

**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.2013/14*



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

<b>Barbara Campisi</b>	<i>Presidente esperta gestione per la qualità</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/13</i>
<b>Laura Boffo</b>	<i>macro-settore SSH</i>	<i>PO</i>	<i>Dip. Studi umanistici</i>	<i>L-ANT/02</i>
<b>Francesco Venier</b>	<i>macro-settore SSH</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/10</i>
<b>Renata Longo</b>	<i>macro-settore PE</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Fisica</i>	<i>FIS/07</i>
<b>Gianpiero Adami</b>	<i>macro-settore PE</i>	<i>PO</i>	<i>Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche</i>	<i>CHIM/01</i>
<b>Lucio Torelli</b>	<i>macro-settore LS</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Matematica e geoscienze</i>	<i>MED/01</i>
<b>Paolo Edomi</b>	<i>macro-settore LS</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze della vita</i>	<i>BIO/18</i>

E-mail: [presidioqualita@units.it](mailto:presidioqualita@units.it)

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

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

L'ufficio di supporto è l'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità:

Raffaella Di Biase – Responsabile

Giulia Bertoni

Giuliana Fabbro

Laura Paolino

E-mail: [valutazione@amm.units.it](mailto:valutazione@amm.units.it)

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



## INDICE

INTRODUZIONE.....	4
1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI .....	4
2. L'ORGANIZZAZIONE DELLE RILEVAZIONI: STRUMENTI DI RILEVAZIONE E METODOLOGIA .....	5
2.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche .....	5
2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1ª edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14) .....	6
2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti .....	7
2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea) .....	7
2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio .....	7
3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI.....	8
3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche .....	8
3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami (1ª edizione febbraio 2015 sull'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14) .....	10
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti .....	11
3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea) .....	12
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio .....	12
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI.....	12
5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE .....	16
6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI .....	18



## INTRODUZIONE

Il Presidio della Qualità, per dar conto alla *Governance* dell'attività svolta nell'ambito del sistema di rilevazione della soddisfazione delle diverse parti interessate, e per fornire agli Organi Accademici elementi di analisi utili a identificare punti di forza e criticità della formazione offerta dai Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi, ha predisposto una relazione contenente la descrizione dei processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte per l'a.a.2013/14.

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 rilevazione della *customer satisfaction* 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 30/4/2015.

### 1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI

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

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

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

A partire dall'a.a. 2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti è effettuata online con i questionari previsti dal sistema Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'ANVUR.

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

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

Le procedure di rilevazione avviate nell'Ateneo sono:

- a) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche:** a partire dall'a.a.2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti è effettuata online con i questionari previsti dal sistema Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) dell'ANVUR;
- b) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente e sullo svolgimento degli esami:** la prima edizione, riferita all'esperienza complessiva dell'a.a.2013/14, è stata avviata a febbraio 2015,



- estendendone i contenuti alla soddisfazione per i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e per i servizi di contesto offerti dalla città;
- c) **Rilevazione online delle opinioni dei docenti:** la rilevazione, riferita all'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, al carico di studio, alle strutture didattiche e ai servizi di supporto è stata avviata in modalità online nel mese di aprile 2014;
  - d) **Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati:** per quanto riguarda questi aspetti, l'Ateneo di Trieste fa riferimento ai risultati delle indagini condotte dal Consorzio interuniversitario AlmaLaurea che riguardano la Condizione Occupazionale e il Profilo dei Laureati;
  - e) **Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio:** tale rilevazione viene svolta direttamente a cura dei Corsi di Studio.

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

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

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

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

Il Presidio della Qualità di Ateneo ha proposto agli Organi Accademici (SA 25/9/2013) 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, sono state introdotte soltanto alcune modifiche: l'aggiunta di un item finale sulla soddisfazione globale per l'insegnamento, già previsto nel questionario CNVSU (il cui punteggio è sempre stato utilizzato come indicatore sintetico di soddisfazione per l'insegnamento), l'eliminazione dell'opzione "Attivare insegnamenti serali" dalla Sezione Suggestivi e l'aggiunta di una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti.

Il testo definitivo dei questionari utilizzati per l'a.a. 2013/14 è allegato alla relazione (vedi allegato 1 – Questionari di rilevazione).

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

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

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente incaricato presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a. 2013/14.



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

La rilevazione è stata avviata in data 25 novembre 2013 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti e a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2 - Comunicazioni e Istruzioni). Le finestre temporali per la compilazione del questionario, concordate con le Segreterie Didattiche di Dipartimento, sono state aperte dall'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità, a partire dal mese di novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e sono rimaste aperte fino al 30 settembre 2014.

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

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

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

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

Per quanto riguarda l'obbligatorietà di tali questionari, al momento non esiste nell'applicativo Esse3 un evento di carriera cui vincolare la compilazione dei questionari, ma soltanto la possibilità di vincolare la compilazione con un evento cosiddetto di "post login". In sostanza lo studente, entrando nella pagina dei servizi online di ESSE3 si troverebbe obbligato a compilare tutti i questionari previsti per poter accedere a qualsiasi ulteriore funzione dei servizi online. Il PQ ha ritenuto che tale ipotesi rischierebbe di infastidire i compilatori, pertanto ha stabilito di avviare i questionari, per questo primo anno sperimentale, senza vincolo, puntando piuttosto su un messaggio che li spinga a valutare e riservandosi di applicare il vincolo nel prossimo anno accademico qualora il numero di questionari raccolti non permetta analisi significative dei dati.

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

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



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

Il Presidio della Qualità ha avviato, nel mese di aprile 2014, anche la rilevazione online delle opinioni dei docenti sull'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, sul carico di studio, sulle strutture didattiche e sui servizi di supporto. Lo scopo del questionario è quello di confrontare tra loro le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, nonché di fornire ulteriori elementi di analisi alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) di Dipartimento e ai Gruppi di Riesame dei Corsi di Studio. Il Presidio della Qualità ha ritenuto utile aggiungere alle domande proposte dall'ANVUR nella scheda 7 (Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo.

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

La compilazione è stata avviata il 4 aprile 2014 con l'invio di una comunicazione a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e chiusa il 30 settembre, coerentemente con le finestre di compilazione del questionario rivolto agli studenti.

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

### 3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

##### Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2013/14 è stata attivata la valutazione su 1.678 Attività Didattiche. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente per un totale di 2.341 "unità di rilevazione" di cui 2.262 sono state valutate dagli studenti. Solamente 79 combinazioni insegnamento-modulo-docente (pari al 3,37% del totale) non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta per la maggior parte di insegnamenti presenti nel libretto di pochi studenti.

Nel complesso sono stati raccolti 80.640 questionari di valutazione (65.780 questionari frequentanti e 14.860 questionari non frequentanti). Si tratta di circa 30.000 questionari in più rispetto allo scorso anno accademico, ma il confronto con lo scorso anno accademico in cui la rilevazione era stata prevalentemente cartacea non ha significato, date le caratteristiche del tutto diverse delle due rilevazioni, soprattutto per quanto riguarda il campione degli intervistati (la rilevazione cartacea era rivolta agli studenti frequentanti, presenti in aula, indipendentemente dall'anno di frequenza dell'insegnamento nel piano di studio, la rilevazione online è rivolta a tutti gli studenti con l'insegnamento nel piano di studio per l'anno accademico in corso, indipendentemente dalla frequenza o meno in aula).

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

Dipartimento	frequentante	non frequentante	Totale complessivo
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	18.410	1.238	19.648
Fisica	1.646	126	1.772
Ingegneria e Architettura	7.956	959	8.915
Matematica e Geoscienze	1.229	190	1.419
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	4.327	301	4.628
Scienze della Vita	6.837	1.791	8.628
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	6.101	2.267	8.368
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	7.389	2.614	10.003
Scienze Politiche e Sociali	3.827	1.681	5.508
Studi Umanistici	8.058	3.693	11.751
<b>Totale Ateneo</b>	<b>65.780</b>	<b>14.860</b>	<b>80.640</b>

**Tabella 1 Copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2013/14**

Il rapporto tra questionari compilati e questionari attesi si attesta, per l'a.a. 2013/14, al 72%.





### Livelli di soddisfazione degli studenti

Il Presidio della Qualità ha stabilito, in attesa dei risultati del questionari di valutazione del corso di studio, attualmente in fase di rilevazione dei dati per l'a.a. 2013/14, di utilizzare come indicatori sintetici della qualità dei corsi di studio i punteggi medi dei corsi per ciascun item del questionario relativo alla valutazione delle attività didattiche, e in particolar modo il confronto tra i punteggi medi degli item 11 (interesse) e 12 (soddisfazione) a livello di corso di studio (nella seguente tabella è riportato il confronto dei punteggi D11 e D12 a livello di dipartimento).

Dipartimento	Media di D11 INTERESSE	Media di D12 SODDISFAZIONE
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	8,02	7,64
Fisica	8,35	7,68
Ingegneria e Architettura	7,79	7,32
Matematica e Geoscienze	7,82	7,80
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,83	7,39
Scienze della Vita	7,71	7,55
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7,76	7,55
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8,07	7,84
Scienze Politiche e Sociali	8,01	7,63
Studi Umanistici	8,03	7,87
<b>Totale Ateneo</b>	<b>7,93</b>	<b>7,62</b>

**Tabella 2 Media Punteggi D11 e D12 per Dipartimento**

Per questo motivo, anche se i Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento valutato dai propri studenti, nella pagina web realizzata per ciascun corso di studio con i dati statistici necessari alla procedura di riesame 2014/15 (<http://web.units.it/statistiche-corsi>), è stato inserito il link diretto alla tabella di sintesi dei punteggi medi del corso di studio per ciascun item, che permette di evidenziare il posizionamento del corso di studio nel tempo (confronto con l'a.a. precedente) e con il dipartimento.

Per i corsi di studio attivi per l'a.a. 2013/14, il PQ ha analizzato gli indicatori a livello di corso di studio (vedi tabelle allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2013/14) riscontrando punteggi medi positivi per tutti i corsi di studio.

Il PQ ha quindi analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti dei singoli corsi di insegnamento all'interno dell'offerta didattica di ciascun dipartimento sulle dimensioni interesse (D11) e soddisfazione (D12), per identificare graficamente punti di forza (punteggio interesse  $\geq 7$  e punteggio soddisfazione  $\geq 7$ , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposta "più sì che no") e punti di debolezza (punteggio interesse  $< 7$  e punteggio soddisfazione  $< 7$ ) dell'offerta didattica. I grafici di ciascun dipartimento (sia globale per tutti gli insegnamenti sia stratificati per tipologia di corso) sono allegati alla relazione: ognuno dei punti visualizzati nei grafici rappresenta un singolo insegnamento. L'osservazione dei grafici rende sicuramente l'idea della maggiore o minore concentrazione dei punti; per aver un riscontro oggettivo di tale analisi, riportiamo nella tabella che segue:

- L'indice di correlazione tra i punteggi medi ottenuti dalla domanda D11 e D12 per ciascun insegnamento nell'ambito di ogni dipartimento.
- La ripartizione, in percentuale, dei punteggi medi nei 4 quadranti del grafico (1° quadrante = interesse alto e soddisfazione alta, 2° quadrante = interesse basso e soddisfazione alta, 3° quadrante = interesse basso e soddisfazione bassa; 4° quadrante = interesse alto e soddisfazione bassa).



Dipartimento	Indice di correlazione tra D11 e D12	Ripartizione tra quadranti			
		1°quad.	2°quad.	3°quad.	4°quad.
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	0,70	74,0%	12,2%	9,4%	4,4%
Fisica	0,55	87,3%	10,8%	0,0%	2,0%
Ingegneria e Architettura	0,66	66,9%	21,4%	9,0%	2,8%
Matematica e Geoscienze	0,51	74,8%	9,9%	9,9%	5,3%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	0,54	69,3%	16,3%	9,8%	4,6%
Scienze della Vita	0,55	71,2%	16,9%	8,5%	3,4%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	0,56	73,0%	15,7%	6,2%	5,1%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	0,65	86,5%	10,2%	2,2%	1,1%
Scienze Politiche e Sociali	0,66	74,0%	19,7%	5,5%	0,8%
Studi Umanistici	0,66	82,4%	8,4%	6,1%	3,1%
<b>Totale Ateneo</b>	<b>0,63</b>	<b>75,8%</b>	<b>13,7%</b>	<b>7,1%</b>	<b>3,3%</b>

**Tabella 3** Indice di correlazione tra D11 e D12 per Dipartimento – Ripartizione tra i quadranti dei punteggi medi

Dall'analisi dei grafici allegati (vedi allegato 4 – Grafici Posizionamento Insegnamenti per Dipartimento) e dei dati esposti in tabella si evince che, per tutti i dipartimenti, i punti grafici si collocano prevalentemente nel 1° quadrante (alto livello di interesse e di soddisfazione). A livello di Ateneo, il 75,8% degli insegnamenti si colloca nel 1° quadrante, mentre il 13,7% degli insegnamenti si colloca nel 4° quadrante (alto livello di interesse ma basso livello di soddisfazione), il 7,1% nel 3° quadrante (basso interesse e bassa soddisfazione), il 3,3% nel 2° quadrante (basso livello di interesse ma soddisfazione elevata).

Per tutti i dipartimenti si evidenzia una forte concentrazione nel 1° quadrante (la percentuale varia dal 69,3% di Scienze Chimiche e Farmaceutiche all'87,3% di Fisica) e, anche quando il livello medio di interesse scende al di sotto del 7, la soddisfazione tende a restare alta (infatti i valori del 2° quadrante variano dall'8,4% al 21,4%). Tuttavia non sempre interesse e soddisfazione aumentano e diminuiscono assieme: si può, infatti, notare come 2 dipartimenti che denotano entrambi una presenza massiccia di insegnamenti nel 1° quadrante (Fisica e Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione) con l'86-87% degli insegnamenti in quest'area del grafico, presentino forme diverse di distribuzione dei punti. La "nuvola" dei dati è connotata da una maggiore dispersione per Fisica (a cui corrisponde infatti una minore correlazione pari a 0,55) mentre i dati di IUSLIT si concentrano di più sulla diagonale (interesse e soddisfazione crescono simultaneamente con un indice di correlazione pari a 0,65).

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

I dati della rilevazione non sono ancora disponibili alla data di stesura della presente rilevazione, in quanto si tratta della prima edizione attualmente in corso di svolgimento.



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

Il questionario per la Rilevazione online delle opinioni dei docenti è stato messo a disposizione dei docenti per la prima volta nell'a.a. 2013/14. La valutazione è stata richiesta a ciascun docente per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato. Complessivamente, considerate le combinazioni Attività didattica/Unità didattica/Docente sono 2.439 i questionari attesi da parte dei docenti. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 1.332 questionari con un grado di copertura pari al 55%.

Per quel che riguarda il grado di soddisfazione complessiva espressa dai docenti sugli insegnamenti, la maggior parte dei docenti si sono dichiarati complessivamente soddisfatti come evidenziato nella tabella seguente:

Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?			
Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì
0,2%	3,2%	41,5%	55,2%

Tabella 4 Soddisfazione dei docenti per le attività didattiche 2013/14

Inoltre per consentire un prima comparazione tra le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, si riporta nella tabella seguente il confronto, a livello di dipartimento, tra le risposte fornite dagli studenti e quelle fornite dai docenti alla domanda sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento (rispettivamente D12 e DOM7\_10).

Dipartimento	Grado di soddisfazione degli studenti				Grado di soddisfazione dei docenti			
	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	4,6%	12,1%	46,2%	37,1%	1,4%	2,7%	45,9%	50,0%
Fisica	4,2%	11,7%	46,7%	37,5%	0,0%	1,3%	45,5%	53,2%
Ingegneria e Architettura	5,9%	15,0%	48,9%	30,2%	0,0%	1,8%	42,9%	55,4%
Matematica e Geoscienze	3,4%	11,8%	44,6%	40,2%	0,0%	1,0%	54,9%	44,1%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	6,6%	13,7%	46,7%	33,0%	0,8%	4,9%	46,3%	48,0%
Scienze della Vita	5,0%	13,0%	46,7%	35,3%	0,0%	5,1%	48,5%	46,5%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	3,8%	12,7%	50,5%	33,1%	0,0%	0,0%	33,8%	66,2%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	3,3%	10,5%	45,6%	40,5%	0,0%	2,8%	33,8%	63,4%
Scienze Politiche e Sociali	5,4%	13,4%	42,3%	38,9%	0,0%	5,2%	33,3%	61,4%
Studi Umanistici	4,0%	11,0%	42,3%	42,8%	0,0%	4,9%	39,0%	56,1%
<b>Totale Ateneo</b>	<b>4,7%</b>	<b>12,4%</b>	<b>46,2%</b>	<b>36,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>3,2%</b>	<b>41,7%</b>	<b>55,0%</b>

Tabella 5 Confronto soddisfazione docenti – studenti per le attività didattiche 2013/14



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

L'indagine 2014 relativa al profilo dei laureati del 2013 ha riguardato 3.188 laureati su 3.313 che hanno conseguito il titolo nel 2013 presso l'Ateneo di Trieste.

A questo proposito è opportuno sottolineare che la compilazione del Questionario AlmaLaurea è obbligatoria dalla sessione di settembre 2005 e con tale azione si è ottenuto di passare dal 38% di compilazioni per i laureati 2005 al 96,22% dei laureati 2013.

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

Dipartimento	Numero dei laureati	Hanno compilato il questionario
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	257	252
Fisica	72	70
Ingegneria e Architettura	619	594
Matematica e Geoscienze	64	60
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	175	170
Scienze della Vita	366	353
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	293	282
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	419	404
Scienze Politiche e Sociali	397	381
Studi Umanistici	651	622
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	257	252
<b>Totale Ateneo</b>	<b>3.313</b>	<b>3.188</b>

Tabella 6 Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (AlmaLaurea 2014 – Laureati 2013)

I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione AlmaLaurea più aggiornata (attualmente AlmaLaurea 2014 Laureati 2013) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale.

Nelle tabella allegata (vedi allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2013/14) sono riportati i risultati sulla soddisfazione globale per i corsi di laurea, raggruppati a livello di gruppo disciplinare, negli ultimi 4 anni con il confronto con la media degli altri atenei del nord-est e nazionale.

### 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 disponibili, per ogni singolo CdS che ha svolto la rilevazione, all'interno dei quadri C3 delle schede SUA-CdS.

## 4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

L'Ateneo ha deliberato l'adesione, a partire dall'anno accademico 2010/11, al sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT, realizzato dal Dipartimento di Statistica dell'Università degli Studi di



Firenze e già in uso presso altri Atenei italiani finalizzato alla diffusione via web dei risultati della rilevazione annuale delle opinioni degli studenti frequentanti. L'accesso a tale sistema è stato reso disponibile a tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione, siano essi docenti o studenti. Il generico utente accede all'informazione di interesse collegandosi ad internet e consultando la sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.

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

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

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

Per l'a.a. 2013/14, il Presidio della Qualità ha affrontato il problema del numero minimo di questionari al di sotto del quale non si ritiene opportuno rendere disponibile la valutazione nel sistema SISVALDIDAT. La questione riguarda due ordini di problemi: da un lato l'opportunità di mettere in chiaro la valutazione con un numero molto basso di questionari (e quindi di rendere pubblico un risultato con una scarsa significatività statistica), dall'altro l'opportunità di fornire al docente stesso i risultati qualora siano stati compilati un numero di questionari tale da consentire al docente di identificare gli studenti (es: 1 o 2 questionari). Poiché la pubblicazione nell'area riservata del docente delle risposte date ad un solo questionario per un determinato abbinamento tra Corso di studio e insegnamento potrebbe rendere lo studente potenzialmente identificabile, il PQ ha stabilito di escludere la pubblicazione soltanto in questi casi, rendendo invece disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento. Il PQ ha preferito per il momento non esprimersi relativamente al problema della significatività statistica del dato, con riferimento alla scelta della messa in chiaro delle valutazioni derivanti da pochissimi questionari.

Contestualmente alla comunicazione diretta a tutti i docenti relativa alla pubblicazione sul portale dei risultati della rilevazione dell'a.a. 2013/14, il Presidio della Qualità ha inviato ai coordinatori dei Corsi di Studio, ai Direttori di Dipartimento e ai Delegati alla didattica di Dipartimento, delle Linee Guida sul sistema SISVALDIDAT, con particolare riguardo all'autorizzazione pubblica di tutti i risultati del corso di studio.

Il Presidio della Qualità ha 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 ha ricordato che il sistema consente ai Coordinatori dei CdS di mettere in chiaro massivamente i risultati di tutti gli insegnamenti del proprio Corso di Studio. Infatti, nel caso in cui il docente, dopo l'autenticazione, sia riconosciuto dal sistema come Coordinatore di CdS, compare



nella parte alta del pannello di gestione delle autorizzazioni, una casella di controllo per l'abilitazione delle valutazioni relative a tutti gli insegnamenti del corso. In ogni caso, questo "privilegio" è comunque più debole della scelta esplicita attuata dal singolo docente di non pubblicare le proprie valutazioni (icona di colore rosso al lato della denominazione dell'insegnamento di un dato anno accademico). Qualora invece il singolo docente non sia intervenuto con una scelta esplicita di non pubblicazione, ma abbia lasciato la situazione di default (icona gialla al lato della denominazione dell'insegnamento), prevale la scelta del Coordinatore.

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

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

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni, il principale utilizzo di tali evidenze emerge dalle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento e dai Rapporti Annuali di Riesame (RAR) dei CdS. Il modello fornito dal PQ per la relazione delle CPDS 2014 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-2258>) prevede, in particolare nel quadro F, di descrivere analisi e proposte sulla gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, in merito alla metodologia di rilevazione, alle attività di miglioramento intraprese e all'utilizzo dei risultati da parte dei Coordinatori nella gestione del CdS.

Per quanto riguarda i RAR2014 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-24153>), nell'analisi dei punti di forza e di debolezza del contesto "L'esperienza dello studente (Erogazione del corso – Qualità percepita – Rispondenza agli obiettivi – Efficienza), l'analisi è stata guidata attraverso l'esplicitazione di una serie di punti di attenzione, anche richiamando gli item del questionario da prendere in considerazione, sia del questionario somministrato agli studenti (schede 1-3), sia di quello somministrato ai docenti (scheda 7), suggerendo quindi un confronto tra item corrispondenti dei due questionari. A titolo di esempio, per la valutazione del materiale didattico (elemento di analisi relativo all'erogazione del corso di studio) si è suggerito di analizzare, a livello di insegnamento, le risposte fornite dagli studenti all'item "*Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?*" (D3) assieme alla frequenza dei suggerimenti "*Migliorare la qualità del materiale didattico*" (SUGG6) o "*Fornire in anticipo il materiale didattico*" (SUGG7), e di confrontarle con quelle fornite dai docenti agli item "*Il materiale a supporto delle lezioni è disponibile su Moodle o analoghi strumenti per favorire l'interazione con gli studenti?*" (DOM7\_17) e "*Vengono utilizzate le nuove opportunità offerte dall'uso innovativo della rete per la didattica?*" (DOM7\_19).

Nella tabella allegata (vedi allegato 5 – Azioni di intervento RAR2014) sono evidenziate le tipologie di azioni individuate dai corsi di studio nei RAR2014 sulla base delle valutazioni espresse dagli studenti.

I risultati della valutazione di ciascun insegnamento e i risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio per l'a.a. 2013/14 (schede 1 e 3) sono stati pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT. Il link al portale è stato inserito nel quadro B6 delle schede SUA-CdS. In questo modo i risultati sono stati resi disponibili ai Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento ai fini della Relazione annuale e ai Coordinatori dei Corsi di Studio per il riesame annuale.

Per quanto riguarda gli ulteriori commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario e i risultati della rilevazione del questionario sulle opinioni dei docenti (scheda 7) questi sono stati inviati su file alle Commissioni Paritetiche e ai Gruppi di Riesame.



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

Nel mese di ottobre 2014, gli Organi Accademici dell'Ateneo hanno chiesto un parere metodologico al PQ e all'Uff. VCQ, come soggetti responsabili dell'organizzazione e del monitoraggio della rilevazione, relativamente alla possibilità di utilizzare i punteggi della rilevazione delle opinioni degli studenti nei criteri per l'attribuzione delle risorse di cui all'art.29, comma 19 della L.240/2010.

Il PQ ha sconsigliato l'uso di tali indicatori nella distribuzione di risorse, in particolare ai singoli per diverse ragioni. Innanzitutto per una questione relativa al modo in cui i punteggi sono calcolati: i questionari degli studenti prevedono una scala di risposta ordinale a quattro modalità bilanciate (Decisamente no; Più no che sì; Più sì che no; Decisamente sì). Tale scala di risposte non è strutturata per essere abbinata ad un valore numerico. Lo schema adottato dal Gruppo Valmon dell'Università di Firenze, come riportato anche nelle relazioni ex L.370/99 approvate dal Nucleo di Valutazione negli anni scorsi, prevede la trasformazione della scala di risposta categorica a 4 punti in un punteggio numerico (2-5-7-10). Tale modalità di assegnazione dei punteggi si basa sull'ipotesi che "il metro di giudizio sottostante abbia una distribuzione continua simmetrica tale che la distanza fra le due modalità centrali sia inferiore alla distanza tra ogni modalità centrale e la modalità estrema continua". L'ipotesi è certamente arbitraria, infatti l'attribuzione del punteggio ha il solo scopo di facilitare la lettura e l'interpretazione dei risultati e delle percentuali di risposta. Ciò premesso, la scelta di ricavarne un indicatore numerico per graduare la "qualità della didattica" dei diversi docenti potrebbe essere agevolmente contestata.

In secondo luogo, ci sono le motivazioni legate agli obiettivi con cui le rilevazioni delle opinioni degli studenti vengono effettuate all'interno del sistema AVA. In particolare, *"Ai fini della definizione di un sistema di valutazione periodica della didattica, basato su criteri e indicatori stabiliti ex-ante dall'ANVUR e in un'ottica di potenziamento del sistema di assicurazione della qualità e in particolare dei processi di autovalutazione, viene rilevata 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, va vista all'interno del sistema di AQ degli atenei e, in quanto tale, deve essere organizzata e monitorata dal Presidio della Qualità. In quest'ottica, i principali risultati attesi della valutazione di quanto emerge dalla rilevazione delle opinioni degli studenti sono:*

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

Non si fa menzione, tra le finalità delle rilevazioni, della ripartizione delle risorse sulla base della valutazione ricevuta dal singolo. A ciò si aggiunge che la procedura di rilevazione negli anni considerati (cartaceo in aula), pur essendo monitorata dal centro, era passibile di "interferenze" che fanno sì che i risultati vadano interpretati e utilizzati con le dovute cautele. Pertanto, se tali questionari potrebbero essere utilizzati a livello aggregato (e quindi in termini di soddisfazione complessiva più o meno elevata) per distribuire risorse a livello di dipartimento premiando così i dipartimenti nei quali il processo di erogazione della didattica è valutato soddisfacente dagli studenti, non è corretto, per il PQ, utilizzare tali indicatori nel sistema retributivo dei singoli docenti.



## 5. CRITICITA' RISCOSTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE

Il Consiglio degli Studenti dell'Ateneo, incontrato dal PQ in data 8 ottobre, ha sollevato l'esigenza che nei questionari di rilevazione online sia data la possibilità dell'opzione di risposta "Preferisco non rispondere" per le domande obbligatorie. Il PQ ha ritenuto di accogliere questa richiesta a partire dalle rilevazioni 2014/15, anche sulla base dell'analisi dei risultati della sperimentazione effettuata dall'Uff. VCQ negli anni accademici 2011/12 e 2012/13, in cui si era evidenziata un'incidenza non significativa della presenza di questa opzione sul tasso di risposta ai diversi quesiti.

Il Presidio della Qualità è stato inoltre incaricato dal Rettore di analizzare le osservazioni pervenute in merito alle tempistiche della rilevazione delle opinioni degli studenti, dal Consiglio di Amministrazione e dal Senato Accademico. La prima proposta, presentata da un componente del Consiglio di Amministrazione, riguardava la possibilità di chiudere le compilazioni relative agli insegnamenti del I semestre al 31/12 e quelle degli insegnamenti del II semestre al 31/5, per evitare che lo svolgimento delle sessioni di esame e i loro risultati influenzino le valutazioni.

La seconda proposta, presentata da un componente del Senato Accademico, prevedeva la chiusura delle valutazioni per il I semestre al 31/5 e per il II semestre al 30/9, per poter disporre almeno delle valutazioni del I semestre con un certo anticipo.

Per quanto riguarda i periodi scelti per le finestre di compilazione dell'a.a. 2013/14, sebbene l'ANVUR avesse dato indicazione di consentire la rilevazione delle opinioni degli studenti sugli insegnamenti del I semestre fino al 30 settembre e sugli insegnamenti del II semestre fino al 28 febbraio dell'anno solare successivo (sessione di esami straordinaria), il Presidio della Qualità ha fissato la chiusura della rilevazione dell'a.a. 2013/14 al 30 settembre, sia per gli insegnamenti del I semestre, sia per gli insegnamenti annuali e del II semestre, in modo da poter garantire che nella prima edizione della rilevazione online estesa a tutti i corsi dell'Ateneo, ci fosse, prudenzialmente, un'ampia finestra di compilazione pur con l'obiettivo di disporre dei risultati poco dopo l'avvio dell'anno accademico successivo.

I tempi tecnici necessari per l'estrazione dei dati e per la successiva predisposizione dei tracciati da caricare nel portale SIS-VALDIDAT, hanno consentito di rendere disponibili i risultati online in data 7 novembre 2014, anche se nel corso dell'estate l'Ufficio Valutazione e Controllo per la Qualità aveva inviato ai Dipartimenti, che ne avevano fatto esplicita richiesta, un'estrazione provvisoria dei risultati finalizzata alla valutazione in sede di affidamento dei contratti di docenza per l'a.a.2014/15.

Da un'analisi dei tempi di compilazione, risultano le seguenti percentuali cumulate di questionari compilati:

periodo insegnamenti	31/12/2013	31/1/2014	28/2/2014	31/5/2014	31/7/2014	30/9/2014
I semestre	30%	63%	75%	87%	96%	100%
II semestre	-	-	-	54%	90%	100%
annuali	7%	19%	23%	67%	94%	100%

Tabella 7+ Tempi di compilazione questionari sulle attività didattiche 2013/14

La proposta di chiudere la finestra di compilazione del I semestre al 31/12 non appare praticabile con applicazione massiva a tutto l'Ateneo, per due ordini di motivi:





1. la percentuale di questionari compilati è troppo bassa (30%) per una rilevazione prevista obbligatoriamente;
2. la rilevazione del I semestre viene avviata a fine novembre - inizio dicembre per consentire il caricamento di buona parte dei piani di studio, condizione necessaria per rendere disponibile il questionario nel libretto online dello studente, quindi una chiusura al 31/12 renderebbe il questionario disponibile per un periodo troppo breve, anche in considerazione della chiusura dell'Ateneo durante le festività natalizie.

Analogamente per gli insegnamenti del II semestre, la compilazione viene avviata verso la metà del mese di aprile, quindi la chiusura al 31/5 comporterebbe una consistente perdita di questionari.

Il Presidio della Qualità ritiene tuttavia che, dopo questa prima edizione estesa a tutto l'Ateneo, una chiusura anticipata della compilazione rispetto al 30/9 sia comunque un obiettivo da perseguire già per il corrente anno accademico in quanto permetterebbe di rendere disponibili i risultati definitivi prima dell'avvio dell'anno accademico 2015/16. Tenendo conto delle percentuali di compilazione presentate nella tabella, il Presidio ritiene che la chiusura della rilevazione per tutti gli insegnamenti al 31/7 potrebbe garantire sia la disponibilità di un numero di questionari significativo (circa 75.000 nel 2013/14), sia la possibilità di pubblicare i risultati online prima dell'avvio dell'anno accademico.

Naturalmente, qualora per alcuni insegnamenti vi fosse l'esigenza del docente di una chiusura anticipata della rilevazione, tali situazioni potrebbero essere gestite puntualmente nell'applicativo ESSE3 su segnalazione delle Segreterie Didattiche di Dipartimento.

Il Presidio si è impegnato a verificare con la Divisione ISI e, se necessario con il supporto di CINECA, la possibilità di rendere disponibile con lo strumento Pentaho una reportistica che consenta ad ogni docente, mediante autenticazione e profilatura dei privilegi di accesso, di visualizzare l'andamento della rilevazione dei propri insegnamenti in termini di numero di questionari compilati e di andamento della valutazione.

Per quanto riguarda invece l'osservazione in merito all'impatto sui risultati della valutazione della compilazione successiva allo svolgimento di una sessione di esami ("il questionario riguarda la qualità dell'insegnamento, ma se può venire compilato dopo che sono cominciati gli esami lo studente sarà portato, inevitabilmente, a valutare anche la difficoltà dell'esame che ha potuto constatare assistendo agli esami dei propri colleghi"), il Presidio ha ritenuto opportuno un approfondimento di tipo statistico sui risultati dell'a.a.2013/14 per verificare se vi sia una significativa differenza tra i risultati delle valutazioni derivanti dai questionari compilati prima dell'avvio della sessione di esami e quelle derivanti dai questionari compilati successivamente.

Sono stati presi in esame tutti gli insegnamenti avviati nel 1° semestre 2013/14 (per i quali sono presenti questionari compilati già a partire dal mese di novembre 2013, quindi ben prima dell'avvio delle sessioni di esame) con riferimento ai soli studenti dichiaratisi frequentanti. Dall'analisi effettuata risulta evidente che, a livello di Ateneo, il grado di soddisfazione complessiva degli studenti (item D12) non viene significativamente influenzato dal momento temporale in cui il questionario viene compilato. Anche l'analisi condotta su ciascun singolo Corso di Studi conferma, in linea di massima, questo andamento generale avallando l'ipotesi che le valutazioni degli studenti non siano influenzate dalle informazioni acquisite mediante il confronto con coloro che hanno preso parte alle sessioni di esami. Non si esclude che vi sia qualche insegnamento che possa rivelarsi anomalo rispetto al trend di Ateneo: in tal caso sarebbe opportuno effettuare analisi mirate, che potrebbero essere focalizzate da segnalazioni di casi specifici.

Infine, in occasione dell'avvio delle rilevazioni per l'a.a. 2014/15, l'Uff. VCQ ha affrontato anche il problema della necessità di informare i docenti e gli studenti sulla modalità del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 13 del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196), consultando in proposito la dott.ssa Bussani, responsabile dell'ufficio "Archivio generale, trasparenza e supporto all'anticorruzione". Sono state quindi redatte due



informative (vedi allegato 6 – Informative trattamento dati), una rivolta ai docenti e una rivolta agli studenti, che sono state inviate con le relative comunicazioni di avvio e pubblicate sulla pagina web delle rilevazioni.

## **6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI**

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

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

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

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

Sulla base di queste considerazioni, il Presidio della Qualità intende attivarsi per realizzare nel corso dell'anno momenti di formazione che diano opportune chiavi di lettura in considerazione dei diversi obiettivi dell'utilizzo dei risultati. In tale contesto, il Presidio intende fornire anche alcune proposte di approfondimento dei risultati che, andando oltre l'analisi dei risultati dell'item sulla soddisfazione complessiva, permettano di far emergere quali sono gli aspetti della qualità della didattica che influenzano la soddisfazione complessiva, quali ad esempio la capacità del docente di stimolare l'interesse oppure la chiarezza espositiva. In quest'ottica il Presidio si pone quindi l'obiettivo di valorizzare maggiormente le analisi dei dati a livello locale (di CdS, di Dipartimento) dove vanno intraprese le azioni di miglioramento più immediatamente collegate alla qualità della didattica, fornendo strumenti più raffinati di interpretazione dei dati.