

**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.2019/20**



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, modificato coordinatore Commissione Didattica D.R. 930 del 16/12/2020) 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 e Supporto Strategico
Lisa Di Blas	Coordinatore Commissione Didattica	Composizione ristretta	PA	Dip. Scienze della Vita
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
Daniele Del Santo	Componente	Commissione Didattica	PO	Dip. Matematica e Geoscienze
Laura Paolino	Componente	Commissione Didattica	TA - D	Responsabile Servizio Offerta Formativa e Qualità della Didattica
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	Servizio Offerta Formativa e Qualità della 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 e Grant Office
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 terza missione
Francesca Tosoni	Componente	Commissione Terza Missione	TA - EP	Responsabile Ufficio Supporto alla 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](mailto:presidioqualita@units.it)

L'ufficio di supporto è l'Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico

e-mail: [valutazione@amm.units.it](mailto: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.2019/20 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2019/20.....	6
2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti .....	8
2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea) .....	9
2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio .....	10
3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI .....	10
3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche .....	10
3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2019/20 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2019/20.....	17
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti .....	26
3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea) .....	26
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio .....	30
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI .....	31
4.a. Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni .....	34
5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE .....	36
6. CONCLUSIONI, PROBLEMI APERTI E MODALITA' DI RILEVAZIONE FUTURE .....	36
APPENDICE - Legenda Acronimi.....	39
ALLEGATI .....	41



## 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.2019/20, 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 30/4/2021.

### 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 e Supporto Strategico – Servizio Offerta Formativa e Qualità della Didattica (U.s. QSS – Servizio OFF-QD) 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 cinque edizioni dal 2015/06. 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, svolta in modalità online a partire dall'a.a.2013/14 per ogni insegnamento è stata sospesa per il 2019/20 e sostituita da una nuova rilevazione delle opinioni docenti sullo svolgimento della didattica e sui servizi offerti dall'Ateneo.
- 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.2019/20 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.2019/20 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.2019/20, 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 21 novembre 2019 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'U.s. QSS – Servizio OFF-QD 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 2020.

Con l'emergenza sanitaria COVID19, la didattica dell'Ateneo del secondo semestre del 2019/20 si è svolta interamente on-line. L'Ateneo ha utilizzato la piattaforma TEAMS a cui sono stati abilitati tutti gli studenti e l'offerta didattica era accessibile tramite catalogo degli insegnamenti online.



Il Presidio della Qualità ha quindi stabilito di posticipare l'avvio della rilevazione delle opinioni degli studenti del secondo semestre all'inizio del mese di maggio e, contestualmente, di modificare il questionario aggiungendo una sezione dedicata alla Didattica a Distanza (DAD) di ciascun insegnamento, con item relativi all'accessibilità e fruibilità della DAD (dispositivi e connessione a disposizione dello studente), alla soddisfazione per le diverse piattaforme e strumenti che potevano essere stati utilizzati dal docente oltre a TEAMS, alla gestione della DAD da parte del docente.

☛ **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 Suggestivi 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.2019/20 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2019/20**

Nel percorso di autovalutazione che l'Ateneo di Trieste ha intrapreso nell'intento di analizzare la propria capacità di rispondere alle esigenze dei diversi portatori di interesse, primi fra tutti gli studenti, elemento centrale è la rilevazione delle opinioni degli studenti sui diversi aspetti che determinano l'esperienza complessiva di studio (organizzazione del Corso di Studio, aule, laboratori e spazi per lo studio, servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti, servizi dell'ARDISS e altri servizi offerti dalla città).

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



Per l'a.a. 2019/20, la rilevazione è stata avviata il 12 agosto 2020 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2019/20, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 25 settembre 2020.

Il questionario adottato rappresenta un nuovo adattamento di quello utilizzato a partire dall'a.a. 2017/18 (risultato di lungo lavoro di condivisione con gli uffici responsabili dei servizi e il Consiglio degli Studenti, come emerge dalla relazione a.a.2015/16). L'integrazione del questionario per l'a.a. 2019/20 ha riguardato una sezione relativa all'emergenza COVID19 con item relativi allo svolgimento della Didattica a Distanza e alla soddisfazione per i servizi erogati a distanza e una nuova sezione relativa ai servizi sportivi con l'introduzione di alcuni quesiti proposti dal CUS su corsi e tornei, anche in modalità on-line. Si ricorda poi che, contestualmente al questionario sull'esperienza complessiva e i servizi di Ateneo, dal 2017/18 viene somministrato 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.2019/20***

Il questionario sull'esperienza complessiva (parte A, vedi allegato 1) sottopone agli studenti 7 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 (ARDISS e CUS);
- 7) emergenza COVID19;

per un totale di 25 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 211 item (nell'edizione precedente i servizi valutati erano 28 per un totale di 166 item).

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

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

Nel questionario sono presenti, inoltre, alcuni quesiti volti a definire il profilo dello studente intervistato: frequenza alle lezioni nell'anno accademico appena concluso, iscrizione in corso/fuori corso, sede didattica principale (singoli poli didattici di Trieste, Gorizia, Pordenone, Portogruaro, Udine per i corsi interateneo), tipologia di residenza (residente nella provincia della sede didattica, pendolare, fuori sede ma alloggiato nella sede). Nel questionario non sono stati invece inseriti quesiti sul corso di studio e l'anno di 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.2019/20**

All'interno della medesima pagina di Esse3 viene inoltre proposto allo studente, per ciascun esame sostenuto nell'a.a.2019/20, 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 quanto dichiarato nel 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 2019/20;
- compilazione in ambiente Servizi Online di Esse3, con obbligo di compilazione realizzato mediante l'applicazione del c.d. evento di "post-login" (opzione che vincola l'uso dei servizi online di ESSE3 all'avvenuta compilazione del questionario);
- somministrazione nel periodo agosto-settembre 2020, in modo da non sovrapporsi né alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (chiusa il 31/07/2020), né all'avvio del nuovo anno accademico.

### **2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti**

Negli scorsi anni il Presidio della Qualità aveva reso disponibile per tutti gli insegnamenti anche un questionario per raccogliere le opinioni dei docenti sull'organizzazione del corso di studio, sulle strutture didattiche e su alcuni servizi di supporto. Lo scopo del questionario era quello di disporre di tutti gli elementi di analisi utili per un confronto con le opinioni degli studenti sull'erogazione della didattica. Poiché nel caso dei docenti non era stato ritenuto opportuno renderla obbligatoria applicando l'evento di post-login per consentire l'utilizzo dei servizi on-line, nell'a.a. 2018/19 erano stati raccolti complessivamente soltanto 775 questionari con un grado di copertura pari 28%, dato in netta diminuzione rispetto a quanto riscontrato nell'a.a. 2017/18 (40,5%).

Per questo motivo, nella seduta del 4 marzo 2020 il Presidio Qualità aveva stabilito di sospendere la somministrazione di tale questionario in attesa di avviare una nuova rilevazione rivolta al personale docente finalizzata a rilevare, con un unico questionario da compilare una volta all'anno, la soddisfazione per come si è svolta l'attività didattica nell'anno accademico conclusosi con la sessione di esami autunnale e, in via sperimentale, per alcuni servizi offerti dall'Ateneo.

Il Presidio della Qualità, raccogliendo anche gli spunti emersi nell'incontro pubblico di Ateneo sulla valutazione della didattica realizzato su TEAMS il 18 novembre 2020, ha quindi predisposto un nuovo questionario con l'obiettivo di analizzare il livello di soddisfazione dei docenti e di raccogliere proposte di miglioramento con riferimento ai seguenti ambiti:

- esperienza didattica a.a.2019/20;
- didattica a distanza emergenza Covid-19 secondo semestre a.a.2019/20;
- strutture per la didattica delle lezioni in presenza primo semestre a.a.2019/20;
- servizi per la Didattica a.a.2019/20;
- servizi per l'Assicurazione della Qualità (AQ) di Ateneo 2020 (item differenziati in base all'incarico ricoperto – es: Coordinatore del Corso di Studio - CdS, Componente della Commissione Paritetica Docenti Studenti - CPDS, ...);
- servizi per la Ricerca e la Terza Missione 2020

Per tutti gli ambiti e elementi proposti, il questionario chiede di esprimere una valutazione con la medesima scala di risposta prevista dai questionari rivolti agli studenti (da Decisamente No a





Decisamente Sì) e prevede anche l'opzione "Preferisco non rispondere" oppure, nel caso di determinati servizi, "Non utilizzato".

Per quanto riguarda in particolare gli ambiti relativi alla didattica, per consentire di tener conto delle differenze che vi possono essere tra i diversi CdS, è possibile, per il singolo docente, esprimere una valutazione per ognuno dei CdS, in cui ha tenuto complessivamente tra tutti gli insegnamenti almeno 10 ore di didattica.

Il questionario è stato realizzato con l'applicativo *web form* di *Drupal* e la compilazione è stata resa disponibile online su base volontaria e in forma anonima dall'8 al 31 marzo 2021, previa autenticazione con le credenziali di Ateneo. L'autenticazione è stata richiesta per permettere la compilazione ai soli soggetti abilitati, ma il sistema non consente in alcun modo di risalire all'autore della compilazione in quanto le impostazioni prevedono che i dati di profilo del compilatore non vengano salvati dall'applicativo.

Trattandosi di una prima edizione sperimentale dalla rilevazione, si è ritenuto opportuno sottoporre il questionario ai soli docenti di ruolo dell'Ateneo in servizio all'8 marzo 2021 e di limitarla a un primo campione di servizi di Ateneo destinati al personale docente, scelti però in modo che fossero rappresentativi di diversi aspetti della vita accademica: Didattica, Ricerca, Assicurazione Qualità.

Coerentemente con quanto previsto dal sistema nazionale di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento dell'ANVUR, tale indagine è parte di un più ampio sistema di rilevazione delle opinioni delle parti interessate (studenti, docenti, laureati) e rappresenta, unitamente agli altri questionari adottati dall'Ateneo di Trieste, uno degli strumenti fondamentali di miglioramento nell'ottica di soddisfare le esigenze dei diversi portatori di interesse.

#### **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 poter essere agevolmente 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.

## 3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

#### 3.a.1 Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2019/20 è stata attivata la valutazione su 1.757 Attività Didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per un totale di 2.834 unità di rilevazione di cui 2.679 sono state valutate dagli studenti. Sono 155 (5,5%) le unità di rilevazione 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.

Come evidenzia la tabella 1, nel complesso sono stati raccolti 87.320 questionari di valutazione validi (vengono esclusi i questionari privi di compilazioni ovvero quelli in cui gli studenti sono usciti dalla compilazione dichiarando che l'unità didattica non è in realtà prevista dal proprio piano di studio o è stata frequentata e sostenuta all'estero), di cui 74.916 questionari relativi a studenti frequentanti e 12.404 questionari relativi a studenti non frequentanti.

Stando ai dati suddetti, in termini percentuali, la stima del rapporto tra questionari compilati e questionari attesi diminuisce leggermente rispetto all'a.a.2018/19 (68,7%) attestandosi al 68%, in linea comunque con un andamento che dimostra una sostanziale tenuta del tasso di copertura, negli ultimi anni, nonostante l'emergenza sanitaria Covid19 che ha comportato un avvio ritardato della rilevazione per il secondo semestre.

Anno accademico	2017/18	2018/19	2019/20
Frequentanti	73.885	75.914	74.916
Non frequentanti	12.777	13.338	12.404
<b>Questionari raccolti</b>	<b>86.662</b>	<b>89.252</b>	<b>87.320</b>
<b>Raccolti / Attesi</b>	<b>69,5%</b>	<b>68,7%</b>	<b>68%</b>
Studenti in corso	11.500	11.833	12.605

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'anno accademico precedente. 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. 2019/20	N. Questionari Compilati da Non Frequentanti a.a. 2019/20	N. Osservazioni a testo libero a.a. 2019/20	Totale complessivo questionari a.a. 2019/20	N. Osservazioni a testo libero a.a. 2018/19	Totale complessivo questionari a.a. 2018/19
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	23.233	1.077	1.100	24.310	862	24.960
Fisica	2.095	271	168	2366	215	2.606
Ingegneria e Architettura	7.871	1207	410	9078	541	9.623
Matematica e Geoscienze	2.044	284	133	2328	138	2.325
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	5.213	256	228	5469	290	5.591
Scienze della Vita	9.863	2.559	405	12.422	548	12.483
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	6.488	1.919	79	8.407	143	7.661
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	7.145	1.311	280	8.456	409	8.270
Scienze Politiche e Sociali	3.732	1.016	127	4.748	129	5.250
Studi Umanistici	7.232	2.504	158	9.736	189	10.483
<b>Totale Ateneo</b>	<b>74.916</b>	<b>12.404</b>	<b>3.088</b>	<b>87.320</b>	<b>3.464</b>	<b>89.252</b>

**Tabella 2 - Copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2019/20 e 2018/19**

### **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).

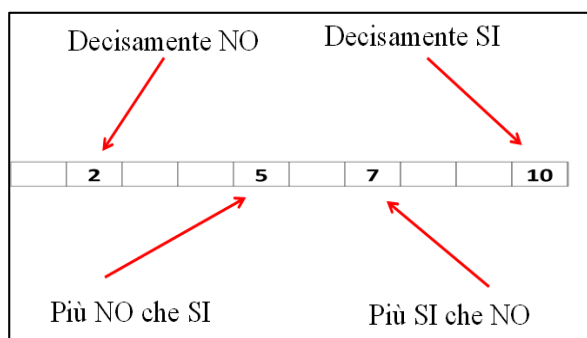
I Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento del proprio corso di studio e ai report di sintesi del proprio Corso di Studio.

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.

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	8,0	8,4	7,9
Ingegneria e Architettura	8,0	8,1	7,8
Matematica e Geoscienze	8,1	8,1	7,9
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,9	8,0	7,7
Scienze della Vita	8,0	7,9	7,8
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	8,2	8,1	7,9
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8,3	8,3	8,0
Scienze Politiche e Sociali	8,2	8,4	8,0
Studi Umanistici	8,5	8,5	8,2
<b>Totale complessivo</b>	<b>8,2</b>	<b>8,2</b>	<b>7,9</b>

**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);
- nell'a.a. 2019/20 sono state riscontrate 66 unità di rilevazione con una soddisfazione minore o uguale a 5 (pari al 2,5% 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.2019/20 la situazione per le 76 unità risultate "critiche" nell'a.a.2018/19 è stata la seguente:

- 34 unità di rilevazione non sono state riproposte nel 2019/20 o sono state assegnate ad un docente diverso;
- 22 sono state riproposte nel 2019/20 con lo stesso docente e valutate al di sopra del 7;
- 14 sono state riproposte nel 2019/20 con lo stesso docente e valutate tra il 5 e il 7;



- 6 sono state assegnate nel 2019/20 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.2018/19, anche nell'a.a.2019/20 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  $\geq 7$  e punteggio soddisfazione  $\geq 7$ , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposta "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 $\geq 7$ / soddisfazione $\geq 7$ )	2°quad. (interesse $< 7$ / soddisfazione $\geq 7$ )	3°quad. (interesse $< 7$ / soddisfazione $< 7$ )	4°quad. (interesse $\geq 7$ / 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%
2019/20	82,1%	2,8%	4,8%	10,4%

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.

Nell'a.a. 2019/20 si può notare un ulteriore incremento 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. Nel contempo la presenza di insegnamenti negli altri 3 quadranti continua a manifestare un trend decrescente.

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'anno accademico precedente, 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 l'ANVUR sta ancora lavorando (vedi capitolo 6).

### 3.a.3 Livelli di soddisfazione per la Didattica a Distanza (DAD) durante l'emergenza COVID-19

Per quanto riguarda i risultati relativi alla sezione sulla DAD per l'emergenza COVID-19, va innanzitutto precisato che, dei circa 43.000 questionari somministrati nel secondo semestre (vedi figura 2), solo in poco più di 13.000 casi sui 35.000 che avevano dichiarato di aver usufruito delle lezioni a distanza, lo studente ha deciso di aderire a questa parte della rilevazione.

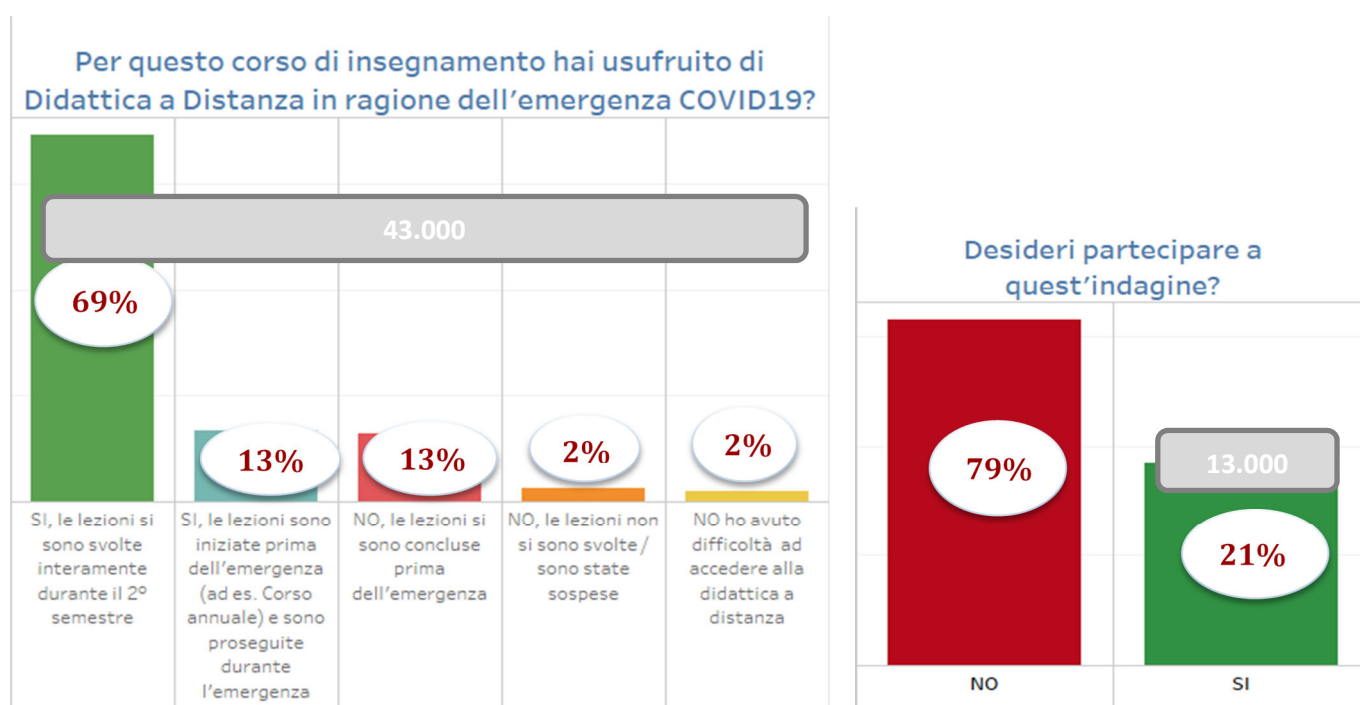


Figura 2 – Partecipazione rilevazione opinioni su DAD

Pur con i limiti dovuti alla dimensione del campione autoselezionato di rispondenti, si può osservare (vedi figura 3) come gli studenti che hanno partecipato all'indagine si dichiarino complessivamente soddisfatti della gestione della DAD da parte dei docenti (88% dei rispondenti ha risposto "Più sì che no" e "Decisamente sì"), sia con riferimento alla possibilità di interazione studenti-docente, sia con riferimento al materiale didattico che è stato opportunamente adeguato alle nuove modalità didattiche e tempestivamente messo a disposizione degli studenti. Come emerge dal confronto tra la soddisfazione complessiva per l'insegnamento (item D12) e la soddisfazione per la gestione della didattica in emergenza da parte del docente, gli insegnamenti si addensano nel quadrante in alto a destra che rappresenta situazioni con un buon grado di soddisfazione per entrambi gli aspetti. Naturalmente, come per l'analisi del rapporto tra interesse e soddisfazione, andranno esaminati in modo più approfondito i casi specifici che si collocano al di sotto del punteggio 5 e tra il 5 e il 7 per almeno uno dei due aspetti.

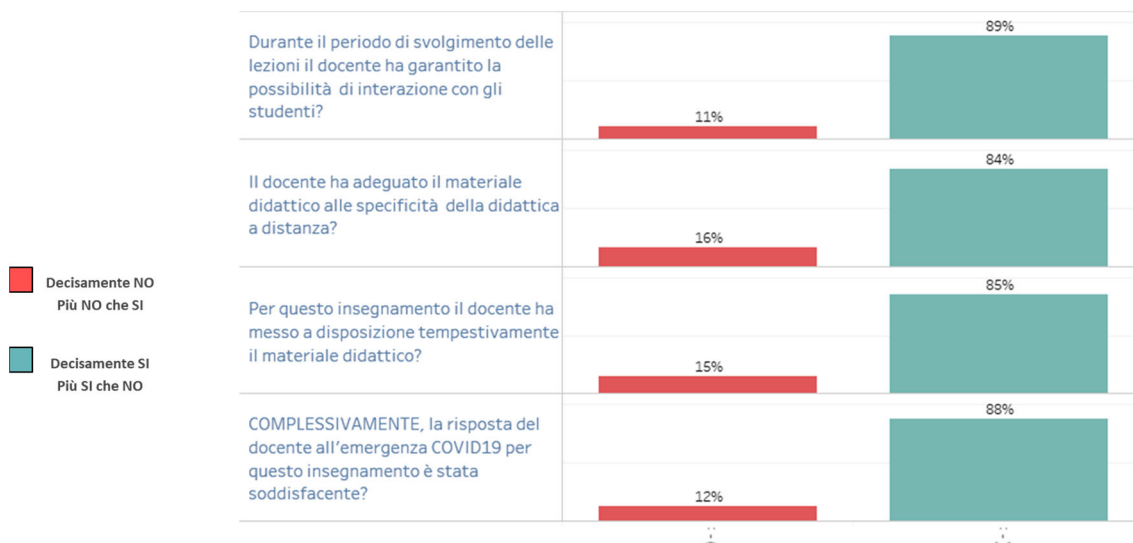


Figura 3 – Gestione DAD da parte del docente

### SODDISFAZIONE COMPLESSIVA E SODDISFAZIONE PER L'EMERGENZA COVID

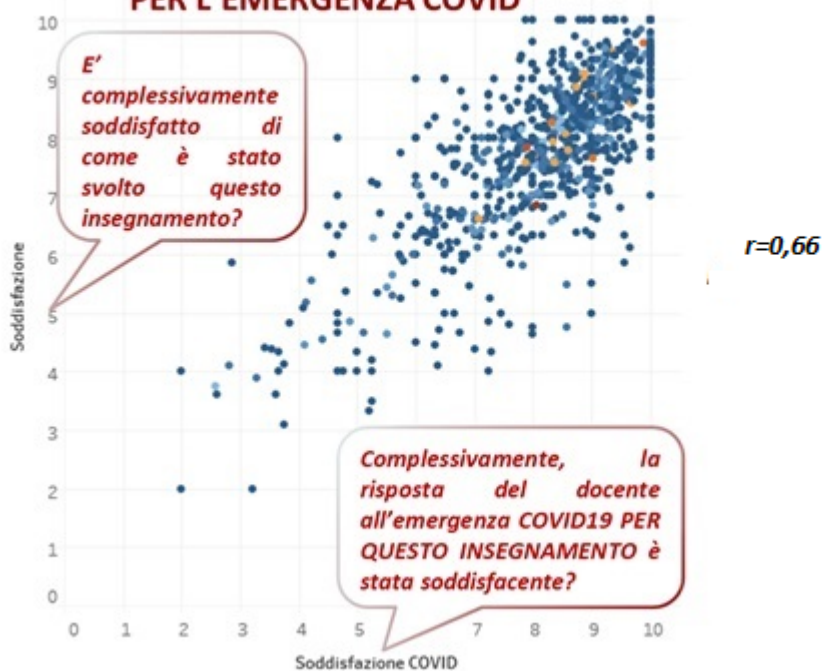
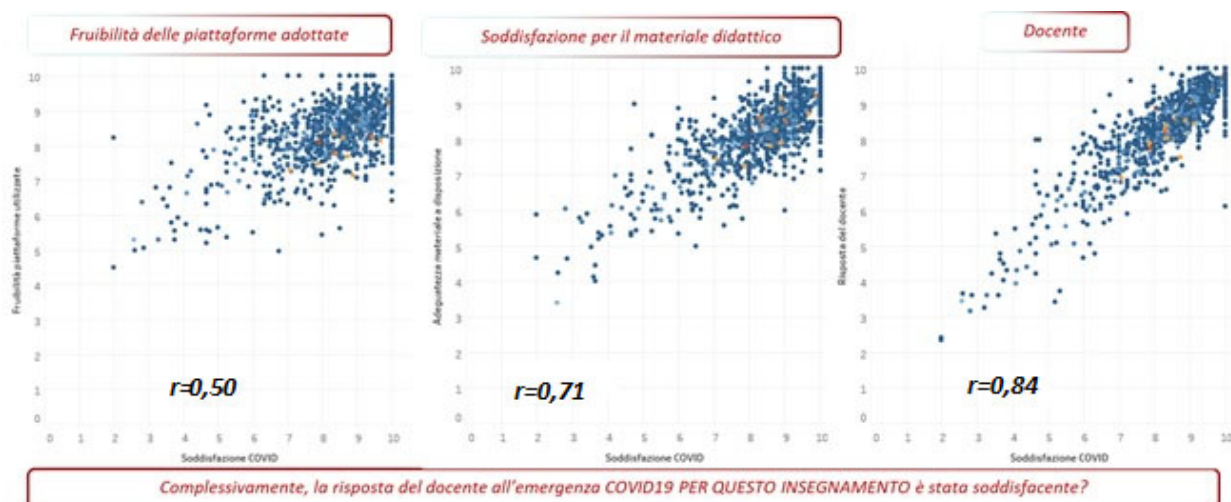


Figura 4 --Correlazione soddisfazione complessiva e soddisfazione gestione emergenza da parte del docente

Risulta infine utile evidenziare (vedi figura 5) la correlazione tra la soddisfazione per la gestione della didattica in emergenza da parte del docente e le sezioni del questionario che indagano aspetti specifici della didattica, e in particolare la fruibilità delle piattaforme adottate per la DAD, il materiale didattico e la risposta del docente.





**Figura 5 - Correlazione Soddisfazione gestione emergenza da parte del docente e altre sezioni del questionario**

Da quanto esposto, emerge quindi una situazione complessiva che mostra come l'Ateneo abbia saputo rispondere e reagire prontamente e con la dovuta attenzione alle esigenze degli studenti ad un momento di forte crisi generata dall'emergenza pandemica, pur permanendo elementi ancora migliorabili e singole situazioni da attenzionare.

### **3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2019/20 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2019/20**

La rilevazione è stata svolta nel periodo agosto/settembre 2020 per tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2019/20 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".

L'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico – Servizio Offerta Formativa e Qualità della Didattica, coerentemente con quanto stabilito dalla Politica per la diffusione dei risultati approvata annualmente dagli OO.AA su proposta del Presidio della Qualità, ha predisposto una reportistica sintetica differenziata della soddisfazione per ciascun servizio oggetto di analisi che ha inviato ai Responsabili dei servizi centrali di Ateneo, ai Direttori di dipartimento e ai Segretari Didattici, unitamente ai commenti liberi degli studenti, nel mese di febbraio 2021 per permettere a ciascun servizio di avviare il processo di autovalutazione.

Il Presidio della Qualità ha inserito una sintesi dei risultati nella presente relazione e ne renderà successivamente agli OO.AA (aprile 2021). 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 (giugno 2021).

#### **3.b.1 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2019/20**

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.2019/20 molto elevata, attestandosi a quasi l'84% degli iscritti, per un totale di 13.413 questionari.

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 2015<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> 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;



I risultati della rilevazione mostrano in generale un livello di soddisfazione complessivamente positivo nell'a.a.2019/20 sia per l'esperienza complessiva, sia per l'organizzazione dei corsi di studio, le strutture e i servizi offerti, anche se in generale, in flessione rispetto all'a.a.2018/19, per un prevedibile effetto delle conseguenze della gestione dell'emergenza COVID 19 nel secondo semestre. La gestione dell'emergenza è stata comunque globalmente apprezzata dagli studenti.

Potrebbe rivelarsi interessante, a questo punto, fare un breve parallelo tra la soddisfazione complessiva per il Corso di Studi espresso dagli studenti nel Questionario sulla Soddisfazione Complessiva sul Corso di Studi e sui Servizi e la soddisfazione complessiva media sugli insegnamenti espressa nel Questionario per la rilevazione delle Opinioni degli studenti sulle attività didattiche. Mentre nel primo caso viene chiesta l'opinione degli studenti su un insieme di aspetti ("Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso?"), nel secondo caso l'item è volto ad indagare la soddisfazione sull'insegnamento ("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 2019/20	Soddisfazione media sugli Insegnamenti del CdS 2019/20
	(Schede AVA 2-4)	(Schede AVA 1-3)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	7	7,9
Fisica	7,2	7,9
Ingegneria e Architettura	6,8	7,8
Matematica e Geoscienze	7	7,9
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7	7,7
Scienze della Vita	6,7	7,8
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	6,8	7,9
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	6,9	8,0
Scienze Politiche e Sociali	7,1	8,0
Studi Umanistici	7	8,2
<b>Totale Ateneo</b>	<b>6,9</b>	<b>7,9</b>

**Tabella 5 - Confronto tra soddisfazione complessiva per esperienza a.a.2019/20 e soddisfazione media per gli insegnamenti a.a.2019/20**

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, soprattutto in quest'anno accademico molto particolare in ragione dell'emergenza sanitaria, confermando comunque come 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

- *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).*



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 5-8), tutte le percentuali di soddisfazione per l'a.a.2019/20 sono in netta flessione dopo anni di crescita.

Non è possibile commentare questi risultati se non nel contesto dell'emergenza sanitaria determinatosi nell'anno accademico 2019/20. La percentuale di soddisfatti per l'esperienza complessiva scende al 73,8% da quasi l'81% del 2018/19 (con un *range* che va dal 79,5% del Dipartimento di Fisica al 70,75% di Scienze della Vita). Nel confronto con l'anno accademico precedente, a fronte di un 39,4% di studenti tra quelli già iscritti che si dichiara ugualmente soddisfatto, solo il 26,4% è più soddisfatto, mentre come ci si poteva aspettare il 34,3% (rispetto al 19,6% registrato nella precedente edizione del questionario) è meno soddisfatto

Conforta che comunque il 77,5% degli intervistati dichiara inoltre che l'esperienza presso l'Università di Trieste è stata in linea (65,3%) o al di sopra (12,3%) delle proprie aspettative. Si tratta del dato di soddisfazione che decresce meno rispetto allo scorso anno accademico (77,5 rispetto 78,4% nel totale), il che induce a pensare che il calo della soddisfazione sia imputabile più alla situazione generale dell'emergenza sanitaria e delle sue implicazioni sulla vita universitaria che a un problema dell'Ateneo.

Un altro risultato confortante emerge dal dato relativo alla soddisfazione degli studenti sulla gestione dell'emergenza COVID19 e della Didattica a distanza da parte dell'Ateneo (vedi figura 9).



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
2019/20	6,2%	20,0%	53,1%	20,8%	73,8%
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%

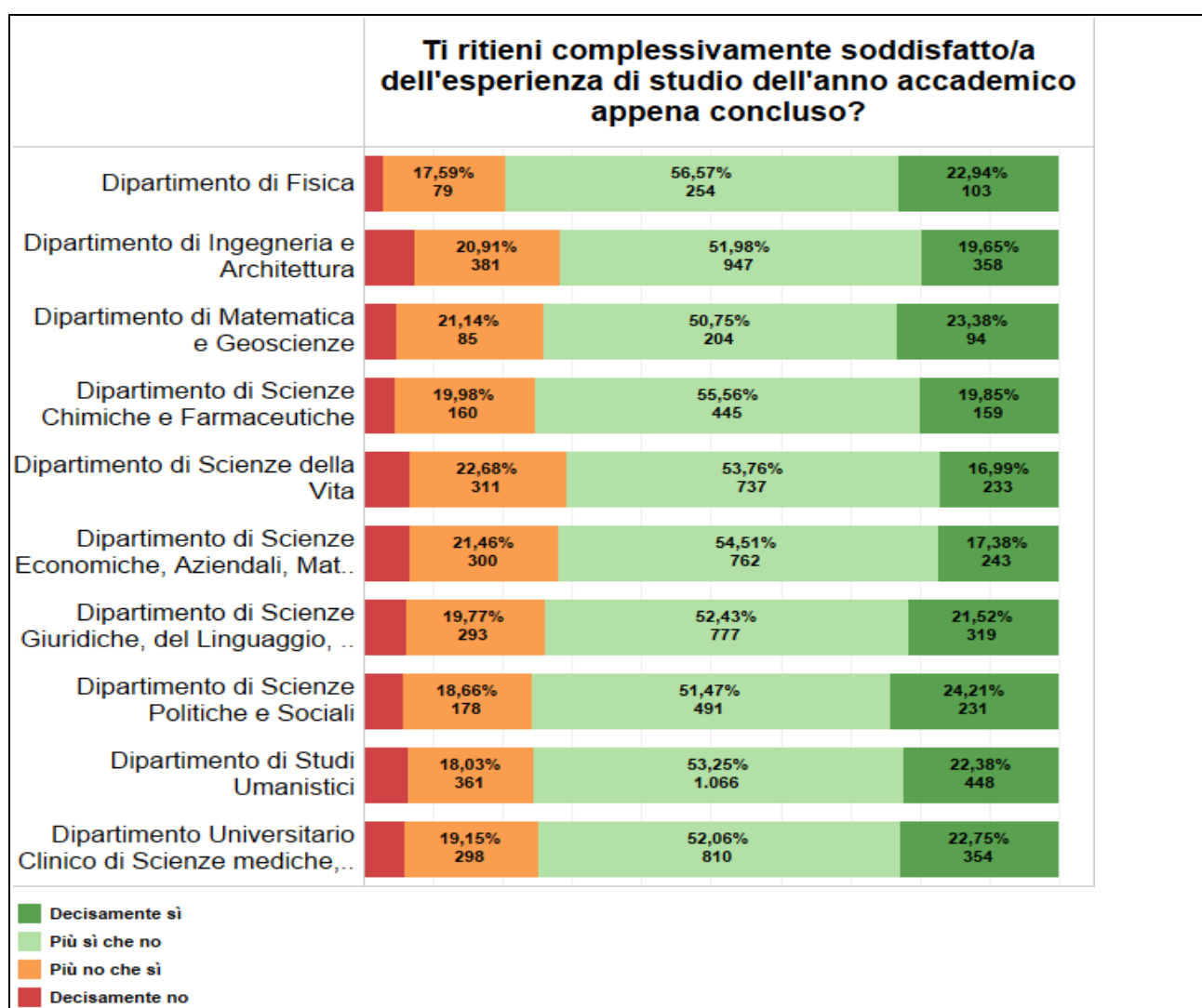


Figura 6 - Soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio a.a.2019/20



Rispetto all'ANNO ACCADEMICO PRECEDENTE ti ritieni:	Meno soddisfatto	Ugualmente soddisfatto	Più soddisfatto	% Soddisfatti
2019/20	34,3%	39,4%	26,4%	65,7%
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%

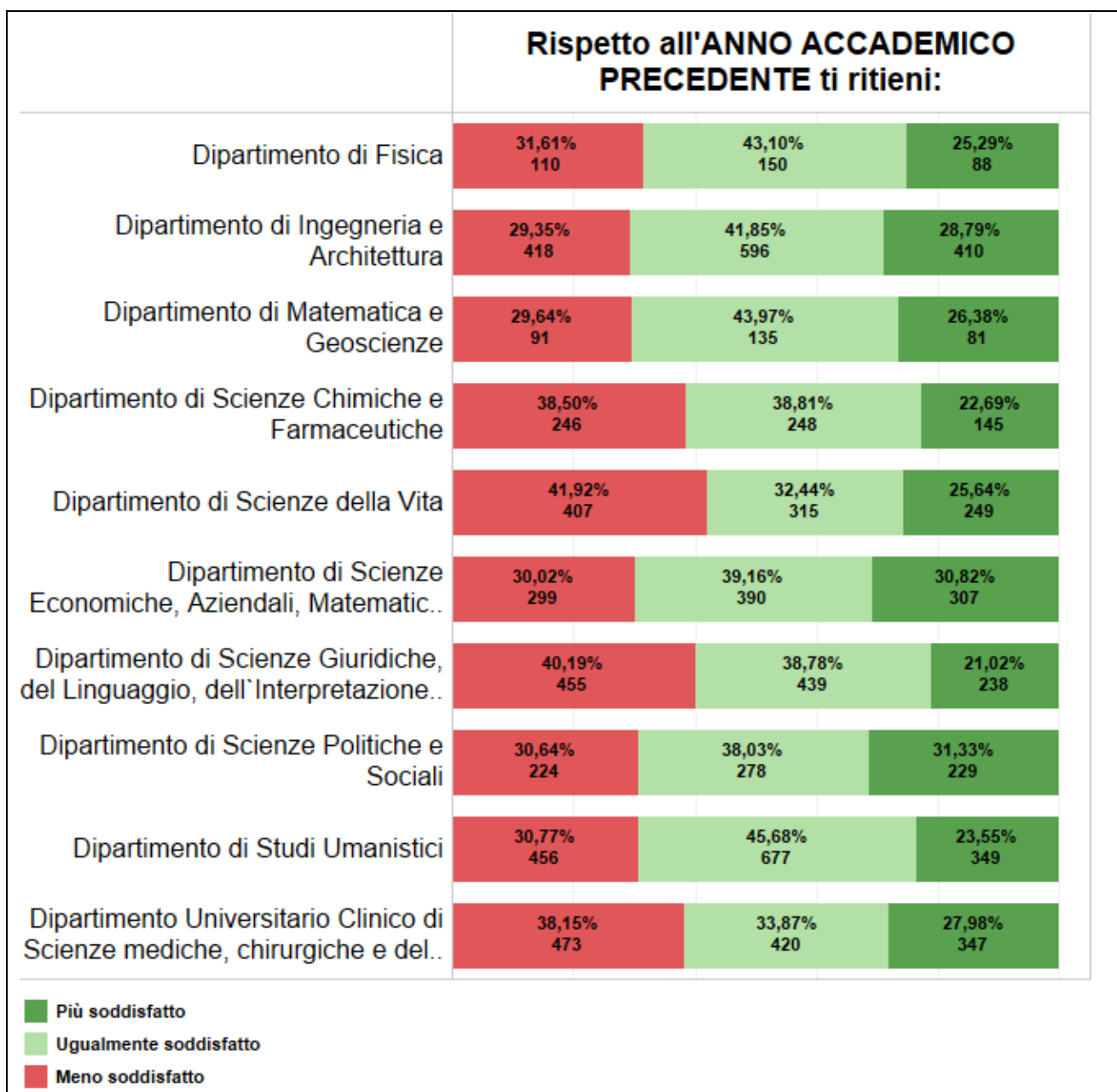


Figura 7 - Soddisfazione a.a.2019/20 rispetto all'anno precedente



Rispetto alle tue aspettative iniziali, l'esperienza di studio all'Università di Trieste è stata:	Al di sotto delle mie aspettative	In linea con le mie aspettative	Al di sopra delle mie aspettative	% Soddisfatti
2019/20	22,5%	65,3%	12,3%	77,5%
2018/19	21,6%	64,4%	13,9%	78,4%
2017/18	23,9%	62,1%	14,0%	76,1%
2016/17	25,7%	61,7%	12,6%	74,3%
2015/16	27,4%	59,9%	12,7%	72,6%

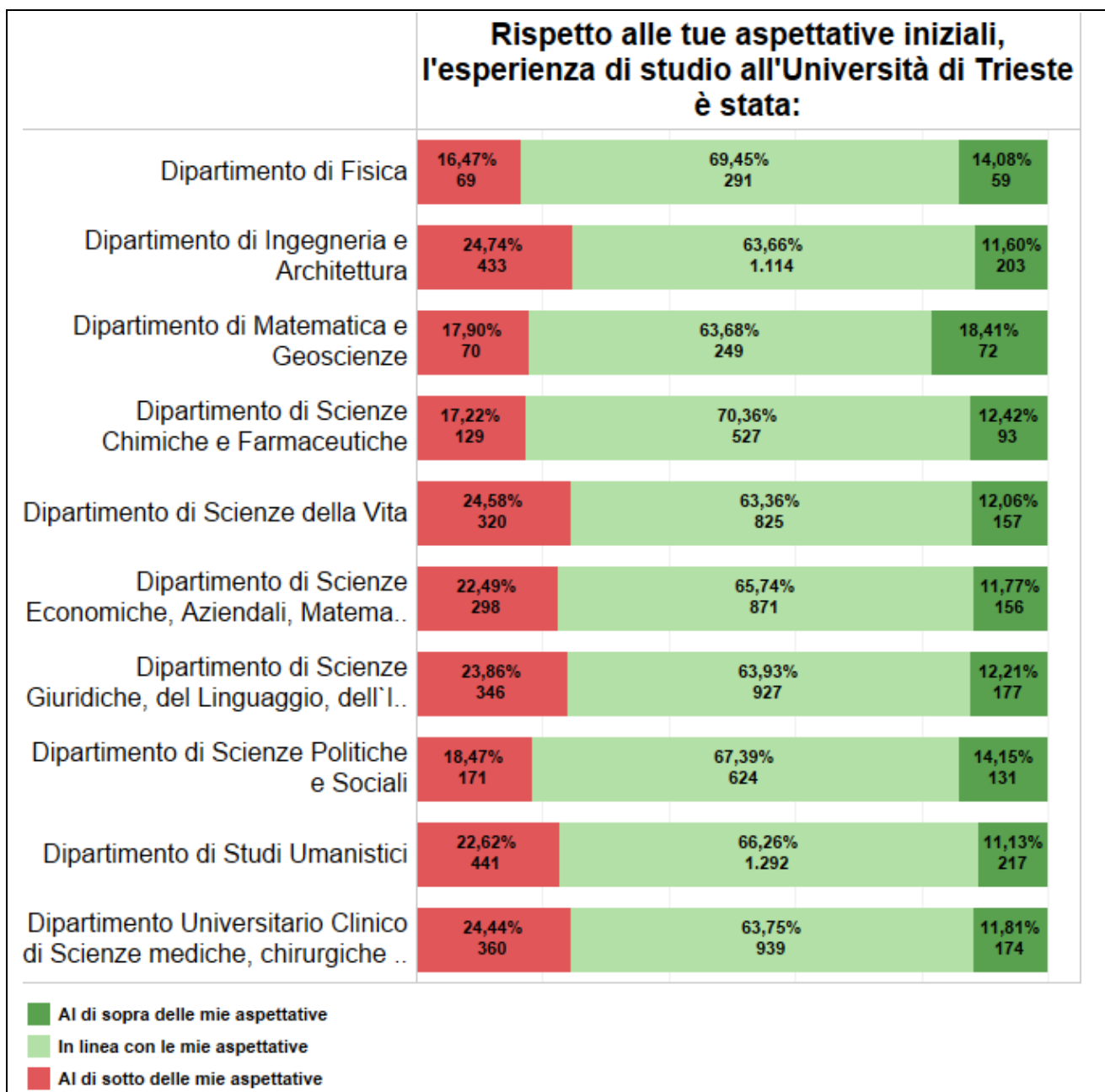
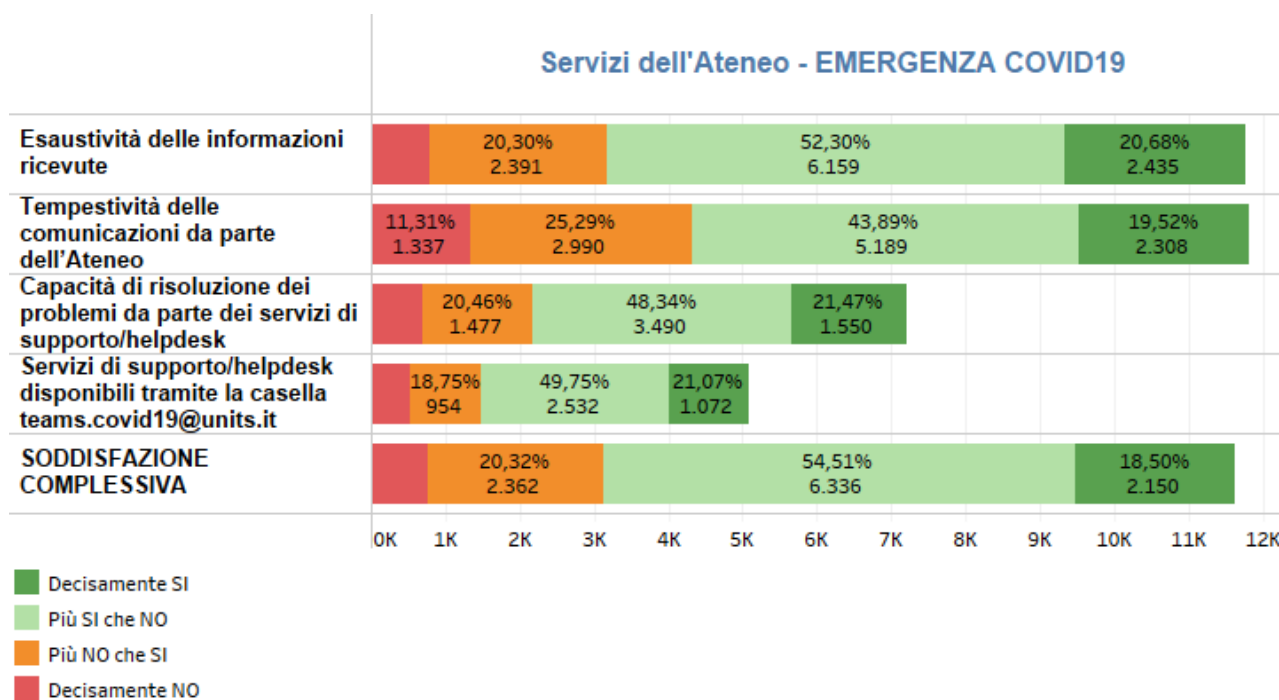
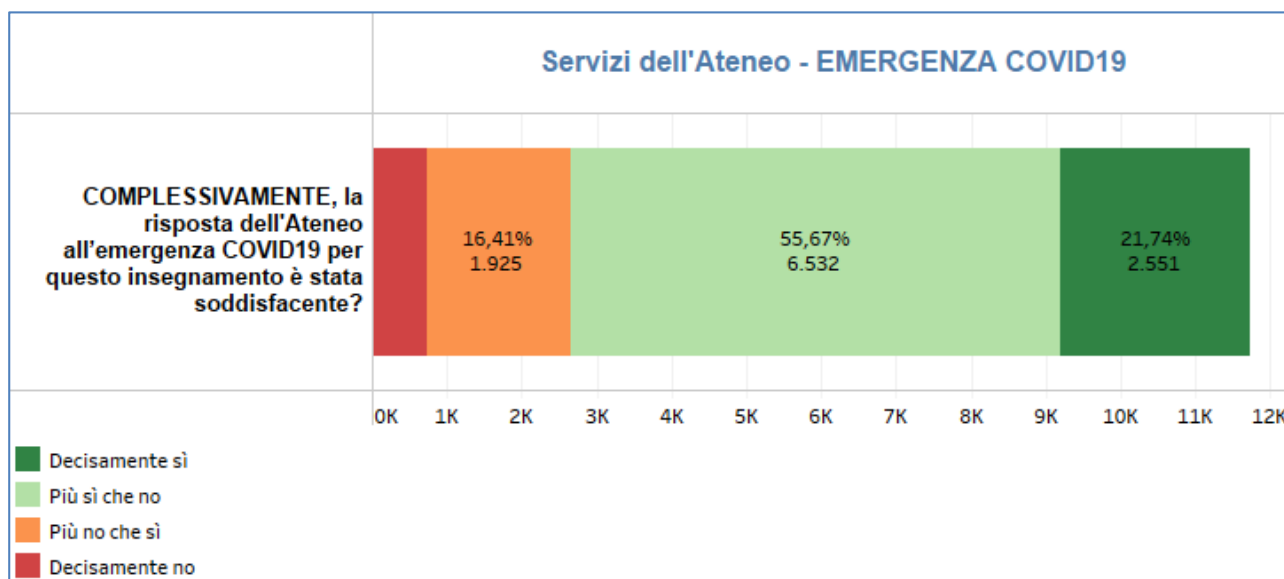


Figura 8 - Esperienza di studio e aspettative a.a.2019/20



**Figura 9 – Gestione Emergenza COVID19 e DAD**

Come gli scorsi anni, i risultati dovranno essere analizzati con attenzione a livello di Dipartimento e di Corso di Studio e, da quest'anno, anche a livello di anno di corso di iscrizione, per verificare se le motivazioni delle insoddisfazioni derivano da fattori legati alla gestione dell'emergenza o da una più generale insoddisfazione per un'esperienza universitaria a distanza, necessariamente incompleta rispetto alla normalità.

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.



Aule, laboratori e spazi per lo studio SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Dipartimento	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	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2019/20	% Soddisfatti 2019/20	
AULE DIDATTICHE	Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute	1.462	84,75%	1.410	84,47%	1.426	85,76%	↑
	Fisica	379	84,70%	345	87,83%	392	89,29%	↑
	Ingegneria e Architettura	1.481	76,91%	1.401	80,44%	1.448	86,12%	↑
	Matematica e Geoscienze	267	91,39%	316	91,14%	337	92,58%	↑
	Scienze Chimiche e Farmaceutiche	722	86,43%	638	88,09%	656	87,96%	↑
	Scienze della Vita	1.109	88,82%	1.064	87,03%	1.089	87,14%	↑
	Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	1.010	70,99%	913	65,28%	1.071	71,90%	↑
	Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell' Interpretazione e della Traduzione	1.142	83,01%	1.054	80,27%	1.158	86,01%	↑
	Scienze Politiche e Sociali	724	84,94%	657	84,17%	713	91,44%	↑
	Studi Umanistici	1.274	85,48%	1.259	89,28%	1.358	93,15%	↑
ATENE0	9.570	82,77%	9.057	82,99%	9.648	86,45%	↑	

Tabella 6 - Soddisfazione per le aule didattiche a livello di Dipartimento: confronto a.a. 2017/18, 2018/19, 2019/20

Aule, laboratori e spazi per lo studio SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Sede	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	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2019/20	% Soddisfatti 2019/20	
LABORATORI INFORMATICI	TRIESTE	3.361	85,63%	2.996	86,52%	2.328	88,57%	↑
	GORIZIA	171	81,87%	148	79,73%	84	82,14%	↑
	PORTOGRUARO	30	80,00%	17	94,12%	15	86,67%	↓
LABORATORI TECNICO-SCIENTIFICI	TRIESTE	1.675	89,19%	1.646	91,07%	1.278	91,00%	→
	GORIZIA	14	57,14%	7	85,71%	11	90,91%	↑
	PORTOGRUARO	11	63,64%	11	81,82%	9	100,00%	↑
LABORATORI LINGUISTICI	TRIESTE	371	85,71%	312	88,14%	274	89,42%	↑
	GORIZIA	28	78,57%	29	79,31%	20	90,00%	↑
	PORTOGRUARO	11	63,64%	11	81,82%	9	100,00%	↑
SALE DI LETTURA (interne alle biblioteche)	TRIESTE	3.761	87,02%	3.402	87,07%	3.159	89,05%	↑
	GORIZIA	292	94,86%	257	89,49%	241	95,44%	↑
	PORDENONE	7	71,43%	4	50,00%	7	100,00%	↑
	PORTOGRUARO	104	92,31%	103	92,23%	101	98,02%	↑
SPAZI DI STUDIO (diversi dalle aule ed esterni alle biblioteche)	TRIESTE	4.898	81,87%	4.279	82,03%	3.938	85,78%	↑
	GORIZIA	278	87,05%	241	84,23%	211	86,73%	↑
	PORDENONE	11	63,64%	8	75,00%	4	100,00%	↑
	PORTOGRUARO	205	85,37%	188	88,30%	183	90,71%	↑

Tabella 7 - Soddisfazione per altre strutture a livello di Sede: confronto a.a. 2017/18, 2018/19, 2019/20

SERVIZI CENTRALI DI ATENE0 SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	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	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2019/20	% Soddisfatti 2019/20	
Servizi di Sportello SEGRETERIE STUDENTI	4.940	69,41%	4.133	71,06%	3.849	72,72%	↑
Servizi di Backoffice SEGRETERIE STUDENTI	2.475	72,24%	2.194	74,11%	2.913	76,93%	↑
Servizio Mobilità internazionale di Ateneo	1.171	68,92%	1.109	75,65%	997	77,53%	↑
Servizio Orientamento (solo per studenti iscritti al 1 anno)	2.233	84,15%	2.232	86,29%	2.427	88,71%	↑
Sito web di Ateneo	7.182	74,53%	6.743	76,66%	7.169	79,26%	↑
Pagina Facebook dell'Ateneo	5.088	68,67%	4.493	71,47%	4.900	75,67%	↑
ACCESSO WIFI	11.179	67,56%	10.505	72,79%	10.529	76,10%	↑
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO LIBERO	7.071	78,55%	6.556	81,89%	6.525	83,45%	↑
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO CON CREDENZIALI (iscrizione esami, gestione carriere...)	12.248	86,84%	11.593	88,29%	12.331	89,12%	→
Servizio di Posta elettronica	10.601	83,99%	10.041	84,16%	11.573	87,79%	↑
Piattaforme MOODLE	8.664	83,40%	8.335	86,69%	9.962	89,01%	↑
Biblioteche	9.475	89,23%	8.556	90,46%	8.305	90,28%	→

Tabella 8 - Soddisfazione complessiva per i servizi di Ateneo: confronto a.a. 2017/18, 2018/19, 2019/20

Quanto alla soddisfazione sui singoli servizi offerti, i risultati sono stati restituiti ai responsabili dei servizi stessi (febbraio 2021). Dopo la restituzione, i risultati saranno resi disponibili sul sito web del Presidio della Qualità.





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 2018/19 sono esposti nell'allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2019/20.

### **3.b.2 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2019/20**

Per quanto riguarda il questionario sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2019/20, reintrodotta nella rilevazione nel 2017/18 su richiesta del Consiglio degli Studenti con il sostegno del Nucleo di Valutazione, il bilancio della terza edizione è positivo: 54.794 questionari con una copertura dell'89% 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 (9,36% – 15,8%) 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 nel Syllabus rispetto a quelli 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 febbraio 2021.

Dipartimento	Soddisfazione modalità di svolgimento delle prove 2019/20
	(Schede AVA 2-4 B)
Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute	89,68%
Fisica	88,90%
Ingegneria e Architettura	87,03%
Matematica e Geoscienze	90,64%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	88,46%
Scienze della Vita	85,81%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	87,60%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell' Interpretazione e della Traduzione	84,92%
Scienze Politiche e Sociali	86,82%
Studi Umanistici	90,50%
<b>Totale Ateneo</b>	<b>87,96%</b>

**Tabella 9 – Opinioni dei studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti a.a.2019/20 – Percentuali di soddisfatti (Decisamente sì/Più sì che no)**



### 3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il nuovo questionario del Presidio della Qualità rivolto ai docenti relativo alla soddisfazione per la didattica svolta nell'anno accademico 2019/20 e alla soddisfazione per alcuni servizi offerti dall'Ateneo nell'anno 2020 (servizi per la didattica, aule e didattica a distanza, servizi per l'AQ e servizi per la ricerca) è stato avviato sperimentalmente nel periodo 8 marzo – 31 marzo 2021. I risultati saranno analizzati nell'ambito della relazione del PQ sullo stato di attuazione del sistema AQ 2021, in modo che il Nucleo di Valutazione possa ricevere i primi riscontri anche per la sua Relazione Annuale – Sezione Performance.

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

L'indagine 2020 relativa al profilo dei laureati del 2019 ha riguardato 2.854 laureati su 3.010 che hanno conseguito il titolo nel 2019 presso l'Ateneo di Trieste.

A questo proposito è opportuno sottolineare che il tasso di compilazione si attesta per il secondo anno di seguito intorno al 95%<sup>2</sup>,

Nella tabella 10 che segue è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento nel 2019.

Dipartimento	Numero dei laureati 2019	Hanno compilato il questionario 2019	Tasso di compilazione 2019 (%)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	363	355	97,8
Fisica	125	117	93,6
Ingegneria e Architettura	420	384	91,4
Matematica e Geoscienze	82	78	95,1
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	152	147	96,7
Scienze della Vita	432	416	96,3
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	331	313	94,6
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	368	343	93,2
Scienze Politiche e Sociali	300	281	93,7
Studi Umanistici	437	420	96,1
<b>Totale Ateneo</b>	<b>3.010</b>	<b>2.854</b>	<b>94,8</b>

Tabella 10 - Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (AlmaLaurea 2020 – Laureati2019)

I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione AlmaLaurea più aggiornata (attualmente AlmaLaurea 2020 Laureati 2019) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna

<sup>2</sup> La copertura della rilevazione è tornata alla normalità dopo la 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.



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 2019/20" è presente il report completo della rilevazione Alma laurea 2020, relativo al Profilo Laureati 2019 dell'Ateneo, nonché alcune tabelle che confrontano la soddisfazione complessiva dei laureati dal 2011 al 2019 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/classe nell'ultimo triennio (2017-2019) 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 2017, 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 10 e 11), il decremento si evidenzia soprattutto per le lauree triennali, dove il giudizio complessivamente soddisfacente (iC25), al di sopra della media, si limita a 11 corsi su 31.

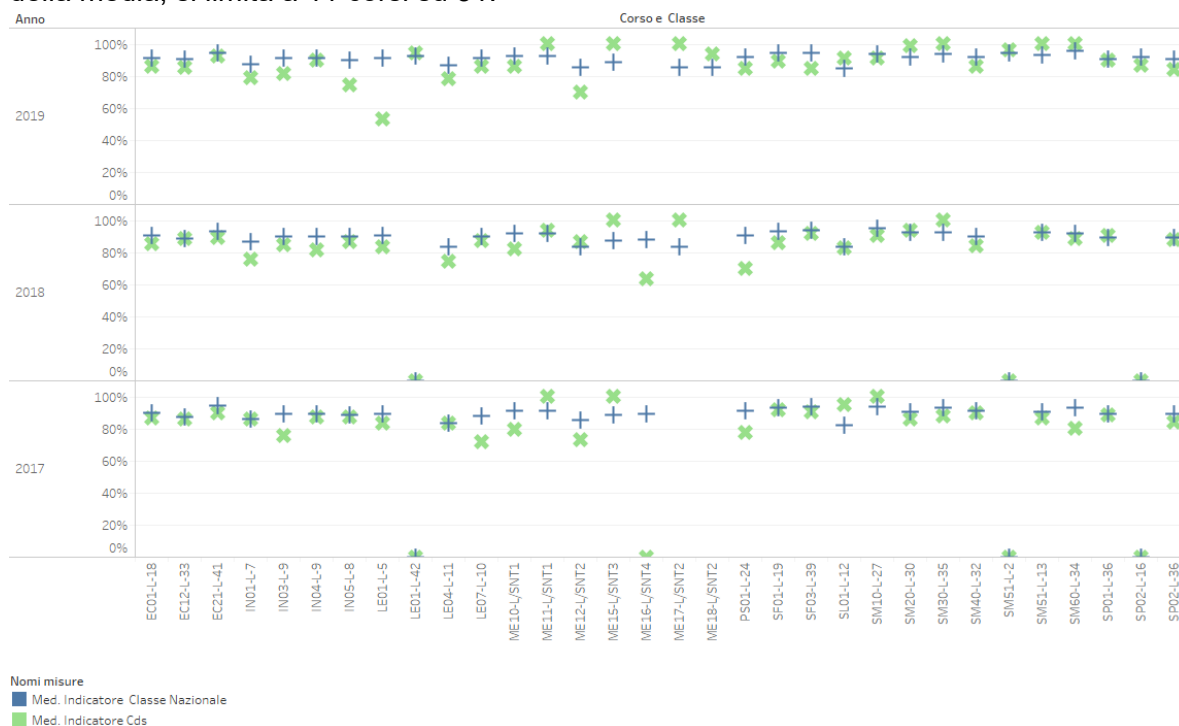


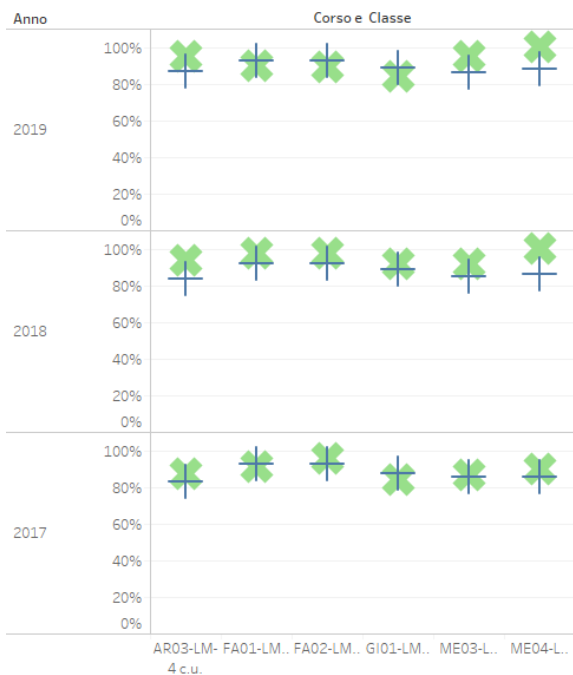
Figura 10 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LT)



Nomi misure  
■ Med. Indicatore Classe Nazionale  
■ Med. Indicatore Cds

**Figura 11 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LT)**

Per le LMCU (figure 12 e 13) il livello di soddisfazione dei laureandi 2019 che si colloca per tutti i corsi al di sopra dell'83% e per tutti i corsi di studio ma solo per tre corsi al di sopra della media nazionale.



Nomi misure  
■ Med. Indicatore Classe Nazionale  
■ Med. Indicatore Cds

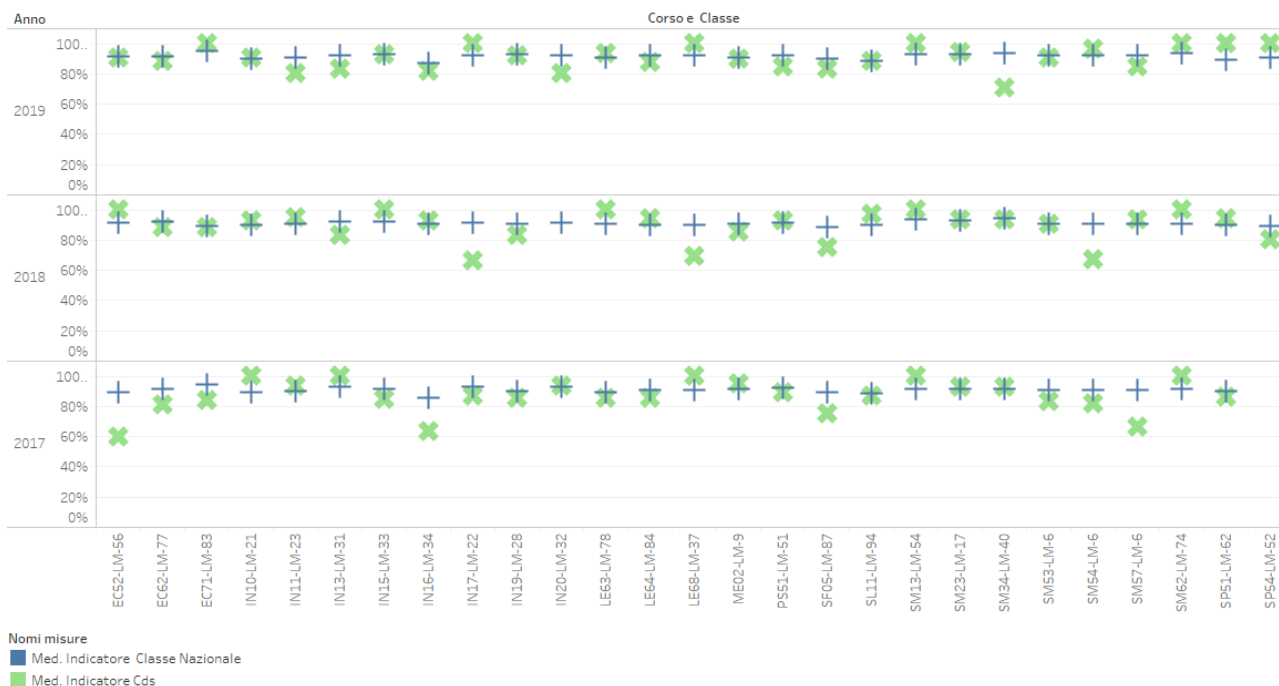
**Figura 12 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LMCU)**



Nomi misure  
 ■ Med. Indicatore Classe Nazionale  
 ■ Med. Indicatore Cds

**Figura 13 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LMCU)**

Quanto alle LM, come si può osservare dai grafici che seguono (figure 14 e 15), il livello di soddisfazione dei laureandi 2019 si colloca anche in questo caso per gran parte dei corsi (ad eccezione di 1) al di sopra dell'80% e in 14 su 30 casi al di sopra della media nazionale.



Nomi misure  
 ■ Med. Indicatore Classe Nazionale  
 ■ Med. Indicatore Cds

**Figura 14 - Percentuale di laureandi complessivamente soddisfatti (LM)**

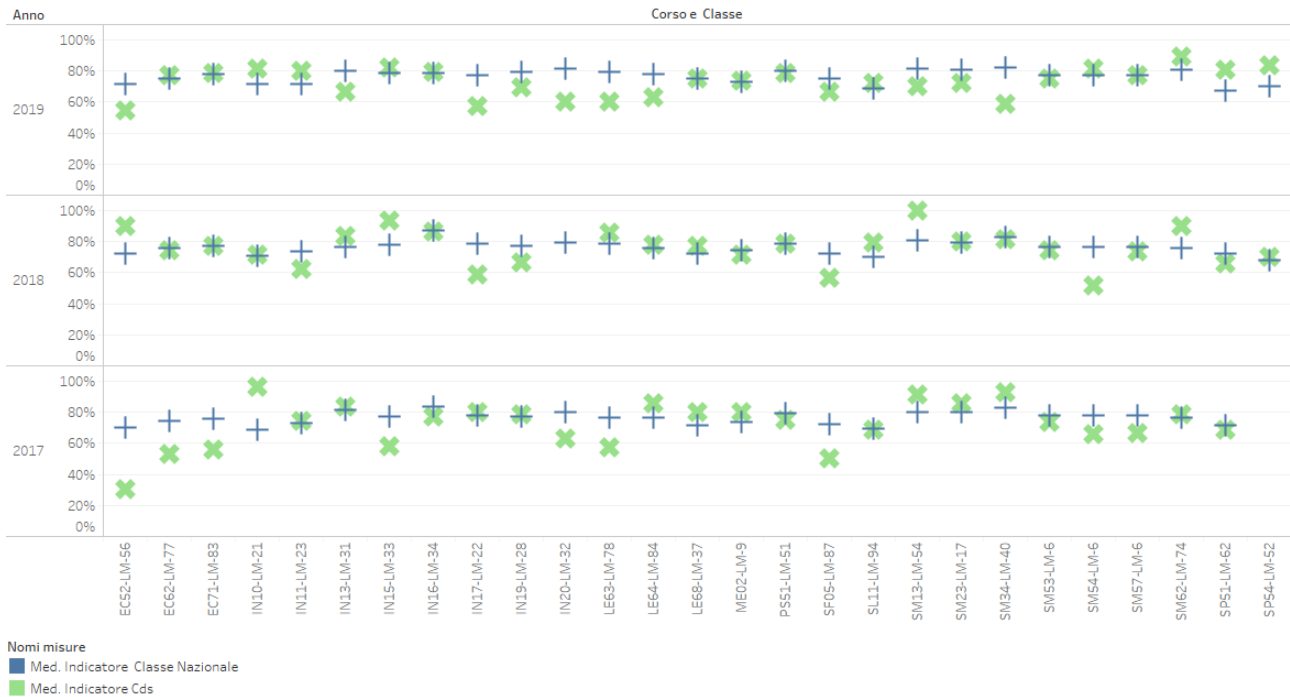


Figura 15 - Percentuale di laureati che si iscriverebbero nuovamente al medesimo CdS (LM)

### 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 e Supporto Strategico e 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 <https://sisvaldidat.unifi.it/AT-UNITS/AA-2019/T-0/DEFAULT>.

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, che ha previsto l'utilizzo del nuovo portale a partire dalla pubblicazione dei risultati 2019/20, mentre il precedente portale sarà disabilitato alla fine del 2021 in quanto nel nuovo sono stati implementati anche gli anni accademici pregressi.

Il Presidio della Qualità avendo riscontrato difficoltà nell'utilizzo del nuovo portale sia da parte dei singoli docenti sia da parte dei Coordinatori e delle Commissioni Paritetiche Docenti e Studenti ha organizzato un incontro pubblico su TEAMS il 18 novembre 2021 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-40669>) per spiegare le modalità di accesso e di navigazione dei dati, diffondendo in quell'occasione delle istruzioni dettagliate (<https://web.units.it/sites/default/files/ncl/documenti/NuovoPortaleSISVALDIDAT.pdf>).

L'incontro è stato anche l'occasione per presentare alcuni risultati aggregati sulla Didattica a Distanza implementata nel secondo semestre 2019/20 ([https://web.units.it/sites/default/files/ncl/documenti/Presentazione%20Risultati%20Questionario Incontro18Nov2020.pdf](https://web.units.it/sites/default/files/ncl/documenti/Presentazione%20Risultati%20Questionario%20Incontro18Nov2020.pdf)).

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 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, 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 2020 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-40308>) 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) 2020. 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>). Le informative sono state aggiornate per il 2020/21 con il nuovo modello previsto ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) e sono disponibili al link: <https://gdpr.unityfg.it/MostraSchedaGDPR/625>.

I risultati 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 riferire nei paragrafi precedenti, alla data di stesura della presente relazione i risultati del questionario sull'esperienza complessiva 2019/20 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 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.2020/21 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 <https://sisvaldidat.unifi.it/AT-UNITS/AA-2019/T-0/DEFAULT>
- 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, Consigli di Corso di Studio ove istituiti, 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 3 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 aggregati della rilevazione delle opinioni dei docenti 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>).

#### *☞ 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 testimonia che la chiusura anticipata non incide in modo sostanziale sulla capillarità della rilevazione, se supportata da un'adeguata attività di comunicazione. Poiché tuttavia 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 e Supporto Strategico, 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.

Per quanto riguarda l'implementazione del nuovo portale SIS-VALDIDAT per la restituzione dei risultati della rilevazione delle opinioni studenti sulle attività didattiche 2019/20 ai responsabili degli insegnamenti e ai diversi portatori di interesse, sono state segnalate delle criticità nella fruizione da parte soprattutto delle Commissioni Paritetiche Docenti e Studenti che avevano consolidato negli anni una metodologia di analisi nel precedente portale che non sempre sono riuscite a replicare. Un altro ordine di problemi è stato relativo al non perfetto funzionamento del portale ancora in fase di riprogettazione, data la necessità per il 2019/20 di recepire anche il diverso questionario utilizzato nei due semestri.

L'Unità di staff Qualità e Supporto Strategico, sulla base di alcuni feedback negativi ricevuti ha cercato di risolvere le principali criticità chiedendo delle correzioni in corso d'opera ai gestori del portale. Il Presidio della Qualità ha inoltre organizzato un incontro pubblico (18/11/2020 in TEAMS) con il duplice obiettivo di presentare i risultati della nuova sezione del questionario sulla DAD e condividere alcune riflessioni su come è stata la risposta dell'Ateneo in ambito didattico all'emergenza sanitaria da COVID19 e di fornire istruzioni più dettagliate sulle modalità di accesso e navigazione dei dati nel nuovo portale SIS-Valdidat specificando meglio come impostare correttamente le proprie preferenze di privacy (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-40669>).

## 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.

*☞ Per approfondire: La revisione delle Rilevazioni delle Opinioni degli Studenti (ROS) a cura di ANVUR*

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.

Il Presidio della Qualità aveva stabilito (seduta del 24/10/19) di avviare nel secondo semestre 2019/2020 una propria sperimentazione sul nuovo questionario proposta da ANVUR, somministrando quest'ultimo 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.

L'obiettivo, alla chiusura della rilevazione era di permettere analisi comparative 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.



L'emergenza sanitaria del secondo semestre 2019/20 ha costretto a sospendere la sperimentazione data la necessità di modificare il questionario in uso introducendo quesiti mirati ad indagare come si stava svolgendo la DAD in Ateneo e assicurare un pronto monitoraggio al fine delle decisioni sull'avvio della didattica nell'a.a. 2020/21. L'Ateneo ha infatti stabilito di assicurare a tutti gli studenti la didattica a distanza su piattaforma TEAMS per l'a.a. 2020/21, anche in caso di svolgimento di lezioni in presenza.

Al momento anche da parte di ANVUR non ci sono indicazioni sulle modalità e i tempi di passaggio al nuovo sistema di Rilevazione delle Opinioni Studenti, il cui avvio rimane in sospeso.

L'emergenza COVID19 ha infatti indotto ANVUR (<https://www.anvur.it/attivita/ava/didattica-a-distanza/>) a istituire un gruppo di lavoro per sviluppare una rilevazione e un'analisi delle esperienze didattiche fatte negli Atenei italiani nel corso dell'emergenza sanitaria da COVID-19, anche al fine di offrire elementi utili in vista delle strategie che gli Atenei stessi dovranno predisporre una volta superata l'attuale fase pandemica. L'ANVUR ha definito tre questionari DaD rivolti a destinatari diversi:

1. Governance dell'emergenza – Destinatari: Rettore/Direttore di ogni Ateneo: a livello di Ateneo è stato richiesto di compilare un solo Questionario sulla Governance dell'emergenza, chiedendo al Rettore e Direttore di concordare le risposte (dal 14 dicembre 2020 all'8 febbraio 2021).
2. Didattica a Distanza – Destinatari: Docenti: a livello di Ateneo è stato richiesto di compilare il Questionario sulla Didattica a Distanza, chiedendo la partecipazione di tutti i docenti (dal 14 dicembre 2020 all'8 febbraio 2021).
3. Didattica a Distanza – Destinatari: Studenti

Le riflessioni che potranno essere compiute sulla base dei dati acquisiti potranno agevolare l'adeguamento delle modalità di insegnamento e di erogazione dei servizi agli studenti, anche nelle forme c.d. duali (in presenza e a distanza) utilizzabili anche in futuro. I risultati saranno anche riportati all'interno del Rapporto Biennale sullo Stato del Sistema Universitario e della Ricerca e saranno poi comunicati all'ENQA per una comparazione tra le diverse esperienze europee.



## APPENDICE - Legenda Acronimi

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

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



<b>Altri Acronimi</b>	
<b>PE</b>	Physical and Engineering
<b>PQ</b>	Presidio della Qualità
<b>RA_CPDS</b>	Relazione Annuale Commissione Paritetica Docenti Studenti
<b>RCR</b>	Rapporto di Riesame Ciclico
<b>ROS</b>	Rilevazioni delle Opinioni degli Studenti
<b>SA</b>	Senato Accademico
<b>SAQ</b>	Sistema di Assicurazione della Qualità
<b>SMA</b>	Scheda di Monitoraggio Annuale
<b>SSH</b>	Socila Sciences and Humanities
<b>SUA-CdS</b>	Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio
<b>SUA-RD</b>	Scheda Unica Annuale della Ricerca Dipartimentale
<b>Us QSS</b>	Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico
<b>Us QSS - Servizio OFF e QD</b>	Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico – Servizio Offerta Formativa e Qualità della Didattica





## ALLEGATI

### **Allegato1 – Testo dei Questionari di Rilevazione 2019/20**

- 1 Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche
- 2 Questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico appena concluso e sugli esami sostenuti
- 3 Questionario per la rilevazione delle opinioni dei docenti sullo svolgimento della Didattica e sui Servizi offerti dall'Ateneo
- 4 Questionario per la valutazione della preparazione dello studente in stage/tirocinio

### **Allegato2 – Comunicazioni, Istruzioni e Informativa 2019/20**

- 1 Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2019/20 (italiano e inglese)
- 2 Informativa agli Studenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti
- 3 Istruzioni per gli Studenti compilazione Questionari Online e istruzioni per studenti Erasmus
- 4 Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2019/20
- 5 Informativa ai Docenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti
- 6 Comunicazione ai Docenti pubblicazione dei risultati della Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche a.a.2019/20 in SIS-VALDIDAT
- 7 Politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati delle rilevazioni delle opinioni per l'a.a.2019/20
- 8 Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva e gli esami sostenuti per l'a.a.2019/20
- 9 Istruzioni e FAQ per la compilazione del questionario sull'esperienza complessiva a.a.2019/20
- 10 Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni dei docenti sullo svolgimento della Didattica e sui Servizi offerti dall'Ateneo

### **Allegato3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2019/20**

- 1 Rilevazione delle opinioni Studenti sulle Attività Didattiche a.a.2019/20: Punteggi medi per ciascun Item a livello di Corso di Studio
- 2 3Tabelle Confronto Soddisfazione Complessiva Alma laurea Profilo Laureati dal 2011 al 2019 Atenei Nord Est
- 3 Profilo Alma laurea 2020 - Laureati 2019 UNITS disaggregato per gruppo disciplinare
- 4 Rilevazione delle opinioni Studenti sull'Esperienza Complessiva: Confronto Percentuali di Soddisfazione a.a. 2017/18 - 2019/20 a livello di Dipartimento

### **Allegato4 - Grafici di dispersione**