsi>), è stato inserito il link diretto alla tabella di sintesi dei punteggi medi del corso di studio per ciascun item, che permette di evidenziare il posizionamento del corso di studio nel tempo (confronto con l'a.a. precedente) e con il dipartimento.

Complessivamente il livello di soddisfazione media degli studenti nell'A.A. 2014/15 manifesta un lievissimo rialzo rispetto all'anno accademico precedente (con un incremento del 2%); possiamo quindi attestare che la tendenza rimane invariata. Il Presidio della Qualità ha ritenuto di focalizzare l'attenzione sugli insegnamenti che riscontrano valutazioni fortemente negative (con un punteggio medio inferiore al 5). A tale riguardo possiamo osservare che:

- nel 2013/14 sono state riscontrate 39 unità insegnamento/modulo/docente con una soddisfazione complessiva media minore o uguale a 5 (pari al 1,7% del totale delle unità rilevate);
- nel 2014/15 sono state riscontrate 53 unità insegnamento/modulo docente con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari al 2,4% del totale delle unità rilevate).

Si riscontra indubbiamente una crescita nella percentuale di insegnamenti poco apprezzati dagli studenti: a tale dato deve corrispondere una attenta analisi delle criticità che emergono dalle risposte fornite dagli studenti. Tuttavia sembra anche importante osservare che, tra le 39 unità "critiche" individuate nel 2013/14, per 11 di esse si è verificata la sostituzione del docente nell'A.A successivo: tale azione correttiva ha portato, in quasi tutti i casi, ad un sensibile miglioramento del punteggio medio. Per 15 unità invece il medesimo docente ha riproposto l'insegnamento anche nel 2014/15, riportando però un aumento nel livello di soddisfazione degli studenti: ciò testimonia il fatto che le criticità sono state esaminate e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio.

Il PQ ha quindi analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti dei singoli insegnamenti all'interno dell'offerta didattica di ciascun dipartimento sulle dimensioni interesse (D11) e soddisfazione (D12), per identificare i punti di forza (punteggio interesse ≥ 7 e punteggio soddisfazione ≥ 7 , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposta "più sì che no") e punti di debolezza (punteggio interesse < 7 e punteggio soddisfazione < 7) dell'offerta didattica. I risultati ottenuti sono rappresentati nella tabella seguente che riporta il confronto tra la distribuzione tra quadranti relativa al 2013/14 e quanto riscontrato nel 2014/15:

Anno Accademico	Indice di correlazione tra D11 e D12	Ripartizione tra quadranti			
		1°quad. (alto interesse/alta soddisfazione)	2°quad. (basso interesse/alta soddisfazione)	3°quad. (basso interesse/bassa soddisfazione)	4°quad. (alto interesse/bassa soddisfazione)
2013/14	0,63	75,8%	13,7%	7,1%	3,3%
2014/15	0,60	80,8%	11,9%	4,8%	2,6%

Tabella 4 Indice di correlazione tra D11 e D12 – Ripartizione tra i quadranti dei punteggi medi. Confronto tra anni accademici

Nel 2014/15 si è maggiormente accentuata la concentrazione degli insegnamenti che si collocano nel 1° quadrante e, anche quando il livello medio di interesse scende al di sotto del 7, la soddisfazione tende a restare alta (11,9% nel 2° quadrante).



3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1ª edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14)

La prima edizione della rilevazione è stata avviata il 2 febbraio 2015 con una comunicazione multimediale agli studenti coinvolti. Poiché non è stato introdotto alcun meccanismo bloccante per rendere obbligatoria la compilazione, l'adesione degli studenti alla rilevazione è avvenuta su base volontaria.

Per quanto riguarda la prima parte della rilevazione (Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente), sono stati complessivamente raccolti 1287 questionari compilati (sono 1048 gli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato complessivamente più del 50% delle lezioni nel 2013/14), pari ad una copertura complessiva del 7,6%. In ogni caso, tra i Corsi di Laurea presenti nell'offerta del 2013/14, solo uno non presenta alcun questionario compilato.

Riportiamo nella tabella 5 il grado di copertura e il livello di soddisfazione media ("Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena trascorso?") riscontrati per ciascun dipartimento:

Dipartimento	Copertura della rilevazione
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	10,1%
Fisica	7,4%
Ingegneria e Architettura	7,1%
Matematica e Geoscienze	10,3%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	9,4%
Scienze della Vita	8,2%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	5,7%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	7,9%
Scienze Politiche e Sociali	7,3%
Studi Umanistici	6,6%
Totale Ateneo	7,6%

Tabella 5 Grado di copertura, per Dipartimento, della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente

Con riferimento alla seconda parte della rilevazione (Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami), sono stati raccolti complessivamente 1809 questionari sugli esami sostenuti dagli studenti riguardanti 285 diversi insegnamenti.

I risultati delle rilevazioni sono stati resi disponibili dal Presidio della Qualità sulle pagine di Ateneo dedicate alla Qualità della didattica e dei servizi di supporto nella sezione Risultati delle rilevazioni (<https://web.units.it/presidio-qualita/opinioni-studenti-sull-anno-accademico-precedente-e-sugli-esami-201314>).

Il basso livello di copertura riscontrato si spiega naturalmente con l'assenza di obbligo alla compilazione. Il Presidio della Qualità ritiene quindi di affrontare tale criticità individuando, come azione correttiva, l'ipotesi di somministrare il questionario di valutazione del Corso di Studi ad un campione di studenti con l'obbligo di compilazione. Tale obbligo consiste in una configurazione del sistema che impedisce, all'accesso all'area servizi di Esse3, di effettuare qualsiasi azione se prima



non è stata completata la compilazione del questionario. Tale ipotesi, tuttora in corso di studio, permetterebbe di disporre di un campione rappresentativo (e non autoselezionato) della popolazione studentesca, limitando il vincolo ad un numero contenuto di studenti che verrebbero comunque opportunamente sensibilizzati sull'importanza della rilevazione.

3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il questionario per la Rilevazione online delle opinioni dei docenti è stato messo a disposizione dei docenti nell'a.a. 2014/15 per la seconda volta. La valutazione è stata richiesta a ciascun docente per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato. Complessivamente, considerate le combinazioni Attività didattica/Unità didattica/Docente sono stati 2.362 i questionari attesi da parte dei docenti. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 1.100 questionari con un grado di copertura pari al 46,6%, dato in lieve flessione rispetto a quanto riscontrato nel 2013/14 che ha visto una copertura del 55%.

Per quel che riguarda il grado di soddisfazione complessiva espressa dai docenti sugli insegnamenti, la maggior parte dei docenti si sono dichiarati complessivamente soddisfatti come evidenziato nella tabella seguente dove riportiamo anche il confronto con i risultati dell'edizione precedente:

Anno Accademico	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?			
	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì
2013/14	0,2%	3,2%	41,5%	55,2%
2014/15	0,4%	2,2%	36,7%	60,7%

Tabella 6 Soddisfazione dei docenti per le attività didattiche 2013/14 e 2014/15

Inoltre per consentire un prima comparazione tra le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, si riporta nella tabella seguente il confronto, a livello di dipartimento, tra le risposte fornite dagli studenti e quelle fornite dai docenti alla domanda sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento (rispettivamente D12 e DOM7_10).

Dipartimento	Grado di soddisfazione degli studenti				Grado di soddisfazione dei docenti			
	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	5,5%	11,1%	41,5%	41,8%	0,7%	2,2%	34,1%	63,0%
Fisica	6,2%	12,6%	36,7%	44,5%	0,0%	0,0%	35,6%	64,4%
Ingegneria e Architettura	5,9%	13,1%	43,5%	37,5%	0,6%	3,2%	33,5%	62,6%
Matematica e Geoscienze	4,2%	9,3%	46,0%	40,5%	0,0%	2,4%	38,1%	59,5%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	4,3%	11,8%	42,8%	41,0%	0,0%	2,1%	46,9%	51,0%
Scienze della Vita	6,7%	12,3%	40,3%	40,6%	0,0%	5,9%	34,3%	59,8%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	3,6%	10,0%	46,5%	39,9%	0,0%	2,0%	49,0%	49,0%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	3,8%	10,0%	43,5%	42,7%	0,9%	0,9%	34,5%	63,7%
Scienze Politiche e Sociali	4,6%	12,1%	40,9%	42,5%	0,0%	1,8%	32,1%	66,1%
Studi Umanistici	3,5%	9,3%	40,7%	46,4%	0,0%	0,9%	33,6%	65,5%
Totale Ateneo	4,3%	11,8%	42,8%	41,0%	0,4%	2,3%	36,6%	60,7%

Tabella 7 Confronto soddisfazione docenti – studenti per le attività didattiche 2014/15



Mettendo a confronto, per ogni insegnamento che sia stato valutato sia dagli studenti che dai docenti, la soddisfazione media espressa dagli studenti e quella espressa dal docente, è interessante osservare gli insegnamenti che hanno riscontrato un livello di soddisfazione tra gli studenti piuttosto basso (media punteggio $D12 \leq 5$). Complessivamente si tratta, come è già stato detto, di 53 unità insegnamento/modulo/docente di cui solo 21 corrispondono ad un questionario compilato dal docente: in 18 casi il docente si è dichiarato soddisfatto dell'insegnamento svolto ("decisamente sì" e "più sì che no") mentre in 3 casi il giudizio del docente è risultato concorde con quello degli studenti ("più no che sì"). Infine spiccano alcuni casi (15 in tutto) in cui, a fronte di una valutazione complessivamente positiva da parte degli studenti (punteggio medio alla domanda $D12 > 7$) corrisponde una scarsa soddisfazione da parte del docente per l'insegnamento svolto ("decisamente no" o "più no che sì").

3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)

L'indagine 2015 relativa al profilo dei laureati del 2014 ha riguardato 3.192 laureati su 3.305 che hanno conseguito il titolo nel 2014 presso l'Ateneo di Trieste.

A questo proposito è opportuno sottolineare che la compilazione del Questionario AlmaLaurea è obbligatoria dalla sessione di settembre 2005 e con tale azione si è ottenuto di passare dal 38% di compilazioni per i laureati 2005 al 96,6% dei laureati 2014.

Nella seguente tabella è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento.

Dipartimento	Numero dei laureati	Hanno compilato il questionario
Fisica	80	77
Ingegneria e Architettura	529	509
Matematica e Geoscienze	56	55
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	173	171
Scienze della Vita	366	355
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	323	313
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	478	461
Scienze Politiche e Sociali	353	339
Studi Umanistici	686	655
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	261	257
Totale Ateneo	3305	3192

Tabella 8 Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (AlmaLaurea 2015 – Laureati 2014)

I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione AlmaLaurea più aggiornata (attualmente AlmaLaurea 2015 Laureati 2014) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale.

Nelle tabella allegata (vedi allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2014/15) sono riportati i principali risultati della soddisfazione dei laureati.



3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio

I dati della rilevazione sono elaborati a cura di ciascun Corso di Studi all'interno dei quadri C3 delle schede SUA-CdS.

3.f. Rilevazione sperimentale online delle opinioni degli studenti sulle attività dei Master

La rilevazione è stata introdotta a scopo sperimentale su un insieme limitato di corsi di Master nei mesi di settembre e ottobre 2015. Sono stati complessivamente raccolti 134 questionari, corrispondenti ad una copertura del 10% circa. Dei 6 corsi di master sottoposti a valutazione, due non hanno ricevuto alcuna valutazione da parte degli studenti.

4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

L'Ufficio di Staff Qualità Statistica e Valutazione cura la pubblicazione sul sito web del Presidio della Qualità (<https://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) e del Nucleo di Valutazione (<http://web.units.it/nucleo-valutazione/valutazione-didattica>) di alcune pagine dedicate alle procedure di rilevazione, alla documentazione e ai risultati della rilevazione.

L'Ateneo ha deliberato l'adesione, a partire dall'anno accademico 2010/11, al sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT, realizzato dal Dipartimento di Statistica dell'Università degli Studi di Firenze e già in uso presso altri Atenei italiani finalizzato alla diffusione via web dei risultati della rilevazione annuale delle opinioni degli studenti frequentanti. L'accesso a tale sistema è stato reso disponibile a tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione, siano essi docenti o studenti. Il generico utente accede all'informazione di interesse collegandosi ad internet e consultando la sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.

Il sistema garantisce ai soggetti coinvolti nella rilevazione, siano essi docenti o studenti, il libero accesso via web a tutti i dati aggregati per Dipartimento e corso di studio, nonché ai dati relativi agli insegnamenti "in chiaro" (ovvero insegnamenti per i quali è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente) e prevede un meccanismo di protezione degli accessi, deputato al riconoscimento del corpo docente e all'attribuzione dei relativi privilegi di navigazione. In particolare, ogni docente riconosciuto (previo inserimento delle credenziali di Ateneo) può, in aggiunta alle opportunità di consultazione comuni all'utenza esterna, consultare le valutazioni relative ai propri insegnamenti e modificare in ogni momento il nulla osta in merito alla visione pubblica degli stessi, nel rispetto della vigente normativa per la tutela della privacy.

Solo determinate tipologie di utenti, definite dall'Ateneo (Rettore, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio, Presidenti delle Commissioni Paritetiche), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati, ivi compresi quelli "non in chiaro" (ovvero insegnamenti per i quali non è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente).

A partire dall'a.a 2012/13 è stato possibile rendere disponibili all'interno del sistema SISVALDIDAT anche i commenti, le segnalazioni e i suggerimenti espressi liberamente dagli studenti. Tali informazioni sono visualizzabili solo dal singolo docente.

A partire dall'a.a. 2013/14, dopo aver affrontato il problema del numero minimo di questionari al di sotto del quale non si ritiene opportuno rendere disponibile la valutazione nel sistema SISVALDIDAT, il PQ ha stabilito di rendere disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento. Il PQ ha preferito per il momento non esprimersi relativamente al problema della significatività statistica del dato, con riferimento alla scelta della messa in chiaro delle valutazioni derivanti da pochissimi questionari.

Già con la comunicazione diretta a tutti i docenti relativa alla pubblicazione sul portale dei risultati della rilevazione dell'a.a. 2013/14, il Presidio della Qualità aveva inviato ai coordinatori dei Corsi di



Studio, ai Direttori di Dipartimento e ai Delegati alla didattica di Dipartimento, delle Linee Guida sul sistema SISVALDIDAT, con particolare riguardo all'autorizzazione pubblica di tutti i risultati del corso di studio.

Il Presidio della Qualità aveva richiamato l'attenzione dei Coordinatori dei CdS sulla loro abilitazione alla visualizzazione dei risultati delle opinioni degli studenti relativi a tutti gli insegnamenti valutati nell'ambito del CdS e alla disponibilità nella procedura di una nuova funzionalità (pulsante "Storia del CdS") che permette di vedere in un'unica pagina l'andamento delle valutazioni aggregate del CdS negli ultimi quattro anni accademici.

Il Presidio aveva ricordato che il sistema consente ai Coordinatori dei CdS di mettere in chiaro massivamente i risultati di tutti gli insegnamenti del proprio Corso di Studio. Infatti, nel caso in cui il docente, dopo l'autenticazione, sia riconosciuto dal sistema come Coordinatore di CdS, compare nella parte alta del pannello di gestione delle autorizzazioni, una casella di controllo per l'abilitazione delle valutazioni relative a tutti gli insegnamenti del corso. In ogni caso, questo "privilegio" è comunque più debole della scelta esplicita attuata dal singolo docente di non pubblicare le proprie valutazioni (icona di colore rosso al lato della denominazione dell'insegnamento di un dato anno accademico). Qualora invece il singolo docente non sia intervenuto con una scelta esplicita di non pubblicazione, ma abbia lasciato la situazione di default (icona gialla al lato della denominazione dell'insegnamento), prevale la scelta del Coordinatore.

Il Presidio della Qualità, pur ritenendo che la scelta di dare massima visibilità ai risultati rappresenti una buona pratica in un sistema trasparente di autovalutazione, aveva già richiamato l'attenzione dei Coordinatori sul fatto che tale decisione dovesse essere comunque preventivamente discussa e condivisa all'interno dei Consigli di Corso di Studio e/o dei Consigli di Dipartimento.

Qualora il Corso di Studio o il Dipartimento pervenissero alla decisione di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-Valdidat è opportuno comunicare a tutti i docenti del Corso di Studio tale decisione, affinché gli stessi abbiano la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-Valdidat il proprio eventuale dissenso.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni, il principale utilizzo di tali evidenze emerge dalle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento e dai Rapporti Annuali di Riesame (RAR) dei CdS. Il modello fornito dal PQ per la relazione delle CPDS 2014 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-27892>) prevede, in particolare nel quadro F, di descrivere analisi e proposte sulla gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, in merito alla metodologia di rilevazione, alle attività di miglioramento intraprese e all'utilizzo dei risultati da parte dei Coordinatori nella gestione del CdS.

Per quanto riguarda i RAR2015 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-27919>), nell'analisi dei punti di forza e di debolezza del contesto "L'esperienza dello studente" (Erogazione del corso – Qualità percepita – Rispondenza agli obiettivi – Efficienza), l'analisi è stata guidata attraverso l'esplicitazione di una serie di punti di attenzione che indicano gli aspetti indagati dal questionario somministrato agli studenti (schede 1-3) e da quello somministrato ai docenti (scheda 7).

Nella tabella allegata (vedi allegato 5 – Azioni di intervento RAR2015) sono evidenziate le tipologie di azioni individuate dai corsi di studio nei RAR2015 sulla base delle valutazioni espresse dagli studenti.

I risultati della valutazione di ciascun insegnamento e i risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio per l'a.a. 2014/15 (schede 1 e 3) sono stati pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT. Il link al portale è stato inserito nel quadro B6 delle schede SUA-CdS. In questo modo i risultati sono stati resi disponibili ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento ai fini della Relazione annuale e ai Coordinatori dei Corsi di Studio per il riesame annuale.



Per quanto riguarda gli ulteriori commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, gli stessi sono visibili sul portale SISVALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione in funzione del loro ruolo. Tuttavia, poichè si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e dei Gruppi di Riesame, le opinioni a testo libero espresse dagli studenti iscritti ai corsi di studio offerti da ciascun Dipartimento sono state inviate ai rispettivi Direttori di dipartimento con l'invito a prenderne visione e successivamente ad inoltrarlo al Presidente della Commissione Paritetica e, per la parte riguardante ciascun CdS, al rispettivo Coordinatore.

Tale processo di condivisione si è posto l'obiettivo di favorire l'utilizzo di tali informazioni nell'ambito del lavoro di analisi previsto per la Relazione Annuale Commissione Paritetica (RA_CPDS) 2015 e per il Rapporto Annuale di Riesame (RAR) 2015/16. Trattandosi di contenuti estremamente delicati e riservati, è stato ricordato che tutti i soggetti che per il loro ruolo venissero in possesso delle informazioni contenute nella reportistica messa a disposizione sono tenuti all'utilizzo delle stesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.

I risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti e della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami sono stati resi disponibili sul sito del Presidio della Qualità ai seguenti link:

- Rilevazione online delle opinioni dei docenti: <https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-sulle-attivita-didattiche-risultati-aa-201415>
- Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami: <https://web.units.it/presidio-qualita/opinioni-studenti-sull-anno-accademico-precedente-e-sugli-esami-201314>

Il tipo di reportistica utilizzato permette di analizzare i risultati a livello di Dipartimento e di Corso di Studi.

Contestualmente alla pubblicazione dei risultati delle Rilevazioni 2015/16 il portale SISVALDIDAT consentirà la pubblicazione dei risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti relativi ai singoli insegnamenti.

Per quanto riguarda i risultati dei questionari sulla rilevazione delle opinioni dei laureati e la condizione occupazione dei laureati (Almalaurea), il link ai risultati del corso di studio sono stati inseriti nei quadri B7 e C2 della SUA-CdS, e quindi accessibili ai Presidenti delle CPDS e ai Coordinatori dei CdS.

Vale infine la pena menzionare l'analisi condotta in seno al Dipartimento di Scienze della Vita nell'ambito della redazione del Rapporto di Riesame 2015. Mediante la supervisione della prof.ssa Di Blas, Delegato alla Valutazione della Didattica del Dipartimento di Scienze della Vita, sono state analizzate le risposte alle dieci domande del Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti, strettamente relative alla qualità della docenza (da D1 a D10) per tutti i corsi del DSV nell'A.A. 2014/15.

L'analisi statistica dei dati ha approfondito le correlazioni tra i diversi aspetti indagati dal questionario permettendo di focalizzare meglio gli aspetti degli insegnamenti su cui intervenire. Sono stati individuati come fortemente critici gli aspetti relativi all'area della valutazione (carico didattico) e al grado di soddisfazione/interesse degli studenti frequentanti.

Inoltre, dal momento che il Dipartimento di Scienze della Vita ha negli ultimi anni aggiornato l'offerta formativa dei suoi corsi di studio e il Presidio della Qualità ritiene che l'analisi attenta della valutazione della didattica potrà fornire indicazioni significative sull'andamento della nuova offerta e di conseguenza spunti per migliorarla.



5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE

A partire dall'a.a. 2014/15 si è deciso di concludere la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti il 31 luglio. Tale decisione è stata preceduta da un'attenta valutazione, da parte del Presidio della Qualità, delle tempistiche osservate nella compilazione dei questionari da parte degli studenti. Il confronto tra i questionari compilati nel 2013/14 e nel 2014/15 registra una lieve flessione nel numero complessivo di questionari compilati confermando il fatto che la chiusura anticipata non ha inciso in modo sostanziale sulla capillarità della rilevazione. Alcuni dipartimenti tuttavia, in particolare dove è più frequente il ricorso a corsi annuali, denotano un calo nella raccolta dei questionari. Per ovviare a tale inconveniente è stata intensificata la collaborazione tra l'Ufficio Qualità Statistica e Valutazione, che provvede all'avvio della valutazione sui singoli insegnamenti, e la segreteria didattica dei Dipartimenti interessati in modo da procedere ad un tempestivo avvio della rilevazione sui diversi insegnamenti. Contestualmente è opportuna una sistematica opera di sensibilizzazione, da parte dei docenti, agli studenti in aula affinché gli stessi procedano alla compilazione indicativamente ai 3/4 del corso senza attendere l'appello d'esame.

Il Presidio della Qualità ha svolto un'attenta analisi degli elementi emersi sulla valutazione nell'ambito delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti. Da tale analisi emerge che molti Dipartimenti considerano particolarmente critici i seguenti aspetti:

- poca accuratezza da parte degli studenti nella compilazione dei questionari di valutazione in quanto vengono affrontati a ridosso dello svolgimento dell'esame
- mancata sincerità nel dichiararsi frequentanti o non frequentanti, con particolare riferimento ai Corsi di Studio dove la frequenza alle lezioni è obbligatoria.

Il Presidio della Qualità e le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti ritengono che la diffusione tra i docenti e gli studenti di una cultura della qualità sia lo strumento migliore per affrontare queste criticità, laddove esse sussistano. E' necessario che gli studenti diventino consapevoli dell'importanza di utilizzare correttamente uno strumento quale la valutazione della didattica ai fini di ottenere, come beneficio comune, il miglioramento della qualità della didattica. D'altro canto si può ritenere che il buon livello di copertura ottenuto e le frequenti richieste di chiarimenti che giungono da parte degli studenti, denotino che tale livello di consapevolezza sta via via crescendo.

Il Presidio della Qualità sottolinea, accogliendo quanto rilevato dai Dipartimenti, la necessità di rendere pubblici i risultati della valutazione evidenziando quali siano state le azioni positive messe in atto nei riguardi degli insegnamenti critici. Si tratta di azioni destinate ad una maggior sensibilizzazione in ordine alla rilevanza dello strumento e alla necessità di fornire informazioni precise e veritiere.

Le Commissioni Paritetiche Docenti Studenti confermano in ogni caso di aver posto particolare attenzione agli insegnamenti che sono stati ripetutamente oggetto di scontento da parte degli studenti e di averle direttamente affrontate con i docenti interessati e intendono avviare, con cadenza regolare la discussione, in seno ai Consigli di Corso di Studi, valutando l'opportunità di non assegnare gli insegnamenti agli stessi docenti, laddove venga individuata una forte criticità e, in ogni caso, operando una lettura incrociata tra le risposte fornite ai vari item.

6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI

Il Presidio della Qualità richiama l'attenzione degli Organi Accademici sulla questione dell'utilizzo e dell'interpretazione dei risultati delle rilevazioni sulla qualità percepita. Come già sottolineato in più occasioni, la finalità principale della misura dei livelli di soddisfazione espressi dalle parti interessate è l'individuazione dei punti di forza e delle criticità della didattica con l'obiettivo di individuare le opportune azioni in un'ottica di miglioramento continuo.



Per quanto i risultati vengano resi disponibili con un sistema di punteggi, l'utilizzo di questo tipo di risultati per stilare graduatorie di docenti o di corsi di studio appare improprio. Questo soprattutto se si considera che il punteggio numerico finale, espresso su una scala da 2 a 10 (con precisione di due decimali), è il risultato della conversione di una scala di risposta ordinale a quattro modalità bilanciate (Decisamente no; Più no che sì; Più sì che no; Decisamente sì) in una scala numerica discreta (punteggio 2 alle risposte Decisamente NO, 5 alle risposte Più NO che sì, 7 alle risposte Più SÌ che no, 10 alle risposte Decisamente SÌ) effettuata con il solo scopo di rendere più immediata la lettura dei risultati e delle percentuali di risposta. Si può ben immaginare quindi che i punteggi numerici così ottenuti, anche se si presentano come numeri in un'apparente scala continua, non permettano di discriminare tra due valori molto vicini (che si differenzino magari per il solo valore assunto dai decimali).

L'utilizzo in tali questionari di una scala di risposta ordinale a 4 punti, proposta già dal CNVSU nel 2002, è invece coerente con l'obiettivo di far emergere le situazioni di forte insoddisfazione che rappresentano le aree prioritarie di intervento da parte dei responsabili del servizio che viene valutato.

Da non dimenticare infine che i punteggi andrebbero sempre analizzati tenendo conto della numerosità dei questionari compilati, che incide sulla significatività statistica del risultato: i punteggi calcolati ponderando le risposte date a pochissimi questionari, rischiano infatti di non essere interpretati nel modo corretto, sia in positivo che in negativo. Non solo, sarebbe anche opportuno contestualizzare i punteggi ottenuti tenendo conto delle caratteristiche intrinseche del corso di insegnamento quali numerosità degli studenti (una cosa è tenere un corso per 20 studenti, altro è tenere un corso per più di 150), tipologia del corso (corso di base vs corso 'specialistico').

Sulla base di queste considerazioni, il Presidio della Qualità ha previsto la realizzazione, nel corso del 2016, di un'attività di formazione volta ad analizzare il panorama normativo da cui si origina il complesso sistema di valutazione dell'Università. In particolare, tra i moduli previsti nell'ambito di tale attività formativa, è previsto anche l'approfondimento delle informazioni disponibili per condurre l'autovalutazione dei corsi di studio e delle modalità di interpretazione dei dati. Tale iniziativa verrà rivolta a tutti gli attori coinvolti nei processi di autovalutazione dei corsi di studio.

Tra i problemi aperti possiamo infine citare il questionario di rilevazione dei corsi di Master: la sperimentazione da poco conclusa ha dato risultati poco significativi dal punto di vista numerico. Tuttavia il Regolamento in materia di Master universitari di I e II livello, Corsi di perfezionamento, Corsi di alta formazione permanente e ricorrente, recentemente emanato nell'ambito dell'Ateneo prevede, all'art.22, che gli studenti iscritti compilino un questionario di valutazione dell'attività didattica svolta i cui risultati globali dovranno essere inviati annualmente al Presidio della qualità. In previsione dell'avvio dei corsi di Master 2015/16, il Presidio della Qualità intende individuare le indicazioni tecnico/operative che permettano di raccogliere un adeguato numero di questionari.