



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

**Rilevazione delle Opinioni sulla Qualità della didattica e dei
servizi di supporto a.a. 2022/23**

*(allegato alla Relazione Annuale del Presidio della Qualità sullo stato del
sistema di AQ e delle relative attività 2024)*



Il Presidio della Qualità per il triennio 2023/2025 è stato nominato con [D.R. 14 dicembre 2022 n. 1162.](#)

In particolare, il PQ in composizione ristretta è attualmente composto da:

Gianpiero Adami	Presidente	Collaboratore MR Qualità	PO	DSCF
Alessandro Baraldi	Componente	Collaboratore MR Ricerca e DDR	PO	Dip. Fisica
Barbara Campisi	Componente	Delegata AQ Dipartimento	PA	DEAMS
Raffaella Di Biase	Componente	Responsabile Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico	TA - EP	Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico
Paolo Edomi	Componente	Collaboratore MR Didattica e Politiche per gli studenti e il diritto allo studio	RU	DSV
Caterina Falbo	Componente	Collaboratrice MR Terza missione e divulgazione scientifica	PO	IUSLIT
Ilaria Micheli	Componente	Delegata MR Ricerca scientifica area umanistica e cooperazione allo sviluppo	PA	IUSLIT
Alessandro Saltarin	Componente	Segretario Consiglio degli Studenti	Studente	Consiglio degli Studenti
Enrico Sartor	Componente	Direttore Area dei Servizi Istituzionali	TA - Dirigente	Area dei Servizi Istituzionali

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

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

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

e-mail: presidioqualita@units.it

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

e-mail: valutazione@amm.units.it

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

Nel documento i termini relativi a persone sono riportati nella forma maschile al solo fine di garantire una migliore leggibilità del testo, ma si riferiscono indistintamente a tutti i generi.



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 a.a.2022/23	5
2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti per i servizi amministrativi e di supporto 2022/23	6
2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	9
2.d. Rilevazione delle opinioni di laureandi e laureati e di dottori di ricerca e diplomati dei corsi di master di I e II livello (Indagini AlmaLaurea)	10
2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che ospitano gli studenti per stage/tirocinio	11
2.f Rilevazione delle opinioni dei dottorandi (questionari ANVUR - AVA3)	11
3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	12
3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche	12
3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2022/23 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2022/23	18
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	27
3.d. Rilevazione delle opinioni di laureandi e laureati e di dottori di ricerca e diplomati dei corsi di master di I e II livello (Indagini AlmaLaurea)	27
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che ospitano gli studenti per stage/tirocinio	32
3.f Rilevazione delle opinioni dei dottorandi (questionari ANVUR - AVA3)	32
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	32
4.a Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni	35
5. CRITICITÀ RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE	36
6. CONCLUSIONI, PROBLEMI APERTI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE FUTURE	36
APPENDICE - Legenda Acronimi	38
ALLEGATI	40



INTRODUZIONE

Il Presidio della Qualità relaziona annualmente sui processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte nell'anno accademico, 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 30/4/2024.

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 dagli enti e dalle aziende che ospitano 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), dal 2015/16 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 il grado di soddisfazione per tutti i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e per i servizi di contesto offerti dalla città. 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 a partire dall'a.a.2019/20 e sostituita da una nuova rilevazione delle opinioni docenti dedicata non solo allo svolgimento della didattica ma a un campione di servizi offerti con cadenza biennale.
- d) **Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati e dei dottori di ricerca e diplomati dei corsi di master di I e II livello (Indagini AlmaLaurea):** 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. L'Ateneo aderisce al consorzio Almalaurea anche per la rilevazione delle opinioni dei dottori di ricerca, il cui questionario è stato di recente adattato a quello previsto da ANVUR- AVA3.
- e) **Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che ospitano gli studenti per stage/tirocinio:** tale rilevazione viene svolta direttamente a cura dei Corsi di Studio con un questionario predisposto dal Presidio della Qualità.
- f) **Rilevazione delle opinioni dei dottorandi (questionari ANVUR AVA3):** per quanto riguarda l'opinione dei dottorandi iscritti al 2° e al 3° anno, l'Ateneo ha avviato una prima sperimentazione della rilevazione a febbraio 2024 sugli iscritti all'a.a. 2022/23.

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.2022/23 è allegato alla relazione (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 a.a.2022/23

Nell'a.a.2022/23 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.2022/23, 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 ed esercitazioni associate alle lezioni e svolte dal medesimo docente).

La rilevazione è stata avviata in data 24 novembre 2022 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 dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali, e sono rimaste aperte fino al 31 luglio 2023.

Con il superamento dell'emergenza sanitaria COVID19, la didattica dell'Ateneo dell'a.a. 2022/23 si è svolta in presenza. Le lezioni dei corsi di I e II livello sono state registrate secondo le indicazioni di Ateneo e la relativa registrazione è rimasta a disposizione degli studenti almeno sino al termine del semestre. L'Ateneo ha utilizzato a questo scopo la piattaforma MS TEAMS, associando ad ogni insegnamento un "team" accessibile agli studenti iscritti consultando il catalogo degli insegnamenti disponibile online. Attualmente tale pagina della Didattica digitale è stata implementata con i servizi e le piattaforme disponibili per la didattica interattiva.

Il Presidio della Qualità nel mese di novembre 2022 aveva stabilito di mantenere comunque nel questionario anche per l'anno 2022/23 una sezione dedicata alla didattica digitale di ciascun insegnamento, con quesiti relativi alla fruibilità degli strumenti per la didattica digitale e delle registrazioni. La sezione è quindi stata ulteriormente semplificata e adattata alle modalità didattiche interattive implementate nell'anno accademico 2022/23.

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

Già nella seduta del 25/9/2013 il Presidio della Qualità della Formazione (sostituito dal Presidio della Qualità a partire dal 27/11/2013) aveva proposto agli Organi Accademici di avviare la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2013/14 con i questionari di rilevazione proposti dall'ANVUR (Schede 1 e 3, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013). Rispetto agli item proposti dall'ANVUR, erano state introdotte soltanto alcune modifiche:

- l'aggiunta di un item finale sulla soddisfazione globale per l'insegnamento, già previsto nel questionario CNVSU (il cui punteggio è sempre stato utilizzato come indicatore sintetico di soddisfazione per l'insegnamento);
- l'eliminazione dalla Sezione Suggerimenti dell'opzione "Attivare insegnamenti serali";
- l'aggiunta di una sezione "Ulteriori commenti e suggerimenti" per i commenti liberi degli studenti.

Con la rilevazione 2014/15 non sono state introdotte modifiche agli item del questionario, ma è stata accolta la richiesta del Consiglio degli studenti di inserire la modalità di risposta "preferisco non rispondere". Non vi sono state ulteriori modifiche al testo del questionario nelle rilevazioni successive.

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

I questionari, da compilare online per ogni insegnamento **dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni**, dagli studenti con frequenza, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 1, questionario "frequentante") o inferiore al 50% (scheda 3, questionario "non frequentante"), sono stati implementati all'interno dell'applicativo Esse3 (*Applicativo per la gestione delle carriere studenti*). Il questionario è del tutto anonimo in quanto, una volta terminata la compilazione, il sistema non permette in alcun modo di risalire all'autore delle valutazioni.

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

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

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti per i servizi amministrativi e di supporto 2022/23

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 proprio la rilevazione delle opinioni degli studenti sui diversi aspetti che



determinano l'esperienza complessiva di studio (organizzazione del Corso di Studio, orari, aule, laboratori e spazi per lo studio, altri servizi offerti dall'Ateneo e dai Dipartimenti, servizi ristorazione e per il diritto allo studio offerti dall'ARDIS e servizi di trasporto pubblico locale).

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.

Il Presidio della Qualità ha deciso di condurre l'indagine con le seguenti modalità:

- questionario rivolto a tutti gli iscritti all'anno accademico 2022/23;
- 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 2023, in modo da non sovrapporsi né alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (chiusa il 31/07/2023), né all'avvio del nuovo anno accademico.

Nell'a.a. 2022/23 l'Ateneo ha, inoltre, aderito al progetto **Good practice**, coordinato dal Politecnico di Milano, adottando in via sperimentale, nell'ambito della rilevazione "efficacia percepita" del progetto dedicata alle opinioni degli studenti sui servizi amministrativi e di supporto offerti dall'Ateneo, i due questionari comuni a tutti gli atenei aderenti, uno rivolto alle matricole e uno agli studenti degli anni successivi. A regime, la nuova rilevazione permetterà all'Ateneo non solo di monitorare la soddisfazione degli iscritti ma anche di confrontare i livelli dell'efficacia percepita, in un'ottica di benchmarking, con quelli di più di 50 altri atenei italiani, allo scopo di individuare modalità di miglioramento e buone pratiche.

La rilevazione, su base volontaria, è stata condotta nel periodo 19 giugno - 14 luglio 2023, con la piattaforma sviluppata da POLIMI, inviando a tutti gli studenti un invito con una comunicazione multimediale (avviso nei servizi online, e-mail all'indirizzo istituzionale).

Per questa prima rilevazione con i questionari Good practice, il tasso di risposta è stato del 7,3% per il questionario rivolto agli studenti del primo anno (383 questionari su 5.282 potenziali compilatori) e del 10,1% per il questionario rivolto agli studenti iscritti agli anni successivi (1.138 su 11.322). Il tasso di copertura e la diversa struttura del questionario non permettono un confronto diretto con i risultati della rilevazione interna ma consentono comunque di avviare un confronto diretto con gli altri atenei aderenti che hanno registrato tassi di copertura simili.

L'Ateneo ha stabilito per l'a.a. 2023/24 l'adesione a tutte le rilevazioni di customer del progetto (estendendo quindi la rilevazione anche al personale TA e al personale docente/assegnisti) e di implementare il questionario rivolto agli studenti nell'applicativo Esse3 per poterlo rendere obbligatorio. Va precisato che il questionario rivolto ai docenti non sarà somministrato ai dottorandi per evitare sovrapposizioni con la rilevazione svolta con il questionario ANVUR.

[2.b.1 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2022/23](#)

Per l'a.a. 2022/23, la consueta rilevazione è stata avviata il 16 agosto 2023 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2022/23, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 30 settembre 2023.

Il questionario adottato per l'a.a. 2022/23 rappresenta un nuovo adattamento di quello utilizzato a partire dall'a.a. 2017/18.

Data la bassa adesione al progetto Good practice, si è infatti deciso di mantenere ancora per quest'anno la rilevazione interna semplificando però la struttura del questionario, mantenendo per



molti servizi solo il quesito relativo alla soddisfazione generale. Il dettaglio su singoli aspetti del servizio è stato mantenuto solo per alcuni servizi fondamentali o di recente riorganizzazione: orari delle lezioni centralizzati (con i quesiti proposti dal Consiglio degli studenti), ufficio ammissioni, ufficio carriere studenti.

Superato il periodo di emergenza pandemica da COVID19 la sezione del questionario dedicata alla "Didattica a distanza e ai servizi erogati a distanza", introdotta nell'a.a. 2019/20, è stata eliminata, mantenendo solo all'interno dei servizi centrali di ateneo un quesito relativo alla soddisfazione per le piattaforme e gli strumenti interattivi per la didattica.

Per l'a.a. 2022/23 è stata, inoltre, semplificata la sezione relativa ai servizi sportivi del CUS, con la sola domanda di soddisfazione generale, mentre è stata mantenuta invariata la sezione relativa ai servizi erogati dall'Agenzia Regionale per il Diritto allo Studio (ARDIS) e quella implementata nell'a.a. 2021/22, in collaborazione con il Mobility Manager di Ateneo, relativa ai trasporti. Tale sezione è stata introdotta con l'obiettivo di indagare in particolare le modalità di spostamento, la soddisfazione per il trasporto pubblico locale e gli atteggiamenti nei confronti della mobilità sostenibile degli studenti, ed è funzionale a disporre di una serie di informazioni utili alla realizzazione delle attività previste dal "Piano Spostamenti Casa Lavoro" adottato dall'Ateneo a novembre 2021 in ottemperanza al Decreto Interministeriale 12/5/2021 n.179.

Il questionario sull'esperienza complessiva (parte A, vedi allegato 1) ha sottoposto quindi agli studenti i consueti 10 diversi ambiti di valutazione, per un totale di 33 servizi valutati, anche se è diminuito drasticamente il numero di item complessivo:

- 1) Soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio;
- 2) Organizzazione del corso di studio;
- 3) Orario delle lezioni;
- 4) Aule laboratori e spazi per lo studio;
- 5) Servizi centrali di Ateneo;
- 6) Servizi di dipartimento;
- 7) Servizi di contesto nella città sede del corso (ARDIS);
- 8) Servizi di trasporto pubblico locale (TPL FVG);
- 9) Mobilità sostenibile;
- 10) Servizi di contesto nella città sede del corso (CUS);

Per ogni servizio indagato, il questionario ha comunque previsto domande "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 scegliere l'opzione "Preferisco non rispondere" o "Non utilizzato".

All'inizio del questionario sono inoltre presenti 3 quesiti volti a definire il profilo dello studente intervistato: frequenza alle lezioni nell'anno accademico appena concluso, 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 in quanto il sistema di rilevazione permette, nel rispetto dell'anonimato, di abbinare direttamente queste informazioni a ciascun questionario.

Per ogni sezione del questionario è stato mantenuto un campo di testo libero per esprimere precisazioni e proposte di miglioramento.



[2.b.2 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2022/23](#)

Contestualmente al questionario sull'esperienza complessiva e i servizi di Ateneo, dal 2017/18 viene somministrato il questionario sullo svolgimento delle prove d'esame. L'obiettivo principale è quello di rilevare la coerenza tra lo svolgimento delle prove e quanto dichiarato nei syllabi degli insegnamenti.

All'interno della medesima pagina di Esse3 viene inoltre proposto, per ciascun esame sostenuto nell'a.a.2022/23, 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, per renderlo accessibile agli studenti stranieri.

2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Fino all'a.a. 2018/19 il Presidio della Qualità aveva reso disponibile per tutti gli insegnamenti 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, sviluppato a partire dalla scheda 7 del modello AVA, 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 rendere obbligatoria la compilazione 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 al 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 in attesa di avviare un nuovo strumento rivolto al personale docente per rilevare, con un unico questionario da compilare periodicamente, la soddisfazione per come si è svolta l'attività didattica nell'anno accademico concluso e per una selezione di servizi offerti dall'Ateneo.

La prima rilevazione sui servizi di Ateneo rivolta al personale docente, svolta nel mese di marzo 2021, aveva riguardato l'esperienza didattica del 2019/20, la didattica a distanza di emergenza, le strutture per la didattica, i servizi per la didattica, per l'Assicurazione della Qualità, per la Ricerca e per la Terza Missione. Il Presidio della Qualità, visti anche gli esiti positivi in termini di soddisfazione, ritenendo opportuno continuare a monitorare il livello di soddisfazione del personale docente con rilevazioni periodiche, aveva quindi deciso di sottoporre a valutazione diversi ambiti di servizi rivolti ai docenti in un'ottica di verifica pluriennale.

La seconda rilevazione è stata avviata nel mese di febbraio 2023 con l'obiettivo di analizzare il livello di soddisfazione dei docenti e di raccogliere le proposte di miglioramento con riferimento ai seguenti ambiti:

- esperienza Didattica a.a. 2021/22;
- strutture per la Didattica a.a.2021/22;
- servizi per la Didattica a.a.2021/22;
- strumenti interattivi per la Didattica a.a.2021/22;
- percorso formativo Tras-Formazione 2021/22
- servizi di trasporto pubblico locale (TPL FVG) e mobilità sostenibile.

Quest'ultima sezione è stata implementata nel questionario rivolto ai docenti con quesiti analoghi a quelli presentati agli studenti nel questionario esperienza complessiva e verrà proposta anche al personale tecnico-amministrativo all'interno del questionario sul benessere organizzativo in modo



da raccogliere le opinioni delle parti interessate in vista dell'aggiornamento del piano spostamenti casa lavoro.

Per tutti gli ambiti ed elementi proposti, oltre ad esprimere una valutazione con la medesima scala di risposta prevista dai questionari rivolti agli studenti (da Decisamente No a Decisamente Sì), è sempre possibile scegliere l'opzione "Preferisco non rispondere" oppure, nel caso di determinati servizi, "Non utilizzato".

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

Il questionario, realizzato con l'applicativo Drupal, è stato reso disponibile per la compilazione su base volontaria dal 6 febbraio al 6 marzo 2023, previa autenticazione con le credenziali di Ateneo. Come per i questionari rivolti agli studenti, anche in questo caso l'autenticazione è finalizzata a garantire che solo i soggetti abilitati possano procedere alla compilazione, ma non consente in alcun modo di risalire all'autore della compilazione.

Dall'a.a. 2023/24 l'Ateneo aderirà ai questionari del progetto Good practice anche per rilevare le opinioni dei docenti e del personale TA sui servizi, che sostituiranno quindi la rilevazione interna rivolta ai docenti.

2.d. Rilevazione delle opinioni di laureandi e laureati e di dottori di ricerca e diplomati dei corsi di master di I e II livello (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.

La rilevazione Almalaurea è stata estesa anche ai Dottori di Ricerca e ai Diplomati dei corsi di master di I e II livello. Il consorzio Almalaurea ha implementato a fine 2023 il questionario previsto da ANVUR nella sua rilevazione rivolta ai Dottori di Ricerca.



2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che ospitano 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 loro preparazione.

Il modello proposto dal Presidio della Qualità (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.

A partire dall'a.a. 2013/14 la procedura di somministrazione e il modello di questionario (non vincolanti), sono stati inviati, ai delegati dei dipartimenti per la Didattica e per l'Orientamento in uscita, con l'invito all'utilizzo, anche per poter disporre dei risultati della ricognizione per la compilazione del quadro C3 delle schede SUA-CDS.

Nel corso del 2023, superate alcune criticità organizzative riscontrate negli scorsi anni, si intende concludere l'implementazione del modulo Esse3 relativo ai tirocini che permetterà in un prossimo futuro di rilevare all'interno dell'applicativo anche la soddisfazione di studenti e tutor per l'esperienza di tirocinio, implementando all'interno i questionari predisposti da ciascun Corso di Studio.

2.f Rilevazione delle opinioni dei dottorandi (questionari ANVUR - AVA3)

Per quanto riguarda l'opinione dei dottorandi iscritti al 2° e al 3° anno, l'Ateneo ha avviato una prima sperimentazione del questionario ANVUR nel febbraio 2024 sugli iscritti all'a.a. 2022/23.

Il questionario è stato implementato all'interno dei servizi on line di Esse3 ed è stato reso obbligatorio (utilizzando l'evento di post login, che rende necessario compilare il questionario per poter accedere ai servizi online). La rilevazione è stata avviata il 20/2/2024 e si concluderà il 20/3/2024. Il testo del questionario è stato, inoltre, tradotto in inglese, per renderlo accessibile agli studenti stranieri.



3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

3.a.1 Copertura della rilevazione

Nell'a.a. 2022/23 sono state rilevate 3.076 distinte unità didattiche (intendendo come unità le singole porzioni di insegnamento, lezioni o laboratori o esercitazioni, tenute da ciascun docente), riferite a 1.945 attività didattiche.

Per quanto riguarda la copertura della rilevazione si può utilizzare, per coerenza con il sistema nazionale, l'indicatore proposto dall'ANVUR nel modello AVA3, per il quale è stato richiesto il calcolo ai Nuclei di Valutazione (Relazione Annuale 2023, Allegato 5). Relativamente alle 2.810 unità didattiche presenti nella didattica erogata di SUA-CDS per l'a.a. 2022/23 sono stati raccolti questionari per 2.686 unità didattiche. Delle unità non rilevate, la maggioranza è riconducibile a attività di tirocinio, laboratorio o a seminari per i quali non è possibile rilevare la soddisfazione con il questionario specifico per le attività didattiche frontali. Restano 85 unità non rilevate, per una copertura complessiva della rilevazione del 97%.

Come evidenzia la Tabella 1, nel complesso sono stati raccolti 101.941 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 87.191 questionari relativi a studenti frequentanti e 14.750 questionari relativi a studenti non frequentanti. Continua il trend in salita del numero di questionari, in particolar modo di studenti frequentanti.

In termini percentuali, la stima del rapporto tra questionari compilati e questionari attesi è del 73%, con un leggero aumento rispetto all'a.a.2021/22 (72%). L'andamento di questo indicatore negli ultimi anni è sempre in leggero miglioramento.

Anno accademico	2020/21	2021/22	2022/23
Frequentanti	80.421	84.637	87.191
Non frequentanti	12.288	13.451	14.750
Questionari raccolti	92.709	98.088	101.941
Raccolti / Attesi	70%	72%	73%
Studenti in corso	12.980	12.985	12.803

Tabella 1 - Numerosità dei questionari raccolti: confronto ultimi 3 anni accademici

Nella Tabella 2 è riportato inoltre il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento rispetto all'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. 2022/23	N. Questionari Compilati da Non Frequentanti a.a. 2022/23	Totale complessivi questionari a.a. 2022/23	N. Osservazioni a testo libero a.a. 2022/23	% osservazioni testo libero/questionari compilati	Totale complessivi questionari a.a. 2021/22	N. Osservazioni a testo libero a.a. 2021/22
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	34.292	728	35020	2169	6,19%	31.861	1.725
Fisica	2.494	334	2828	359	12,69%	2490	259
Ingegneria e Architettura	7.970	1149	9119	645	7,07%	9670	622
Matematica, Informatica e Geoscienze	2.958	612	3570	361	10,11%	2995	254
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	3.626	197	3823	311	8,13%	4219	278
Scienze della Vita	9.152	2.725	11.877	860	7,24%	12.830	771
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7.620	2.784	10.404	360	3,46%	9.967	294
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8.134	1435	9569	387	4,04%	9.216	489
Scienze Politiche e Sociali	3.202	1.198	4.400	157	3,57%	4.832	213
Studi Umanistici	7.743	3.588	11.331	428	3,78%	10.008	350
Totale Ateneo	87.191	14.750	101.941	6.037	5,92%	98.088	5.255

Tabella 2 – Confronto ultimi 2 anni accademici questionario e osservazioni libere per dipartimento

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 (allegato 2 - Comunicazioni e Istruzioni).

I Coordinatori dei Corsi di Studio accedono tramite il portale SIS-VALDIDAT ai risultati di massimo dettaglio della rilevazione per ciascun insegnamento 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>), viene inserito il link diretto alla tabella di sintesi dei punteggi medi del corso di studio per ciascuna voce.

Per il caricamento nel portale SIS-VALDIDAT, le percentuali di risposta a ciascuna voce 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" (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.

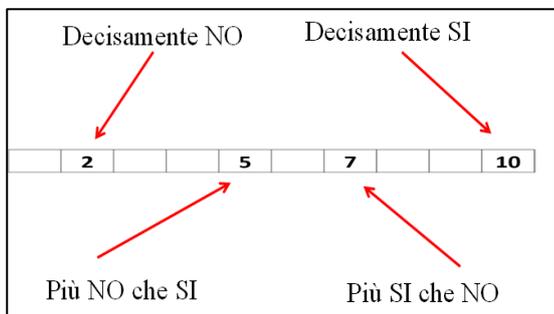


Figura 1 - Conversione delle categorie di risposta in punteggi in SIS-VALDIDAT

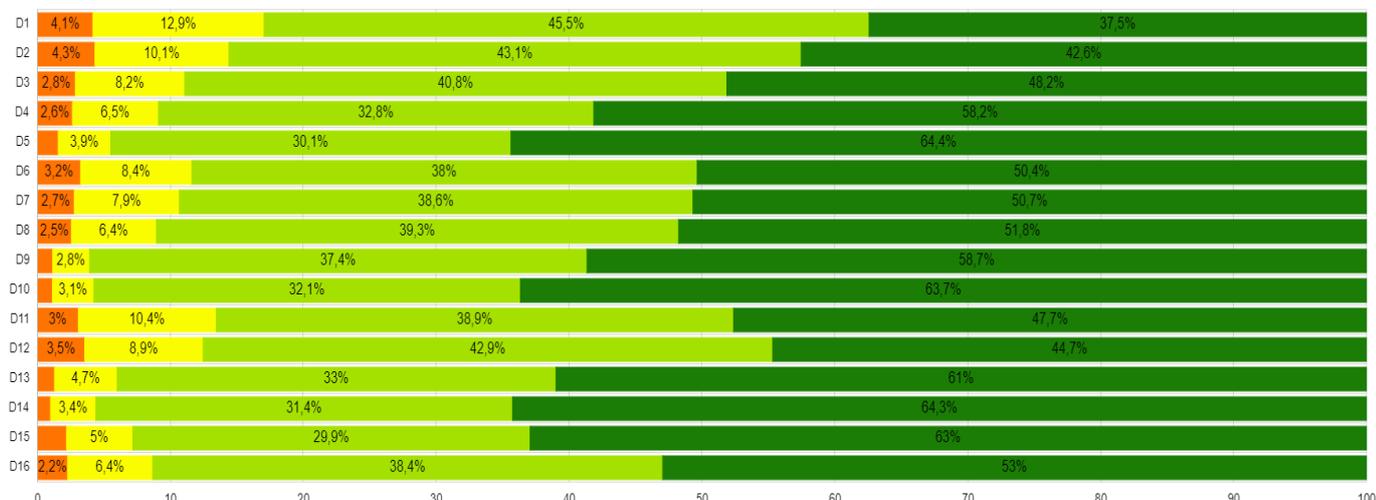
Complessivamente, a livello di Ateneo, il livello di soddisfazione media degli studenti nell’a.a.2022/23 è in linea con quello dell’anno accademico precedente.

Tavola di riepilogo delle valutazioni

(2022/2023) ATENEO: 101.941 (2021/2022) ATENEO: 98.088

DOMANDA	RISPOSTE	NON RISPOSTE	P1	P2	Q1	ME	Q3	MEDIA	SGM	L1	L2	MEDIA A.A. PREC.
D1	95.689	6.252	17,02%	82,98%	7,000	7,000	10,000	7,659	2,119	7,65	7,67	7,614
D2	94.803	7.138	14,38%	85,62%	7,000	7,000	10,000	7,861	2,137	7,85	7,87	7,811
D3	94.363	7.578	11,05%	88,95%	7,000	7,000	10,000	8,139	2,018	8,13	8,15	8,093
D4	94.976	6.965	9,08%	90,92%	7,000	10,000	10,000	8,485	1,985	8,47	8,50	8,443
D5	83.226	18.715	5,48%	94,52%	7,000	10,000	10,000	8,777	1,784	8,76	8,79	8,735
D6	82.219	19.722	11,58%	88,42%	7,000	10,000	10,000	8,184	2,067	8,17	8,20	8,111
D7	82.641	19.300	10,65%	89,35%	7,000	10,000	10,000	8,226	2,015	8,21	8,24	8,166
D8	48.282	53.659	8,92%	91,08%	7,000	10,000	10,000	8,299	1,965	8,28	8,32	8,301
D9	75.853	26.088	3,90%	96,10%	7,000	10,000	10,000	8,649	1,718	8,64	8,66	8,635
D10	86.351	15.590	4,21%	95,79%	7,000	10,000	10,000	8,793	1,708	8,78	8,80	8,762
D11	95.924	6.017	13,42%	86,58%	7,000	7,000	10,000	8,070	2,079	8,06	8,08	8,080
D12	82.572	19.369	12,44%	87,56%	7,000	7,000	10,000	7,987	2,071	7,97	8,00	7,950
D13	13.840	88.101	5,98%	94,02%	7,000	10,000	10,000	8,673	1,787	8,64	8,70	8,638
D14	13.560	88.381	4,37%	95,63%	7,000	10,000	10,000	8,812	1,696	8,78	8,84	8,827
D15	12.905	89.036	7,15%	92,85%	7,000	10,000	10,000	8,681	1,892	8,65	8,71	8,689
D16	12.026	89.915	8,65%	91,35%	7,000	10,000	10,000	8,348	1,941	8,31	8,38	8,367

+ P2: Giudizi positivi per quesito (valori %)



Valori medi: riepilogo per domanda

CODICE	DESCRIZIONE	SCHUDE	NULLE	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	COPERTURA
1	Fisica	2.828	80	7,899	7,694	8,066	8,612	9,037	8,168	7,891	8,265	8,931	8,929	8,215	7,876	8,420	8,470	8,827	8,202	100,0%
2	Scienze Politiche e Sociali	4.400	185	7,588	7,926	8,167	8,528	8,860	8,328	8,290	8,223	8,771	8,951	8,305	8,105	8,615	8,714	8,965	8,464	100,0%
3	Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	10.404	500	7,324	7,702	7,882	8,317	8,683	7,916	7,976	7,970	8,507	8,605	7,764	7,767	8,479	8,637	8,346	8,017	100,0%
4	Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	35.020	1.647	7,837	7,919	8,250	8,444	8,622	8,222	8,336	8,492	8,562	8,711	8,153	8,061	8,588	8,755	8,614	8,511	100,0%
5	Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	9.569	255	7,730	7,985	8,176	8,558	8,918	8,241	8,341	8,247	8,732	8,934	8,170	8,065	8,807	9,031	8,872	8,540	100,0%
6	Matematica, Informatica e Geoscienze	3.570	113	7,639	7,793	7,956	8,381	8,899	8,121	7,993	8,081	8,734	8,955	8,121	7,756	8,532	8,668	8,622	8,069	100,0%
7	Studi Umanistici	11.331	340	7,678	8,052	8,474	8,653	9,160	8,626	8,673	8,539	8,925	9,034	8,434	8,395	8,964	8,984	8,875	8,654	100,0%
8	Scienze Chimiche e Farmaceutiche	3.823	59	7,489	7,673	8,051	8,669	9,001	8,007	8,063	8,434	8,762	8,967	7,824	7,878	8,833	8,977	8,649	8,327	100,0%
9	Ingegneria e Architettura	9.119	254	7,519	7,797	7,910	8,380	8,747	8,061	8,031	8,037	8,582	8,697	7,919	7,798	8,673	8,792	8,658	8,288	100,0%
10	Scienza della Vita	11.877	380	7,483	7,687	7,955	8,536	8,761	7,990	7,929	8,215	8,628	8,732	7,718	7,753	8,491	8,776	8,607	8,185	100,0%
Totale:		101.941	3.813	7,659	7,861	8,139	8,485	8,777	8,184	8,226	8,299	8,649	8,793	8,070	7,987	8,673	8,812	8,681	8,349	

Figura 2 – Tavole di riepilogo delle valutazioni a livello di Ateneo e di dipartimento (SIS-VALDIDAT)

Nello specifico, il Presidio della Qualità considera utile per l'analisi porre l'attenzione sui punteggi medi relativi alle voci 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 (il confronto con la D11 è stato effettuato con riferimento ai soli questionari compilati da studenti frequentanti).

Quando le tre valutazioni vengono messe a confronto, analogamente a quanto rilevato nell'a.a.2022/23, 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 3). Peraltro, anche se un valore inferiore riscontrato per la domanda D12 sulla soddisfazione necessita di opportuni approfondimenti per singoli casi, va detto che le differenze dei valori medi a livello dipartimentale non risultano statisticamente significative.



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

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 negli ultimi anni accademici il numero di unità di rilevazione con una soddisfazione ≤ 5 è stato:

- 2018/19: 76 (pari al 2,8% del totale);
- 2019/20: 66 (pari al 2,5% del totale);
- 2020/21: 55 (pari all'1,99% del totale);
- 2021/22: 60 (pari al 2% del totale);
- 2022/23: 66 (pari al 2,2% del totale);

Benché il dato sia estremamente contenuto e il suo trend costante negli anni, ad esso 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.2022/23 la situazione per le 60 unità che erano risultate "critiche" nell'a.a.2021/22 è stata la seguente:

- 31 unità di rilevazione non sono state riproposte nel 2022/23 o sono state assegnate ad un docente diverso;
- 16 sono state riproposte nel 2022/23 con lo stesso docente e valutate al di sopra del 7;
- 7 sono state riproposte nel 2022/23 con lo stesso docente e valutate tra il 5 e il 7;
- 6 sono state assegnate nel 2022/23 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 a livello di CdS e di CPDS e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio.

Il Presidio della Qualità, considerata la minore significatività del confronto dei valori medi, ha ritenuto opportuno approfondire l'analisi valutando la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti relativamente ai singoli insegnamenti all'interno dell'offerta didattica di ciascun dipartimento per le voci interesse (D11) e soddisfazione (D12), per identificare nell'offerta didattica i punti di forza (punteggio interesse ≥ 7 e soddisfazione ≥ 7 , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposte "più sì che no") e i punti di attenzione da contestualizzare opportunamente (punteggio interesse < 7 e soddisfazione < 7).



I risultati ottenuti sono rappresentati nella seguente Tabella 4 che riporta la serie storica con il confronto tra la distribuzione tra quadranti per tutti gli anni accademici con rilevazione online.

Anno Accademico	Ripartizione tra quadranti			
	1°quad.	2°quad.	3°quad.	4°quad.
	(interesse ≥ 7 /	(interesse < 7 /	(interesse < 7 /	(interesse ≥ 7 /
	soddisfazione ≥ 7)	soddisfazione ≥ 7)	soddisfazione < 7)	soddisfazione < 7)
2017/18	79,10%	2,80%	5,20%	13,00%
2018/19	79,30%	3,10%	5,70%	11,90%
2019/20	82,10%	2,80%	4,80%	10,40%
2020/21	82,40%	3,80%	4,20%	9,50%
2021/22	80,86%	4,46%	5,01%	9,67%
2022/23	80,28%	4,07%	5,51%	10,14%

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 aumentando la numerosità degli insegnamenti che si collocano nel 1° quadrante, attestandosi su un dato medio stabile.

Nell'a.a. 2022/23 si può notare un piccolo decremento del valore del primo quadrante, con un incremento nel quarto quadrante (alto interesse e bassa soddisfazione). 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.

3.a.3 Livelli di soddisfazione per la Didattica Digitale

Nell'a.a. 2022/23 la sezione del questionario implementata nel 2019/20 per valutare l'impatto della didattica a distanza è stata modificata in Didattica digitale. Sono state mantenute le voci relative al miglioramento della didattica derivante dall'utilizzo degli strumenti per la didattica digitale (DD), alle registrazioni e alla possibilità di interazione a distanza con il docente, oltre a una voce (D16) sulla soddisfazione complessiva per la didattica digitale dell'insegnamento.

I risultati mostrano la generale soddisfazione degli studenti per tutti gli aspetti della Didattica digitale implementata in Ateneo. In particolare, il 91,3% è complessivamente soddisfatto (valutazioni sopra il 6) di come si è svolta la DD per l'insegnamento (D16), dato superiore alla soddisfazione per l'insegnamento che si attesta all'87,5%.

Come si può vedere dalla Tabella 5, in ciascun Dipartimento il punteggio medio di soddisfazione per la gestione DD dell'insegnamento è superiore al punteggio medio di soddisfazione per l'insegnamento.



Dipartimento	Media di D12	Media di D16
	SODDISFAZIONE INSEGNAMENTO	SODDISFAZIONE DD INSEGNAMENTO
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	8,1	8,5
Fisica	7,9	8,2
Ingegneria e Architettura	7,8	8,3
Matematica, Informatica e Geoscienze	7,8	8,1
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,9	8,3
Scienze della Vita	7,8	8,2
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7,8	8,0
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	8,1	8,5
Scienze Politiche e Sociali	8,1	8,5
Studi Umanistici	8,4	8,7
Totale complessivo	8,0	8,3

Tabella 5 - Media Punteggi D12 e D16 per Dipartimento

In Figura 2 sono riportate le percentuali di soddisfazione per ciascuna voce della sezione DD, che mostrano percentuali superiori al 90% per tutti gli aspetti.

3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2022/23 e sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2022/23

La rilevazione è stata svolta nel periodo agosto/settembre 2023 per tutti gli studenti iscritti per l'a.a.2022/23 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 invierà ai Dirigenti Responsabili dei servizi centrali di Ateneo, ai Direttori di Dipartimento e ai Segretari Didattici, unitamente ai commenti liberi degli studenti, nel mese di marzo 2024. Con la restituzione il PQ darà avvio al processo di autovalutazione finalizzato all'individuazione delle azioni di miglioramento, coerentemente con quanto previsto dal modello AVA3 per il processo di riesame (punto di attenzione A4 aspetto da considerare A4.4). Va sottolineato che il Nucleo di Valutazione, nella propria relazione 2022, aveva raccomandato di iniziare a tener conto degli esiti delle rilevazioni nell'ambito del ciclo della performance al fine di disporre di elementi utili a valutare le prestazioni dell'Ateneo nella gestione dell'attività ordinaria e dei servizi. Poichè però attualmente le rilevazioni non coprono tutti i servizi offerti dalle strutture amministrative e, in particolare, non sono sottoposti a valutazione molti dei servizi rivolti all'utenza interna (docenti e PTA), l'Ateneo valuterà le modalità di introduzione di questo elemento nel Ciclo della Performance a partire dal 2025, alla luce delle rilevazioni condotte nel 2024. Queste da un lato potranno costituire la baseline di opportuni indicatori di soddisfazione, dall'altro saranno elemento utile per individuare opportuni obiettivi di miglioramento dei servizi da introdurre nel PIAO. Il Presidio della Qualità ha inserito una sintesi dei risultati nella presente relazione e ne renderà successivamente agli OO.AA (marzo 2024). Sul sito web del Presidio della Qualità <http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto> è stata pubblicata una sintesi dei risultati.



3.b.1 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2022/23

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.2022/23 molto elevata, attestandosi oltre l'80% degli iscritti, per un totale di 13.660 questionari. Pur essendo elevata la copertura della rilevazione, non si attesta a percentuali ancora maggiori per la possibilità di effettuare tramite app alcune operazioni, senza incorrere nell'obbligo di compilazione richiesta negli accessi da Servizi Online.

I risultati della rilevazione mostrano in generale un livello di soddisfazione globalmente positivo nell'a.a.2022/23 per l'esperienza complessiva, per l'organizzazione dei corsi di studio, per le strutture e i servizi offerti, anche se – in generale – ancora in flessione rispetto all'a.a.2018/19 ma in netto miglioramento rispetto l'a.a.2019/20, per il prevedibile effetto delle conseguenze della gestione dell'emergenza COVID 19 in questi due anni accademici. La gestione dell'emergenza è stata comunque complessivamente apprezzata dagli studenti.

Si riporta il consueto confronto (Tabella 6) tra la soddisfazione complessiva per il Corso di Studi espressa 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 la domanda è volta ad indagare la soddisfazione sull'insegnamento ("È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?").

Dipartimento	Soddisfazione complessiva sul CdS 2022/23	Soddisfazione media sugli Insegnamenti del CdS 2022/23
	(Schede AVA 2-4)	(Schede AVA 1-3)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	7,2	8,1
Fisica	7,3	7,9
Ingegneria e Architettura	6,9	7,8
Matematica, Informatica e Geoscienze	7,1	7,8
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,1	7,9
Scienze della Vita	7	7,8
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7	7,8
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	7,1	8,1
Scienze Politiche e Sociali	7,2	8,1
Studi Umanistici	7,5	8,4
Totale Ateneo	7,1	8,0

Tabella 6 - Confronto tra soddisfazione complessiva per esperienza di studio a.a.2022/23 e soddisfazione media per gli insegnamenti a.a.2022/23

Il livello medio di soddisfazione degli studenti per le Attività Didattiche risulta sempre superiore alla soddisfazione complessiva per il Corso di Studi e per i servizi offerti. Su quest'ultima pesa certamente una molteplicità di aspetti, confermando 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 due voci di confronto, una rispetto alla soddisfazione per l'anno accademico precedente per coloro che risultavano già iscritti all'Ateneo, l'altra rispetto alle aspettative iniziali, al fine di disporre di informazioni che permettessero di capire se gli studenti stanno percependo una situazione stabile o meno e avere così un riscontro indiretto sull'adeguatezza delle azioni messe in campo dall'Ateneo.

Come emerge dai grafici che seguono (Figure 3-5), le percentuali di soddisfazione per l'a.a.2022/23 sono in netta ripresa dopo la flessione netta del 2019/20, collegata all'emergenza sanitaria COVID19.

La percentuale di soddisfatti per l'esperienza complessiva sale al 79,9%, dal 78,6% del 2021/22 (rispetto al 73,8% dell'a.a.2019/20 caratterizzato dall'emergenza sanitaria), per quanto si attesti ancora sotto all'81% del 2018/19. Si va dall'83,4% del Dipartimento di Studi Umanistici al 73,6% di Ingegneria e Architettura. Nel confronto con l'anno accademico precedente, a fronte di un 43,7% di studenti tra quelli già iscritti che si dichiara ugualmente soddisfatto, la percentuale di più soddisfatti si attesta al 37,3% (dal 26,4% del 2019/20 e il 31,8% del 2020/21) e i meno soddisfatti rispetto all'anno precedente diminuiscono nettamente, passando dal 20,8% al 19,1%.

In risalita anche il dato di soddisfazione rispetto alle aspettative, rimasto invece relativamente costante anche negli anni di emergenza, con il 78% degli intervistati che dichiara che l'esperienza presso l'Università di Trieste è stata in linea (64%) o al di sopra (14%) delle proprie aspettative.

Ti ritieni complessivamente soddisfatto/a dell'esperienza di studio dell'anno accademico appena concluso?	Decisamente no	Più no che si	Più sì che no	Decisamente sì	% Soddisfatti
2022/23	5,1%	15,0%	53,6%	26,3%	79,9%
2021/22	5,4%	15,9%	54,2%	24,4%	78,6%
2020/21	6,4%	18,4%	52,3%	22,9%	75,2%
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%

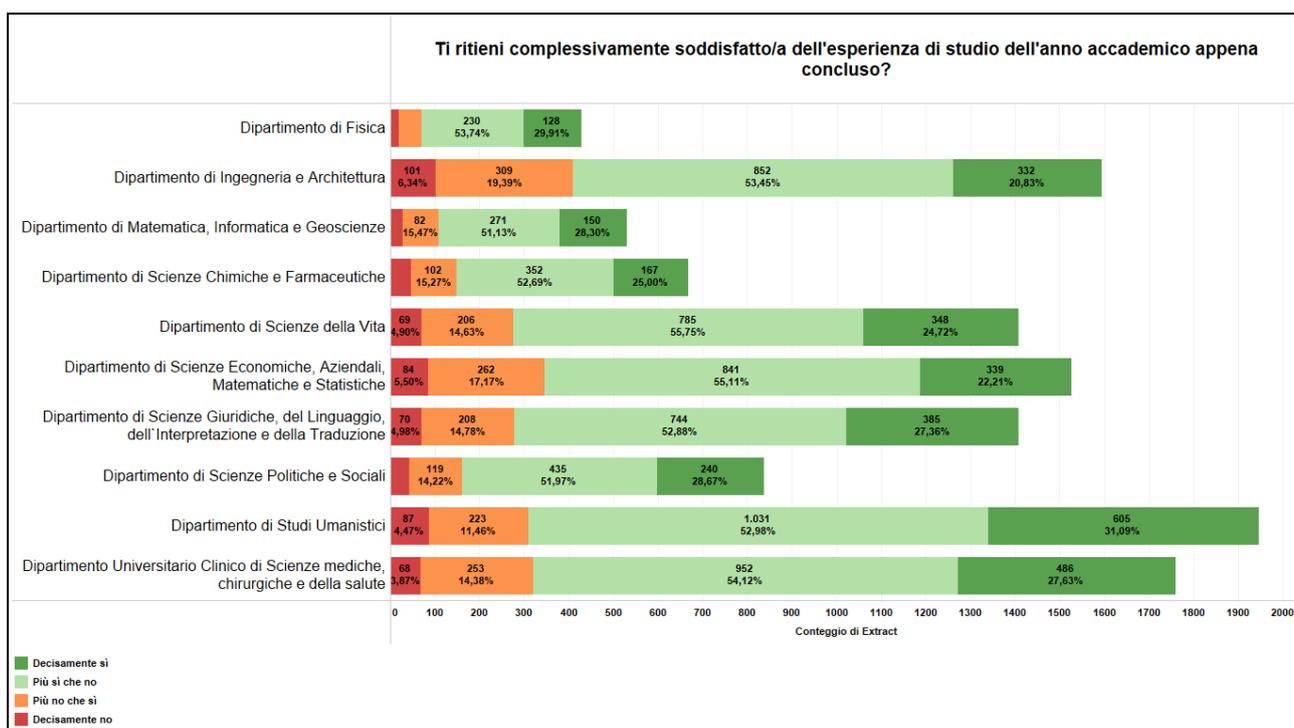


Figura 3 - Soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio a.a.2022/23



Rispetto all'ANNO ACCADEMICO PRECEDENTE ti ritieni:	Meno soddisfatto	Ugualmente soddisfatto	Più soddisfatto	% Soddisfatti
2022/23	19,1%	43,7%	37,3%	80,9%
2021/22	20,8%	41,0%	38,3%	79,2%
2020/21	29,5%	38,8%	31,8%	70,5%
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%

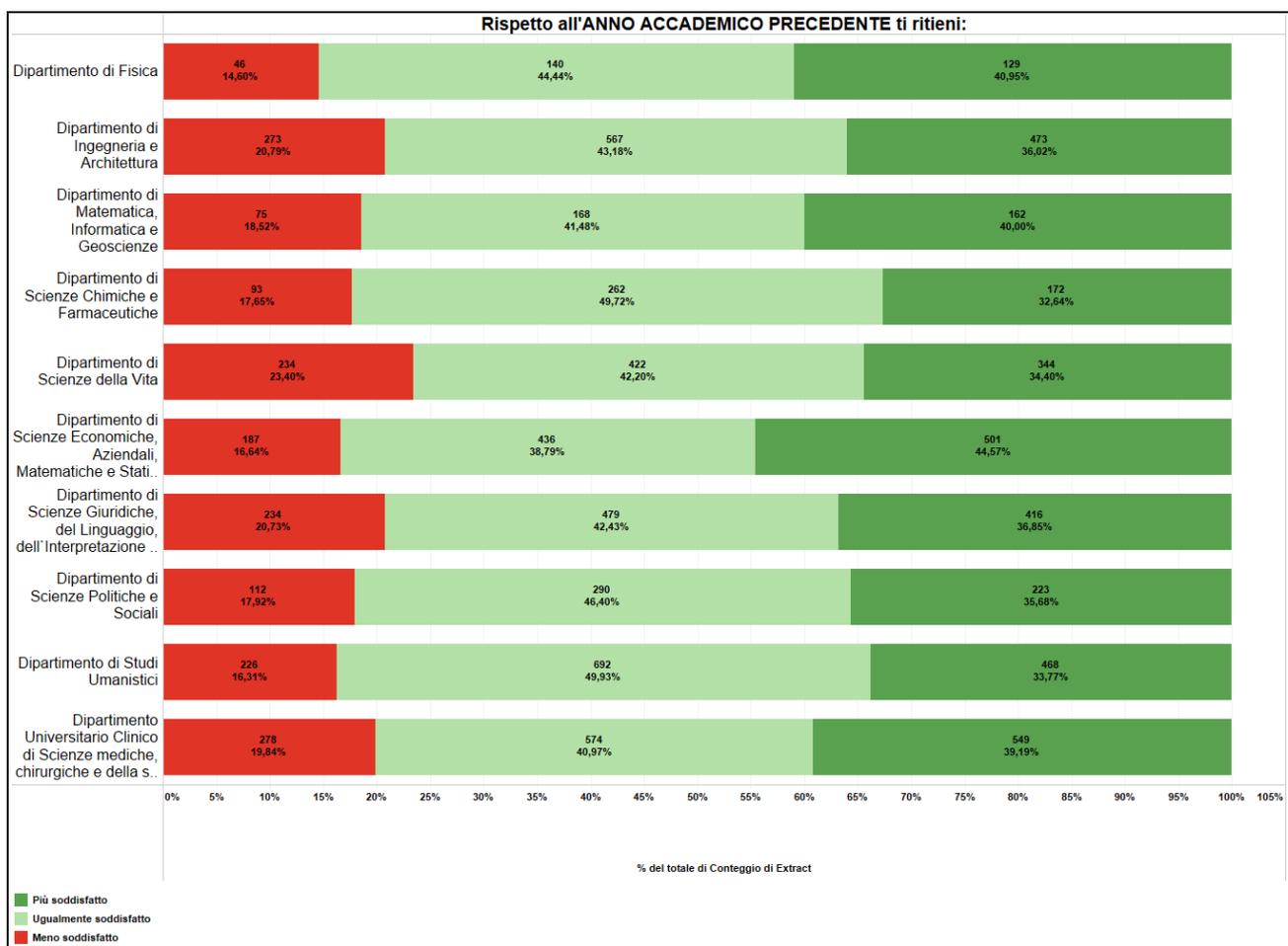


Figura 4 - Soddisfazione a.a.2022/23 rispetto all'anno precedente



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
2022/23	22,0%	64,0%	14,0%	78,0%
2021/22	23,7%	63,7%	12,6%	76,3%
2020/21	23,9%	63,8%	12,3%	76,1%
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%

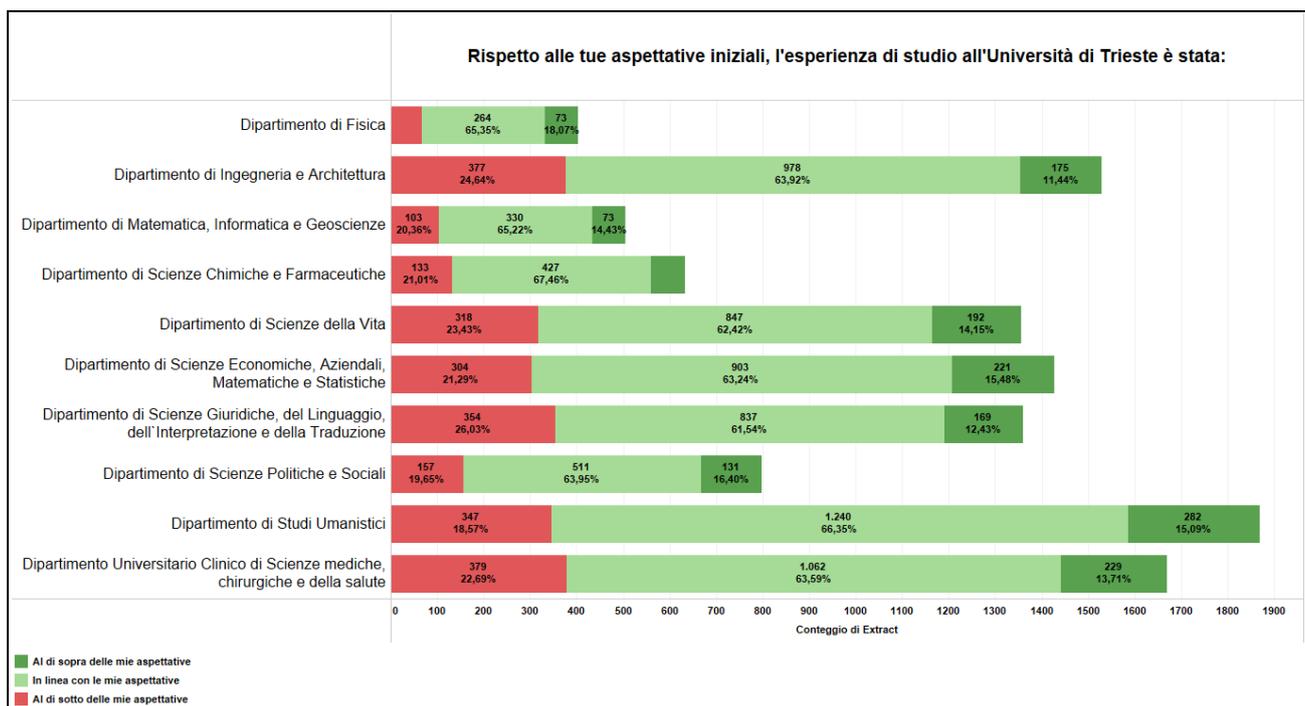


Figura 5 - Esperienza di studio e aspettative a.a.2022/23



Come gli scorsi anni, i risultati dovranno essere analizzati con attenzione a livello di Dipartimento e di Corso di Studio, per verificare le motivazioni degli eventuali risultati non in linea con i livelli medi di Ateneo.

Nelle Tabelle 7-8, vengono riportati alcuni risultati di sintesi della rilevazione in termini di percentuale di soddisfazione complessiva degli studenti a livello di Ateneo/Sede, per le strutture e per i servizi di Ateneo.

I risultati appaiono in peggioramento nell'ultimo anno accademico per quanto riguarda la soddisfazione complessiva, ma va segnalato che il confronto presente nelle tabelle viene fatto con gli anni di frequenza ridotta in cui, a causa della pandemia, l'uso delle strutture era parzialmente limitato.

Aule, laboratori e spazi per lo studio SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Sede	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2020/21	% Soddisfatti 2020/21	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2021/22	% Soddisfatti 2021/22	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2022/23	% Soddisfatti 2022/23	
AULE DIDATTICHE	TRIESTE	7.637	88,40%	8.350	85,86%	7903	78,79%	↓
	GORIZIA	416	86,06%	406	83,00%	357	77,87%	↓
	PORDENONE	158	92,31%	12	100,00%	7	100,00%	⇒
	PORTOGRUARO	386	96,89%	343	97,17%	308	91,56%	↓
SALE DI LETTURA (interne alle biblioteche)	TRIESTE	1.500	89,82%	2.116	91,26%	5.147	86,24%	↓
	GORIZIA	132	92,91%	133	97,74%	277	88,09%	↓
	PORDENONE	5	100,00%	4	100,00%	4	100,00%	⇒
	PORTOGRUARO	550	96,67%	36	91,67%	117	92,31%	⇒
SPAZI DI STUDIO (diversi dalle aule ed esterni alle biblioteche)	TRIESTE	2.701	86,86%	4.204	85,04%	6.501	80,82%	↓
	GORIZIA	155	82,58%	267	87,64%	313	78,91%	↓
	PORDENONE	4	100,00%	148	100,00%	6	100,00%	⇒
	PORTOGRUARO	768	92,47%	150	94,00%	218	87,16%	↓
LABORATORI INFORMATICI	TRIESTE	1.010	89,95%	1.491	92,35%	2.928	82,92%	↓
	GORIZIA	24	80,77%	30	86,67%	63	73,02%	↓
	PORTOGRUARO	6	83,33%	4	100,00%	66	89,39%	↓
LABORATORI TECNICO-SCIENTIFICI	TRIESTE	1.145	93,36%	1.382	92,76%	2.751	84,99%	↓
	GORIZIA	3	-	4	75,00%	64	68,75%	↓
LABORATORI LINGUISTICI	TRIESTE	190	89,47%	196	88,27%	1.840	78,97%	↓
	GORIZIA	14	100,00%	14	100,00%	86	63,95%	↓
	PORTOGRUARO	5	80,00%	5	100,00%	68	89,71%	↓

Aule, laboratori e spazi per lo studio SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Dipartimento	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2019/20	% Soddisfatti 2019/20	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2020/21	% Soddisfatti 2020/21	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2021/22	% Soddisfatti 2021/22	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2022/23	% Soddisfatti 2022/23	
AULE DIDATTICHE	Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute	1.426	85,76%	1.354	84,93%	1.547	79,77%	1.523	72,29%	↓
	Fisica	392	89,29%	296	91,89%	340	90,29%	327	86,24%	↓
	Ingegneria e Architettura	1.448	86,12%	1.199	84,49%	1.240	84,44%	1.132	76,68%	↓
	Matematica, Informatica e Geoscienze	337	92,58%	321	93,77%	369	90,24%	375	89,33%	⇒
	Scienze Chimiche e Farmaceutiche	656	87,96%	554	89,71%	565	88,14%	484	78,10%	↓
	Scienze della Vita	1.089	87,14%	1.028	91,15%	1.092	85,81%	996	78,92%	↓
	Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	1.071	71,90%	866	86,49%	1.147	90,24%	1.081	91,67%	↑
	Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	1.158	86,01%	1.056	87,31%	1.114	83,39%	1.023	69,50%	↓
	Scienze Politiche e Sociali	713	91,44%	609	91,79%	579	85,66%	526	82,70%	↓
	Studi Umanistici	1.358	93,15%	1.169	93,67%	1.119	92,76%	1.108	81,86%	↓
	ATENE0	9.648	86,45%	1.354	84,93%	9.112	86,19%	8.575	79,23%	↓

Tabella 7 - Soddisfazione per le aule didattiche a livello di Dipartimento e Sede: confronto a.a 2020/21, 2021/22, 2022/23



SERVIZI CENTRALI DI ATENEO SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2019/20	% Soddisfatti 2019/20	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2020/21	% Soddisfatti 2020/21	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2021/22	% Soddisfatti 2021/22	Numero risposte utili (escluse le risposte "non utilizzato") 2022/23	% Soddisfatti 2022/23	
Orario delle lezioni	-	-	-	-	9.278	78,93%	9.161	79,41%	↔
Strumenti interattivi per la didattica	-	-	-	-	11.748	90,41%	11.618	89,83%	↔
Piattaforme MOODLE	9.962	89,01%	9.350	89,19%	9.322	87,91%	11.420	85,14%	↓
Servizio Orientamento (solo per studenti iscritti al I anno)	2.427	88,71%	1.956	90,13%	1.671	88,75%	2.228	76,21%	↓
Ufficio Ammissioni	-	-	-	-	-	-	2.649	75,54%	-
Servizi di Sportello SEGRETERIE STUDENTI	3.849	72,72%	1.607	72,81%	1.465	62,73%	-	-	-
Servizi di Backoffice SEGRETERIE STUDENTI	2.913	76,93%	2.532	77,05%	2.424	66,01%	-	-	-
Ufficio Carriere Studenti	-	-	-	-	-	-	6.849	72,86%	-
Servizio Mobilità internazionale di Ateneo	997	77,53%	703	72,83%	837	73,72%	1.222	78,23%	↑
Sito web di Ateneo	7.169	79,26%	6.722	80,08%	6.889	77,20%	11.273	78,99%	↑
SOCIAL MEDIA UNITS (Facebook, Twitter, Instagram, ...)	4.900	75,67%	3.710	74,02%	3.310	69,31%	7.753	86,19%	↑
ACCESSO WIFI	10.529	76,10%	8.911	74,53%	10.289	71,52%	10.558	78,68%	↑
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO LIBERO	6.525	83,45%	6.366	85,38%	6.402	83,74%	9.080	85,43%	↑
Servizi On-line di ESSE3 AD ACCESSO CON CREDENZIALI (iscrizione esami, gestione carriere...)	12.331	89,12%	11.621	89,02%	12.028	88,09%	11.906	90,16%	↑
Servizio di Posta elettronica	11.573	87,79%	10.633	90,43%	10.861	88,88%	11.376	88,72%	↔
Biblioteche	8.305	90,28%	6.056	89,50%	6.597	90,71%	741800,00%	88,72%	↓

Tabella 8 - Soddisfazione complessiva per i servizi di Ateneo: confronto a.a 2020/21, 2021/22, 2022/23

Quanto alla soddisfazione sui singoli servizi offerti, i risultati saranno restituiti ai direttori di Area nella riunione del Comitato di Direzione del 18 marzo 2024 per le successive attività di autovalutazione da condurre con i responsabili dei servizi stessi e saranno resi disponibili in forma aggregata 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 gli a.a. 2020/21, 2021/22 e 2022/23 sono esposti nell'allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2022/23.

[3.b.2 Rilevazione online delle opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2022/23](#)

Per quanto riguarda il questionario sullo svolgimento degli esami sostenuti nell'a.a.2022/23, l'ultima edizione registra una copertura del 92,6% degli esami sostenuti nel periodo (rispetto all'83% dello scorso anno), con 55.968 questionari compilati.

Nella Tabella 9 per ciascun dipartimento è indicata la percentuale di studenti che dichiarano che le modalità di esame sono coerenti con quanto indicato nel programma e la percentuale di soddisfazione per le modalità di svolgimento degli esami. I risultati indicano coerenza tra modalità indicate e modalità effettivamente applicate in sede d'esame in una percentuale molto elevata dei casi (96,44%); rimane tuttavia da monitorare quella porzione che potrebbe invece discostarsi. Il dato della soddisfazione è stabile rispetto allo scorso anno per tutti i dipartimenti. Il Presidio richiama comunque l'attenzione sulla percentuale di studenti non soddisfatti (variabile da 9,18% a 16,16%) e su 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.



Dipartimento	Soddisfazione modalità di svolgimento delle prove 2022/23 (Schede AVA 2-4 B)	
	Coerenza con modalità indicate programma	Soddisfazione complessiva
Clinico di Scienze mediche, chirurgiche e della salute	96,54%	90,82%
Fisica	97,40%	86,54%
Ingegneria e Architettura	96,21%	87,81%
Matematica, Informatica e Geoscienze	97,09%	88,42%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	97,79%	88,46%
Scienze della Vita	96,32%	83,84%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	96,26%	85,81%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell' Interpretazione e della Traduzione	95,90%	85,52%
Scienze Politiche e Sociali	95,45%	87,69%
Studi Umanistici	96,74%	90,05%
Totale Ateneo	96,44%	87,84%

Tabella 9 – Opinioni degli studenti sullo svolgimento degli esami sostenuti a.a.2022/23 – Percentuali di soddisfatti (Decisamente sì/Più sì che no) e coerenza con modalità indicate programma

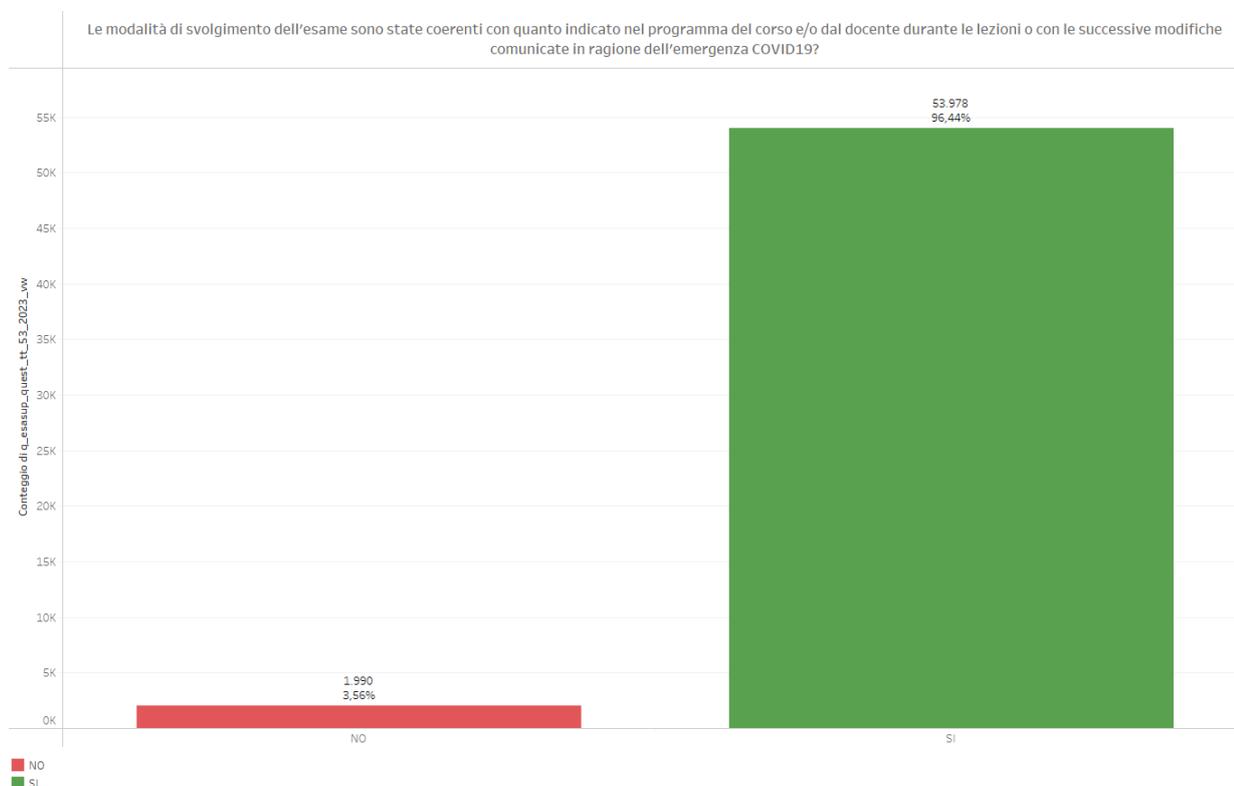


Figura 6 –Coerenza modalità di esame a.a. 2022/23

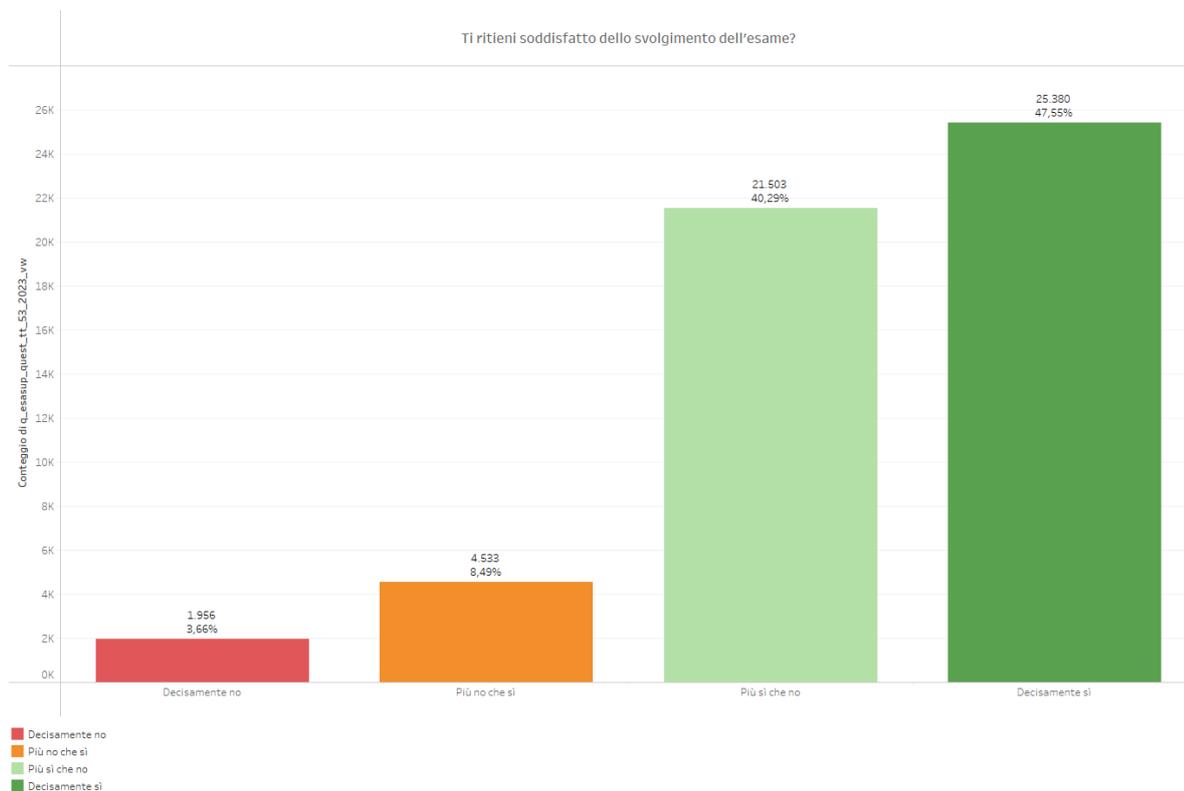


Figura 7 –Soddisfazione svolgimento a.a. 2022/23

I risultati di dettaglio relativi a ciascun insegnamento e i commenti espressi dagli studenti nelle risposte aperte sono attualmente (marzo 2024) in corso di restituzione ai Direttori di Dipartimento e alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti.

Si ricorda che per questa rilevazione non è al momento tecnicamente possibile restituire i risultati di dettaglio ai singoli docenti perché i questionari vengono compilati a livello di ciascuna “Attività Didattica” (AD) in cui è stato sostenuto un esame. Non è possibile in modo automatico associare a posteriori l’AD al docente responsabile dell’insegnamento, perché i docenti sono associati a singole porzioni di AD nell’anno accademico di offerta e l’esame può essere sostenuto nell’ultima sessione dell’a.a. con un altro docente. Il dato pertinente che potrebbe essere utilizzato per l’associazione è quello relativo al Presidente della commissione di esame ma al momento, nonostante le richieste a CINECA, tale dato continua a non essere presente nell’estrazione dati dal sistema Esse3. Superato il problema dell’associazione AD di sostenimento dell’esame al singolo Docente, la restituzione capillare dovrebbe comunque avvalersi di un sistema automatizzato (Pentaho o SIS-VALDIDAT).

Sebbene i dati siano ampiamente positivi e non denotino criticità specifiche, nel loro complesso, si rileva l’opportunità di mantenere/promuovere, per quanto possibile, idonee forme di monitoraggio circa la coerenza fra le modalità di esame enunciate a monte, in via ufficiale (es., mediante la piattaforma “Syllabus”), e quelle concretamente osservate, poi, nello svolgimento delle prove.



3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

La rilevazione del Presidio della Qualità rivolta ai docenti relativa alla soddisfazione per l'esperienza didattica e per alcuni servizi offerti dall'Ateneo si è svolta nell'anno accademico 2021/22 (servizi e strutture per la didattica, strumenti interattivi per la didattica, percorso formativo Tras-Formazione, servizi di trasporto pubblico locale e mobilità sostenibile), nel periodo 6 febbraio/6 marzo 2023.

I risultati sono stati rendicontati nella relazione dello scorso anno. Come detto nel paragrafo 2.c, dall'a.a. 2023/24 l'Ateneo aderirà ai questionari del progetto Good practice anche per rilevare le opinioni dei docenti e del personale TA sui servizi.

3.d. Rilevazione delle opinioni di laureandi e laureati e di dottori di ricerca e diplomati dei corsi di master di I e II livello (Indagini AlmaLaurea)

L'indagine 2023 relativa al profilo dei laureati del 2022 ha riguardato 3.013 laureati su 3119 che hanno conseguito il titolo nel 2022 presso l'Ateneo di Trieste.

A questo proposito è opportuno sottolineare che il tasso di compilazione si attesta al 96,6%¹.

Nella Tabella 10 è riportato il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento nel 2022.

Dipartimento	Numero dei laureati 2022	Hanno compilato il questionario 2022	Tasso di compilazione 2022 (%)
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	319	315	98,7
Fisica	107	106	99,1
Ingegneria e Architettura	434	414	95,4
Matematica, Informatica e Geoscienze	117	111	94,9
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	131	126	96,2
Scienze della Vita	429	415	96,7
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	331	320	96,7
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	359	344	95,8
Scienze Politiche e Sociali	245	230	93,9
Studi Umanistici	423	406	96
Totale Ateneo	2.895	2.787	96,3

Tabella 10 - Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (AlmaLaurea 2023 – Laureati2022)

Nell'allegato 3 "Dati Sintetici Rilevazioni 2022/23" è presente il report completo della rilevazione AlmaLaurea 2023, relativo al Profilo Laureati 2022 dell'Ateneo, per tipo corso di studio e dipartimento nonché alcune tabelle che confrontano la soddisfazione complessiva dei laureati dell'Ateneo dal

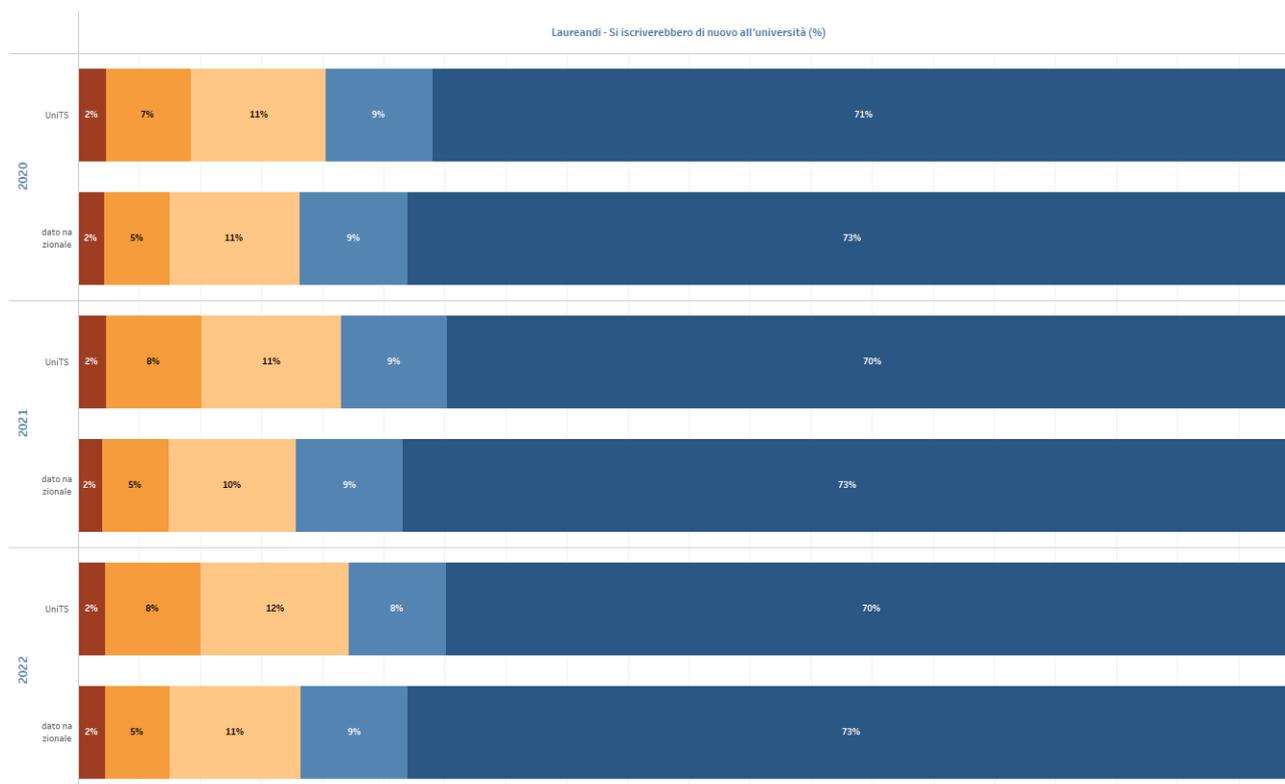
¹ La copertura della rilevazione è tornata alla normalità dopo la diminuzione verificatasi nel 2017 (88,5%) imputabile all'eliminazione temporanea, durante la sessione estiva dello stesso anno, dell'obbligo di consegna in segreteria della ricevuta di compilazione del Questionario AlmaLaurea per i laureati, 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.



2019 al 2022 per raggruppamento disciplinare con il dato medio nazionale e dei principali atenei dell'area di riferimento.

Tra gli indicatori analizzati annualmente dai Corsi di Studio nella Scheda di Monitoraggio Annuale sono presenti due indicatori di soddisfazione tratti dall'Indagine Almalaurea, l'iC18 "Percentuale di laureati che si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso di studio" e l'iC25 "Percentuale di laureati complessivamente soddisfatti del CdS".

I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione Almalaurea più aggiornata (attualmente Almalaurea 2023 Laureati 2022) sono riportati anche nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale e i Corsi di Studio possono inserire nel quadro un testo di analisi.



Risposta

- Si, allo stesso corso dell'Ateneo
- Si, ma ad un altro corso / dottorato dell'Ateneo
- Si, allo stesso corso ma in un altro Ateneo
- Si, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo
- Non si iscriverebbero più (all'università / al dottorato)

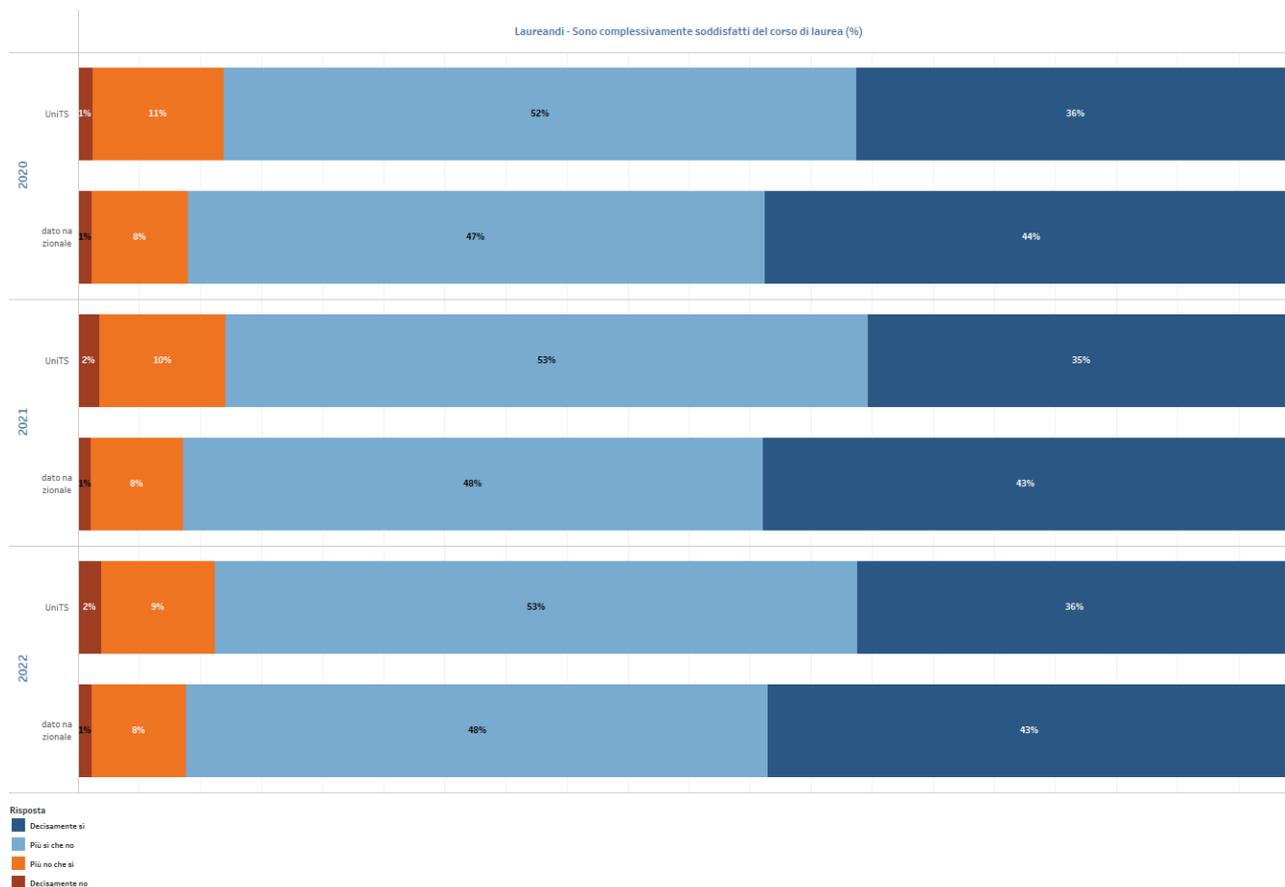
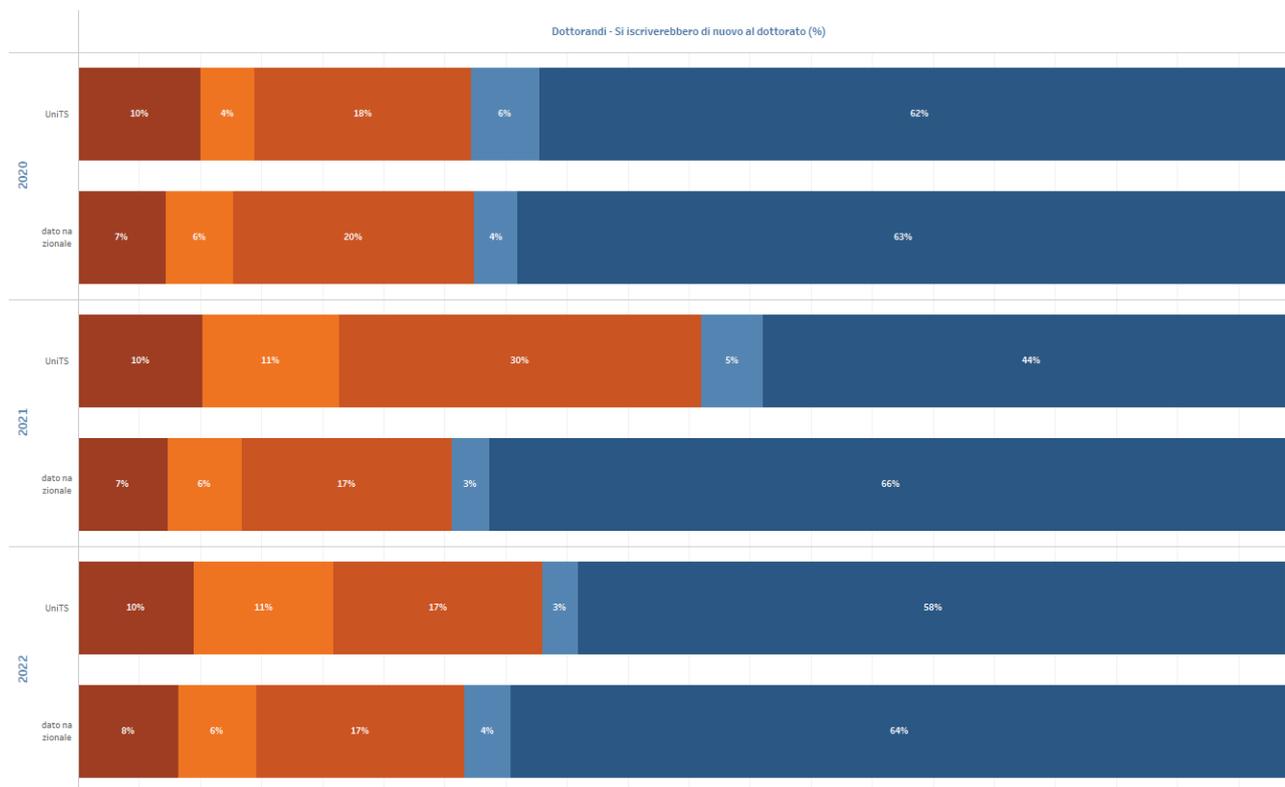


Figura 8 – Indicatori Almalaurea Profilo dei laureati a livello di Ateneo

Per quanto riguarda la rilevazione delle opinioni dei dottorandi, nell'allegato 3 "Dati Sintetici Rilevazioni 2022/23" è presente il report completo della rilevazione Almalaurea 2023, relativo al Profilo Dottori di Ricerca 2022 dell'Ateneo, per ciclo e corso di dottorato.

Dall'analisi degli esiti delle rilevazioni condotte da AlmaLaurea, il PQ osserva che, per quanto con valori leggermente inferiori al dato medio nazionale, la soddisfazione complessiva dei laureandi negli ultimi 3 anni si attesta su percentuali di soddisfatti elevate e stabili (88,2%), con una quota di laureandi che si reinscriverebbe all'ateneo pari al 77,5% nell'ultimo anno di indagine.



Risposta

- Si, allo stesso corso dell'Ateneo
- Si, ma ad un altro corso / dottorato dell'Ateneo
- Si, ma ad un dottorato all'estero
- Si, ma ad un dottorato in un altro ateneo italiano
- Non si iscriverebbero più (all'università / al dottorato)

Figura 9 – Indicatori Almalaurea Profilo dei Dottori di ricerca a livello di Ateneo

Si osserva, dopo il crollo del 2021, una ripresa del livello di soddisfazione dei Dottorandi, con una quota di Dottorandi che si reinscriverebbe allo stesso dottorato dell'Ateneo del 58,1% (dal 43,9%), a fronte di un dato nazionale pari al 63,7%. Il PQ invita i Coordinatori dei Dottorati di ricerca ad approfondire l'analisi di questo dato verificando quali tra i fattori indagati dal questionario AlmaLaurea abbiano registrato valutazioni significativamente negative che potrebbero aver determinato un tale impatto sulla soddisfazione complessiva. Il PQ suggerisce inoltre di mettere a confronto tali risultati con gli esiti della rilevazione interna rivolta ai dottorandi iscritti, in modo da verificare se le criticità rilevate al termine del percorso di dottorato (e che si riferiscono quindi all'esperienza complessiva per il triennio precedente) sono rilevate anche durante la frequenza o se si può già osservare un superamento delle criticità.

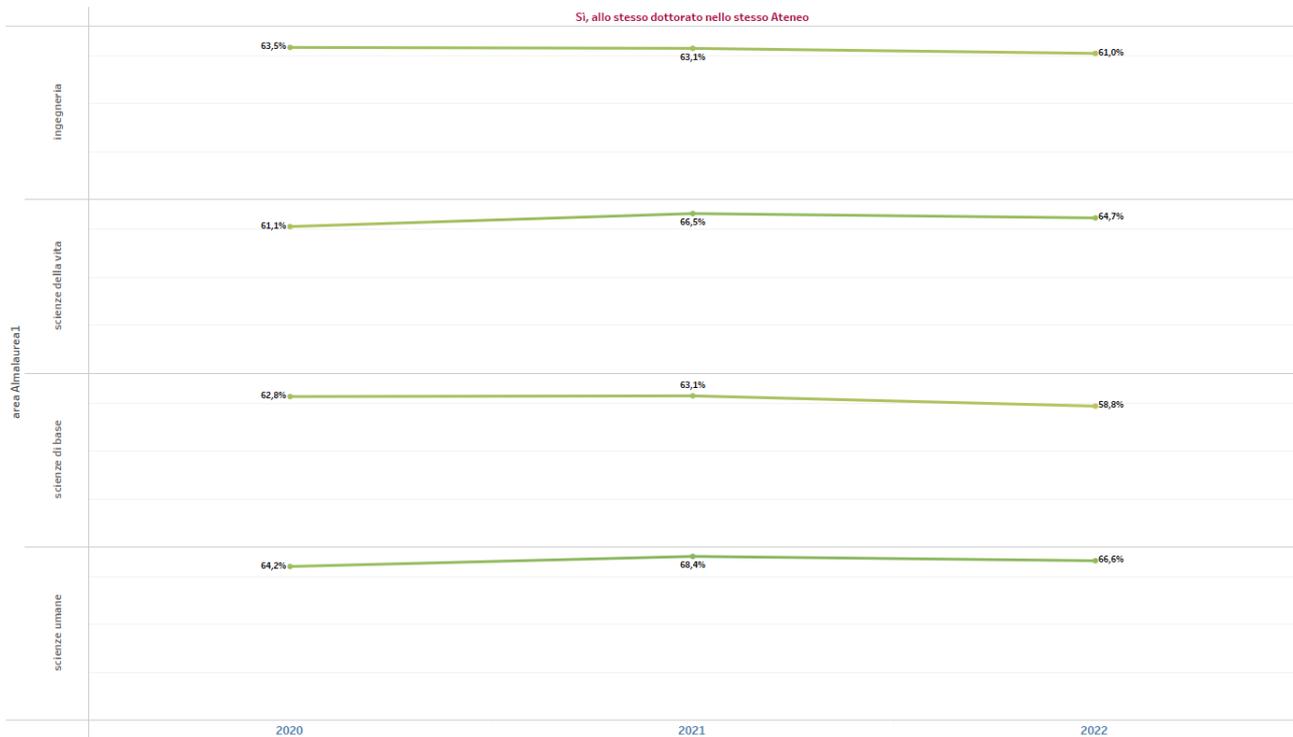
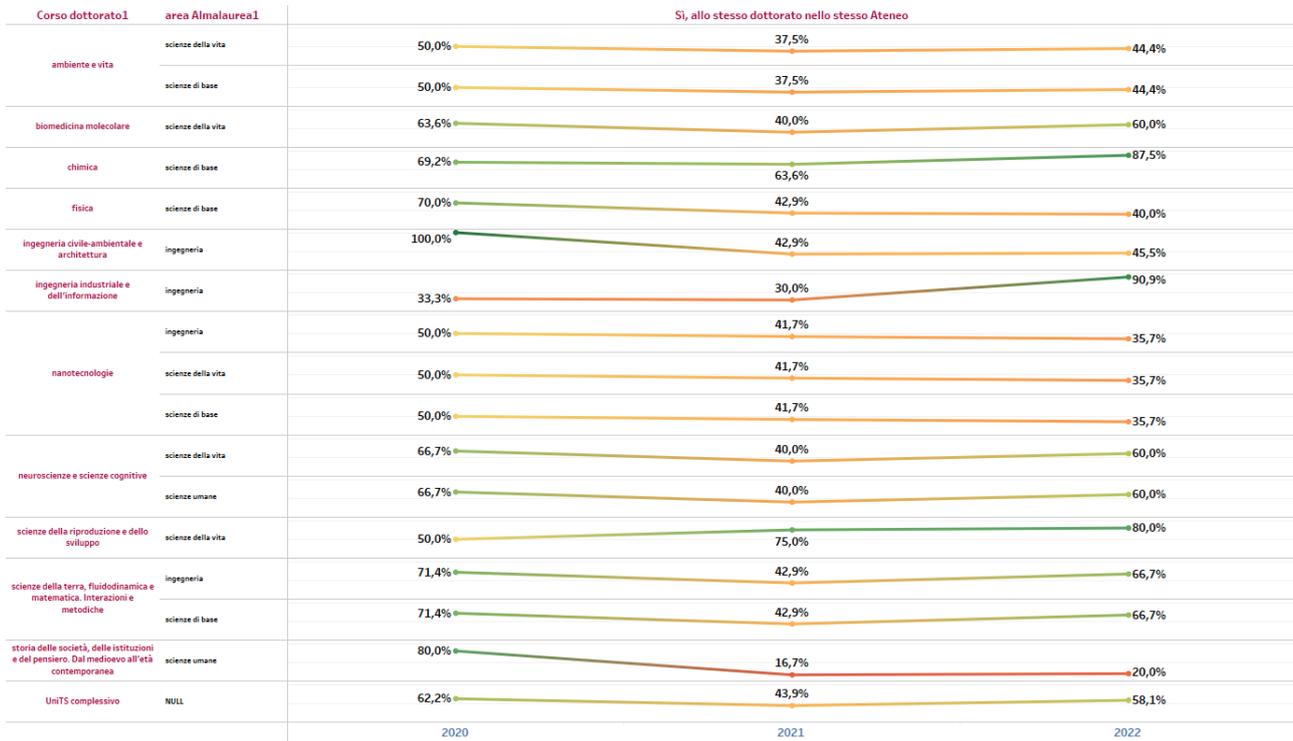


Figura 10 – Indicatori AlmaLaurea per corso di dottorato e confronto con area nazionale



3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che ospitano 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.

3.f Rilevazione delle opinioni dei dottorandi (questionari ANVUR - AVA3)

La rilevazione sperimentale sugli iscritti 2022/23 è stata avviata il 20/2/2024 ed è in corso al momento della stesura del presente documento. I risultati saranno restituiti ai Coordinatori dei Dottorati per il primo processo di riesame. Con l'a.a. 2023/24 la rilevazione delle opinioni dottorandi entrerà a regime nel sistema di rilevazioni dell'Ateneo e si svolgerà nel periodo di agosto-settembre, coerentemente con le tempistiche per il passaggio d'anno dei dottorandi.

4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

L'Unità di Staff Qualità e Supporto Strategico cura la pubblicazione sui siti 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://sisvalidat.it/AT-UNITS/AA-2022/T-0/DEFAULT>.

Il portale SIS-VALDIDAT è stato oggetto di una completa revisione e rielaborazione nell'a.a. 2019/20, 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. A dicembre 2022 è stata rilasciata una nuova versione, con nuove funzionalità grafiche e una maggiore attenzione alla fruibilità dei risultati.

L'Ateneo ha sottoscritto un nuovo contratto per il portale rinnovato nel triennio 2019/20 - 2021/22 e lo ha rinnovato nell'ottobre 2022 anche per il triennio 2023 - 2025.

Nella nota del 26 settembre 2023 con cui è stata comunicata a tutti i docenti la pubblicazione nel portale SIS-VALDIDAT dei risultati della rilevazione sulle opinioni sulle Attività Didattiche 2022/23, è stato chiesto a ciascun docente di visualizzare i propri risultati ed esplicitare la propria scelta in merito all'autorizzazione alla consultazione pubblica tramite il menu "Privacy - Insegnamento", entro il 30/11/2023.

Dopo il 30/11/2023, ciascun Coordinatore di Corso di Studio aveva quindi il compito di rendere pubblici massivamente i risultati del proprio Corso di Studio in SIS-VALDIDAT tramite il menu "Privacy - Corso di Studi", per tutti gli insegnamenti per cui non era stato esplicitamente negato il consenso alla pubblicazione, per dare attuazione a quanto deliberato dal Senato Accademico in sede di approvazione della "Politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati delle rilevazioni delle opinioni per l'a.a. 2022/23" e ampliare i dati visionabili nella navigazione libera all'interno del portale come auspicato anche dal Nucleo di Valutazione nella relazione 2021.

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 SIS-VALDIDAT**

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

Solo determinate tipologie di utenti definite dall'Ateneo (Rettore, Collaboratori e Delegati del Rettore incaricati di tematiche connessi con la Didattica e l'AQ, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Delegati alla Didattica e AQ di Dipartimento, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti, Coordinatori dei Corsi di Studio), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati (rispettivamente di Ateneo, di Dipartimento o di CdS), ivi compresi quelli "non in chiaro" (ovvero insegnamenti per i quali non è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente).

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

A partire dall'a.a.2013/14, dopo aver affrontato il problema del numero minimo di questionari al di sotto del quale non si ritiene opportuno rendere disponibile la valutazione nel sistema SIS-VALDIDAT, il Presidio della Qualità ha stabilito di rendere disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra Corso di studio e insegnamento. Con riferimento alla scelta della messa in chiaro delle valutazioni derivanti da pochissimi questionari, il Presidio della Qualità ha ritenuto per il momento di non esprimersi relativamente al problema della significatività statistica del dato, proprio nell'ottica di rendere comunque disponibili nel portale le informazioni per l'autovalutazione dei CdS, pur salvaguardando l'anonimato degli studenti.

Il principale utilizzo dei risultati delle rilevazioni emerge dalle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento.

Il modello fornito dal Presidio della Qualità per la relazione delle CPDS 2023 (<https://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-49854>) 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 nel campo a testo libero del questionario, la scelta del PQ è stata di renderli visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo al docente incaricato dell'insegnamento e non da altri utenti abilitati alla visione e di disabilitare al docente stesso la possibilità di mettere in chiaro il relativo report. 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 vengono 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 ha l'obiettivo di favorire l'utilizzo di tali informazioni nell'ambito del lavoro di analisi previsto per la Relazione Annuale Commissione Paritetica (RA_CPDS) 2023. 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-](http://web.units.it/presidio-qualita)



[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.univfvg.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.univfvg.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 detto, alla data di stesura della presente relazione i risultati del questionario sull'esperienza complessiva 2022/23 in termini di soddisfazione per i diversi aspetti del servizio sono in corso di restituzione 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 degli interventi di miglioramento, nonché 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 laureandi e la condizione occupazionale dei laureati (Almalaurea), i link ai risultati del corso di studio sono stati inseriti nei quadri B7 e C2 della SUA-CdS, e in questo modo direttamente accessibili ai Presidenti delle CPDS e ai Coordinatori dei CdS.

Infine, il Presidio della Qualità ha approvato nella seduta del 14/09/2024 le "Linee Guida per la gestione dei risultati delle rilevazioni opinioni studenti e docenti" (<https://web.univfvg.it/presidio-qualita/documenti/doc-49874>), con l'obiettivo di inquadrare il Sistema di Rilevazioni delle opinioni delle parti interessate, e in particolare degli studenti, nell'ambito del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo, coerentemente con le "Linee guida per il Sistema di Assicurazione della Qualità negli Atenei" (approvato con delibera del Comitato Direttivo ANVUR del 13/2/2023) e di fornire agli attori del Sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo indicazioni sull'utilizzo e sulla diffusione dei risultati delle rilevazioni, nonché sulle modalità analisi degli stessi.

☛ 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 Accredimento 2018, il 22 giugno si era tenuto nell'Aula Magna dell'H3 un incontro sull'utilizzo dei questionari delle opinioni degli studenti e dei docenti sulle attività didattiche, rivolto a tutti i docenti, ai Gruppi AQ dei CdS, alle CPDS e ai Rappresentanti degli Studenti. Obiettivi dell'incontro erano stati la condivisione della metodologia di analisi dei risultati, delle finalità della rilevazione e la presentazione delle funzionalità del sistema SIS-VALDIDAT, adottato per la restituzione e la pubblicazione dei risultati.

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

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

Il Presidio della Qualità propone per l'a.a.2023/24 l'adozione della medesima politica di diffusione dello scorso anno accademico, aggiornata con le nuove rilevazioni implementate (vedi allegato 6).

☞ 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 sulle attività didattiche 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 in questi anni testimonia che la chiusura anticipata non incide in modo sostanziale sulla capillarità della rilevazione, se supportata da un'adeguata attività di comunicazione. Tuttavia, poiché 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 *promemoria* 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 verso gli studenti presenti in aula affinché procedano alla compilazione indicativamente ai 2/3 del corso senza attendere il momento dell'iscrizione all'appello d'esame.

6. CONCLUSIONI, PROBLEMI APERTI E MODALITÀ DI RILEVAZIONE FUTURE

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

Per quanto i risultati vengano resi disponibili con un sistema di punteggi, l'utilizzo di questo tipo di risultati per stilare graduatorie di docenti o di corsi di studio appare improprio e rischia di snaturarne il significato e le finalità. Questo soprattutto se si considera che il punteggio numerico finale, espresso su una scala da 2 a 10 (espresso nel sistema SIS-VALDIDAT con precisione di due decimali), è il risultato della conversione di una scala di risposta ordinale a quattro modalità bilanciate (Decisamente no; Più no che sì; Più sì che no; Decisamente sì) in una scala numerica discreta (punteggio 2 alle risposte "Decisamente NO", 5 alle risposte "Più NO che sì", 7 alle risposte "Più SÌ che no", 10 alle risposte "Decisamente SÌ") effettuata con il solo scopo di rendere più immediata la lettura dei risultati e delle percentuali di risposta. Si può ben immaginare quindi che i punteggi numerici così ottenuti, anche se si presentano come numeri in un'apparente scala continua, non permettano di discriminare tra due valori molto vicini che si differenzino magari per il solo valore assunto dai decimali. L'utilizzo in tali questionari di una scala di risposta ordinale a 4 punti, proposta già dal CNVSU nel 2002, è invece coerente con l'obiettivo di far emergere le situazioni di forte insoddisfazione che rappresentano le aree prioritarie di intervento da parte dei responsabili del servizio che viene valutato.

Da non dimenticare ancora che i punteggi vanno sempre analizzati tenendo conto della numerosità dei questionari compilati, che incide sulla significatività statistica del risultato: i punteggi calcolati ponderando le risposte date a pochissimi questionari, rischiano infatti di non essere interpretati nel modo corretto, sia in positivo che in negativo. **Non solo, è anche opportuno contestualizzare i punteggi ottenuti tenendo conto delle caratteristiche intrinseche del corso di insegnamento, quali la numerosità degli studenti o la tipologia** ("corso di base" vs "corso specialistico").



☞ 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 CONPAQ, 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.

L'Ateneo ha deliberato (seduta del CdA del 3/3/2023) di aderire al progetto Good Practice 2022/23 e ha stabilito di integrare gradualmente gli strumenti di rilevazione dell'efficacia percepita adottati nell'ambito del progetto con il sistema di rilevazioni della soddisfazione per i servizi attualmente in uso.

Per quanto riguarda la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei tutor aziendali sulle attività di stage e tirocinio, l'implementazione in corso del modulo tirocini di CINECA (TSP2) consentirà di gestire tali rilevazioni all'interno dell'applicativo, appena conclusa l'implementazione ci sarà quindi l'occasione per revisionare il modello di questionario comune già proposto dal PQ, fermo restando che date le peculiarità dei tirocini per ciascun Corso di Studio si ritiene opportuno lasciare autonomia nella gestione di tali rilevazioni.

Il PQ sta proseguendo nel percorso di incontro con le diverse rappresentanze studentesche per coinvolgerle nei diversi processi dell'AQ di Ateneo e in particolare per sensibilizzarle sull'importanza delle rilevazioni di soddisfazione all'interno dei processi di autovalutazione della didattica e sulle modalità di utilizzo dei risultati per il miglioramento. In particolare, il 7 marzo 2024 si è svolto l'incontro con i rappresentanti degli studenti nell'ambito del ciclo di incontri di diffusione del modello AVA3. Con gli studenti è stata approfondita l'importanza della loro partecipazione attiva, richiamando l'attenzione su come, in un sistema di istruzione superiore che punta alla centralità dello studente come previsto dalle ESG 2015, i questionari per la rilevazione delle opinioni rappresentino uno strumento privilegiato di coinvolgimento degli studenti per poter fare sentire la propria voce in prima persona.

Inoltre, è in corso un'analisi sulle risposte aperte del questionario per gli studenti sull'esperienza complessiva dell'a.a.2022/23 che sono state raccolte in macro-categorie in modo da individuare le istanze più frequenti. In seguito, si intende illustrare al Consiglio degli Studenti le azioni di miglioramento già intraprese o previste relative a tali istanze oppure fornire risposte alle situazioni critiche già risolte.



APPENDICE - Legenda Acronimi

Acronimi dei Dipartimenti	
DEAMS	Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche
DF	Dipartimento di Fisica
DIA	Dipartimento di Ingegneria e Architettura
DISPES	Dipartimento di Scienze Politiche e Sociali
DISU	Dipartimento di Studi Umanistici
MIGe	Dipartimento di Matematica, Informatica e Geoscienze
DSCF	Dipartimento di Scienze Chimiche e Farmaceutiche
DSMCS	Dipartimento Universitario Clinico di Scienze Mediche Chirurgiche e della Salute
DSV	Dipartimento di Scienze della Vita
IUSLIT	Dipartimento di Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione
Altri Acronimi	
ANS	Anagrafe Nazionale Studenti
ANVUR	Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca
AQ	Assicurazione Qualità
AVA	Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento
CdA	Consiglio di Amministrazione
CdS	Corso di Studio
CPDS	Commissione Paritetica Docenti Studenti
CVR	Commissione per la Valutazione della Ricerca
DD	Didattica Digitale
DG	Direttore Generale
ERC	European Research Council
ESG	Standard e Linee Guida per l'Assicurazione della qualità nello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore
NuV	Nucleo di Valutazione
OO.AA	Organi Accademici
LS	Life Sciences
PE	Physical and Engineering



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



ALLEGATI

Allegato1 – Testo dei Questionari di Rilevazione 2022/23

- 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 Good Practice Studenti iscritti al 1° anno
- 4 Questionario Good Practice Studenti iscritti agli anni successivi
- 5 Questionario per la valutazione della preparazione dello studente in stage/tirocinio
- 6 Questionario ANVUR AVA 3 Dottorandi iscritti al 1° e 2° anno

Allegato2 – Comunicazioni, Istruzioni e Informative 2022/23

- 1 Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2022/23
- 2 Comunicazione ai Docenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2022/23
- 3 Informativa agli Studenti/Docenti in merito alla gestione dei dati raccolti nell'ambito delle rilevazioni a carattere anonimo degli studenti
- 4 Istruzioni per gli Studenti compilazione Questionari Online e istruzioni per studenti Erasmus
- 5 Comunicazione ai Docenti pubblicazione dei risultati della Rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche a.a.2022/23 in SIS-VALDIDAT e istruzioni SIS-VALDIDAT
- 6 Politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati delle rilevazioni delle opinioni per l'a.a.2022/23
- 7 Avvio Rilevazione Good Practice iscritti 1° anno a.a. 2022/23
- 8 Avvio Rilevazione Good Practice iscritti anni successivi al primo a.a. 2022/23
- 9 Comunicazione agli Studenti di Avvio della rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva e gli esami sostenuti per l'a.a.2022/23
- 10 Comunicazione avvio Questionario ANVUR AVA 3 Dottorandi iscritti al 1° e 2° anno

Allegato3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2022/23

- 1 Rilevazione delle opinioni Studenti sulle Attività Didattiche a.a.2022/23: Punteggi medi per ciascun Item a livello di Corso di Studio
- 2 Rilevazione delle opinioni Studenti sull'Esperienza Complessiva: Confronto Percentuali di Soddisfazione a.a. 2020/21 - 2022/23 a livello di Dipartimento/Sede
- 3 Tabelle Confronto Soddisfazione Complessiva Almaurea Profilo Laureati dal 2019 al 2023 Atenei Nord Est disaggregato per gruppo disciplinare
- 4 Profilo Almaurea 2023 - Laureati 2022 UNITS disaggregato per dipartimento e tipo corso di studio
- 5 Profilo Almaurea 2023 – Dottori di Ricerca 2022 UNITS disaggregato per ciclo e corso di dottorato

Allegato4 - Grafici di dispersione Opinioni studenti x AD 2022/23 per Dipartimento

Allegato5 - Linee Guida per la gestione dei risultati delle Rilevazioni Opinioni Studenti e Docenti

Allegato 6 - Politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati delle rilevazioni delle opinioni per l'a.a.2023/24