

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.2018/19



Il Presidio della Qualità dell'Università degli Studi di Trieste (nomina D.R. 1043 del 20/12/2019 (corretto errore nominativo con D.R. 1050 del 24/12/2019) è attualmente composto da:

Gianpiero Adami	Presidente	Composizione ristretta	PO	Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche
Barbara Campisi	Componente	Composizione ristretta	PA	Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche
Raffaella Di Biase	Componente	Composizione ristretta	TA - EP	Responsabile Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione
Daniele Del Santo	Coordinatore Commissione Didattica	Composizione ristretta	PO	Dip. Matematica e Geoscienze
Paolo Fornasiero	Coordinatore Commissione Ricerca	Composizione ristretta	PO	Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche
Rodolfo Taccani	Coordinatore Commissione Terza Missione	Composizione ristretta	PA	Dip. Ingegneria e Architettura
Lisa Di Bias	Componente	Commissione Didattica	PA	Dip. Scienze della Vita
Laura Paolino	Componente	Commissione Didattica	TA - D	Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione
Mattia Piccolo	Componente	Commissione Didattica	Studente	Presidente Consiglio degli Studenti
Manuela Raccanello	Componente	Commissione Didattica	PO	Dip. di Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell' Interpretazione e della Traduzione
Daniela Ritossa	Componente	Commissione Didattica	TA - D	Unità di staff Offerta formativa, sist. Inf e convenzioni per la didattica
Lucio Torelli	Componente	Commissione Didattica	PA	Dip. Univ. Clinico Scienze mediche, chirurgiche e della salute
Alessandra Ferluga	Componente	Commissione Ricerca	TA - D	Responsabile Ufficio Ricerca
Francesco Longo	Componente	Commissione Ricerca	PA	Dip. Fisica
Andrea Nardini	Componente	Commissione Ricerca	PA	Dip. Scienze della Vita
Tiziana Piras	Componente	Commissione Ricerca	PA	Dip. Studi Umanistici
Vanessa Nicolin	Componente	Commissione Terza Missione	PA	Dip. Univ. Clinico Scienze mediche, chirurgiche e della salute
Giovanni Cristiano Piani	Componente	Commissione Terza Missione	TA - EP	Responsabile Settore Servizi alla ricerca e Rapporti con il territorio
Francesca Tosoni	Componente	Commissione Terza Missione	TA - EP	Responsabile Ufficio Servizi per la divulgazione scientifica
Moreno Zago	Componente	Commissione Terza Missione	PA	Dip. di Scienze Politiche e Sociali

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

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

<https://www.units.it/ateneo/assicurazione-qualita>

e-mail: presidioqualita@units.it

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

Raffaella Di Biase – Responsabile

Giulia Bertoni

Paola Brunetti

Laura Paolino

Debora Tuveri

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'a.a.2018/19 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19.....	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'a.a.2018/19 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19.....	14
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	21
3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	25
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	29
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	30
4.a. Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni	33
5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE	35
6. CONCLUSIONI, PROBLEMI APERTI E MODALITA' DI RILEVAZIONE FUTURE	35
APPENDICE - Legenda Acronimi.....	38
ALLEGATI	40



INTRODUZIONE

Il Presidio della Qualità 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.2018/19, al fine di 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 dell'offerta formativa dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi.

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 30/4/2020.

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:

- il completamento dell'attività di monitoraggio della qualità dell'offerta formativa dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi, identificandone sistematicamente punti di forza e criticità;
- l'evidenziazione dei punti critici che emergono dai questionari per favorire il processo di miglioramento della qualità.

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

L'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 Accreditamento (AVA) dell'ANVUR.
- b) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami sostenuti:** 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 in un primo momento la parte sullo svolgimento degli esami, rendendo la compilazione obbligatoria 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 quattro edizioni, relative all'a.a.2015/16, 2016/17, 2017/18 e 2018/19. Dal 2017/18, su richiesta del Consiglio degli Studenti, recepita dal Nucleo di Valutazione nella Relazione Annuale 2018, è stato reintrodotta il questionario sulla valutazione delle modalità di svolgimento delle prove d'esame.

- 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>).

Il testo definitivo dei questionari utilizzati per l'a.a.2018/19 è allegato alla relazione (vedi allegato 1 – Questionari di rilevazione).

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

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

Nell'a.a.2018/19 la rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita in modalità online, in linea con quanto avviato negli anni accademici precedenti.

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.2018/19, 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 appare adeguato (tirocini) o dove potrebbe essere ridondante rispetto alla valutazione delle lezioni (laboratori e esercitazioni tenute dal medesimo docente delle lezioni).

La rilevazione è stata avviata in data 23 novembre 2018 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 2019.

☛ **Per approfondire: la rilevazione opinioni studenti sulle attività didattiche**

Già nella seduta del 25/9/2013 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 ulteriori modifiche al testo del questionario nelle rilevazioni successive.

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 consentiva 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*). Il questionario è del tutto anonimo in quanto, una volta terminata la compilazione, il sistema non permette in alcun modo di risalire all'autore delle valutazioni.

La scelta dell'applicativo ha consentito di rendere la **compilazione 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.

Il testo dei questionari era 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.

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2018/19 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19

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 7 agosto 2019 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2018/19, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 25 settembre 2019.

Il questionario adottato è stato quello utilizzato per l'a.a. 2017/18 che, dopo il lungo lavoro di condivisione con gli uffici responsabili dei servizi e il Consiglio degli Studenti (vedi relazione a.a.2015/16), è stato ulteriormente integrato con una sezione dedicata al servizio di Trasporto Pubblico e con il questionario sullo svolgimento delle prove d'esame. Con particolare riguardo a quest'ultimo, l'obiettivo principale è quello di rilevare la coerenza tra lo svolgimento delle prove e quanto dichiarato nei syllabi degli insegnamenti.

2.b.1 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2018/19

Il questionario sull'esperienza complessiva (parte A, vedi allegato 1) sottopone agli studenti 8 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;
- 7) servizi di trasporto;
- 8) accessibilità della città di Trieste;

per un totale di 28 servizi valutati su diversi aspetti. Tenuto conto che per ogni servizio sono stati sottoposti alla valutazione degli studenti fino ad un massimo di 12 aspetti, il questionario ha raggiunto una dimensione massima di circa 166 item. Nel questionario dell'edizione precedente i servizi valutati erano 31 per un totale di 250 item, pertanto la revisione ha portato ad un effettivo alleggerimento del questionario stesso.

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 iscrizione al corso di iscrizione in quanto il sistema di rilevazione permette, nel rispetto dell'anonimato del compilatore, di abbinare direttamente queste informazioni a ciascun questionario.

2.b.2 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19

All'interno della medesima pagina di Esse3, per ciascun esame sostenuto nell'a.a.2018/19 viene inoltre proposto allo studente anche un breve questionario di valutazione della prova d'esame (parte B, vedi allegato 1) con alcuni quesiti riguardanti la soddisfazione complessiva, indipendentemente dall'esito dell'esame, per le modalità di svolgimento della prova, la coerenza con il programma del corso e, in caso di mancata coerenza, l'esplicitazione delle motivazioni.

Il testo definitivo del questionario è stato, inoltre, tradotto in inglese a cura del Presidio della Qualità, per renderlo accessibile agli studenti stranieri nella sezione inglese dell'area riservata dello studente.

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 2018/19;
- 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 2019, in modo da non sovrapporsi né alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (chiusa il 31/07/2019), 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 2019, 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 6 marzo 2019 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 2018, 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

3.a.1 Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2018/19 è stata attivata la valutazione su 1.723 Attività Didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per un totale di 2.812 unità di rilevazione di cui 2.677 sono state valutate dagli studenti. Sono 134 le unità di rilevazione (pari al 4,8% 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 molto marginale rappresenta un numero limitato di casi in cui l'avvio della rilevazione non è stato abbastanza tempestivo o in cui l'iscrizione agli appelli effettuata direttamente a cura del docente ha consentito agli studenti di non adempiere all'obbligo di compilazione del questionario.

Nel complesso sono stati raccolti 89.252 questionari di valutazione validi, di cui 75.914 questionari relativi a studenti frequentanti e 13.338 questionari relativi a studenti non frequentanti.

La tabella 1 evidenzia che nell'a.a.2018/19 è stato raccolto il numero più alto di questionari dal passaggio alla rilevazione online. 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 31/7/2019 e l'attività di feedback sulle attività di utilizzo dei risultati condotte dal Presidio della Qualità nell'ultimo anno. Nella tabella sono presenti i dati dell'ultimo quadriennio per i quali la rilevazione ha avuto la medesima data di chiusura (31 luglio). La stima del rapporto tra questionari compilati e questionari attesi diminuisce leggermente rispetto all'a.a.2017/18 (69,5%) attestandosi al 68,7%, in linea comunque con un andamento che dimostra una sostanziale tenuta del tasso di copertura, negli ultimi anni.

Anno accademico	2014/15	2015/16	2016/17	2017/18	2018/19
Frequentanti	66.182	67.563	69.786	73.885	75.914
Non frequentanti	12.738	10.680	11.211	12.777	13.338
Questionari raccolti	78.920	78.243	80.997	86.662	89.252
Raccolti / Attesi	67,5%	66,5%	66,7%	69,5%	68,7%
Studenti in corso	11.136	10.922	11.065	11.500	11.833

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



Nella tabella 2 è riportato inoltre il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento confrontabile con quello dell'a.a.2017/18. Tenuto conto dell'importanza dei commenti a testo libero nell'ambito delle procedure di autovalutazione dei CdS, sono riportati inoltre i valori relativi al numero di tali osservazioni per entrambi gli anni accademici. Le modalità di utilizzo dei commenti a testo libero sono trattate più approfonditamente nel capitolo 4 della presente relazione.

Dipartimento	N. Questionari Compilati da Frequentanti a.a. 2018/19	N. Questionari Compilati da Non Frequentanti a.a. 2018/19	N. Osservazioni a testo libero a.a. 2018/19	Totale complessivo questionari a.a. 2018/19	N. Osservazioni a testo libero a.a. 2017/18	Totale complessivo questionari a.a. 2017/18
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	23.952	1.008	862	24.960	1.056	24.920
Fisica	2.335	271	215	2.606	311	2.604
Ingegneria e Architettura	8.241	1382	541	9.623	716	9.481
Matematica e Geoscienze	2.080	245	138	2.325	138	1.963
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	5.289	302	290	5.591	408	5.824
Scienze della Vita	9.775	2.708	548	12.483	830	11.470
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	5.715	1.946	143	7.661	184	7.765
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	6.898	1.372	409	8.270	510	8.387
Scienze Politiche e Sociali	4.070	1.180	129	5.250	226	5.283
Studi Umanistici	7.559	2.924	189	10.483	252	8.965
Totale Ateneo	75.914	13.338	3.464	89.252	4.631	86.662

Tabella 2 - Copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2018/19 e 2017/18

3.a.2 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>), sarà 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”, ha lo scopo di facilitare la lettura e l’interpretazione dei risultati.

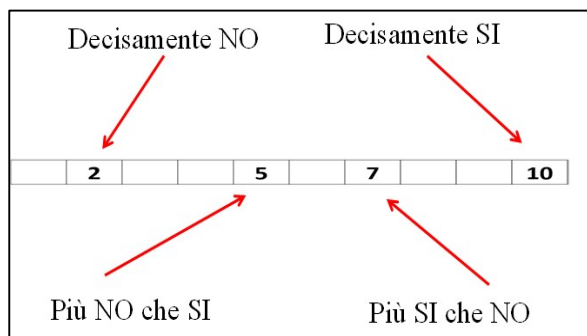


Figura 1 - Conversione delle categorie di risposta in punteggi in SIS-VALDIDAT

Complessivamente, a livello di Ateneo, il livello di soddisfazione media degli studenti nell’a.a.2018/19 è in linea con quello dell’anno accademico precedente. Nello specifico, il Presidio della Qualità, considera utile per l’analisi porre l’attenzione sui 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 (“È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?”) e sul loro confronto. La tabella 3 riporta i 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	8,2	7,9
Fisica	7,7	8,2	7,7
Ingegneria e Architettura	7,8	8,1	7,6
Matematica e Geoscienze	7,9	8,1	7,8
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,8	8,0	7,7
Scienze della Vita	8,0	8,1	7,8
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	8,0	8,2	7,9
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8,1	8,3	7,9
Scienze Politiche e Sociali	8,0	8,4	7,8
Studi Umanistici	8,4	8,5	8,2
Totale complessivo	8,1	8,2	7,8

Tabella 3 - Media Punteggi D7, D11 e D12 per Dipartimento



Rispetto alla soddisfazione complessiva (D12), le valutazioni si attestano su un livello mediamente alto. Pertanto, 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 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 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 minore o uguale a 5 (pari al 2,07% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a.2017/18 sono state riscontrate 52 unità di rilevazione con una soddisfazione minore o uguale a 5 (pari al 2,10% del totale delle unità rilevate);
- nell'a.a.2018/19 sono state riscontrate 76 unità di rilevazione con una soddisfazione minore o uguale a 5 (pari al 2,8% del totale delle unità rilevate).

Benché il dato sia estremamente contenuto e sostanzialmente stabile, tuttavia a tale dato deve corrispondere una attenta analisi delle criticità che emergono dalle risposte fornite dagli studenti. In proposito, il Presidio della Qualità rileva che nell'a.a.2018/19 la situazione per le 52 unità risultate "critiche" nell'a.a.2017/18 è stata la seguente:

- 27 unità di rilevazione non sono state riproposte nel 2018/19 o sono state assegnate ad un docente diverso;
- 8 sono state riproposte nel 2018/19 con lo stesso docente e valutate al di sopra del 7;
- 12 sono state riproposte nel 2018/19 con lo stesso docente e valutate tra il 5 e il 7;
- 5 sono state assegnate nel 2018/19 al medesimo docente conseguendo sempre un risultato inferiore o uguale a 5.

Ciò suggerisce che nella maggior parte dei casi le criticità sono state esaminate e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio, a livello di CdS e di CPDS.

Quando le tre valutazioni vengono messe a confronto, analogamente a quanto rilevato nell'a.a.2017/18, anche nell'a.a.2018/19 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 (D7) risulta maggiore della soddisfazione complessiva, esiti che confermano come il giudizio espresso nella domanda D12 sia sintesi di diversi fattori (Tabella 4).

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 nell'offerta didattica i punti di forza (punteggio interesse ≥ 7 e punteggio soddisfazione ≥ 7 , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposte "più sì che no") e i punti di attenzione da contestualizzare opportunamente (punteggio interesse < 7 e punteggio soddisfazione < 7).

I risultati ottenuti sono rappresentati nella tabella seguente che riporta la serie storica con il confronto tra la distribuzione tra quadranti relativa agli ultimi 4 anni accademici per i quali si è conclusa la rilevazione.



Anno Accademico	Ripartizione tra quadranti			
	1°quad. (interesse ≥ 7 / soddisfazione ≥ 7)	2°quad. (interesse < 7 / soddisfazione ≥ 7)	3°quad. (interesse < 7 / soddisfazione < 7)	4°quad. (interesse ≥ 7 / soddisfazione < 7)
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%
2017/18	79,1%	2,8%	5,2%	13,0%
2018/19	79,3%	3,1%	5,7%	11,9%

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, attestandosi su un dato medio stabile. Nel complesso la situazione sembrava più soddisfacente nell'a.a.2015/16 rispetto agli anni accademici successivi, tuttavia bisogna notare che negli ultimi due anni accademici vi è stato comunque un trend positivo rispetto all' a.a.2013/14 e l'a.a.2014/15 che ha portato, nel 2017/18, ad una leggera flessione della percentuale di studenti che dimostrano per la materia un interesse e una soddisfazione che si collocano in un'area in cui entrambi i punteggi sono al di sotto del 7.

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). A tal fine il PQ ha pubblicato sul proprio sito web (<https://web.units.it/presidio-qualita/distribuzione-insegnamenti-interesse-e-soddisfazione-studenti>) i grafici interattivi che permettono, anche con il confronto con l'a.a.2017/16, di visualizzare la distribuzione degli insegnamenti a livello di Ateneo e di singolo dipartimento.

Infine, attenzione è stata posta alla domanda D2 (carico didattico). Il Presidio della Qualità sottolinea come già 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'a.a.2018/19 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19

La rilevazione è stata svolta nel periodo agosto/settembre 2019 per tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2018/19 a corsi di primo e secondo livello, con l'obbligo di compilazione per poter accedere ai servizi online di Esse3 tramite evento di "post-login".

Grazie alle iniziative di pubblicizzazione concordate con il Consiglio degli Studenti e all'obbligo di compilazione, in una fase dell'anno accademico in cui gli studenti hanno interesse ad accedere all'area riservata di Esse3 in quanto vengono resi disponibili gli importi di pagamento delle tasse, la copertura della rilevazione è stata anche per l'a.a.2018/19 molto elevata, seppure in calo, attestandosi intorno al 79% degli iscritti, per un totale di 12.568 questionari (rispetto ai 13.438 raccolti nell'a.a.2017/18). Il calo della copertura può essere in parte imputato alla settimana di sospensione della compilazione nel mese di agosto per un problema tecnico del "modulo questionario" nell'applicativo Esse3 per il quale è stato necessario attendere l'intervento di risoluzione da parte di CINECA.

È importante ricordare 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 inizialmente nel 2015¹.

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 dicembre 2019.

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 2020);
- 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 (gennaio 2020);

Il Presidio della Qualità ha inserito una sintesi dei risultati nella presente relazione e nella successiva presentazione agli OO.AA (marzo 2020). 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 (maggio 2020).

3.b.1 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2018/19

I risultati della rilevazione mostrano in generale un livello di soddisfazione complessivamente positivo nell'a.a.2018/19 sia per l'esperienza complessiva, sia per l'organizzazione dei corsi di studio, le strutture e i servizi offerti, e, in generale, in leggero incremento rispetto all'a.a.2017/18.

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

¹ Nel 2015, infatti, la rilevazione relativa all'a.a.2013/14 era stata caratterizzata da:

- bassa attendibilità dei risultati derivante dalla poca rappresentatività del campione di rispondenti;
- bassa informatività sulle cause di eventuali criticità dei servizi dovute al fatto che la valutazione dei servizi non era articolata sui singoli aspetti alla base della soddisfazione e i riscontri di tipo qualitativo non erano suddivisi per singolo servizio ma raccolti in un unico campo).



concluso?”), nel secondo caso l’item è volto ad indagare la soddisfazione sull’insegnamento (“È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?”).

Riportiamo nella tabella 5 un prospetto che mette a confronto i punteggi medi risultanti dalle valutazioni degli studenti ed aggregati per Dipartimento.

Dipartimento	Soddisfazione complessiva sul CdS 2018/19	Soddisfazione media sugli Insegnamenti del CdS 2018/19
	(Schede AVA 2-4)	(Schede AVA 1-3)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	7,5	7,9
Fisica	7,3	7,7
Ingegneria e Architettura	6,9	7,6
Matematica e Geoscienze	7,6	7,8
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,5	7,7
Scienze della Vita	7,2	7,8
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7,0	7,9
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	7,3	7,9
Scienze Politiche e Sociali	7,4	7,8
Studi Umanistici	7,3	8,2
Totale Ateneo	7,3	7,8

Tabella 5 - Confronto tra soddisfazione complessiva per esperienza a.a.2018/19 e soddisfazione media per gli insegnamenti a.a.2018/19

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 confermando che le due rilevazioni siano complementari piuttosto che sovrapposte.

Ancora sulla soddisfazione complessiva di un CdS, il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno introdurre nel questionario 2 item di confronto, uno rispetto alla soddisfazione per l’anno accademico precedente per coloro che risultavano già iscritti all’Ateneo, l’altro rispetto alle aspettative iniziali, al fine di disporre di informazioni che permettessero di capire se gli studenti stanno percependo una situazione stabile o meno 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.2018/19 si attesta a quasi l’81% (con un range che va dal 75,1% del Dipartimento di Ingegneria e architettura all’86% del Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute). Nel confronto con l’anno accademico precedente, a fronte di un 42,4% di studenti tra quelli già iscritti che si dichiara ugualmente soddisfatto, vi è un ulteriore 38% che dichiara di essere più soddisfatto (con punte del 44,7% nel Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute).

Il 78,4% degli intervistati dichiara inoltre che l’esperienza presso l’Università di Trieste è stata in linea (64,4%) o al di sopra (13,9%) 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
2018/19	4,5%	14,6%	54,6%	26,4%	81,0%
2017/18	5,1%	15,6%	54,6%	24,6%	79,3%
2016/17	5,0%	16,7%	54,1%	24,2%	78,3%
2015/16	5,3%	17,9%	53,1%	23,7%	76,8%

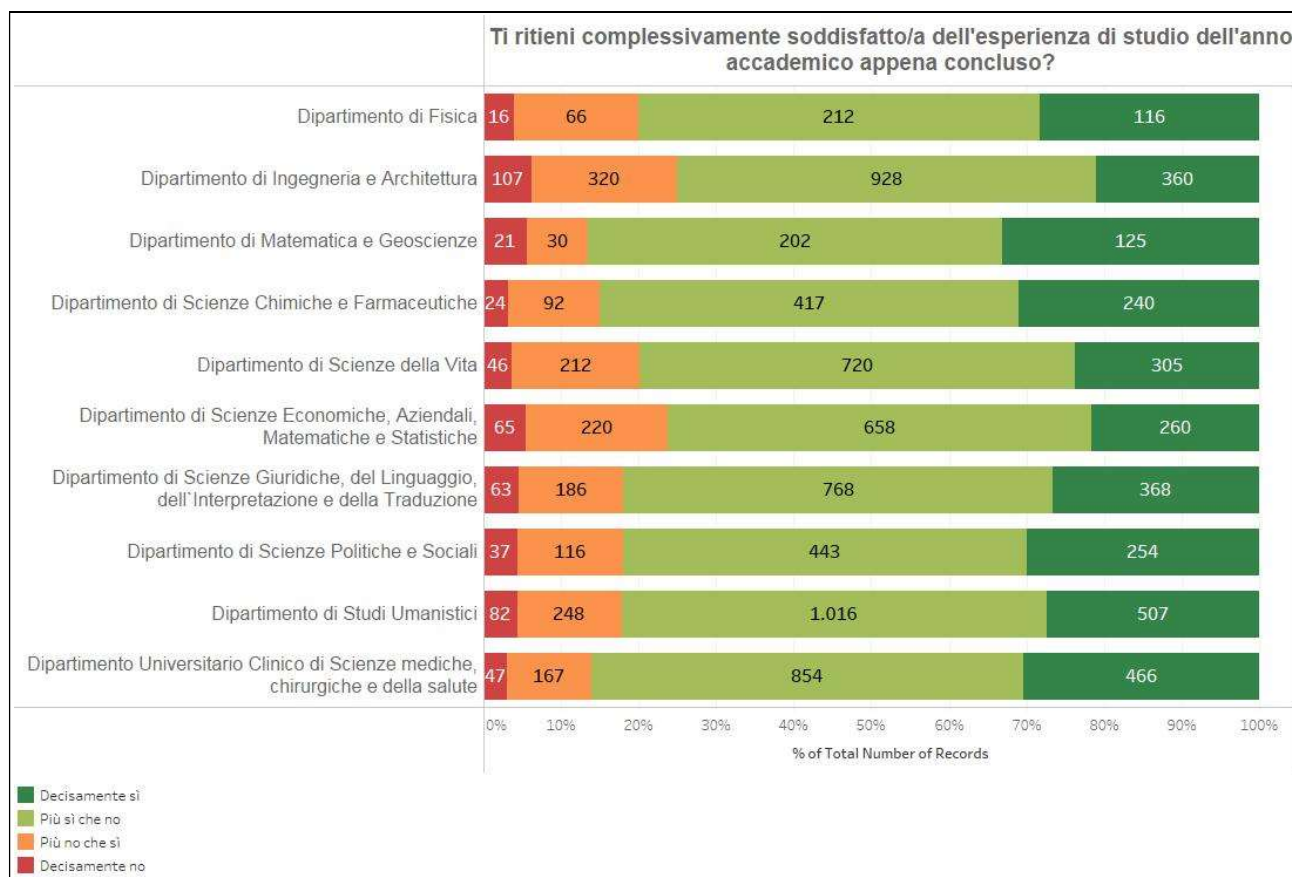


Figura 2 - Soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio a.a.2018/19



Rispetto all'ANNO ACCADEMICO PRECEDENTE ti ritieni:	Meno soddisfatto	Ugualmente soddisfatto	Più soddisfatto	% Soddisfatti
2018/19	19,6%	42,4%	38,0%	80,4%
2017/18	19,3%	43,5%	37,2%	80,7%
2016/17	19,4%	43,3%	37,4%	80,6%
2015/16	19,9%	43,2%	37,0%	80,1%

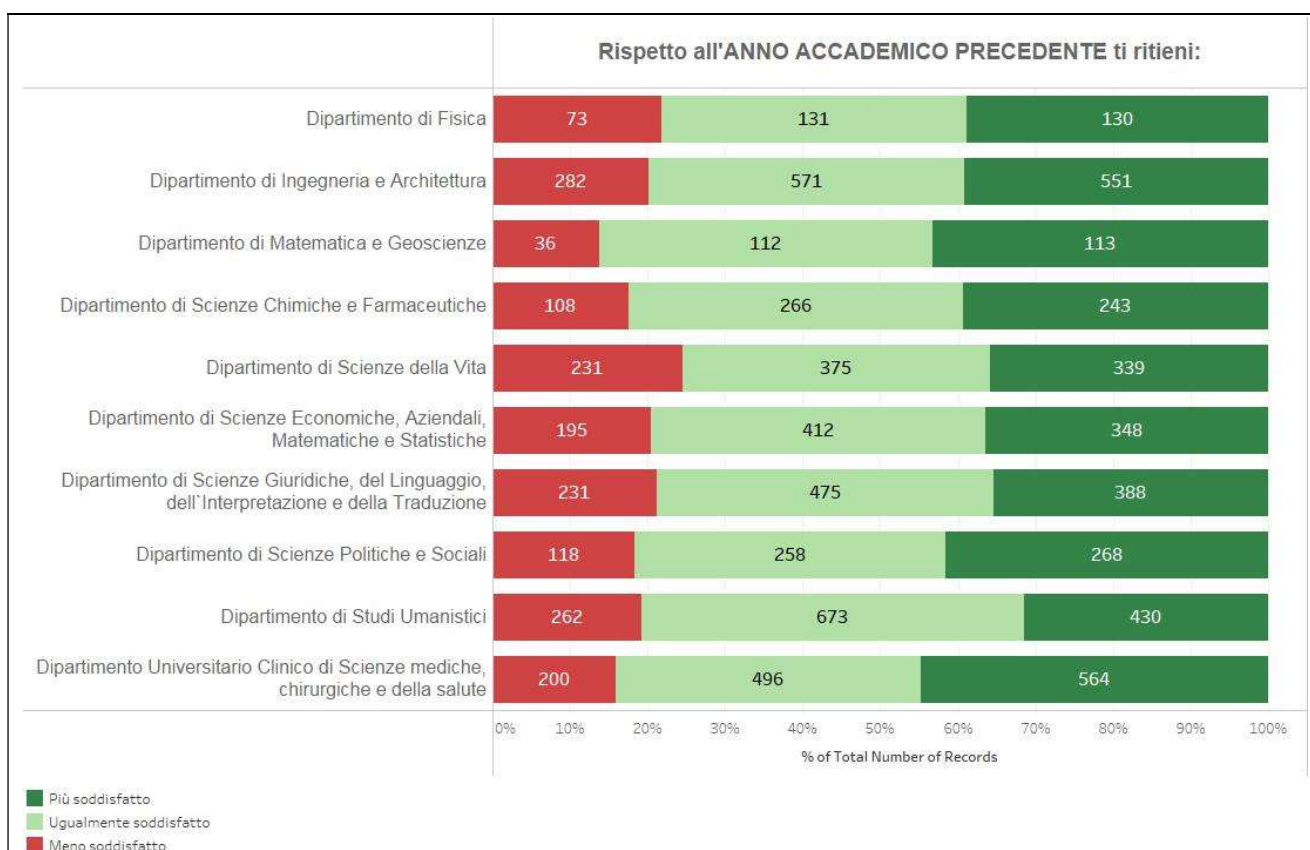


Figura 3 - Soddisfazione a.a.2018/19 rispetto all'anno precedente

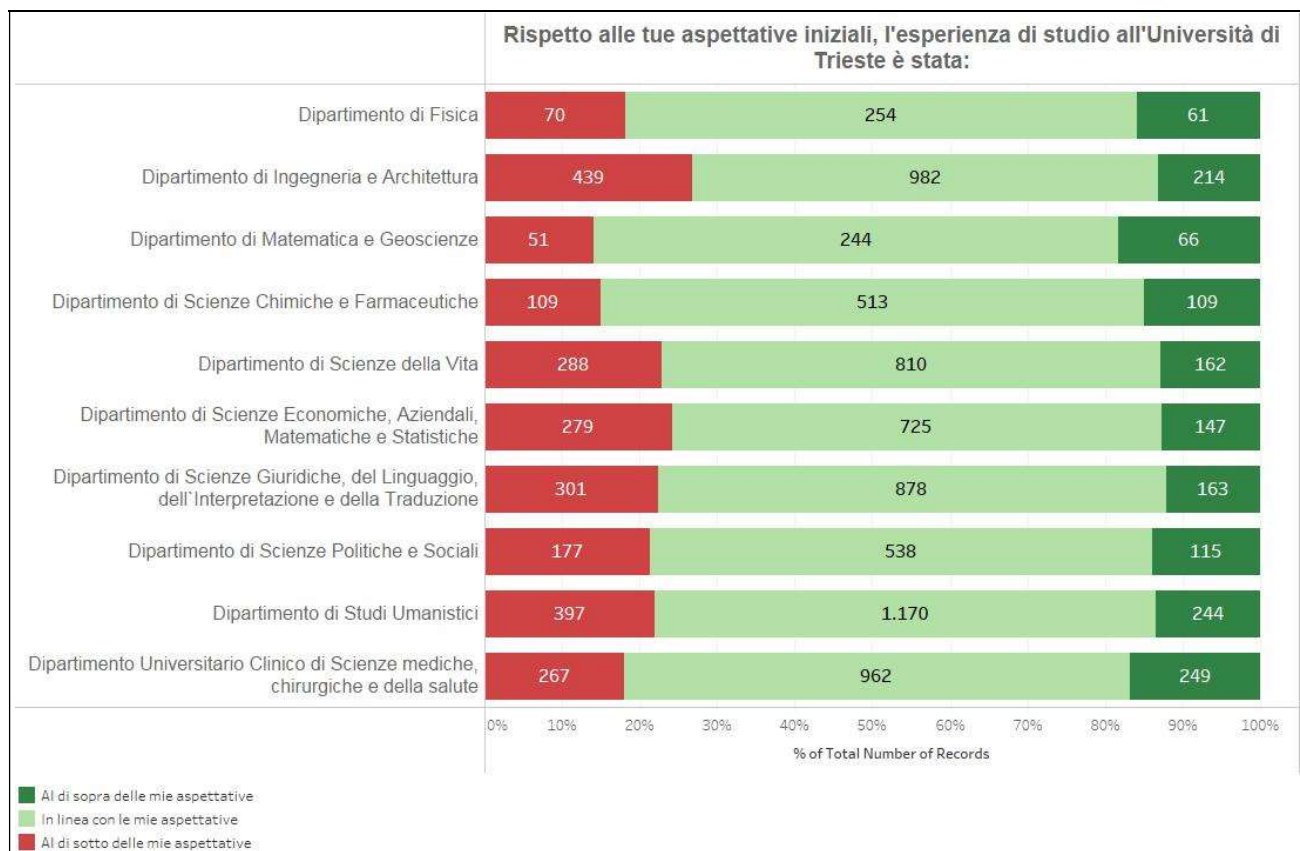


Figura 4 - Esperienza di studio e aspettative a.a.2018/19

Per quanto i risultati si possano considerare globalmente positivi, è comunque necessario analizzare con attenzione a livello di Dipartimento e di Corso di Studio le motivazioni che hanno portato circa un quinto degli studenti a dichiararsi insoddisfatti o a vedere in alcuni casi disattese le proprie aspettative iniziali e una volta comprese le cause porre in essere urgentemente delle azioni correttive.

Quanto alla soddisfazione sui singoli servizi offerti, i risultati sono stati restituiti ai responsabili dei servizi stessi (gennaio 2020). Dopo la restituzione, i risultati saranno resi disponibili sul sito web del Presidio della Qualità.

Nelle tabelle 6-8, 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 della soddisfazione per l'esperienza complessiva a livello di Dipartimento e il confronto con i risultati della rilevazione per l'a.a.2017/18 e 2016/17 sono esposti nell'allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2018/19.



Aule, laboratori e spazi per lo studio SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Dipartimento	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2016/17	% Soddisfatti 2016/17	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2017/18	% Soddisfatti 2017/18	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2018/19	% Soddisfatti 2018/19	
AULE DIDATTICHE	Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute	1.487	81,24%	1.462	84,75%	1.410	84,47%	→
	Fisica	374	88,50%	379	84,70%	345	87,83%	↑
	Ingegneria e Architettura	1.512	77,51%	1.481	76,91%	1.401	80,44%	↑
	Matematica e Geoscienze	235	93,62%	267	91,39%	316	91,14%	→
	Scienze Chimiche e Farmaceutiche	747	86,48%	722	86,43%	638	88,09%	↑
	Scienze della Vita	1.083	86,43%	1.109	88,82%	1.064	87,03%	↓
	Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	973	62,69%	1.010	70,99%	913	65,28%	↓
	Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	1.165	82,06%	1.142	83,01%	1.054	80,27%	↓
	Scienze Politiche e Sociali	782	87,72%	724	84,94%	657	84,17%	→
	Studi Umanistici	1.337	82,57%	1.274	85,48%	1.259	89,28%	↑
ATENEO	9.695	81,17%	9.570	82,77%	9.057	82,99%	→	

Tabella 6 - Soddisfazione per le aule didattiche a livello di Dipartimento: confronto a.a.2016/17, 2017/18, 2018/19

Aule, laboratori e spazi per lo studio SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Sede	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2016/17	% Soddisfatti 2016/17	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2017/18	% Soddisfatti 2017/18	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2018/19	% Soddisfatti 2018/19	
LABORATORI INFORMATICI	TRIESTE	3.718	84,80%	3.361	85,63%	2.996	86,52%	→
	GORIZIA	216	72,69%	171	81,87%	148	79,73%	↓
	PORTOGRUARO	27	88,89%	30	80,00%	17	94,12%	↑
LABORATORI TECNICO-SCIENTIFICI	TRIESTE	1.806	85,38%	1.675	89,19%	1.646	91,07%	↑
	GORIZIA	22	63,64%	14	57,14%	7	85,71%	↑
LABORATORI LINGUISTICI	TRIESTE	388	83,51%	371	85,71%	312	88,14%	↑
	GORIZIA	19	94,74%	28	78,57%	29	79,31%	→
	PORTOGRUARO	11	100,00%	11	63,64%	11	81,82%	↑
SALE DI LETTURA (interne alle biblioteche)	TRIESTE	4.175	83,26%	3.761	87,02%	3.402	87,07%	→
	GORIZIA	345	90,72%	292	94,86%	257	89,49%	↓
	PORDENONE	7	100,00%	7	71,43%	4	50,00%	↓
	PORTOGRUARO	104	90,38%	104	92,31%	103	92,23%	→
SPAZI DI STUDIO (diversi dalle aule ed esterni alle biblioteche)	TRIESTE	5.047	78,92%	4.898	81,87%	4.279	82,03%	→
	GORIZIA	308	87,01%	278	87,05%	241	84,23%	↓
	PORDENONE	10	90,00%	11	63,64%	8	75,00%	↑
	PORTOGRUARO	294	84,01%	205	85,37%	188	88,30%	↑

Tabella 7 - Soddisfazione per altre strutture a livello di Sede: confronto a.a.2016/17, 2017/18, 2018/19

SERVIZI CENTRALI DI ATENEO SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2016/17	% Soddisfatti 2016/17	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2017/18	% Soddisfatti 2017/18	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2018/19	% Soddisfatti 2018/19
Servizi di Sportello SEGRETERIE STUDENTI	5.996	66,18%	4.940	69,41%	4.133	71,06%
Servizi di Backoffice SEGRETERIE STUDENTI	2.623	69,54%	2.475	72,24%	2.194	74,11%
Servizio Mobilità internazionale di Ateneo	1.156	67,56%	1.171	68,92%	1.109	75,65%
Servizio Orientamento (solo per studenti iscritti al I anno)	2.781	81,91%	2.233	84,15%	2.232	86,29%
Sito web di Ateneo	8.185	70,91%	7.182	74,53%	6.743	76,66%
Pagina Facebook dell'Ateneo	687	84,72%	5.088	68,67%	4.493	71,47%
ACCESSO WIFI	9.101	62,28%	11.179	67,56%	10.505	72,79%
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO LIBERO	7.879	75,16%	7.071	78,55%	6.556	81,89%
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO CON CREDENZIALI (iscrizione esami, gestione carriere...)	11.876	83,33%	12.248	86,84%	11.593	88,29%
Servizio di Posta elettronica	10.510	78,57%	10.601	83,99%	10.041	84,16%
Piattaforme MOODLE	8.868	79,58%	8.664	83,40%	8.335	86,69%
Biblioteche	10.102	86,68%	9.475	89,23%	8.556	90,46%

Tabella 8 - Soddisfazione complessiva per i servizi di Ateneo: confronto a.a.2016/17, 2017/18, 2018/19

3.b.2 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19

Per quanto riguarda il questionario sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2018/19, reintrodotta la scorsa edizione del questionario su richiesta del Consiglio degli Studenti con il sostegno del Nucleo di Valutazione, il bilancio della seconda edizione è positivo (anche se in diminuzione per il problema di una sospensione di una settimana già evidenziata all'inizio di questo paragrafo): 51.454 questionari con una copertura dell'86% degli esami sostenuti nel periodo. Nella



tabella 9 per ciascun dipartimento è indicata la percentuale di soddisfazione per le modalità di svolgimento degli esami. Nuovamente, il Presidio richiama l'attenzione sulla percentuale (10.2 – 17.4) di studenti non soddisfatti e di come questo dato necessiti di particolare attenzione per comprendere se tale esito possa dipendere da un'incoerenza tra contenuti e modalità d'esame dichiarati in Syllabus vs verificati e utilizzati in sede d'esame.

I risultati di dettaglio relativi a ciascun insegnamento e i commenti espressi dagli studenti nelle risposte aperte sono stati restituiti ai Direttori di Dipartimento e alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti nel corso del mese di gennaio 2020.

Dipartimento	Soddisfazione modalità di svolgimento delle prove 2018/19
	(Schede AVA 2-4 B)
Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute	89,8%
Fisica	85,0%
Ingegneria e Architettura	84,8%
Matematica e Geoscienze	88,9%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	85,6%
Scienze della Vita	83,4%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	84,0%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell' Interpretazione e della Traduzione	84,8%
Scienze Politiche e Sociali	82,6%
Studi Umanistici	88,1%
Totale Ateneo	86,1%

Tabella 9 – Opinioni dei studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti a.a.2018/19 – Percentuali di soddisfatti (Decisamente sì/Più sì che no)



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.2018/19 per il sesto anno consecutivo, a partire da marzo 2019 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 2.782. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 775 questionari con un grado di copertura pari al 28%, dato in netta diminuzione rispetto a quanto riscontrato nell'a.a.2017/18 (40,5%).

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-201819>. Nell'allegato 3 "Dati Sintetici Rilevazioni 2018/19" 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, ovverosia: "conoscenze preliminari", "illustrazione delle modalità di esame", "soddisfazione complessiva".

A settembre 2019 i commenti espressi dai docenti nel campo a testo libero per l'a.a.2018/19 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 10 che segue 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%
2017/18	0,10%	2,20%	37,16%	60,54%
2018/19	0,52%	0,92%	38,69%	59,87%

Tabella 10 - Soddisfazione dei docenti per le attività didattiche a.a.2013/14 - 2018/19

3.c.1 Syllabus

Da alcuni anni, 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, utilizzando per l'analisi delle motivazioni anche gli spunti emersi dalla lettura dei commenti a testo libero.

Per quanto riguarda la compilazione del Syllabus, il Presidio della Qualità ha aggiornato anche nel mese di giugno 2019 le Linee Guida in modo da chiarire alcuni aspetti e superare alcune criticità emerse durante gli anni precedenti, relativamente alla compilazione e alla corretta visualizzazione



delle informazioni (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-37374>) e definendo in modo più chiaro le scadenze per l'implementazione del Syllabus a livello di Ateneo per l'a.a.2019/20. 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 oltre il 77% dei questionari è stato compilato da docenti di ruolo dell'Ateneo.

Per una consistente percentuale degli insegnamenti, il docente ha dichiarato nel questionario di aver inserito il programma dell'insegnamento nel Syllabus sia in italiano che in inglese. Solo una percentuale molto marginale di docenti dichiara di non aver inserito il Syllabus per l'insegnamento, in proposito è utile tenere presente che non sempre il docente inserisce le informazioni nel Syllabus direttamente, in quanto nel caso delle 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.2018/19 i singoli docenti sono stati autorizzati ad accedere all'applicativo U-GOV anticipatamente rispetto a quanto avveniva in precedenza.

Rispetto allo scorso anno, il PQ registra un miglioramento nella compilazione del Syllabus autodichiarata dai docenti nel questionario che può essere imputato all'attività di sensibilizzazione realizzata a più livelli (PQ, dipartimenti e CdS), supportata anche dalla diffusione negli ultimi anni accademici delle Linee Guida del PQ, sulla compilazione del Syllabus inviate a tutti i docenti e corredate di indicazioni operative ed esempi di buone pratiche.

È 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 rinnova la raccomandazione ai Coordinatori dei Corsi di Studio di verificare i contenuti dei Syllabus e sollecitare in caso i singoli docenti affinché vengano compilati 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.

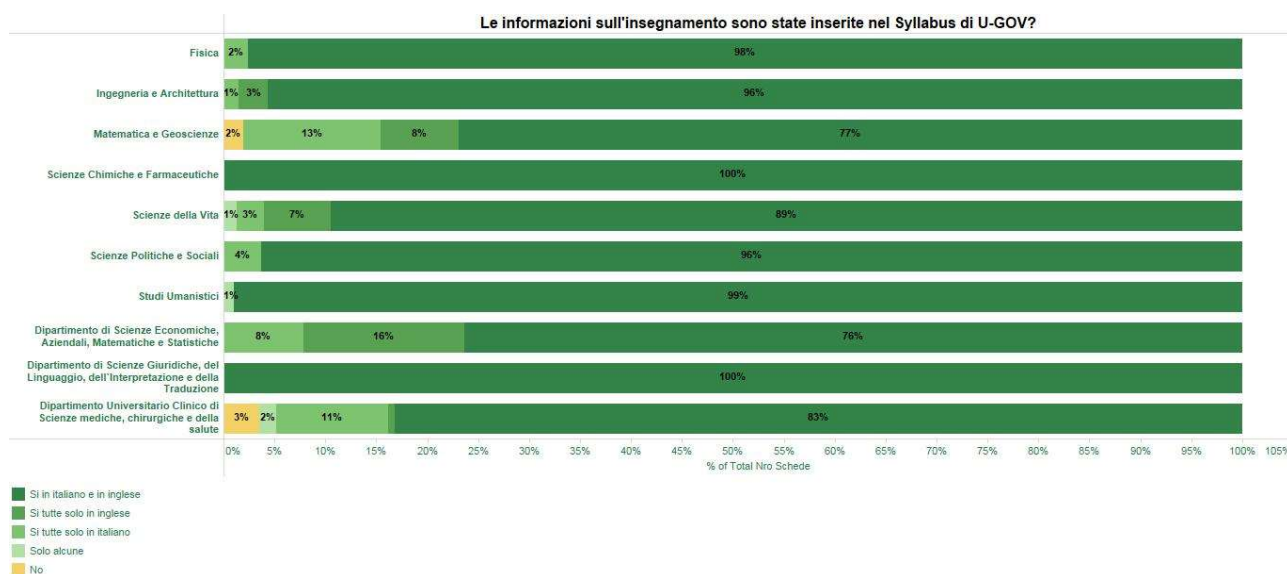


Figura 5 - Compilazione Syllabus - Questionario docenti a.a.2018/19



3.c.2 Moodle e altri strumenti interattivi

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.

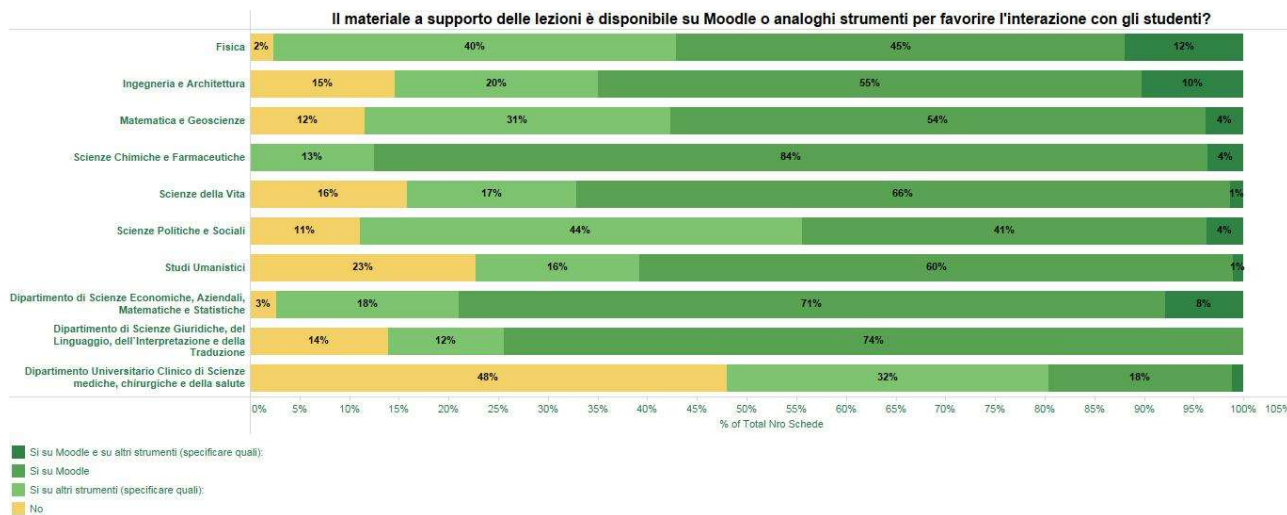


Figura 6 - Disponibilità del materiale didattico su Moodle o analoghi strumenti - Questionario docenti a.a.2018/19

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.

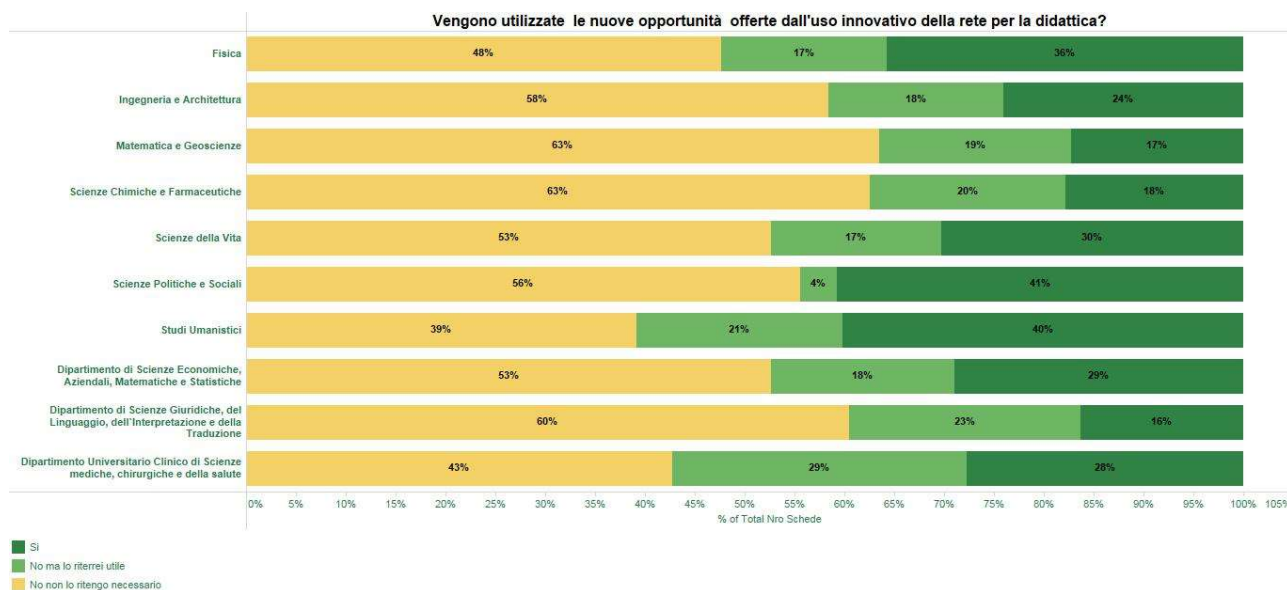


Figura 7 - Utilizzo nuove opportunità didattiche offerte dalla rete - Questionario docenti a.a.2018/19

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.

A questo proposito, il Presidio della Qualità in collaborazione con la Delegata del Rettore per le tematiche relative all'e-learning, Prof.ssa Gisella Paoletti, ha avviato nel febbraio 2019 un nuovo questionario rivolto a tutti i docenti dell'Ateneo sulla formazione continua del personale docente, sull'utilizzo delle nuove tecnologie e per la valutazione degli incontri organizzati nel 2018 e nel 2019 sulla didattica universitaria e sulla didattica on-line.

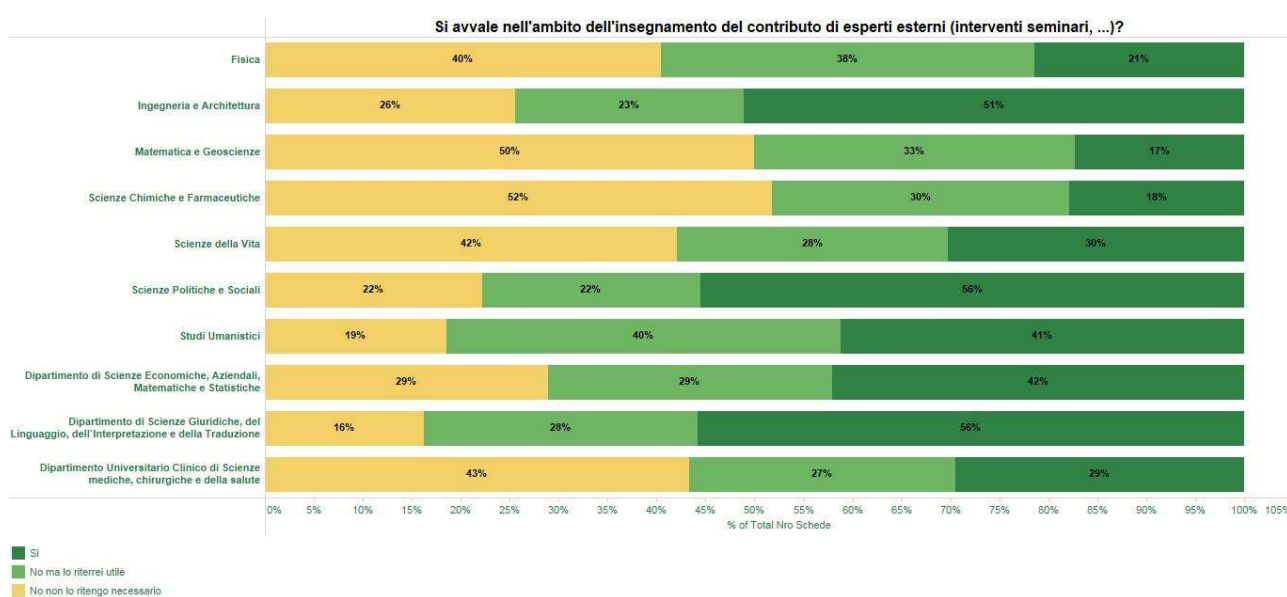


Figura 8 - Utilizzo esperti esterni - Questionario docenti a.a.2018/19

3.c.2 Coinvolgimento di esperti esterni

Quanto al contributo di esperti esterni, questo 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 nonché ad aspetti organizzativi. Se la finalità dell'insegnamento è quella di introdurre la materia agli studenti oppure l'attività didattica dispone di un numero di ore limitato rispetto ai contenuti del corso è chiaro che non ci sono le condizioni per un coinvolgimento di esperti esterni, ma i docenti dichiarano che viene suggerita agli studenti la partecipazione a seminari e interventi da parte di esperti esterni organizzati dal Dipartimento o da altri enti anche in orario extra-curricolare. Tuttavia, per altri insegnamenti il ricorso a seminari o interventi da parte di professionisti di settori specifici risulta non solo previsto, in quanto finalizzato 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. Una percentuale di docenti compresa tra il 16% e il 52% nei diversi dipartimenti dichiara di non aver previsto contributi esterni nell'anno accademico di riferimento pur ritenendoli utili. Anche in questo caso i motivi possono essere riconducibili ad aspetti organizzativi o alla breve durata del corso.

Per quanto riguarda l'analisi dei commenti a testo libero dei questionari docenti (commenti che, come meglio precisato nel capitolo 4, vengono inviati ai Direttori di Dipartimento per la presa in carico delle segnalazioni relative ad aspetti logistico-organizzativi), questa è demandata ai Direttori di



Dipartimento affinché possano individuare opportune soluzioni a livello Dipartimentale oppure segnalare le eventuali criticità agli specifici uffici dell'Ateneo.

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

L'indagine 2019 relativa al profilo dei laureati del 2018 ha riguardato 2.827 laureati su 2.977 che hanno conseguito il titolo nel 2018 presso l'Ateneo di Trieste.

A questo proposito è opportuno sottolineare che il tasso di compilazione si attesta al 95%, in aumento rispetto alla diminuzione verificatasi nel 2017 (88,5%) imputabile all'eliminazione temporanea, durante la sessione estiva dello stesso anno, dell'obbligo di consegna in segreteria della ricevuta di compilazione del Questionario AlmaLaurea per i laureati, pur mantenendo l'obbligo di compilazione del Questionario AlmaLaurea (obbligo istituito con la sessione di laurea del settembre 2005 che aveva comportato l'aumento del tasso di compilazione dal 38% di compilazioni per i laureati 2005 al 96,41% dei laureati 2016) in una fase di dematerializzazione del processo relativo alla presentazione della domanda di laurea. L'Ateneo è comunque intervenuto tempestivamente, appena emersa la drastica diminuzione del tasso di compilazione, ripristinando l'obbligo di consegna della ricevuta in segreteria a partire dalla sessione autunnale del 2017 e sollecitando i laureati in difetto alla compilazione del questionario.

Nella tabella 11 che segue è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento nel 2018 rispetto al 2017.

Dipartimento	Numero dei laureati 2017	Hanno compilato il questionario 2017	Tasso di compilazione 2017 (%)	Numero dei laureati 2018	Hanno compilato il questionario 2018	Tasso di compilazione 2018 (%)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	291	256	88	327	312	95,4
Fisica	90	80	88,9	113	109	96,5
Ingegneria e Architettura	469	419	89,3	414	388	93,7
Matematica e Geoscienze	64	56	87,5	67	63	94
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	143	132	92,3	185	180	97,3
Scienze della Vita	374	331	88,5	394	379	96,2
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	328	302	92,1	325	310	95,4
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	393	351	89,3	387	366	94,6
Scienze Politiche e Sociali	292	250	85,6	292	267	91,4
Studi Umanistici	450	384	85,3	473	453	95,8
Totale Ateneo	2.894	2.561	88,5	2.977	2.827	95

Tabella 11 - Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (AlmaLaurea 2019 – Laureati2018)



I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione Almalaurea più aggiornata (attualmente Almalaurea 2019 Laureati 2018) 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 2019 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 "È complessivamente soddisfatto del corso di studio?" hanno risposto "decisamente sì" e "più sì che no" (indicatore iC25)
- 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", indicatore iC18).

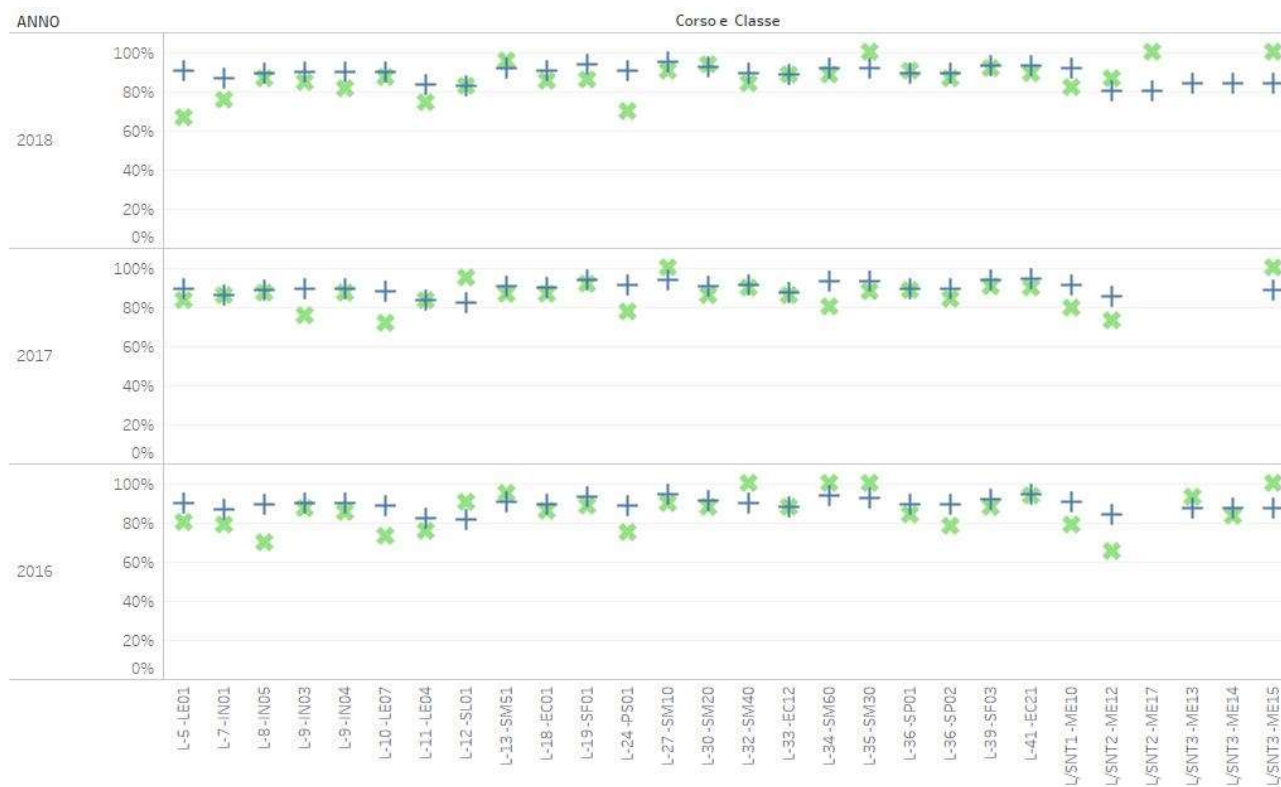
Nell'allegato 3 "Dati Sintetici Rilevazioni 2018/19" è presente il report completo della rilevazione Almalaurea 2019, relativo al Profilo Laureati 2018 dell'Ateneo, nonché alcune tabelle che confrontano la soddisfazione complessiva dei laureati dal 2011 al 2018 dell'Ateneo per raggruppamento disciplinare con il dato medio nazionale e dei principali atenei dell'area di riferimento.

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 (2015-2017) confrontandolo con il dato medio nazionale della classe (sono prese in considerazione le risposte di tutti i laureandi indipendentemente dal livello di frequenza).

Si può osservare che i livelli di soddisfazione, seppur con alcune eccezioni, si assestano oltre 80% nella maggior parte dei casi, con un trend che, dopo il 2016, pare stabilizzarsi oltre questa soglia.

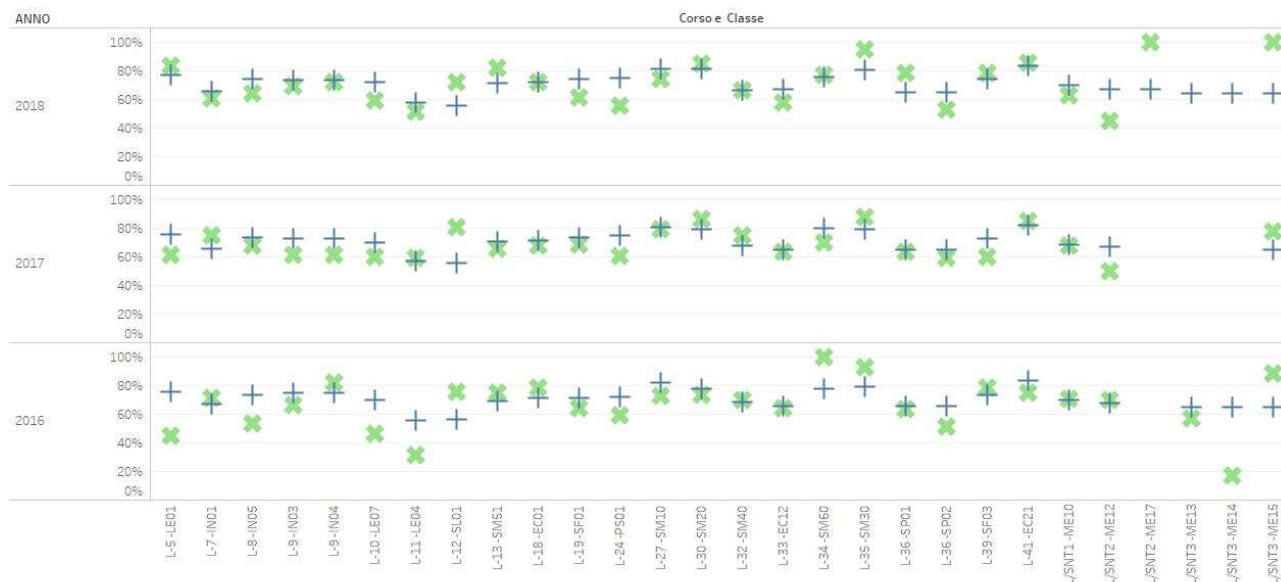
Le tabelle di confronto evidenziano comunque una flessione dei livelli di soddisfazione complessiva e in alcuni gruppi disciplinari le cui cause andrebbero indagate.

Come si può osservare dai grafici che seguono (figure 9 e 10), il decremento si evidenzia soprattutto per le lauree triennali dove sono 7 su 31 i corsi per i quali la soddisfazione complessiva (iC25) si colloca al di sopra della media nazionale.



Measure Names
■ Avg. INDICATORE_CDS
+ Avg. INDICATORE_CLASSE_NAZIONALE

Figura 9 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LT)



Measure Names
■ Avg. INDICATORE_CDS
+ Avg. INDICATORE_CLASSE_NAZIONALE

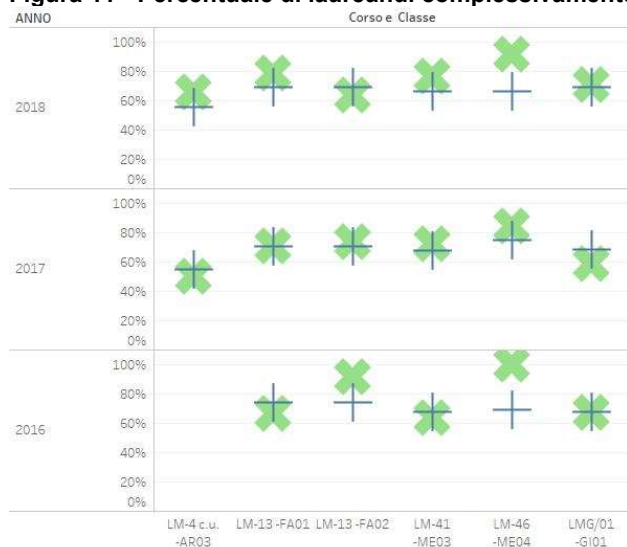
Figura 10 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LT)

Per le LMCU (figure 11 e 12) il livello di soddisfazione dei laureandi 2018 che si colloca per tutti i corsi ben al di sopra dell'88% e per tutti i corsi di studio e sempre al di sopra della media nazionale. Analoga situazione anche per la percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio, in 5 casi su 6 al di sopra della media nazionale.



Measure Names
■ Avg. INDICATORE CDS
■ Avg. INDICATORE_CLASSE_NAZIONALE

Figura 11 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LMCU)



Measure Names
■ Avg. INDICATORE CDS
■ Avg. INDICATORE_CLASSE_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 2018 si colloca anche in questo caso per gran parte dei corsi (ad eccezione di 3) al di sopra dell'80% e in 20 casi al di sopra della media nazionale. Per quanto riguarda il dato relativo alla percentuale di studenti che si iscriverebbero nuovamente al medesimo corso di studio in 15 casi si colloca al di sopra della media nazionale della classe.

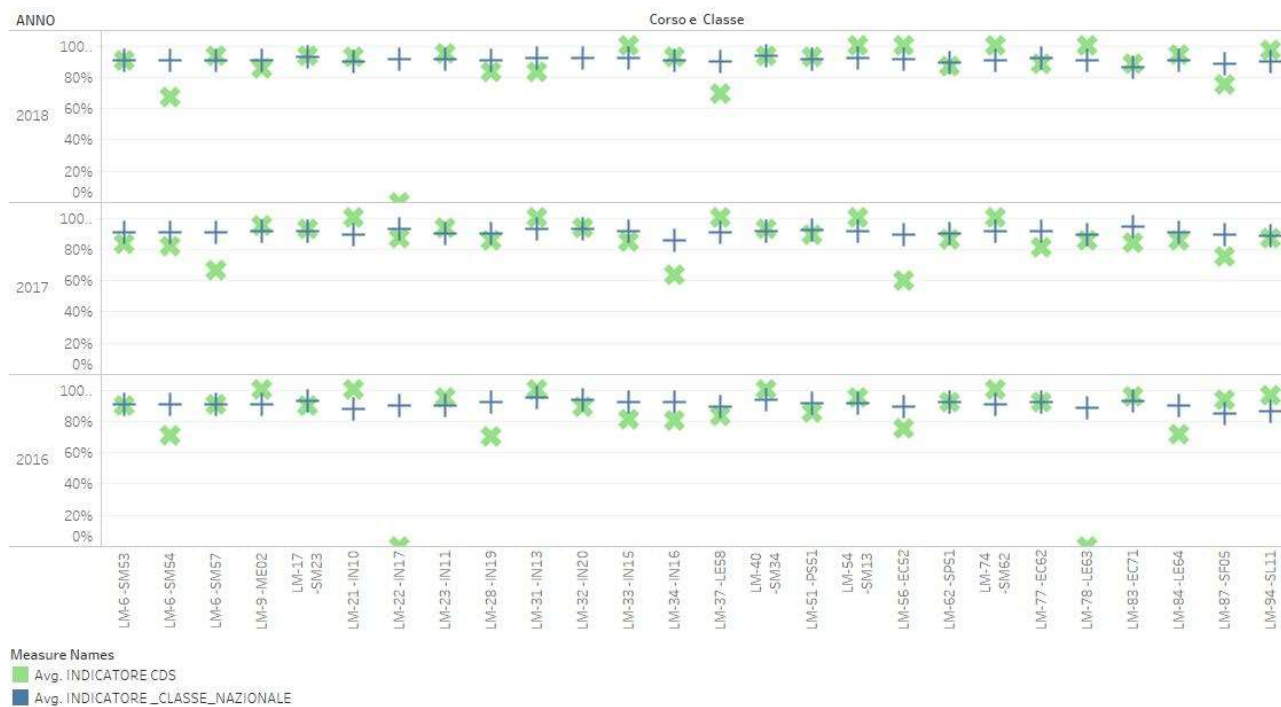


Figura 13 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LM)

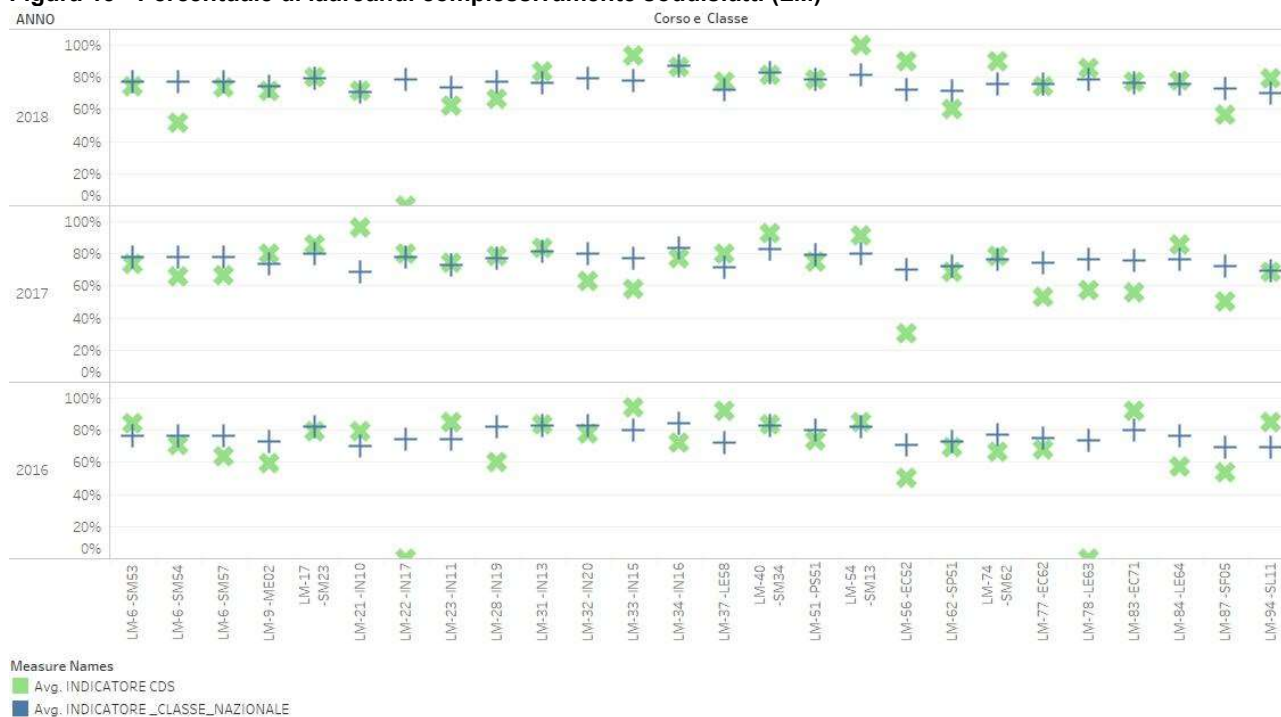


Figura 14 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LM)

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 monitora annualmente la compilazione dei quadri C3 delle SUA-CdS e raccomanda ai CdS di tenere conto degli esiti ai fini del miglioramento del progetto formativo.



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 portale SISVALDIDAT è stato recentemente oggetto di una completa revisione e rielaborazione, anche sulla base delle anticipazioni delle nuove Linee Guida ANVUR sulla Rilevazione delle Opinioni Studenti (ROS), per rendere più dinamica e fruibile la navigazione dei dati e per consentire la pubblicazione di un più ampio e articolato sistema di questionari.

L'Ateneo ha sottoscritto un nuovo contratto per il triennio 2019/20 - 2021/22, nell'ambito del quale è specificato che sarà possibile utilizzare il nuovo portale a partire dalla pubblicazione dei risultati 2019/20, mentre il precedente sarà disabilitato alla fine del 2021 e non sarà più possibile da quel momento caricare dati. Nel nuovo portale sono già stati implementati due anni accademici pregressi (2018/19 e 2017/18). L'ipotesi è di mantenere i dati in entrambi i portali fino al 2021/22 e organizzare degli incontri informativi per i docenti sull'utilizzo del nuovo portale nel corso del prossimo anno accademico, dato che il nuovo sistema, essendosi arricchito di funzionalità, potrebbe risultare più complesso da utilizzare. Nella Relazione 2019, il Nucleo di Valutazione ha dato indicazione di diffondere le valutazioni a partire da un minimo di 3 questionari compilati per ogni abbinamento tra corso di studio e insegnamento (al posto di 2), soglia indicata dal Garante per la protezione dei dati personali nelle Regole deontologiche per trattamenti a fini statistici o di ricerca scientifica. Il Presidio della Qualità ha ritenuto di accettare l'indicazione e di impostare il limite per la pubblicazione in SIS-VALDIDAT a 3 questionari.

☛ Per approfondire: il portale 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, Collaboratori e Delegati del Rettore incaricati di tematiche connessi con la Didattica e l'AQ, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica e AQ 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.



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 2019 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-37991>) 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 della 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 inoltrarle 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) 2019. 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 2018/19 in termini di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio sono già stati restituiti ai Dipartimenti e ai responsabili dei servizi di Ateneo, 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, e sono invece in fase di restituzione ai responsabili del contesto territoriale. Successivamente, come gli scorsi anni, 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.



☛ **Per approfondire: l'utilizzo dei risultati nel sistema AQ**

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.

Tale indicazione del PQ è stata poi ulteriormente superata a partire dall'a.a.2017/18 dalla nuova Politica di Ateneo in materia di diffusione dei risultati, che impone ai Coordinatori di intervenire a valle dei docenti proprio per "mettere in chiaro" massivamente i risultati del CdS.

Al fine di ribadire le finalità della rilevazione delle opinioni delle parti interessate nell'ambito del sistema di AQ dell'Ateneo, che sono principalmente quelle di orientare l'autovalutazione e il miglioramento continuo, il Presidio della Qualità ha organizzato in questi ultimi anni una serie di incontri con i diversi attori del processo.

In particolare, aveva incontrato 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 erano 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). Nel 2018 il PQ aveva condiviso con il Consiglio degli Studenti il testo del nuovo questionario sugli esami sostenuti la cui esigenza era emersa dal Consiglio stesso ed era stata portata all'attenzione del Nucleo di Valutazione dalla propria rappresentanza studentesca (21 giugno 2018).

Nell'ambito degli incontri informativi che il Presidio della Qualità aveva 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 prepararsi alla visita di Accreditamento 2018, il 22 giugno si era 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 i docenti, ai Gruppi AQ dei CdS, alle CPDS e ai Rappresentanti degli Studenti. Obiettivi dell'incontro erano stati 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 pubblicazione 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.



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

Il Presidio della Qualità propone per l'a.a.2019/20 l'adozione della medesima politica di diffusione dello scorso anno accademico.

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, Collaboratori e Delegati del Rettore incaricati di tematiche connesse con la Didattica e l'AQ, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica e AQ 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.
- I Coordinatori dei Corsi di Studio sono tenuti a rendere pubblici massivamente i risultati del proprio CdS, dopo che sia trascorso il termine, indicato dal Presidio della Qualità, entro il quale tutti i docenti dovranno aver esplicitato all'interno del sistema SIS-Valdidat la propria scelta, con particolare riferimento all'eventuale dissenso. I Direttori di Dipartimento sono tenuti a verificare che i Coordinatori procedano secondo quanto indicato e a darne opportuna comunicazione al Presidio della Qualità.
- 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.
- A ulteriore garanzia dell'anonimato degli studenti, già assicurato dal sistema di compilazione che non permette in alcun modo di risalire all'autore delle valutazioni, sono rese disponibili in SIS-



VALDIDAT soltanto le valutazioni a partire da un minimo di 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra corso di studio e insegnamento.

- 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 e svolgimento degli esami sostenuti

- 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;
- per il questionario sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a. è previsto l'invio dei risultati di dettaglio e dei commenti liberi ai Direttori di Dipartimento, ai Delegati Didattica e AQ di Dipartimento e ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti;
- 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.

Rilevazione online delle opinioni dei docenti

- 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;
- 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 prevista la pubblicazione nel portale SIS-VALDIDAT dei risultati a livello di singolo insegnamento per i soli item confrontabili con quelli del questionario rivolto agli studenti.

☞ Per approfondire: la politica di diffusione

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. Per quanto riguarda l'a.a.2017/18, il PQ ha ritenuto di proporre agli OOAA l'adozione della medesima politica anche per l'a.a.2017/18, con alcune integrazioni sui destinatari dei risultati. Gli OO.AA, superando quanto stabilito nelle politiche approvate per gli anni accademici precedenti, al fine favorire comunque la massima visibilità ai risultati (a partire da quelli relativi alla rilevazione dell'a.a.2017/18), hanno stabilito che:

- i Coordinatori dei Corsi di Studio rendano pubblici massivamente i risultati, dopo che sia trascorso il termine indicato dal Presidio della Qualità;

-entro tale termine tutti i docenti del Corso di Studio esplicitino all'interno del sistema SIS-VALDIDAT la propria scelta in merito alla pubblicazione dei risultati, con particolare riferimento all'eventuale dissenso;

- i Direttori di Dipartimento verifichino che i Coordinatori procedano secondo quanto previsto e diano opportuna comunicazione al Presidio della Qualità.



5. CRITICITÀ RISCONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE

A partire dall'a.a.2014/15 si è deciso di concludere la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti il 31 luglio. Tale decisione è stata preceduta da un'attenta valutazione, da parte del Presidio della Qualità, delle tempistiche osservate nella compilazione dei questionari da parte degli studenti.

Il progressivo aumento dei questionari compilati per l'a.a.2017/18 e per l'a.a.2018/19 testimonia che la chiusura anticipata non incide in modo sostanziale sulla capillarità della rilevazione, se supportata da un'adeguata attività di comunicazione. Dato che alcuni dipartimenti, in particolare dove è più frequente il ricorso a corsi annuali, avevano mostrato un calo nella raccolta dei questionari, 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, PROBLEMI APERTI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE FUTURE

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, è anche opportuno contestualizzare i punteggi ottenuti tenendo conto delle caratteristiche intrinseche del corso di insegnamento, quali la numerosità degli studenti o la tipologia** ("corso di base" vs "corso specialistico").

Quanto alla struttura del questionario e alle modalità di rilevazione, il Presidio della Qualità aveva ritenuto opportuno non intervenire per gli a.a.2017/18 e 2018/19 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 aveva dato avvio nel corso del 2017 alla completa revisione del sistema di questionari sul quale ha avviato una sperimentazione i cui esiti sono ancora in corso di valutazione e porteranno a una revisione dell'intero sistema di valutazione.

Già nell'ottobre 2017 l'ANVUR aveva presentato il progetto di revisione e integrazione delle Rilevazioni delle Opinioni degli Studenti (ROS) all'interno degli Atenei, nel corso di un incontro con i Presidi della Qualità. In seguito a tale presentazione l'U.s. Q.S.V. ha analizzato la proposta di revisione annotando le sue osservazioni sulla base dell'esperienza già maturata nell'ambito del sistema di rilevazioni avviato con il DM 47/2013 (vedi [Relazione del PQ sul processo di rilevazione delle opinioni sulla qualità della didattica e dei servizi di supporto 2016/17 – capitolo 6](#)).

Tra le principali novità previste del nuovo sistema si segnala il passaggio 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.

La proposta di revisione è stata sottoposta a sperimentazione in quattro Atenei da parte dell'ANVUR e, il 3 luglio 2019, è stato presentato a Roma (<https://www.anvur.it/evento/3-luglio-2019-presentazione-delle-nuove-linee-guida-per-la-rilevazione-delle-opinioni-degli-studenti/>) il nuovo documento contenente le [Linee guida per la Rilevazione delle Opinioni degli Studenti](#). L'incontro è stato preceduto, nella stessa giornata, da un incontro del COMPAQ, sempre sugli stessi temi, cui ha partecipato la prof.ssa Campisi, Presidente del PQ 2014/2019. La giornata prevedeva anche la discussione dei [risultati della Sperimentazione](#) condotta dall'ANVUR.

Alla partecipazione all'incontro è seguito un approfondimento delle slides presentate e delle Linee Guida. L'Ufficio Qualità, Statistica e Valutazione ha prodotto un documento di osservazioni, condiviso con il PQ, che è stato successivamente inoltrato all'ANVUR e al COMPAQ nel corso della raccolta dei feedback degli Atenei. Alla luce della bozza di Linee Guida, dei riscontri raccolti dagli Atenei e dei risultati della sperimentazione condotta, l'ANVUR ha annunciato che le Linee Guida definitive sono in fase di preparazione e nel contempo ha invitato gli atenei che lo ritenessero opportuno ad avviare una sperimentazione interna.

Quindi il processo di recepimento ed analisi delle nuove LG (ancora non definitive) da parte del nostro Ateneo si è svolto secondo la seguente cronologia:

- 03/07/19: partecipazione all'incontro ANVUR a Roma.
- 18/07/19, Riunione PQ: la prof.ssa Campisi ha comunicato, in seguito all'incontro a Roma del 3 luglio, la necessità di fornire a breve un riscontro sulle linee guida al CONPAQ che si sarebbe fatto portavoce presso l'ANVUR. In ogni caso è stata data facoltà agli Atenei di inviare le proprie osservazioni anche direttamente all'ANVUR entro il 10 settembre. L'U.s. Q.S.V. si è impegnato a predisporre un documento con le osservazioni tecniche da far girare al PQ per il successivo invio al CONPAQ.
- 01/08/19: la prof.ssa Campisi ha inviato al prof. Tronci (COMPAQ) le osservazioni in merito alle Linee Guida.
- 12/09/19, Riunione PQ: La dott.ssa Di Biase ha chiesto al PQ se intendesse esprimere ulteriori osservazioni alle Linee Guida ROS, oltre a quelle già inviate al CONPAQ, vista l'imminenza della scadenza per la comunicazione all'ANVUR (30 settembre). Il PQ non ha rilevato la necessità di esprimere ulteriori osservazioni e ha invitato l'U. s. Q.S.V ad inviare le osservazioni ad ANVUR.
- 17/09/19: invio all'ANVUR della versione definitiva del documento di osservazioni alle Linee Guida ROS.

Successivamente, nella riunione del PQ tenutasi il 24/10/19, in vista dell'avvio della rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche a.a. 2019/20, si è reso necessario stabilire con quale



procedura avviare la rilevazione. Il PQ, non essendoci ancora un'indicazione definitiva da parte dell'ANVUR, ha deciso di proseguire con le modalità già adottate negli anni precedenti e di procedere nel 2° semestre con la sperimentazione delle nuove modalità di rilevazione.

La sperimentazione si svolgerà nel 2° semestre dell'a.a. 2019/20, somministrando il questionario nella formulazione proposta da ANVUR in modalità online, parallelamente al questionario attualmente in adozione su un campione di corsi di studio, scelti, tra quelli offerti dall'Ateneo, con i seguenti criteri:

- 1 CdS per tipo Corso (1 triennale, 1 magistrale, 1 CU),
- 1 CdS per ciascuna area ERC.

La scelta dei CdS su cui effettuare la sperimentazione dovrà tener conto, al fine di assicurarne la buona riuscita, della possibilità di ottenere la massima collaborazione da parte degli studenti e la disponibilità del Coordinatore del CdS.

Si ipotizza di proporre la scheda 1 (vedi linee guida) per ciascun AD/UD/docente, in coerenza con la procedura già in uso. Ciò consentirebbe di effettuare il confronto con la rilevazione "ufficiale" condotta nell'a.a. 2019/20 su tutti gli insegnamenti dell'Ateneo con le usuali modalità. Le schede verrebbero proposte agli studenti con il consiglio di compilare prima il questionario "ufficiale" e solo successivamente quello sperimentale. Il periodo di rilevazione sperimentale sarà lo stesso previsto nella rilevazione istituzionale per gli insegnamenti del 2° semestre.

Pertanto l'avvio della rilevazione sperimentale sarà accompagnato da una comunicazione via mail a tutti gli studenti coinvolti ipotizzando inoltre con gli stessi un incontro del PQ (ad es. intervenendo durante una lezione) per sensibilizzarli alla partecipazione.

Alla chiusura della rilevazione verrà fatta l'analisi comparativa dei risultati tra rilevazione istituzionale e rilevazione sperimentale, con particolare attenzione agli effetti del cambio di formulazione degli item e di scala di valutazione sui livelli di soddisfazione, anche al fine di individuare eventuali criticità su cui intervenire con opportune azioni mirate in vista dell'entrata a regime del nuovo sistema.

Tra i problemi aperti lo scorso anno era stato indicato l'avvio del questionario di rilevazione dei corsi di Master, dato che l'art. 22 del Regolamento in materia di Master prevede la rilevazione della soddisfazione degli iscritti e l'invio dei risultati al Presidio della Qualità. In occasione della valutazione dei corsi di Master 2017/18, il Presidio della Qualità aveva richiesto al settore Servizi agli Studenti e alla Didattica di aderire alla rilevazione per i Master gestita da AlmaLaurea.

L'Ateneo, (OO.AA 14/12/2018, 19/12/2018) ha deliberato l'estensione del monitoraggio della valutazione dei corsi e degli esiti occupazionali AlmaLaurea anche al settore post-lauream e, in particolare, ai corsi Master, stabilendo di avviare l'obbligatorietà della compilazione del Questionario AlmaLaurea per i titoli Master, come già avviene per i corsi di laurea e per i dottorati di ricerca, a partire dai titoli conseguiti nel corso del 2019 dagli iscritti all'edizione master 2017/18.

Il PQ, in occasione della valutazione delle proposte di master per l'a.a 2020/21 (giugno 2020) verificherà la disponibilità dei risultati di queste prime rilevazioni e valuterà la possibilità di utilizzarli ai fini del miglioramento delle proposte.



APPENDICE - Legenda Acronimi

Acronimi dei Dipartimenti	
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

Altri Acronimi	
ANS	Anagrafe Nazionale Studenti
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione Qualità
AVA	Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento
CdA	Consiglio di Amministrazione
CdS	Corso di Studio
CPDS	Commissione Paritetica Docenti Studenti
CVR	Commissione per la Valutazione della Ricerca
DG	Direttore Generale
ERC	European Research Council
ESG	Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore
NuV	Nucleo di Valutazione
OO.AA	Organi Accademici
LS	Life Sciences
PE	Physical and Engineering



Altri Acronimi	
PQ	Presidio della Qualità
RA_CPDS	Relazione Annuale Commissione Paritetica Docenti Studenti
RCR	Rapporto di Riesame Ciclico
SA	Senato Accademico
SAQ	Sistema di Assicurazione della Qualità
SMA	Scheda di Monitoraggio Annuale
SSH	Socila Sciences and Humanities
SUA-CdS	Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio
SUA-RD	Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale
Us QSV	Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione



ALLEGATI

Allegato1 – Testo dei Questionari di Rilevazione 2018/19

- 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 e sugli esami sostenuti
- Student Evaluation Questionnaire – Overall academic experience and examinations
- 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 2018/19

- Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2018/19 (italiano e inglese)
- Informativa agli Studenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti (italiano e inglese)
- Istruzioni per gli Studenti compilazione Questionari Online e istruzioni per studenti Erasmus (italiano e inglese)
- Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2018/19
- Informativa ai Docenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti
- Comunicazione ai Docenti pubblicazione dei risultati della Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche a.a.2018/19 in SIS-VALDIDAT
- Politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati delle rilevazioni delle opinioni per l'a.a.2018/19
- Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva e gli esami sostenuti per l'a.a.2018/19
- Istruzioni e FAQ per la compilazione del questionario sull'esperienza complessiva a.a.2018/19
- Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche per l'a.a.2018/19
- Istruzioni per i Docenti compilazione Questionari Online Docenti

Allegato3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2018/19

- Rilevazione delle opinioni Studenti sulle Attività Didattiche a.a.2018/19: Punteggi medi per ciascun Item a livello di Corso di Studio
- Rilevazione delle opinioni Docenti sulle Attività Didattiche a.a.2018/19: risultati aggregati a livello di Ateneo
- Tabelle Confronto Soddisfazione Complessiva Almalaurea Profilo Laureati dal 2011 al 2018 Atenei Nord Est
- Profilo Almalaurea 2019 - Laureati 2018 UNITS disaggregato per gruppo disciplinare
- Rilevazione delle opinioni Studenti sull'Esperienza Complessiva: Confronto Percentuali di Soddisfazione a.a. 2015/16 - 2018/19 a livello di Dipartimento

Allegato4 - Grafici di dispersione