

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.2016/17



Il Presidio della Qualità dell'Università degli Studi di Trieste (nomina D.R. 1283 del 27/11/2013; integrazione composizione D.R. 487 del 2 agosto 2016) 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>
Gianpiero Adami	<i>macro-settore PE</i>	<i>PO</i>	<i>Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche</i>	<i>CHIM/01</i>
Lisa Di Blas	<i>macro-settore LS</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Scienze della Vita</i>	<i>M-PSI/03</i>
Renata Longo	<i>macro-settore PE</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Fisica</i>	<i>FIS/07</i>
Riccardo Martinelli	<i>macro-settore SSH</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Studi Umanistici</i>	<i>M-FIL/06</i>
Lucio Torelli	<i>macro-settore LS</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Univ. Clinico Scienze mediche, chirurgiche e della salute</i>	<i>MED/01</i>
Francesco Venier	<i>macro-settore SSH</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/10</i>

E-mail: presidioqualita@units.it

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

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

L'ufficio di supporto è l'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione

Raffaella Di Biase – Responsabile

Giulia Bertoni

Laura Paolino

E-mail: valutazione@amm.units.it

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



INDICE

INTRODUZIONE	4
1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI.....	4
2. L'ORGANIZZAZIONE DELLE RILEVAZIONI: STRUMENTI E METODOLOGIA DI RILEVAZIONE.....	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 (3ª edizione agosto/settembre 2017 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2016/17)	6
2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	8
2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	8
2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	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 (3ª edizione agosto/settembre 2017 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2016/17)	14
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	19
3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	23
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	27
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	27
4.a. Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni	30
5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE	31
6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI.....	32
APPENDICE - Legenda Acronimi Dipartimenti	35
ALLEGATI	36



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.2016/17.

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 30/4/2018.

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, 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.

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 Accredimento (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'Unità 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, 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 Accredimento (AVA) dell'ANVUR.
- b) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente:** dopo una prima edizione sperimentale riferita all'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14 (compilazione non obbligatoria), il Presidio della Qualità ha



stabilito di investire sul potenziamento di questa rilevazione, sospendendo però la parte la parte sullo svolgimento degli esami, rendendo la compilazione obbligatoria e svolgendola al termine dell'anno accademico, nei mesi estivi. Rispetto al questionario proposto dall'ANVUR i contenuti sono stati ampliati per rilevare la soddisfazione per tutti i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e per i servizi di contesto offerti dalla città. Sono state svolte due edizioni, relative all'a.a. 2015/16 e 2016/17.

- c) **Rilevazione online delle opinioni dei docenti:** la rilevazione, riferita all'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, al carico di studio, viene svolta in modalità online a partire dall'a.a 2013/14.
- d) **Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati:** per quanto riguarda questi aspetti, l'Ateneo di Trieste fa riferimento dal 1996 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 con un questionario predisposto dal Presidio della Qualità.

Tutta la documentazione di supporto alle rilevazioni (testi dei questionari, istruzioni) viene resa disponibile e aggiornata sul sito web del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/Presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>).

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

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

Nell'a.a.2016/17 la rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita, in linea con quanto avviato negli anni accademici precedenti, in modalità online.

Già nella seduta del 25/9/2013 infatti il Presidio della Qualità della Formazione (sostituito dal Presidio della Qualità a partire dal 27/11/2013) 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 dalla Sezione Suggerimenti dell'opzione: "Attivare insegnamenti serali";
- l'aggiunta di una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti.

Con la rilevazione 2014/15 non sono state introdotte modifiche agli item del questionario, ma è stata accolta la richiesta del Consiglio degli studenti di inserire la modalità di risposta "preferisco non rispondere". Non vi sono state invece modifiche al testo del questionario nelle rilevazioni 2015/16 e 2016/17. Il testo definitivo dei questionari utilizzati per l'a.a. 2016/17 è allegato alla relazione (vedi allegato 1 – Questionari di rilevazione).

Nella seduta del Senato Accademico del 16/12/2014 era stata discussa l'opportunità di continuare a prevedere 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 comunque significativo, sia la



possibilità di pubblicare i risultati online prima dell'avvio dell'anno accademico, e quindi in tempo utile per l'avvio delle procedure di autovalutazione in seno ai Dipartimenti.

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 la **compilazione da parte degli studenti obbligatoria nel momento in cui gli studenti si iscrivono direttamente all'esame**, attività che avviene esclusivamente online nella pagina dei servizi agli studenti. **Agli studenti è stata data in ogni caso indicazione di non attendere l'iscrizione agli esami per valutare gli insegnamenti ma di valutare i corsi prima del loro termine**. Anche ai docenti è stata data indicazione di sollecitare gli studenti a procedere con la valutazione una volta superati i 2/3 delle lezioni e entro la fine del corso.

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria **per ciascuna combinazione "insegnamento - modulo - docente incaricato – tipologia lezione" (di seguito "unità di rilevazione") presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a. 2016/17, indipendentemente dal numero di CFU**. La compilazione è stata disabilitata, su indicazione delle Segreterie Didattiche di Dipartimento, su alcune tipologie di attività didattiche per cui il questionario non è coerente (tirocini) o dove poteva essere ridondante rispetto alla valutazione delle lezioni (laboratori e esercitazioni tenute dal medesimo docente delle lezioni).

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 22 novembre 2016 con il contestuale invio a tutti gli studenti e a tutti i docenti di 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'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione a partire da novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali, e sono rimaste aperte fino al 31 luglio 2017.

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (3ª edizione agosto/settembre 2017 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2016/17)

L'Ateneo di Trieste ha intrapreso un percorso di autovalutazione nell'intento di analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti.

Elemento centrale del percorso è la rilevazione delle opinioni degli studenti sui diversi aspetti che determinano l'esperienza complessiva di studio, quali l'organizzazione del Corso di Studio, le aule, i laboratori e gli spazi per lo studio, i servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti, i servizi dell'ARDISS e gli altri servizi offerti dalla città.

Il Presidio della Qualità ha predisposto un questionario da compilare online al termine dell'anno accademico, una volta conclusa la rilevazione delle opinioni sui singoli insegnamenti. La compilazione, sentito il Consiglio degli Studenti, è obbligatoria in modo da poter disporre di dati affidabili che guidino le scelte dell'Ateneo.

La rilevazione è stata avviata il 9 agosto 2017 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti iscritti per l'a.a. 2016/17, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 25 settembre 2017.



Il questionario utilizzato è stato sostanzialmente quello predisposto nell'a.a. 2015/16 con un lungo lavoro di condivisione con gli uffici responsabili dei servizi e il Consiglio degli Studenti (vedi relazione a.a. 2015/16), anche se si è intervenuti per rendere più omogenee le definizioni degli aspetti di analisi dei servizi e si è scelto di aggiungere un item relativo alla soddisfazione complessiva per ciascun servizio per avere un indice sintetico e costante nel tempo.

Il questionario utilizzato (vedi allegato 1) sottopone agli studenti 6 diversi ambiti di valutazione:

- 1) soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio;
- 2) organizzazione del corso di studio;
- 3) aule laboratori e spazi per lo studio;
- 4) servizi centrali di Ateneo;
- 5) servizi di dipartimento;
- 6) servizi di contesto nella città sede del corso;

per un totale di 31 servizi valutati su diversi aspetti. Tenuto conto che per ogni servizio sono stati sottoposti alla valutazione degli studenti da un minimo di 3 a un massimo di 10 aspetti, il questionario ha raggiunto una dimensione massima di circa 250 item.

Per ogni servizio indagato, il questionario prevede una domanda "filtro" sull'effettivo utilizzo nel corso dell'anno accademico appena concluso, in modo da sottoporre a ciascuno studente solo i quesiti pertinenti. Per ogni item è comunque sempre possibile per lo studente scegliere l'opzione "Preferisco non rispondere" o "Non utilizzato".

Per ogni servizio è previsto inoltre un campo di testo libero per esprimere precisazioni e proposte di miglioramento.

Nel questionario sono presenti, inoltre, alcuni quesiti volti a definire il profilo dello studente intervistato: frequenza alle lezioni nell'anno accademico appena concluso, iscrizione in corso/fuori corso, sede didattica principale (singoli poli didattici di Trieste, Gorizia, Pordenone, Portogruaro, Udine per i corsi interateneo), tipologia di residenza (residente nella provincia della sede didattica, pendolare, fuori sede ma alloggiato nella sede). Nel questionario non sono stati invece inseriti quesiti sul corso di studio e l'anno di corso di iscrizione in quanto il sistema di rilevazione permette, nel rispetto dell'anonimato del compilatore, di salvare queste informazioni per ciascun questionario.

Il testo del questionario con le modifiche introdotte per l'a.a. 2016/17 è stata condiviso via mail con il Consiglio degli Studenti (26/7/2017) Con i rappresentanti degli studenti sono state concordate anche le modalità di collaborazione ai fini della pubblicizzazione dell'iniziativa. Gli studenti si sono resi disponibili a diffondere l'iniziativa attraverso la loro rete di comunicazione (*mailing list* e *social*). In particolare, trattandosi di un'iniziativa condivisa e fortemente sentita anche dal Consiglio degli Studenti, il manifesto affisso nelle diverse sedi ha portato la sottoscrizione sia del Presidio della Qualità che del Consiglio degli Studenti.

Il testo definitivo del questionario è stato tradotto in inglese a cura del Presidio della Qualità.

Come lo scorso anno accademico, il Presidio della Qualità ha deciso di condurre l'indagine con le seguenti modalità:

- questionario rivolto a tutti gli iscritti all'anno accademico 2016/17;
- compilazione in ambiente Servizi Online di Esse3, con obbligo di compilazione realizzato mediante l'applicazione dell'evento di "post-login";
- somministrazione nel periodo agosto-settembre 2017, in modo da non sovrapporsi né alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (chiusa il 31/07/2017), né all'avvio del nuovo anno accademico.



2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il Presidio della Qualità ha avviato, nel mese di marzo 2017, 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, ai singoli Coordinatori e ai Gruppi di AQ 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 quindi 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 20 marzo 2017 con l'invio di una comunicazione a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 31 luglio 2017, 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 laureandi e i laureati dell'Ateneo partecipano alle due indagini statistiche che riguardano, rispettivamente, il Profilo dei Laureati e la Condizione Occupazionale.

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 curriculari personali. La sezione del questionario "Giudizi sull'esperienza universitaria" del Profilo Laureati di Almalaurea 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.

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 disporre di 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 di somministrazione 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.

Per facilitare maggiormente la raccolta delle opinioni degli enti e delle aziende e l'analisi dei risultati, il Presidio della Qualità ha avviato nell'ambito del proprio piano di azioni 2016 il confronto con i dipartimenti sulla possibilità di portare online anche questa rilevazione con l'obiettivo di migliorare il questionario di rilevazione, raccogliere centralmente le risposte degli enti/aziende e condividere i risultati con i corsi di studio che potranno poi utilizzare gli esiti per le loro analisi. In seguito a questo confronto, alcuni Corsi di Studio hanno utilizzato sperimentalmente il questionario online realizzato con un Modulo Google dall'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione.

3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2016/17 è stata attivata la valutazione su 1.744 Attività Didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per un totale di 2.561 unità di rilevazione di cui 2.454 sono state valutate dagli studenti. Sono 107 le unità di rilevazione (pari al 4,2% del totale) che non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta per la maggior parte di insegnamenti presenti nel libretto di pochi studenti o che non sono stati inseriti in alcun piano di studi mentre una parte minore (circa il 25%) rappresenta un numero limitato di casi in cui l'avvio della rilevazione non è stato abbastanza tempestivo o l'iscrizione agli appelli effettuata dal docente ha consentito agli studenti di non adempiere all'obbligo di compilazione del questionario.

Nel complesso sono stati raccolti 80.997 questionari di valutazione validi (69.786 questionari relativi a studenti frequentanti e 11.211 questionari relativi a studenti non frequentanti).

La tabella 1 evidenzia come nell'a.a. 2016/17 è stato raccolto il numero più alto di questionari dal passaggio alla rilevazione online, interrompendo la progressiva flessione, registrata successivamente all'anticipo della chiusura della rilevazione al 31 luglio introdotta a partire dall'a.a. 2014/15. Il numero di questionari è aumentato sia per i questionari "frequentanti" che per i "non frequentanti" ed è da imputare a vari fattori, non ultimi l'ampia campagna di comunicazione (mail di remind agli studenti, avvisi sulla pagina web di Ateneo) sulla chiusura del questionario al 31/7/2017 e l'attività di feedback sulle attività di utilizzo dei risultati condotte del Presidio della Qualità nell'ultimo anno. Nella tabella sono presenti i dati dell'ultimo triennio per i quali la rilevazione ha avuto la medesima data di chiusura (31 luglio). La stima del rapporto tra questionari compilati e questionari attesi resta sostanzialmente invariata rispetto al 2015/16 e si attesta sul 66,7%.

Anno accademico	2014/15	2015/16	2016/17	Variazione rispetto al 2015/16
Frequentanti	66.182	67.563	69.786	3,29%
Non frequentanti	12.738	10.680	11.211	4,97%
Questionari raccolti	78.920	78.243	80.997	3,52%
Raccolti / Attesi	67,50%	66,50%	66,70%	0,28%
Studenti in corso	11.136	10.922	11.065	1,31%

Tabella 1 - Numerosità dei questionari raccolti: confronto tra anni accademici

Nella tabella 2 è riportato inoltre il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento con la variazione percentuale rispetto all'a.a. 2015/16.



Dipartimento	N. Questionari Compilati da Frequentanti	N. Questionari Compilati da Non Frequentanti	Totale complessivo 2016/17	Totale complessivo 2015/16
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	21.903	1.065	22.968	21.558
Fisica	2.139	262	2.401	1.892
Ingegneria e Architettura	8.136	857	8.993	8.250
Matematica e Geoscienze	1.556	196	1.752	1.569
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	5.427	270	5.697	5.855
Scienze della Vita	8.512	1.802	10.314	10.720
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	5.417	1.721	7.138	6.529
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	6.114	1.609	7.723	7.841
Scienze Politiche e Sociali	4.105	1.144	5.249	5.123
Studi Umanistici	6.477	2.285	8.762	8.906
Totale Ateneo	69.786	11.211	80.997	78.243

Tabella 2 - Copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2016/17 e variazione percentuale dei questionari raccolti rispetto al 2015/16

Livelli di soddisfazione degli studenti

I risultati di dettaglio relativi alla soddisfazione degli studenti per ciascun corso di insegnamento sono pubblicati in SIS-VALDIDAT all'inizio di ciascun anno accademico. A tutti i docenti viene inviata una comunicazione con le istruzioni per l'accesso alle valutazioni dei propri insegnamenti e le modalità di autorizzazione alla visualizzazione pubblica dei risultati (vedi Allegato 2).

I Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento del proprio corso di studio e ai report di sintesi del proprio Corso di Studio.

Inoltre, nella pagina web realizzata per ciascun corso di studio con i dati statistici utili ai fini del monitoraggio e dell'autovalutazione (<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'anno accademico precedente) e rispetto ai Corsi di Studio del dipartimento.

Per il caricamento nel portale SIS-VALDIDAT, le percentuali di risposta a ciascun item sono trasformate in un punteggio (da 2 a 10), ottenuto assegnando 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" (vedi Figura 1). Questa modalità di trasformazione della scala di risposta categorica a 4 punti in un punteggio numerico è stata proposta ed utilizzata dal Gruppo Valmon dell'Università di Firenze secondo il quale "la modalità di assegnazione dei punteggi si basa sull'ipotesi che il metro di giudizio sottostante abbia una distribuzione continua simmetrica tale che la distanza fra le due modalità centrali sia inferiore alla distanza tra ogni modalità centrale e la modalità estrema continua". L'ipotesi è certamente arbitraria, infatti l'attribuzione del punteggio ha il solo scopo di facilitare la lettura e l'interpretazione dei risultati e delle percentuali di risposta.

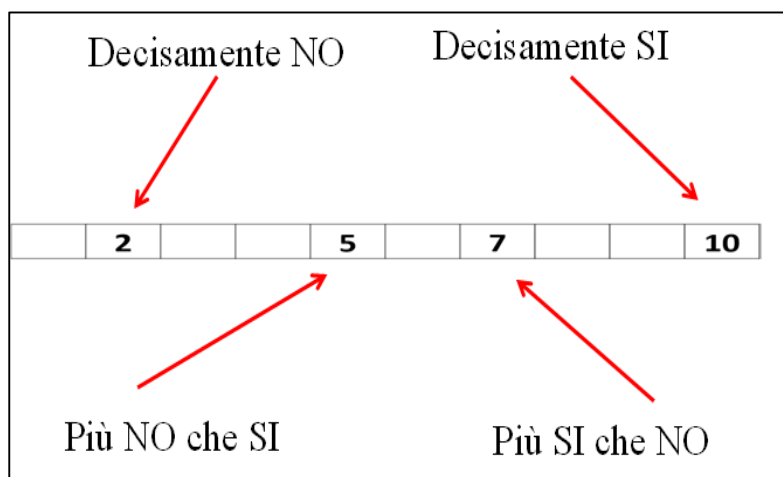


Figura 1 - Conversione delle categorie di risposta in punteggi in SIS-VALDIDAT

Complessivamente, a livello di Ateneo, il livello di soddisfazione media degli studenti nell'a.a. 2016/17 è in linea con quello dell'anno accademico precedente.

Dato che la soddisfazione degli studenti si attesta su un livello mediamente alto, 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:

- nell'a.a. 2013/14 sono state riscontrate 39 unità di rilevazione con una soddisfazione complessiva media minore o uguale a 5 (pari all'1,7% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a. 2014/15 sono state riscontrate 53 unità di rilevazione con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari al 2,4% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a. 2015/16 sono state riscontrate 47 unità di rilevazione con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari all'1,93% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a. 2016/17 sono state riscontrate 51 unità di rilevazione con una soddisfazione media minore o uguale a 5 (pari al 2,07% del totale delle unità rilevate).

Possiamo constatare che il dato resta estremamente contenuto e sostanzialmente stabile: tuttavia a tale dato deve corrispondere una attenta analisi delle criticità che emergono dalle risposte fornite dagli studenti.

In ogni caso il Presidio della Qualità rileva che nell'a.a. 2016/17 la situazione per le 47 unità risultate "critiche" nell'a.a. 2015/16 è stata la seguente:

- 21 unità di rilevazione non sono state riproposte nel 2016/17 o sono state assegnate ad un docente diverso;
- 9 sono state riproposte nel 2016/17 con lo stesso docente e valutate al di sopra del 7;
- 12 sono state riproposte nel 2016/17 con lo stesso docente e valutate tra il 5 e il 7;
- 5 sono state assegnate nel 2016/17 al medesimo docente conseguendo sempre un risultato inferiore a 5.

Ciò testimonia che nella maggior parte dei casi le criticità sono state esaminate e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio.

Il Presidio della Qualità, inoltre, considera utile per l'analisi porre l'attenzione sul confronto dei punteggi medi relativi agli item **D7** ("Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"), **D11** ("È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?") e **D12** ("E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?").

Nelle tabelle che seguono sono riportati il confronto dei punteggi medi D7, D11 e D12 a livello di dipartimento. È opportuno ricordare che le domande D7 e D12 vengono rivolte solamente agli



studenti che si dichiarano frequentanti, quindi il confronto con la D11 è stato effettuato con riferimento ai soli questionari compilati da studenti frequentanti.

Dipartimento	Media di D7	Media di D11	Media di D12
	CHIAREZZA	INTERESSE	SODDISFAZIONE
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	8,2	8,3	7,9
Fisica	7,7	8,4	7,7
Ingegneria e Architettura	7,7	8,1	7,5
Matematica e Geoscienze	7,9	8,1	7,8
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,9	8,1	7,8
Scienze della Vita	8,0	8,0	7,7
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7,8	8,1	7,7
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8,1	8,3	7,8
Scienze Politiche e Sociali	8,1	8,3	7,9
Studi Umanistici	8,3	8,5	8,0
Totale complessivo	8,0	8,2	7,8

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

Analogamente a quanto rilevato nell'a.a.2015/16, anche nell'a.a. 2016/17 si può riscontrare che il livello medio di interesse degli studenti (D11) per Dipartimento, è sempre più alto della 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.

Il Presidio della Qualità ha inoltre analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti relativamente ai 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 la serie storica con il confronto tra la distribuzione tra quadranti relativa agli ultimi 3 anni accademici per i quali si è conclusa la rilevazione.

Anno Accademico	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	75,8%	3,3%	7,1%	13,7%
2014/15	78,7%	2,8%	5,2%	13,2%
2015/16	82,1%	2,4%	3,9%	11,6%
2016/17	79,0%	2,6%	5,5%	12,8%

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

Negli anni accademici considerati si è andata progressivamente accentuando la concentrazione degli insegnamenti che si collocano nel 1° quadrante mentre scende leggermente la percentuale di insegnamenti per i quali gli studenti che, a fronte di un alto interesse per la materia, si rivelano



insoddisfatti dell'insegnamento (11,6% nel 4° quadrante). Nel complesso la situazione sembrava più soddisfacente nell'a.a. 2015/16 rispetto all'a.a. 2016/17. Tuttavia bisogna notare che l'a.a. 2016/17 testimonia comunque un trend positivo rispetto all' a.a. 2013/14 e l'a.a. 2014/15.

Per approfondire ulteriormente l'analisi, l'Allegato 4 riporta i grafici di dispersione per ciascun Dipartimento, dove è possibile visualizzare la distribuzione nei quattro quadranti degli insegnamenti valutati. Nei grafici sono state evidenziate, a tal fine, due linee di "cut-off" che corrispondono alle soglie individuate dal Presidio della Qualità per individuare punti di forza e criticità, fissate rispettivamente al valore 7 (utilizzato anche nella tabella 4 e che corrisponde al "Più sì che no") e al valore 5 (che corrisponde al "Più no che sì"). Tali grafici permettono di pubblicizzare i risultati analitici degli insegnamenti, resi anonimi, coerentemente con le indicazioni presenti nelle nuove Linee Guida ANVUR per l'Accreditamento periodico delle Sedi e dei Corsi di Studio Universitari – AVA 2.0 (paragrafo 5.2).

Estendendo l'analisi delle correlazioni tra item, il Presidio della Qualità ha ritenuto utile analizzare, **almeno come prima analisi**, il livello di correlazione riscontrato tra le domande del questionario a livello di Ateneo. La tabella che segue riporta gli indici di correlazione calcolati (per la descrizione estesa dei quesiti si veda l'Allegato 1).

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	
1,00	0,44	0,41	0,29	0,22	0,32	0,36	0,33	0,34	0,29	0,36	0,38	D1
	1,00	0,48	0,38	0,30	0,39	0,40	0,39	0,43	0,37	0,34	0,47	D2
		1,00	0,51	0,38	0,52	0,57	0,47	0,54	0,48	0,38	0,61	D3
			1,00	0,44	0,45	0,47	0,42	0,55	0,52	0,31	0,50	D4
				1,00	0,41	0,40	0,40	0,51	0,50	0,27	0,42	D5
					1,00	0,73	0,53	0,53	0,52	0,51	0,73	D6
						1,00	0,51	0,56	0,51	0,44	0,73	D7
							1,00	0,53	0,46	0,39	0,55	D8
								1,00	0,59	0,39	0,59	D9
									1,00	0,35	0,53	D10
										1,00	0,53	D11
											1,00	D12

Tabella 5 - Indici di correlazione di Pearson-Bravais tra gli item del questionario

Le prime due domande ("Le conoscenze preliminari possedute..." e "Il carico di studi dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati") sembrano, comprensibilmente, poco



collegate agli altri quesiti. Anche l'interesse complessivo (D11) risulta debolmente influenzato dagli altri aspetti esaminati dal questionario.

Le questioni che, in generale, sembrano concorrere maggiormente alla formulazione del giudizio complessivo sull'insegnamento sono il materiale didattico indicato (D3), l'item D6 ("Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?") e l'item D7 ("Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"). Inoltre, anche gli item D6 e D7 (chiarezza espositiva e motivazione) appaiono correlati tra loro (indice di correlazione 0,73).

Con particolare riferimento al quesito D2, il Presidio della Qualità ha rilevato lo scorso anno che potrebbe esserci tuttavia una difficoltà nell'interpretazione delle risposte fornite, in quanto, laddove lo studente abbia dichiarato che il carico di studio non appare commisurato ai crediti assegnati all'insegnamento, non vi è modo di capire, se non attraverso l'analisi di eventuali commenti liberi degli studenti che lo esplicitino, quale sia il verso della "non adeguatezza" (pochi CFU vs troppi CFU). La riformulazione dell'item nel questionario è stata rinviata all'adozione del nuovo sistema di rilevazione e ai nuovi questionari sul quale sta lavorando ANVUR (vedi capitolo 6).

3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (3^a edizione agosto/settembre 2017 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2016/17)

La terza edizione della rilevazione (con il questionario rinnovato e l'obbligo di compilazione per poter accedere ai servizi online di Esse3 tramite evento di "post-login") è stata svolta nel periodo agosto/settembre 2017 per tutti gli studenti iscritti per l'a.a. 2016/17 a corsi di primo e secondo livello.

Grazie alle iniziative di pubblicizzazione concordate con il Consiglio degli Studenti e all'obbligo di compilazione in una fase dell'anno accademico in cui erano stati resi disponibili nell'ambiente Esse3 gli importi di pagamento delle tasse, la copertura della rilevazione è stata anche per l'a.a. 2016/17 molto soddisfacente, attestandosi nuovamente all'87% degli iscritti, per un totale di 13.380 questionari (rispetto ai 13.502 raccolti nell'a.a. 2015/16).

Si ricorda che le modifiche apportate alla rilevazione dal Presidio della Qualità (obbligo di compilazione e revisione condivisa del testo del questionario) hanno permesso di superare le criticità rilevate nell'edizione sperimentale del questionario realizzata nel 2015: bassa attendibilità dei risultati derivante dalla poca rappresentatività del campione di rispondenti e bassa informatività sulle ragioni di eventuali problematicità dei servizi derivante dalla non articolazione della valutazione dei servizi sui singoli aspetti alla base della soddisfazione e dall'assenza di riscontri precisi di tipo qualitativo (spazio per le osservazioni libere finale non suddivise per singolo servizio).

Una prima elaborazione dei risultati della rilevazione è stata resa disponibile dall'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione per il Presidio della Qualità nel mese di gennaio 2018.

L'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione, coerentemente con quanto deciso dal Presidio della Qualità nella precedente rilevazione, ha inoltre:

- condiviso i risultati della rilevazione con la Direzione Generale, i Responsabili dei servizi centrali di Ateneo, i Direttori di dipartimento e i Segretari Didattici (gennaio 2018);
- predisposto una reportistica sintetica differenziata della soddisfazione per ciascun servizio oggetto di analisi da inviare ai responsabili, unitamente ai commenti liberi degli studenti, per l'analisi concordata (prima metà di febbraio 2018);

Il Presidio della Qualità ha inserito una sintesi dei risultati nella presente relazione e nella successiva presentazione agli OO.AA (febbraio 2018). Successivamente, sul sito web del Presidio della Qualità <http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto> sarà pubblicata una sintesi dei risultati (aprile/maggio 2018).

I risultati della rilevazione mostrano in generale un livello di soddisfazione più che sufficiente nell'a.a. 2016/17 sia per l'esperienza complessiva, sia per l'organizzazione dei corsi di studio, le strutture e i servizi offerti; in generale in leggero miglioramento rispetto all'a.a. 2015/16.



Potrebbe rivelarsi interessante, a questo punto, fare un breve parallelo tra la soddisfazione complessiva per il Corso di Studi espresso dagli studenti nel Questionario sulla Soddisfazione Complessiva sul Corso di Studi e sui Servizi e la soddisfazione complessiva media sugli insegnamenti espressa nel Questionario per la rilevazione delle Opinioni degli studenti sulle attività didattiche. Mentre nel primo caso viene chiesta l'opinione degli studenti su un insieme di aspetti ("Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso?"), nel secondo caso l'item è volto ad indagare la soddisfazione sull'insegnamento ("E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?").

Riportiamo nella tabella 6 un prospetto che mette a confronto i punteggi medi risultanti dalle valutazioni degli studenti ed aggregati per Dipartimento.

Dipartimento	Soddisfazione complessiva sul CdS 2016/17	Soddisfazione media sugli Insegnamenti del CdS 2016/17
	(Schede AVA 2-4)	(Schede AVA 1-3)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	7,4	7,9
Fisica	7,5	7,7
Ingegneria e Architettura	6,8	7,5
Matematica e Geoscienze	7,3	7,8
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,4	7,8
Scienze della Vita	7,0	7,7
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	6,9	7,7
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	7,3	7,8
Scienze Politiche e Sociali	7,4	7,9
Studi Umanistici	7,1	8
Totale Ateneo	7,1	7,8

Tabella 6 - Confronto tra soddisfazione complessiva per esperienza a.a. 2016/17 e soddisfazione media per gli insegnamenti a.a. 2016/17

Il livello medio di soddisfazione degli studenti per le Attività Didattiche risulta sempre superiore alla soddisfazione complessiva per il Corso di Studi e per i servizi offerti. Su quest'ultima pesa certamente una molteplicità di aspetti che influisce più o meno negativamente sul dato.

In particolare, il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno introdurre nel questionario, oltre all'item sulla soddisfazione complessiva, due item di confronto rispetto alla soddisfazione per l'anno accademico precedente (per coloro che risultavano già iscritti all'Ateneo) e rispetto alle aspettative iniziali, al fine di disporre di informazioni che permettessero di capire se gli studenti stanno percependo una situazione stabile o in miglioramento e avere così un riscontro indiretto sull'adeguatezza delle azioni messe in campo dall'Ateneo.

Come emerge dai grafici che seguono (figure 2, 3 e 4), la percentuale di studenti complessivamente soddisfatti dell'esperienza per l'a.a.2016/17 si attesta sopra al 78% (con un range che va dal 71% del Dipartimento di Ingegneria e architettura all'84% del Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute e del Dipartimento di Scienze Chimiche e Farmaceutiche). Nel confronto con l'anno accademico precedente, a fronte di un 43% di studenti tra quelli già iscritti che si dichiara ugualmente soddisfatto, vi è un ulteriore 37% che dichiara di essere più soddisfatto (con punte del 44% nel Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute).



Il 74% degli intervistati dichiara inoltre che l'esperienza presso l'Università di Trieste è stata in linea (61%) o al di sopra (13%) delle proprie aspettative.

Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso?	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì	% Soddisfatti
2016/17	4,98%	16,69%	54,09%	24,24%	78,33%
2015/16	5,28%	17,93%	53,06%	23,72%	76,78%

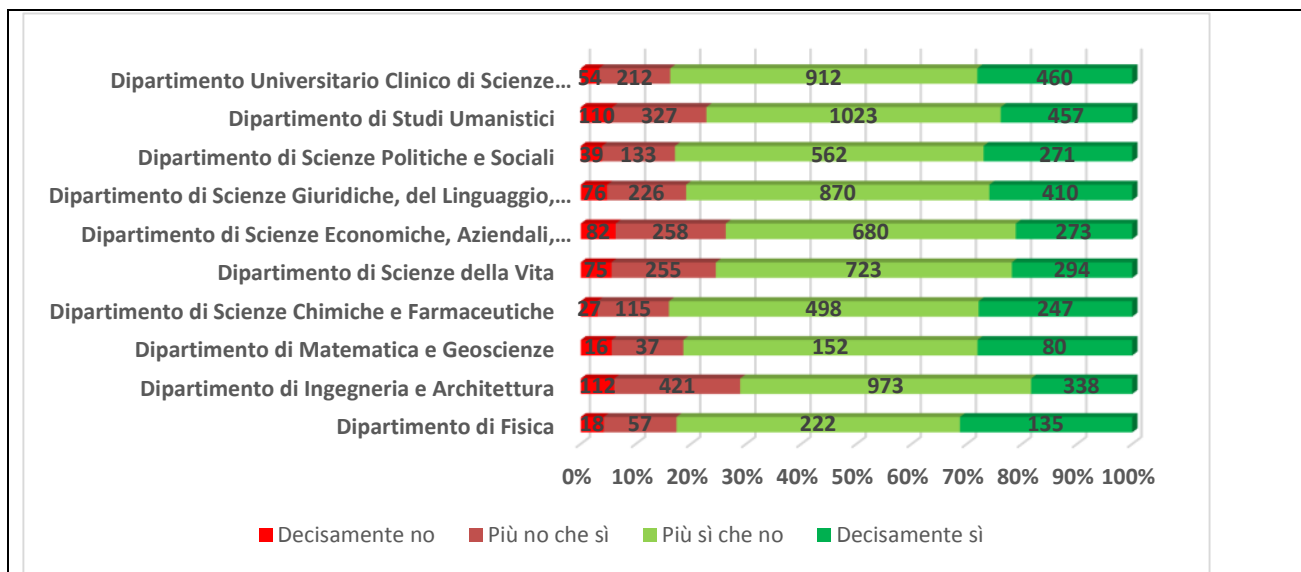


Figura 2 - Soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio a.a. 2016/17

Rispetto all'ANNO ACCADEMICO PRECEDENTE ti ritieni:	Meno soddisfatto	Ugualmente soddisfatto	Più soddisfatto	% Soddisfatti
2016/17	19,37%	43,25%	37,38%	80,63%
2015/16	19,87%	43,16%	36,97%	80,13%

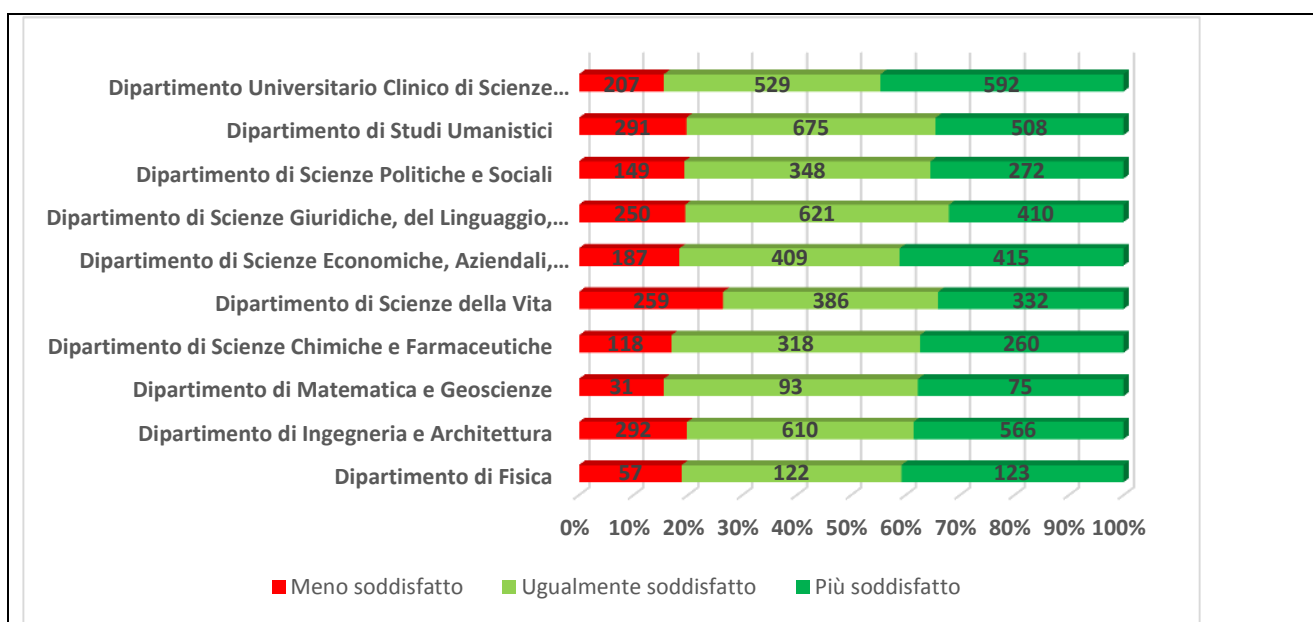


Figura 3 - Soddisfazione a.a. 2016/17 rispetto all'anno precedente



Rispetto alle tue aspettative iniziali, l'esperienza di studio all'Università di Trieste è stata:	Al di sotto delle mie aspettative	In linea con le mie aspettative	Al di sopra delle mie aspettative	% Soddisfatti
2016/17	25,67%	61,69%	12,65%	74,33%
2015/16	27,36%	59,94%	12,70%	72,64%

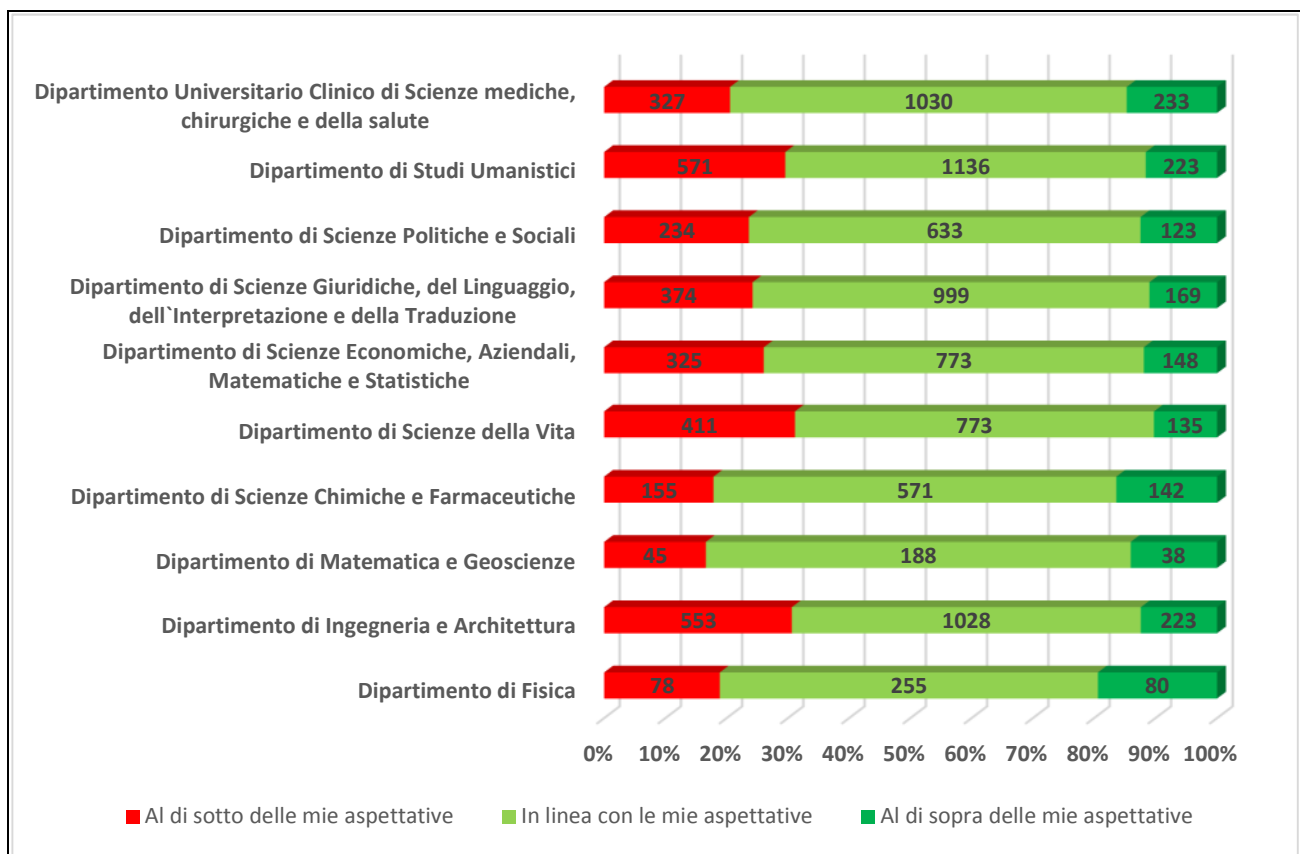


Figura 4 - Esperienza di studio e aspettative a.a. 2016/17

Per quanto i risultati si possano considerare globalmente positivi, è comunque necessario analizzare a livello di Dipartimento e di Corso di Studio le motivazioni che hanno portato una quota di studenti a dichiararsi insoddisfatti o a vedere in alcuni casi disattese le proprie aspettative iniziali.

Quanto alla soddisfazione sui singoli servizi offerti, i risultati sono in corso di restituzione ai responsabili dei servizi stessi (gennaio 2018). In particolare, alla data di stesura della presente relazione, sono già stati restituiti a cura dell'Us QSV ai componenti della Conferenza dei Direttori di Dipartimento (30/1/2018), del Comitato di Direzione (25/1/2018) e del Coordinamento dei Segretari didattici di Dipartimento (29/1/2018). Dopo la restituzione, i risultati saranno resi disponibili sul sito web del Presidio della Qualità.

Nelle tabelle 7-9, vengono riportati alcuni risultati di sintesi della rilevazione in termini di percentuale di soddisfazione complessiva degli studenti a livello di Ateneo, Dipartimento o Sede, a seconda delle caratteristiche del servizio erogato.

I risultati di dettaglio per ciascun aspetto del servizio e il confronto con i risultati della rilevazione per l'a.a. 2015/16 sono esposti nell'allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17.



Servizio	Dipartimento	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato"; "preferisco non rispondere") a.a. 2016/17	% Soddisfatti a.a. 2016/17
AULE DIDATTICHE	Fisica	374	88,50%
	Ingegneria e Architettura	1.512	77,51%
	Matematica e Geoscienze	235	93,62%
	Scienze Chimiche e Farmaceutiche	747	86,48%
	Scienze della Vita	1.083	86,43%
	Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	973	62,69%
	Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	1.165	82,06%
	Scienze Politiche e Sociali	782	87,72%
	Studi Umanistici	1.337	82,57%
	Scienze mediche, chirurgiche e della salute	1.487	81,24%

Tabella 7 - Soddisfazione per le aule didattiche a livello di Dipartimento a.a. 2016/17

Servizio	Sede	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2016/17	% Soddisfatti 2016/17
LABORATORI INFORMATICI EDIFICI H3 E H3 (AREA SERVIZI ICT)	Trieste	1.954	85,72%
LABORATORI TECNICO-SCIENTIFICI	Trieste	1.806	85,38%
	Gorizia	22	63,64%
LABORATORI LINGUISTICI	Trieste	388	83,51%
	Gorizia	19	94,74%
	Portogruaro	11	100,00%
SALE DI LETTURA (interne alle biblioteche)	Trieste	4.175	83,26%
	Gorizia	345	90,72%
	Pordenone	7	100,00%
	Portogruaro	104	90,38%
SPAZI DI STUDIO (diversi dalle aule ed esterni alle biblioteche)	Trieste	5.047	78,92%
	Gorizia	308	87,01%
	Pordenone	10	90,00%
	Portogruaro	294	84,01%

Tabella 8 - Soddisfazione per altre strutture a livello di Sede a.a. 2016/17



Servizio	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato"; "preferisco non rispondere") a.a. 2016/17	% Soddisfatti a.a. 2016/17
Servizi di Sportello SEGRETERIE STUDENTI	5.996	66,18%
Servizi di Backoffice SEGRETERIE STUDENTI	2.623	69,54%
Servizio Mobilità internazionale di Ateneo	1.156	67,56%
Servizio Orientamento (solo per studenti iscritti al I anno)	2.781	81,91%
Sportello lavoro	317	77,29%
Sito web di Ateneo	8.185	70,91%
Pagina Facebook dell'Ateneo	687	84,72%
ACCESSO WIFI	9.101	62,28%
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO LIBERO	7.879	75,16%
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO CON CREDENZIALI (iscrizione esami, gestione carriere...)	11.876	83,33%
Servizio di Posta elettronica	10.510	78,57%
Piattaforme MOODLE	8.868	79,58%
Biblioteche	10.102	86,68%

Tabella 9 - Soddisfazione complessiva per i servizi di Ateneo a.a. 2016/17

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. 2016/17 per il quarto anno consecutivo, a partire da marzo 2017 al fine di consentire al docente di rispondere al quesito sull'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dagli studenti tenendo conto degli esiti degli esami della prima sessione utile dell'anno accademico. Essendo richiesta a ciascun docente la valutazione per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato, date le combinazioni Attività didattica/Unità didattica/Docente questionari attesi erano in tutto 2.561. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 1.095 questionari con un grado di copertura pari al 42,8%, dato in ripresa rispetto a quanto riscontrato nell'a.a. 2015/16 che ha visto una copertura del 36,2%.

I risultati della rilevazione aggregati a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di Studio sono pubblicati sul sito web del Presidio della Qualità <https://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-sulle-attivita-didattiche-risultati-aa-201617>. Nell'allegato 3 "Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17" è esposto il report a livello di Ateneo.

Dall'a.a. 2015/16 i risultati a livello di ciascun corso di insegnamento vengono anche pubblicati all'interno di SIS-VALDIDAT per i soli item previsti dal questionario AVA-ANVUR. Questo permette, ai singoli docenti e agli altri utenti abilitati alla consultazione, il confronto diretto, per ciascun insegnamento, tra le opinioni dello studente e quelle del docente per gli item direttamente confrontabili, ovvero: "conoscenze preliminari", "illustrazione delle modalità di esame", "soddisfazione complessiva".



A settembre 2017 i commenti espressi dai docenti nel campo a testo libero per l'a.a. 2016/17 sono stati inviati via email ai Direttori di Dipartimento con l'indicazione di prendere in carico le segnalazioni di eventuali criticità e di trasmetterle ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti per quanto di loro competenza nell'ambito delle procedure di autovalutazione.

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 in cui si riporta anche il confronto con i risultati degli anni accademici precedenti.

Anno Accademico	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?			
	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì
2013/14	0,20%	3,20%	41,50%	55,20%
2014/15	0,40%	2,20%	36,70%	60,70%
2015/16	0,40%	2,30%	36,60%	60,70%
2016/17	0,20%	3,51%	36,98%	59,32%

Tabella 10 - Soddisfazione dei docenti per le attività didattiche a.a. 2013/14, 2014/15, 2015/16 e 2016/17

Nella Relazione di quest'anno, il Presidio della Qualità ha deciso di includere l'analisi dei dati relativi ai quesiti introdotti dallo stesso Presidio nel questionario ANVUR, per monitorare alcuni aspetti specifici quali l'aggiornamento del Syllabus e le modalità didattiche.

Per quanto riguarda la compilazione del Syllabus, il Presidio della Qualità ha diffuso nel mese di luglio 2017 delle specifiche Linee Guida in modo da chiarire alcuni aspetti e superare alcune criticità emerse durante l'a.a.2016/17, relativamente alla compilazione e alla corretta visualizzazione delle informazioni (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-32065>) e definendo altresì per i docenti una scadenza unificata a livello di Ateneo per l'a.a. 2017/18. Oltre a fornire le istruzioni per l'accesso al Syllabus, nelle linee guida il PQ ha focalizzato la necessità di compilare il programma anche in lingua inglese e ha fornito indicazioni sull'opportunità di utilizzare i descrittori di Dublino nella formulazione dei risultati di apprendimento.

Nella figura 5 sono rappresentate le autodichiarazioni dei docenti in merito all'inserimento delle informazioni sull'insegnamento nel Syllabus, suddivise in base al Dipartimento dell'insegnamento. Si tenga conto che quasi l'80% dei questionari è stato compilato da docenti di ruolo dell'Ateneo. Dall'analisi dei dati è possibile riscontrare che non sempre il docente inserisce le informazioni nel Syllabus. Nelle docenze a contratto può essere, infatti, la Segreteria Didattica a provvedere all'inserimento delle informazioni nel Syllabus per conto del docente. Per fare in modo che questa operazione venga direttamente controllata dai docenti a contratto, per l'a.a. 2017/18 i singoli docenti sono stati autorizzati ad accedere all'applicativo U-GOV anticipatamente rispetto a quanto avveniva in precedenza.

E' possibile ancora rilevare l'inserimento in Syllabus di informazioni solo in italiano. Per quanto in alcuni casi la traduzione in inglese possa non essere necessaria, ad esempio nel caso di un insegnamento di lingua straniera, il Presidio raccomanda ai Coordinatori dei Corsi di Studio di verificare i contenuti dei Syllabus e sollecitare in caso i singoli docenti affinché siano completi e aggiornati anche nella versione in inglese. Solo in questo modo risulterebbe, infatti, possibile assicurare agli studenti in ingresso, interessati e/o partecipanti ai programmi di scambio Erasmus, informazioni utili ai fini della scelta degli insegnamenti da includere nel loro piano di studio.

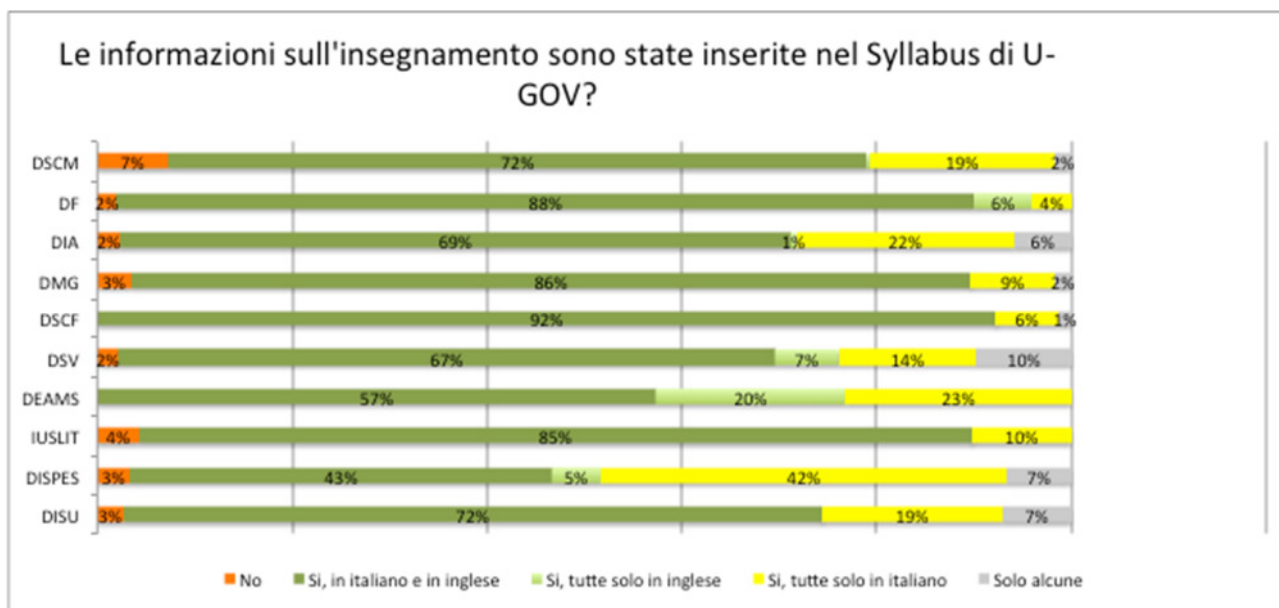


Figura 5 - Compilazione Syllabus - Questionario docenti a.a. 2016/17

In merito ai quesiti sulle modalità didattiche, i grafici di seguito riportati (figure 6-8) mostrano l'utilizzo, negli insegnamenti dei docenti che hanno compilato il questionario, della piattaforma Moodle, delle modalità innovative per la didattica offerte dalla rete e la partecipazione di esperti esterni.

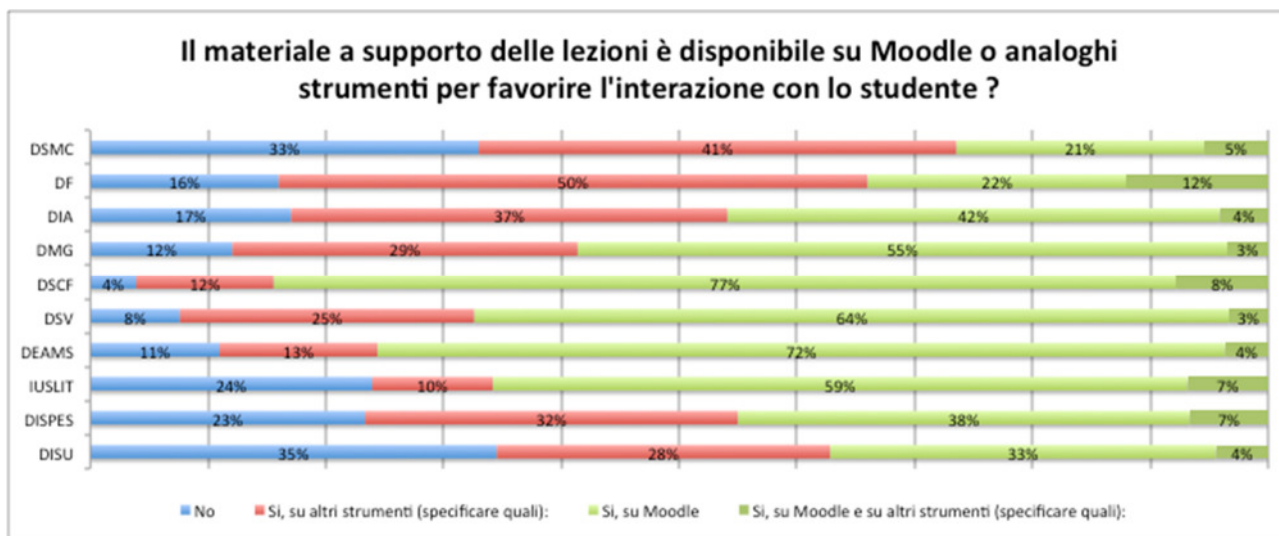


Figura 6 - Disponibilità del materiale didattico su Moodle o analoghi strumenti - Questionario docenti a.a. 2016/17

Per quanto riguarda la messa a disposizione degli studenti del materiale didattico da parte dei docenti sulla piattaforma Moodle o altri strumenti analoghi, ciò che emerge dalla rilevazione è che diversi sono i docenti che si avvalgono della piattaforma Moodle, non solo però per il caricamento del materiale utilizzato durante le lezioni, ma anche per esercizi di studio della letteratura e video di approfondimento delle tematiche trattate.



Figura 7 - Utilizzo nuove opportunità didattiche offerte dalla rete - Questionario docenti a.a. 2016/17

Sull'utilizzo della rete ai fini della didattica o dello studio, anche in questo caso vari sono i docenti che si avvalgono di video o software didattici liberamente disponibili in rete, o ancora degli strumenti di ricerca messi a disposizione dal sistema bibliotecario di Ateneo, adottando anche modalità interattive.

In tale ambito si segnalano, in particolare, i laboratori e i tutorial predisposti, ormai da diversi anni, dall'Ateneo per i "Servizi per l'e-learning" <http://www.units.it/servizi-di-ateneo/servizi-e-learning>, dedicati all'implementazione di una didattica più moderna e partecipata mediante l'adozione di vari strumenti che Moodle mette a disposizione, anche di supporto all'autovalutazione dello studente.

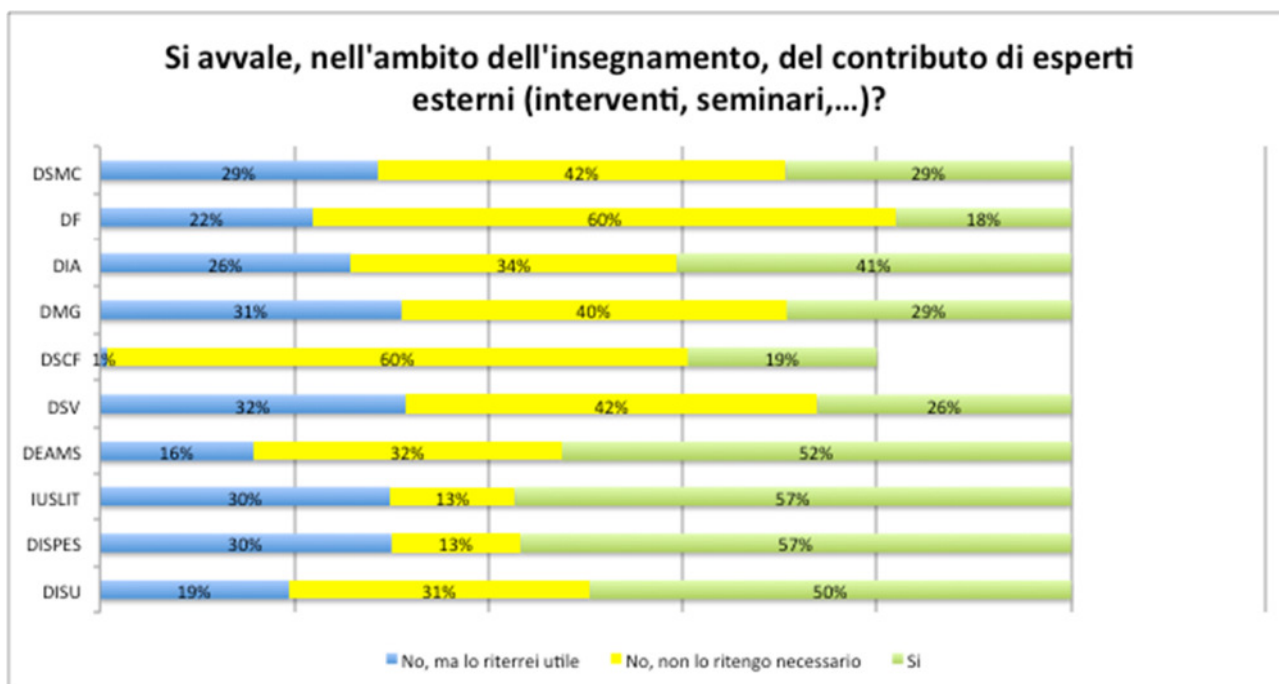


Figura 8 - Utilizzo esperti esterni - Questionario docenti a.a. 2016/17



In molti casi il contributo di esperti esterni non viene ritenuto necessario dai docenti per motivi riconducibili ad aspetti diversi, quali la tipologia di insegnamento, i contenuti, le finalità o la durata stessa del corso. Se la finalità dell'insegnamento è quella di introdurre la materia agli studenti oppure l'attività didattica è un modulo di 8 ore è chiaro che non ci sono le condizioni per un coinvolgimento di esperti esterni. Tuttavia, per altri insegnamenti il ricorso a seminari o interventi da parte di professionisti di settori specifici risulta non solo previsto, in quanto finalizzati all'approfondimento di particolari tematiche e al confronto diretto con esperti, ma anche apprezzato da parte degli studenti che spesso possono venire così anche a contatto con il mondo delle aziende pubbliche e private del territorio.

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

L'indagine 2017 relativa al profilo dei laureati del 2016 ha riguardato 3.032 laureati su 3.155 che hanno conseguito il titolo nel 2016 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 96,41% dei laureati 2016.

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

Dipartimento	Numero dei laureati	Hanno compilato il questionario	Tasso di compilazione %
Fisica	71	70	98,6
Ingegneria e Architettura	489	466	95,3
Matematica e Geoscienze	53	52	98,1
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	166	158	95,2
Scienze della Vita	324	315	97,2
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	372	359	96,5
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	487	471	96,7
Scienze Politiche e Sociali	327	310	94,8
Studi Umanistici	565	544	96,3
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	301	287	95,3
Totale Ateneo	3.155	3.032	96,1

Tabella 11 - Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (AlmaLaurea 2017 – Laureati2016)

I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione AlmaLaurea più aggiornata (attualmente AlmaLaurea 2017 Laureati 2016) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale.

Poiché a partire da luglio 2017 sono stati messi a disposizione da ANVUR i nuovi indicatori di monitoraggio dei Corsi di studio, nella presente relazione il Presidio della Qualità ha ritenuto



opportuno analizzare i livelli di soddisfazione dei laureandi tenendo conto della definizione prevista da ANVUR. A tal fine sono state prese in considerazione la Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS (calcolata come percentuale di laureandi intervistati che alla domanda "E' complessivamente soddisfatto del corso di studio?" hanno risposto "decisamente sì" e "più sì che no", come previsto dall'indicatore iC25) e la Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo corso di studio (calcolata come percentuale di laureandi intervistati che alla domanda "Ti iscriveresti di nuovo all'università?" hanno risposto "Sì, allo stesso corso dell'Ateneo", come previsto dall'indicatore iC18).

Di seguito si riportano i grafici a livello di CdS raggruppati per tipo corso (LT-LMCU-LM) che permettono di evidenziare l'andamento del livello di soddisfazione per il singolo corso nell'ultimo triennio (2014-2016) confrontandolo con il dato medio nazionale della classe (sono prese in considerazione le risposte di tutti i laureandi indipendentemente dal livello di frequenza).

Come si può osservare dai grafici che seguono (figure 9 e 10), per le LT il livello di soddisfazione dei laureandi 2016 si colloca per gran parte dei corsi al di sopra dell'80% e in una decina di casi al di sopra della media nazionale. Confortante il dato relativo alla percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio con ben 15 casi al di sopra della media nazionale della classe.

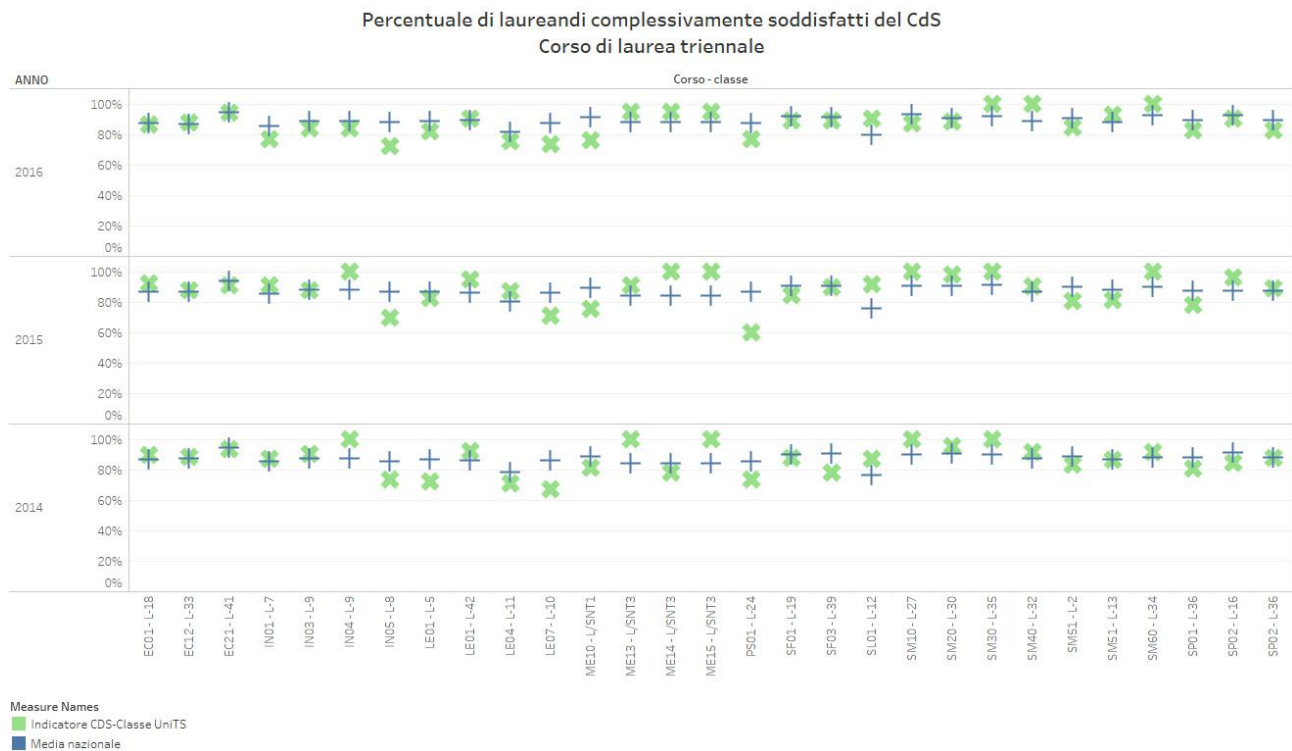


Figura 9 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LT)



Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo corso di studio
Corso di laurea triennale

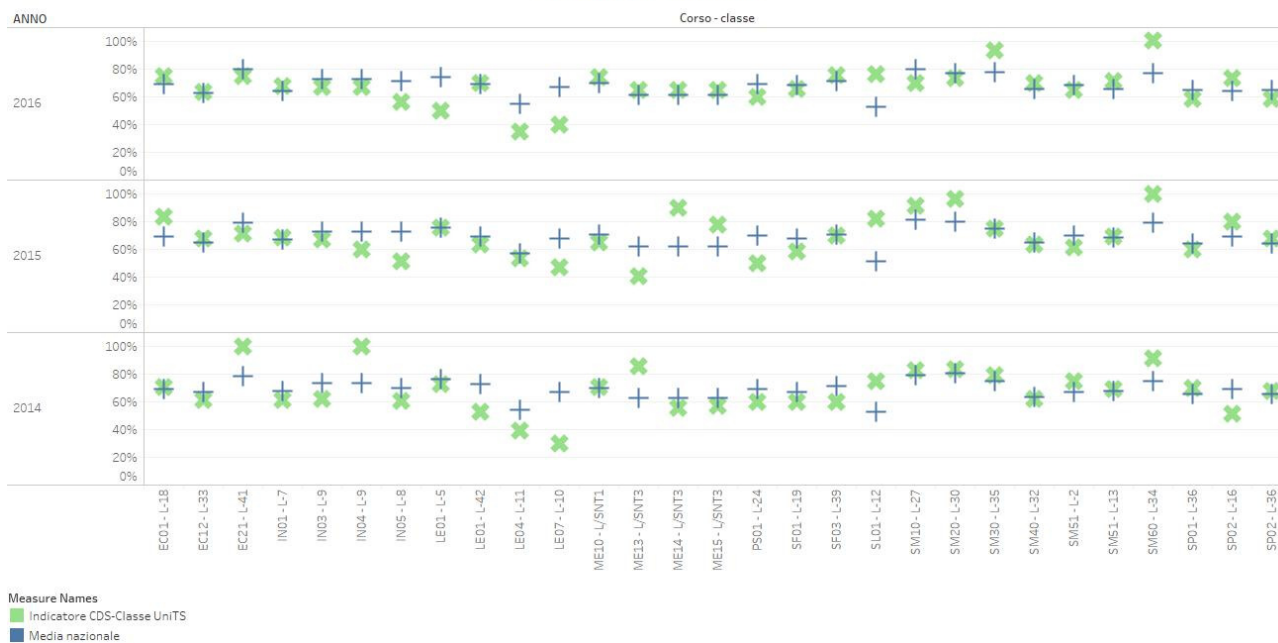


Figura 10 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LT)

Decisamente positiva la situazione delle LMCU (figure 11 e 12) con un livello di soddisfazione dei laureandi 2016 che si colloca ben al di sopra dell'80% per tutti i corsi di studio e sempre al di sopra della media nazionale. Significativa anche la percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio: per quanto si registri un calo per 4 dei 5 corsi di studio, in un caso la percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso arriva al 100% degli intervistati. Da segnalare che solo per un corso la percentuale si colloca al di sotto della media nazionale con uno scarto di 1 punto percentuale.

Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS
Corso di laurea magistrale a Ciclo Unico



Figura 11 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LMCU)



Percentuale di laureati che si
iscriverebbero di nuovo allo corso di
studio
Corso di laurea magistrale a Ciclo
Unico



Measure Names
■ Indicatore CDS-Classe UniTS
■ Media nazionale

Figura 12 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LMCU)

Quanto alle LM, come si può osservare dai grafici che seguono (figure 13 e 14), il livello di soddisfazione dei laureandi 2016 si colloca anche in questo caso per gran parte dei corsi al di sopra dell'80% (5 casi toccano il 100% di soddisfatti) e in ben 13 casi al di sopra della media nazionale. Confortante il dato relativo alla percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio con ben 10 casi al di sopra della media nazionale della classe.

Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti del CdS
Corso di laurea magistrale



Measure Names
■ Indicatore CDS-Classe UniTS
■ Media nazionale

Figura 13 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LM)



Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo corso di studio
Corso di laurea magistrale



Figura 14 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LM)

Nell'allegato 3 "Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17" è presente il report completo della rilevazione AlmaLaurea 2017, relativo al Profilo Laureati 2016 dell'Ateneo, nonché alcune tabelle che confrontano la soddisfazione complessiva dei laureati dal 2011 al 2016 dell'Ateneo per raggruppamento disciplinare con il dato medio nazionale e dei principali atenei dell'area di riferimento.

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 Studio che ne dà conto all'interno dei quadri C3 delle schede SUA-CdS. Il Presidio della Qualità si riserva di effettuare un'analisi a livello di Ateneo quando la rilevazione online sarà a regime.

4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

L'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione cura la pubblicazione sul sito web del Presidio della Qualità (<http://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, e all'utenza esterna 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, Collaboratore del Rettore alla Didattica, Politiche per gli Studenti, Diritto allo Studio, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica di Dipartimento, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Coordinatori dei Corsi di Studio), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati (rispettivamente di Ateneo, di Dipartimento o di CdS), 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 SIS-VALDIDAT anche i commenti, le segnalazioni e i suggerimenti espressi liberamente dagli studenti. Tali informazioni sono visualizzabili solo dal singolo docente a cui si riferiscono.

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 SIS-VALDIDAT, il Presidio della Qualità ha stabilito di rendere disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento. Con riferimento alla scelta della messa in chiaro delle valutazioni derivanti da pochissimi questionari, il Presidio della Qualità ha ritenuto per il momento di non esprimersi relativamente al problema della significatività statistica del dato, proprio nell'ottica di rendere comunque disponibili nel portale le informazioni per l'autovalutazione dei CdS, pur salvaguardando l'anonimato degli studenti.

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 SIS-VALDIDAT, 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, inoltre, che il sistema consente solo 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.

Il Presidio della Qualità aveva inoltre precisato che, qualora il Corso di Studio o il Dipartimento fossero pervenuti alla decisione di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-VALDIDAT sarebbe stato opportuno comunicare a tutti i docenti del Corso di Studio tale decisione, affinché gli stessi avessero la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-VALDIDAT il proprio eventuale dissenso.



Il Presidio della Qualità ha organizzato in questi ultimi anni alcuni incontri con il Consiglio degli Studenti per confrontarsi sul sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti previsto dal Sistema AVA nonché sull'utilizzo dei risultati all'interno dei Gruppi di AQ dei CdS e delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento. In particolare, nel 2016 sono stati organizzati alcuni incontri sulla rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente, sia per condividere gli obiettivi, il testo del questionario e le modalità di rilevazione prima dell'avvio della stessa (11/03/2016 e 27/7/2016), sia per presentare un'anteprima dei risultati dopo la chiusura della rilevazione (12/12/2016).

Nell'ambito degli incontri informativi che il Presidio della Qualità ha organizzato nell'estate 2017 per informare tutte le componenti dell'Ateneo (docenti, studenti, personale TA) delle novità contenute nel nuovo modello AVA 2 e per preparare alla visita di Accreditamento 2018, il 22 giugno si è tenuto nell'Aula Magna dell'H3 un incontro sull'utilizzo dei questionari delle opinioni degli studenti e dei docenti sulle attività didattiche, rivolto a tutti docenti, ai Gruppi AQ dei CdS, alle CPDS e ai Rappresentanti degli Studenti. Obiettivi dell'incontro erano la condivisione della metodologia di analisi dei risultati, delle finalità della rilevazione e la presentazione delle funzionalità del sistema SIS-VALDIDAT, adottato per la restituzione e la pubblicazioni dei risultati.

La documentazione dell'incontro è pubblicata sul sito web del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-32036>), in modo che siano sempre disponibili le istruzioni e le FAQ per l'utilizzo dei sistemi informatici relativi alle rilevazioni (Gestione questionari in Esse3 e Pubblicazione in SIS-VALDIDAT) e le linee guida del PQ per l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni nell'ambito del sistema di AQ

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.

Il modello fornito dal Presidio della Qualità per la relazione delle CPDS 2017 (<http://web.units.it/presidio-qualita/incontro-le-commissioni-paritetiche-docenti-studenti-dipartimento-15-settembre-2017>) prevede, in particolare nel quadro A, 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.

Ai fini della stesura Relazione annuale, i risultati della valutazione di ciascun insegnamento e i risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT, sono stati richiamati nel quadro B6 delle schede SUA-CdS con un link al portale, e in questo modo sono stati resi disponibili alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento e ai Coordinatori dei Corsi di Studio.

Per quanto riguarda i commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, gli stessi sono visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione. Tuttavia, poiché 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 AQ dei Corsi di Studio, 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) 2017. 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 (vedi informative pubblicate al link: <http://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-studenti-didattica>).



I risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti e della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente sono invece pubblicati nelle rispettive pagine del sito del Presidio della Qualità raggiungibili dal seguente link: <http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>. Il tipo di reportistica pubblicato permette di analizzare i risultati a livello di Dipartimento e di Corso di Studi.

Come si è già avuto modo di dire nei paragrafi precedenti, alla data di stesura della presente relazione i risultati del questionario sull'esperienza complessiva in termini di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio sono in corso di condivisione con i Dipartimenti e con i responsabili dei servizi di Ateneo e del contesto territoriale, e saranno trasmessi ai destinatari insieme al confronto con lo scorso anno accademico e con i commenti a risposta aperta delle relative sezioni per la presa in carico e l'elaborazione delle azioni correttive. Successivamente sarà pubblicata sul sito del Presidio della Qualità una reportistica sintetica dei principali risultati.

Per quanto riguarda infine 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.

4.a Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni

La politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica, era stata approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29/07/2016 con riferimento alla rilevazione delle opinioni per l'a.a. 2015/16. Per quanto riguarda l'a.a. 2016/17, la politica di diffusione e utilizzo dei risultati della rilevazione è stata approvata dal Senato Accademico nella seduta del 22/3/2017 e dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31/3/2017.

Il Presidio della Qualità ritiene di proporre agli OOAA l'adozione della medesima politica anche per l'a.a. 2017/18, con alcune integrazioni sui destinatari dei risultati, come riportata di seguito.

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche

- la pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica avviene tramite sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT nella sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.
- Il sistema garantisce a tutti gli utenti il libero accesso via web (senza necessità di autenticazione) 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).
- Il sistema prevede altresì la possibilità per il corpo docente di un accesso mediante credenziali di Ateneo che permette di consultare le valutazioni relative ai propri insegnamenti e indicare in qualsiasi momento la propria scelta in merito alla visione pubblica dei propri risultati, nel rispetto della vigente normativa per la tutela della privacy.
- Solo determinate tipologie di utenti, definite dall'Ateneo (Rettore, Collaboratore del Rettore alla Didattica, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica 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".
- Il sistema consente inoltre ai Coordinatori dei Corsi di Studio (ma non ad altri soggetti) di mettere in chiaro massivamente i risultati di tutti gli insegnamenti del proprio Corso di Studio. 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.
- A ulteriore garanzia dell'anonimato degli studenti, sono rese disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra corso di studio e insegnamento.



- Pur essendo la scelta di dare massima visibilità ai risultati rappresenti una buona pratica in un sistema trasparente di autovalutazione, i Coordinatori sono invitati a discutere e condividere tale decisione all'interno dei Consigli di Corso di Studio e/o dei Consigli di Dipartimento, prevedendo che i Corsi di Studio o i Dipartimenti che deliberano di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-Valdidat, ne diano comunicazione a tutti i docenti del Corso di Studio, affinché gli stessi abbiano la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-Valdidat il proprio eventuale dissenso.
- I risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT, in ottemperanza ai requisiti di trasparenza, sono richiamati tramite un apposito link anche nel quadro B6 delle schede SUA-CdS. I commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, sono visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione. Tuttavia, poiché si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica, le opinioni a testo libero espresse dagli studenti iscritti ai corsi di studio offerti da ciascun Dipartimento sono inviate ai rispettivi Direttori di Dipartimento con l'invito a prenderne visione e successivamente ad inoltrarli al Presidente della Commissione Paritetica e, per la parte riguardante ciascun CdS, al rispettivo Coordinatore. Trattandosi di contenuti estremamente delicati e riservati, è stata data indicazione ai Direttori che tutti i soggetti che per il loro ruolo venissero in possesso delle informazioni contenute nella reportistica messa a disposizione dovessero essere tenuti all'utilizzo delle stesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.
- Le specifiche politiche e procedure per la gestione degli esiti della valutazione della didattica a livello di Dipartimento e di singolo corso di studio sono esplicitate in opportuni documenti e pubblicate sui siti web, in modo che tutti gli studenti siano informati sui processi di Assicurazione Qualità per la didattica.

Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente

- per il questionario sull'esperienza complessiva per l'anno accademico precedente è previsto l'invio dei risultati di dettaglio e dei commenti liberi al Presidio della Qualità, ai referenti dei servizi e ai rispettivi delegati e collaboratori del Rettore, nonché al Direttore Generale, per l'analisi di eventuali criticità e l'individuazione di opportune azioni di miglioramento;
- è prevista la pubblicazione sul sito del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) dei risultati aggregati a livello di Ateneo e di Dipartimento e delle principali azioni di miglioramento individuate al fine della rendicontazione a tutte le parti interessate.

Rilevazione online delle opinioni dei docenti

- la pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche avviene mediante caricamento di reportistica aggregata a livello di Corso di Studio sul sito del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>);
- è previsto l'invio dei risultati di dettaglio, compresi i commenti liberi al Presidio della Qualità, al Collaboratore del Rettore alla Didattica ai Direttori dei Dipartimenti che, previa analisi delle evidenze e presa in carico di eventuali criticità, li trasmettono sotto la propria responsabilità ai Presidenti delle CPDS e ai Coordinatori dei CdS;
- pubblicazione nel portale SIS-VALDIDAT dei risultati a livello di singolo insegnamento per i soli item confrontabili con quelli del questionario rivolto agli studenti.

5. CRITICITA' RISCOstrate 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.

L'aumento dei questionari compilati per l'a.a. 2016/17 testimonia che la chiusura anticipata non incide in modo sostanziale sulla capillarità della rilevazione, se supportata da un'adeguata



comunicazione. 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'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione, che provvede alla gestione delle finestre della rilevazione, e le Segreterie didattiche dei Dipartimenti interessati in modo da procedere ad un tempestivo avvio della rilevazione sui diversi insegnamenti. Inoltre, sono stati inviati periodici *remind* all'indirizzo mail di tutti gli studenti ed è stato pubblicato un avviso sul sito web di Ateneo (circa un mese prima) richiamando l'attenzione sulla chiusura della rilevazione fissata per il 31 luglio. Infine, nelle comunicazioni ai docenti è stata suggerita una sistematica opera di sensibilizzazione, da parte loro, nei confronti degli studenti presenti in aula affinché gli stessi procedessero alla compilazione indicativamente ai 2/3 del corso senza attendere il momento dell'iscrizione all'appello d'esame.

6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI

Il Presidio della Qualità richiama, ancora una volta, 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 e rischia di snaturarne il significato e le finalità. Questo soprattutto se si considera che il punteggio numerico finale, espresso su una scala da 2 a 10 (espresso nel sistema SIS-VALDIDAT 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 ancora che i punteggi vanno 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 la numerosità degli o la tipologia** ("corso di base" vs "corso specialistico").

Quanto alla struttura del questionario e alle modalità di rilevazione, il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno non intervenire per l'a.a. 2017/18 con le modifiche ipotizzate in occasione della relazione 2017, finalizzate al superamento di alcune criticità nella formulazione degli item (es: item D2 relativo all'adeguatezza del carico di studio per il quale non è chiara la direzione della eventuale sproporzione tra CFU e carico di studio), in quanto l'ANVUR ha dato avvio nel corso del 2017 alla completa revisione del sistema di questionari che dovrebbe essere adottata sperimentalmente a partire dall'a.a.2018/19.

Tale ipotesi di revisione è stata presentata da ANVUR ai Presidi della Qualità in occasione di alcuni incontri informativi nel corso del mese di ottobre 2017.



Il nuovo sistema non prevede più la somministrazione del questionario ai docenti incaricati delle attività didattiche (scheda 7 allegato IX al modello AVA), né di quello relativo alla soddisfazione complessiva per il Corso di studio, per le strutture e per i servizi, nonché per le prove d'esame (scheda 2-4 parte A e B), ma introduce nuovi questionari volti a rilevare la soddisfazione di dottorandi e specializzandi.

A questo proposito il Presidio della Qualità richiama di seguito le principali novità che emergono da quanto è stato anticipato, segnalando gli eventuali aspetti potenzialmente critici:

1. **Modalità di rilevazione:** l'ANVUR prevede che per la rilevazione debba essere utilizzata la modalità online, con possibilità di compilazione da supporto mobile (smartphone, tablet) (...) e che tutti i questionari contemplino opportuni campi liberi per l'inserimento di suggerimenti migliorativi. Per quanto riguarda l'Ateneo di Trieste la modalità online è da considerarsi ormai a regime. Si pone eventualmente il problema della compilazione da supporto mobile in quanto andrebbe verificato se l'area dei Servizi online di ESSE3 ad accesso con credenziali è ottimizzata per l'uso da *mobile*. Quanto ai campi liberi per accogliere eventuali suggerimenti, i questionari adottati dall'Ateneo di Trieste ne hanno previsto l'introduzione ormai da diverse edizioni.
2. **Tempistica:** si prevede che la somministrazione dei questionari agli studenti degli insegnamenti in modalità prevalentemente convenzionale debba avvenire preferibilmente fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento. A tale fine si dovrà prevedere almeno un momento del corso dedicato alla compilazione in aula, possibilmente nella modalità online, su supporto mobile (smartphone o tablet). Si prevede inoltre che dopo la compilazione in aula, gli Atenei assicurino una ulteriore possibilità di compilazione online, tenendo comunque traccia della distanza temporale tra fruizione dell'insegnamento e momento della compilazione.
3. **Uso dei risultati:** l'ANVUR prevede che i risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti (insieme con i suggerimenti inseriti in campo libero) siano resi noti individualmente ai docenti che li hanno erogati, al Direttore del Dipartimento (o al responsabile della struttura didattica), al Coordinatore del CdS e al Nucleo di Valutazione per le successive azioni di miglioramento. L'ANVUR prevede altresì di acquisire dagli Atenei i microdati a livello di insegnamento per procedere all'elaborazione di indicatori a livello di corso di studio e offrire agli atenei opportuni benchmark ai fini dell'autovalutazione.
4. **Pubblicizzazione dei risultati:** il documento prevede che per ogni CdS siano pubblicizzati almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), con le valutazioni delle singole domande dei questionari degli studenti. Attualmente l'Ateneo di Trieste si avvale di un sistema di pubblicizzazione che, oltre alla capillare diffusione interna ai soggetti con responsabilità in materia di qualità della didattica, consente di pubblicare in internet le valutazioni di dettaglio di ogni singolo insegnamento, laddove il docente abbia ritenuto di dare il consenso alla visione pubblica. La scelta di rendere pubblici tutti i risultati di dettaglio omettendo eventualmente le denominazioni degli insegnamenti e i docenti responsabili, consentirebbe certamente di dare un'idea del posizionamento dei diversi insegnamenti all'interno del corso. Il Presidio della Qualità ha già individuato opportune forme di pubblicazione del posizionamento dei diversi insegnamenti pur omettendo i nomi di docenti e insegnamenti (vedi Allegato 4).
5. **Forma dei quesiti e modalità di risposta:** per quanto riguarda questo aspetto, l'ANVUR intende passare dai quesiti ad una serie di affermazioni rispetto alle quali gli studenti saranno chiamati ad esprimere il loro grado di accordo su una scala auto-ancorata a 10 punti in cui sono definiti esclusivamente gli estremi (da "per nulla d'accordo" a "del tutto d'accordo"). Sono previsti anche alcuni "reversed items" in cui la polarità è invertita, per evitare un eccessivo automatismo nelle risposte. Il Presidio della Qualità considera un aspetto critico il fatto che il questionario proposto da ANVUR non si configuri più come uno strumento di rilevazione della qualità percepita, sia per l'ampiezza della scala che passerebbe da 4 a 10



punti, sia per la richiesta di esprimere un grado di accordo anziché un livello di soddisfazione. Una così radicale trasformazione non consentirebbe inoltre il confronto con gli esiti delle rilevazioni condotte per ben 20 anni.

6. **Testo del questionario:** il questionario attualmente in uso presso l'Ateneo è stato frutto di un'attenta opera di analisi, da parte del PQ, dei quesiti proposti dall'ANVUR, con l'intento di rendere i quesiti più chiari possibile agli studenti e liberi da ogni ambiguità. La bozza di testo messa a disposizione degli atenei è attualmente oggetto di ulteriore analisi da parte del PQ allo scopo di suggerire eventuali soluzioni per armonizzare il questionario e per mantenere lo stesso livello di chiarezza del questionario precedente.
7. **Set di questionari:** il Presidio della Qualità rileva che la proposta di demandare la rilevazione delle opinioni sull'esperienza complessiva per il Corso di Studio, per i servizi di supporto e per le strutture al solo questionario rivolto ai laureandi renda tale informazione poco utile ai fini di adottare misure di miglioramento il più possibile tempestive. Le opinioni raccolte sarebbero, infatti, riferite non all'anno accademico appena concluso, ma all'intero periodo di iscrizione al corso di Studio, e quindi, nel caso delle lauree magistrali a ciclo unico, addirittura ad esperienze dei 5 o 6 anni precedenti. Il Presidio della Qualità ritiene invece molto utile poter proseguire con la rilevazione annuale dell'esperienza complessiva per l'anno accademico appena concluso proprio per poter disporre di indicazioni utili a garantire interventi di miglioramento tempestivi e a monitorare gli effetti di quelli già adottati.
8. **Questionari sulla soddisfazione dei laureandi/dottorandi:** a questo proposito l'aspetto più critico è dato dal fatto che l'ANVUR non sembra aver raggiunto un accordo con il Consorzio AlmaLaurea che attualmente cura tali rilevazioni per la maggior parte degli Atenei italiani. Anche in questo caso si tratta di rilevazioni che sono frutto di un'esperienza più che ventennale e che difficilmente potrebbero essere gestite con la medesima efficienza qualora demandate ai singoli Atenei.

In linea generale, il Presidio della Qualità sottolinea il fatto che la rilevazione dell'opinione degli studenti è un'attività ormai consolidata negli Atenei e tra gli studenti. Le procedure di rilevazione sono definite autonomamente dagli Atenei, con l'obiettivo di garantire la maggiore copertura possibile e la migliore informatività possibile soprattutto presso le figure investite di funzioni di autovalutazione e valutazione della qualità della didattica. Non solo, in molti Atenei le procedure hanno visto, anche con grande fatica e investimento in termini organizzativi, l'evoluzione dalla rilevazione cartacea a quella online perfettamente integrata con gli applicativi di gestione delle carriere studenti.

Il Presidio ritiene pertanto fondamentale che l'Ateneo, pur nel rispetto degli obiettivi che il sistema AVA persegue, possa continuare a gestire le rilevazioni con il necessario grado di autonomia mettendo in campo tutte le azioni necessarie affinché continuino ad essere garantiti il diritto all'espressione anonima delle opinioni, il diritto alla tutela della riservatezza per quanto attiene alla persona del docente, il diritto dell'Ateneo stesso a disporre di strumenti finalizzati, prima ancora che alla pubblicizzazione dei risultati, all'individuazione dei punti di forza e di debolezza in un'ottica di progressivo miglioramento del servizio.

Il PQ aveva proposto agli uffici competenti di Ateneo

Tra i problemi aperti possiamo infine citare il questionario di rilevazione dei corsi di Master: Il Regolamento in materia di Master universitari di I e II livello, Corsi di perfezionamento, Corsi di alta formazione permanente e ricorrente, 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 occasione della valutazione dei corsi di Master 2017/18, il Presidio della Qualità ha richiesto al settore Servizi agli Studenti e alla Didattica di procedere quanto prima ad aderire alla rilevazione per i Master gestita da AlmaLaurea. Al momento il PQ è in attesa di aggiornamenti in merito dai referenti di Ateneo.



APPENDICE - Legenda Acronimi Dipartimenti

Acronimo	Dipartimento
DEAMS	Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche
DF	Dipartimento di Fisica
DIA	Dipartimento di Ingegneria e Architettura
DISPES	Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali
DISU	Dipartimento di Studi Umanistici
DMG	Dipartimento di Matematica e Geoscienze
DSCF	Dipartimento di Scienze Chimiche e Farmaceutiche
DSMCS	Dipartimento Universitario Clinico di Scienze Mediche Chirurgiche e della Salute
DSV	Dipartimento di Scienze della Vita
IUSLIT	Dipartimento di Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione



ALLEGATI

Allegato1 – Testo dei Questionari di Rilevazione 2016/17

- Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche
- Student Evaluation of Teaching Questionnaire
- Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso
- Student Evaluation Questionnaire – Overall academic experience
- Questionario per la rilevazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche
- Questionario per la valutazione della preparazione dello studente in stage/tirocinio

Allegato2 – Comunicazioni, Istruzioni e Informativa 2016/17

- Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2016/17
- Informativa agli Studenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti
- Istruzioni per gli Studenti compilazione Questionari Online e istruzioni per studenti Erasmus
- Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2016/17
- Informativa ai Docenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti
- Istruzioni per i Docenti compilazione Questionari Online Studenti
- Comunicazione ai Docenti pubblicazione dei risultati della Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche a.a. 2016/17 in SIS-VALDIDAT
- Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva per l'a.a. 2016/17
- Locandina Questionario sull'esperienza complessiva degli studenti a.a. 2016/17
- Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche per l'a.a. 2016/17
- Istruzioni per i Docenti compilazione Questionari Online Docenti
-

Allegato3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2016/17

- Rilevazione delle opinioni Studenti sulle Attività Didattiche a.a. 2016/17: Punteggi medi per ciascun Item a livello di Corso di Studio
- Rilevazione delle opinioni Studenti sull'Esperienza Complessiva: Confronto Percentuali di Soddisfazione per ciascun aspetto del Servizio 2015/16 – 2016/17 a livello di Ateneo/Sede/Dipartimento
- Rilevazione delle opinioni Docenti sulle Attività Didattiche a.a. 2016/17: risultati aggregati a livello di Ateneo
- Profilo Almalaurea 2017 - Laureati 2016 UNITS disaggregato per gruppo disciplinare
- Tabelle Confronto Soddisfazione Complessiva Almalaurea Profilo Laureati 2011/2016 Atenei Nord Est

Allegato4 - Grafici di dispersione