

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE



**RELAZIONE DEL PRESIDIO DELLA QUALITÀ SUL
PROCESSO DI RILEVAZIONE DELLE OPINIONI
SULLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA E DEI
SERVIZI DI SUPPORTO**

a.a.2015/16



Il Presidio della Qualità dell'Università degli Studi di Trieste (DR 1283 del 27/11/2013; D.R. 487 del 2 agosto 2016) è attualmente composto da:

Barbara Campisi	<i>Presidente esperta gestione per la qualità</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/13</i>
Gianpiero Adami	<i>macro-settore PE</i>	<i>PO</i>	<i>Dip. Scienze chimiche e farmaceutiche</i>	<i>CHIM/01</i>
Lisa Di Blas	<i>macro-settore LS</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Scienze della Vita</i>	<i>M-PSI/03</i>
Renata Longo	<i>macro-settore PE</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Fisica</i>	<i>FIS/07</i>
Riccardo Martinelli	<i>macro-settore SSH</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Studi Umanistici</i>	<i>M-FIL/06</i>
Lucio Torelli	<i>macro-settore LS</i>	<i>PA</i>	<i>Dip. Univ. Clinico Scienze mediche, chirurgiche e della salute</i>	<i>MED/01</i>
Francesco Venier	<i>macro-settore SSH</i>	<i>RU</i>	<i>Dip. Scienze economiche aziendali matematiche statistiche</i>	<i>SECS-P/10</i>

E-mail: presidioqualita@units.it

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

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

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

Raffaella Di Biase – Responsabile

Giulia Bertoni

Laura Paolino

E-mail: valutazione@amm.units.it

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



INDICE

INTRODUZIONE	4
1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI.....	4
2. L'ORGANIZZAZIONE DELLE RILEVAZIONI: STRUMENTI DI RILEVAZIONE E METODOLOGIA.....	5
2.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche	5
2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (2ª edizione agosto/settembre 2016 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2015/16).....	6
2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	9
2.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	9
2.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	10
3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	10
3.a. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche	10
3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (2ª edizione agosto/settembre 2016 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2015/16).....	14
3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti	17
3.d. Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati (Indagini AlmaLaurea)	19
3.e. Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio	19
4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI	20
4.a. Politica di ateneo per la diffusione e utilizzo dei risultati delle rilevazioni	22
5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE	24
6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI.....	24
ALLEGATI	28



INTRODUZIONE

Il Presidio della Qualità, per dar conto alla *Governance* dell'attività svolta nell'ambito del sistema di rilevazione della soddisfazione delle diverse parti interessate, e per fornire agli Organi Accademici elementi di analisi utili a identificare punti di forza e criticità della formazione offerta dai Corsi di Studio e dei servizi di supporto connessi, ha predisposto una relazione contenente la descrizione dei processi di rilevazione, le metodologie adottate nonché i principali risultati delle rilevazioni condotte per l'a.a.2015/16.

La relazione tiene conto dei contributi emersi dalle Relazioni delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti fornite dai Dipartimenti.

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 30/4/2017.

1. OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI

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

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

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

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

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

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

Le procedure di rilevazione avviate nell'Ateneo sono:

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



- b) **Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente:** dopo una prima edizione sperimentale riferita all'esperienza complessiva dell'a.a. 2013/14 (compilazione non obbligatoria) è stata svolta nei mesi di agosto-settembre 2016 una seconda edizione riferita all'esperienza complessiva dell'a.a. 2015/16 (compilazione obbligatoria). Rispetto al questionario proposto dall'ANVUR i contenuti sono stati ampliati per rilevare la soddisfazione per tutti i servizi di supporto offerti dall'Ateneo e per i servizi di contesto offerti dalla città. La rilevazione sullo svolgimento degli esami è stata invece sospesa dal Presidio della Qualità in attesa di un approfondimento sul testo del questionario.
- c) **Rilevazione online delle opinioni dei docenti:** la rilevazione, riferita all'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, al carico di studio, alle strutture didattiche e ai servizi di supporto è stata avviata in modalità online nel mese di marzo 2016.
- d) **Rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati:** per quanto riguarda questi aspetti, l'Ateneo di Trieste fa riferimento ai risultati delle indagini condotte dal Consorzio interuniversitario AlmaLaurea che riguardano la Condizione Occupazionale e il Profilo dei Laureati.
- e) **Rilevazione delle opinioni degli enti e delle aziende che si offrono di ospitare gli studenti per stage/tirocinio:** tale rilevazione viene svolta direttamente a cura dei Corsi di Studio con un questionario predisposto dal Presidio della Qualità.

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

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

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

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

Nell'a.a.2015/16 la rilevazione delle opinioni degli studenti è proseguita, in linea con quanto avviato nell'anno accademico precedente, in modalità online. Già nella seduta del 25/9/2013 infatti il Presidio della Qualità della Formazione (sostituito dal Presidio della Qualità a partire dal 27/11/2013) aveva proposto agli Organi Accademici di avviare la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per l'a.a.2013/14 con i questionari di rilevazione proposti dall'ANVUR (Schede 1 e 3, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013). Rispetto agli item proposti dall'ANVUR, erano state introdotte soltanto alcune modifiche:

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

Con la rilevazione 2014/15 non sono state introdotte modifiche agli item del questionario, ma è stata accolta la richiesta del Consiglio degli studenti di inserire la modalità di risposta "preferisco non



rispondere”. Non vi è stata invece nessuna modifica al testo del questionario nella rilevazione 2015/16. Il testo definitivo dei questionari utilizzati per l'a.a. 2015/16 è allegato alla relazione (vedi allegato 1 – Questionari di rilevazione).

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

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

La scelta dell'applicativo ha consentito di rendere la compilazione da parte degli studenti obbligatoria nel momento in cui gli studenti si iscrivono direttamente all'esame, attività che avviene esclusivamente online nella pagina dei servizi agli studenti.

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione “insegnamento – modulo - docente incaricato” presente nell'offerta didattica dell'Ateneo per l'a.a.2015/16.

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

La rilevazione è stata avviata in data 25 novembre 2015 con il contestuale invio a tutti gli studenti e a tutti i docenti di una comunicazione contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2 - Comunicazioni e Istruzioni). Le finestre temporali per la compilazione del questionario, concordate con le Segreterie Didattiche di Dipartimento, sono state aperte dall'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione a partire da novembre/dicembre per gli insegnamenti del primo semestre, da marzo/aprile per gli insegnamenti del secondo semestre e annuali, e sono rimaste aperte fino al 31 luglio 2016.

2.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente (2ª edizione agosto/settembre 2016 sull'esperienza complessiva dell'a.a.2015/16)

Il Presidio della Qualità, al fine di sperimentare la modalità e lo strumento di rilevazione, aveva avviato nel corso dell'a.a. 2014/15 la rilevazione delle opinioni degli studenti sul corso di studio, sulle strutture e le prove d'esame previste dal sistema AVA (Schede 2 e 4, Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) sebbene tale rilevazione non fosse stata ancora resa obbligatoria per gli Atenei. Il questionario andrebbe compilato all'inizio dell'anno accademico (a partire dal II anno di corso) dagli studenti con frequenza media agli insegnamenti dell'anno precedente, rispettivamente, superiore al 50% (scheda 2, questionario “frequentante”) o inferiore al 50% (scheda 4, questionario “non frequentante”). Le schede sono suddivise in due parti: Parte A - “Corso di Studi, aule e attrezzature e servizi di supporto” (scheda da compilare una sola volta per ogni anno accademico); Parte B - “Prova d'esame” (scheda da compilare per ogni insegnamento dell'anno precedente di cui lo studente ha sostenuto l'esame).

La prima edizione della rilevazione si è svolta nel periodo febbraio–luglio 2015 con compilazione facoltativa per tutti gli studenti iscritti per l'a.a. 2013/14 e sono stati raccolti 1.287 questionari pari ad una copertura complessiva del 7,6%.



Successivamente alla prima sperimentazione di somministrazione online del questionario, il Presidio della Qualità aveva presentato i risultati della rilevazione ai responsabili degli uffici e ai direttori di dipartimento (24/02/2016), a tutto il personale riunito in assemblea (15/03/2016) e alla giornata della trasparenza (30/3/2016).

L'analisi dei dati condotta dal Presidio della Qualità aveva evidenziato però alcune criticità legate alla genericità di alcuni item e alla bassa copertura della rilevazione (7,6%) che determinavano un difficile utilizzo dei risultati in quanto difficilmente interpretabili e poco attendibili, principalmente perché il campione dei rispondenti risultava auto selezionato (poiché la compilazione del questionario era stata rivolta a tutti gli studenti iscritti all'a.a. 2013/14 ma lasciata facoltativa) e non rappresentativo.

Il Presidio della Qualità, nel suo Piano di azioni 2016, ha quindi previsto la necessità di intervenire nell'ambito delle indagini sulla qualità percepita al fine di migliorare la copertura e l'informatività del questionario sull'esperienza complessiva e sui servizi, nonché di promuovere l'utilizzo dei risultati dei questionari per il miglioramento della didattica e dei servizi. Contestualmente il Presidio della Qualità ha stabilito di sospendere invece la rilevazione sulle prove d'esame (parte B) per non sovraccaricare gli studenti in questa fase di revisione delle procedure.

Il Presidio della Qualità, in collaborazione con l'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione, si è posto l'obiettivo di:

- migliorare le modalità di rilevazione valutando la possibilità di introdurre la somministrazione del questionario sull'esperienza complessiva con compilazione obbligatoria, rivolgendolo a tutti gli studenti iscritti o, in alternativa per evitare sovraccarichi al sistema, ad un campione stratificato rappresentativo degli iscritti;
- migliorare l'informatività del questionario esplicitando gli aspetti del servizio rilevanti per la soddisfazione e revisionando il testo da eventuali item ambigui;
- formare e sensibilizzare gli attori del Sistema di AQ sull'utilizzo e sull'interpretazione dei risultati delle indagini sulla qualità percepita;
- informare e sensibilizzare gli studenti sull'importanza della rilevazione della qualità percepita della didattica e dei servizi e sulla gestione dei questionari con garanzia dell'anonimato.

Il Presidio della Qualità ha quindi proceduto su più fronti:

- la verifica tecnica della possibilità di rendere obbligatoria la compilazione del questionario in ambiente Servizi Online Esse3 a tutti gli studenti, tramite l'utilizzo di un evento di "post-login" che impedisce agli studenti qualsiasi azione nell'area riservata dei servizi online fintanto che non sia stato compilato il questionario nel periodo di apertura;
- la verifica del possibile impatto sul sistema e sugli studenti di tale soluzione se adottata sull'universo degli iscritti per un periodo limitato di tempo e, in caso di possibili rischi di sostenibilità, l'individuazione di un campione stratificato rappresentativo;
- l'individuazione del periodo dell'anno più consono per la rilevazione in base alle scadenze amministrative previste dalle Segreterie studenti e alla potenziale sovrapposizione con le altre rilevazioni;
- la realizzazione di una serie di incontri (maggio 2016) con i referenti o responsabili dei diversi servizi oggetto dell'indagine per:
 - analizzare gli esiti della prima edizione con particolare riguardo ai commenti liberi degli studenti;
 - dare l'input affinché i servizi si attivassero sia per individuare eventuali punti di forza e criticità e conseguenti interventi di miglioramento sia per dare agli studenti un feedback in merito alle azioni che fossero già state intraprese;



- individuare possibili revisioni o integrazioni degli item del questionario per lo specifico servizio (anche mediante il confronto con eventuali questionari già esistenti).

Il Presidio della Qualità ha predisposto la bozza del questionario sulla base di quanto emerso nel corso degli incontri con i referenti dei servizi, nonché degli ulteriori suggerimenti forniti dagli stessi referenti nel corso del mese di giugno.

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

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

per un totale di 31 servizi valutati su diversi aspetti. Tenuto conto che per ogni servizio sono stati sottoposti agli studenti da un minimo di 3 a un massimo di 10 aspetti, il questionario ha raggiunto una dimensione di circa 200 item.

Per ogni servizio indagato, il questionario prevede una domanda "filtro" sull'effettivo utilizzo nel corso dell'anno accademico appena concluso, in modo da sottoporre a ciascuno studente solo i quesiti pertinenti. Per ogni servizio è previsto inoltre un campo di testo libero per esprimere precisazioni e proposte di miglioramento.

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

La bozza di questionario è stata inviata via mail (14/7/2016) ai Rappresentanti degli studenti componenti del SA, del CdA e del Nucleo di Valutazione, nonché al Presidente del Consiglio degli Studenti. Successivamente, è stato organizzato un incontro (27/7/2016) per condividere con i rappresentanti degli studenti le osservazioni sul questionario e sulla procedura di somministrazione. Con i rappresentanti degli studenti sono state concordate anche le modalità di collaborazione ai fini della pubblicizzazione dell'iniziativa. Gli studenti si sono resi disponibili a diffondere l'iniziativa attraverso la loro rete di comunicazione (*mailing list* e *social*) e a collaborare alla predisposizione di un "volantino" da far circolare attraverso tali canali. In particolare, si è concordato che, trattandosi di un'iniziativa condivisa e fortemente sentita anche dal Consiglio degli Studenti, il volante avrebbe portato la sottoscrizione sia del Presidio della Qualità che del Consiglio degli Studenti.

Infine, il testo definito del questionario è stato tradotto in inglese a cura del Presidio della Qualità.

In seguito alle verifiche tecniche realizzate dall'Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione, il Presidio della Qualità ha deciso di condurre l'indagine con le seguenti modalità:

- questionario rivolto a tutti gli iscritti all'anno accademico 2015/16;
- compilazione in ambiente Servizi Online di Esse3, con obbligo di compilazione realizzato mediante l'applicazione dell'evento di "post-login";



- somministrazione nel periodo agosto-settembre 2016, in modo da non sovrapporsi né alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche (chiusa il 31/07/2016), né all'avvio del nuovo anno accademico.

La rilevazione è stata avviata l'8 agosto 2016 con l'invio di una comunicazione a tutti gli studenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 23 settembre 2016.

2.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il Presidio della Qualità ha avviato, nel mese di marzo 2016, anche la rilevazione online delle opinioni dei docenti sull'organizzazione del corso di studi e dell'insegnamento, sul carico di studio, sulle strutture didattiche e sui servizi di supporto. Lo scopo del questionario è quello di confrontare tra loro le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, nonché di fornire ulteriori elementi di analisi alle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) di Dipartimento e ai Gruppi di Riesame dei Corsi di Studio. Il Presidio della Qualità ha ritenuto utile aggiungere alle domande proposte dall'ANVUR nella scheda 7 (Allegato IX Documento AVA 9 gennaio 2013) alcuni quesiti sulle modalità didattiche adottate dai docenti dell'Ateneo.

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

La compilazione è stata avviata il 9 marzo 2016 con l'invio di una comunicazione a tutti i docenti, contenente la descrizione della procedura di rilevazione e le istruzioni (vedi allegato 2), e si è chiusa il 31 luglio 2016, coerentemente con le finestre di compilazione del questionario rivolto agli studenti.

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

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

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

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

Nell'ambito delle indagini condotte da Almalaurea, viene chiesto ai laureandi, in occasione della presentazione della domanda di laurea, di restituire, attraverso un questionario online, che garantisce l'anonimato, le valutazioni sul loro percorso di studio assieme ad una serie di informazioni curriculari personali. La sezione del questionario "Giudizi sull'esperienza universitaria" del Profilo Laureati di Almalaurea contiene i quesiti già proposti dal CNVUSU nel documento 4/03 "Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi" e consente di disporre di un indicatore della soddisfazione dei laureati a diversi livelli di aggregazione fino al dettaglio del singolo corso di studi.

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



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

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

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

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

Per facilitare maggiormente la raccolta delle opinioni degli enti e delle aziende e l'analisi dei risultati, il Presidio della Qualità ha avviato nell'ambito del proprio piano di azioni 2016 il confronto con i dipartimenti sulla possibilità di portare online anche questa rilevazione con l'obiettivo di migliorare il questionario di rilevazione, raccogliere centralmente le risposte degli enti/aziende e condividere i risultati con i corsi di studio che potranno poi utilizzare gli esiti per le loro analisi.

3. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

Copertura della rilevazione

Nell'anno accademico 2015/16 è stata attivata la valutazione su 1.738 Attività Didattiche riferite a Corsi di laurea di 1° e 2° livello. La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per ciascuna combinazione insegnamento-modulo-docente-tipo lezione per un totale di 2.530 "unità di rilevazione" di cui 2.431 sono state valutate dagli studenti. Sono 99 le combinazioni insegnamento-modulo-docente (pari al 3,9% del totale) che non presentano alcun questionario di valutazione: si tratta per la maggior parte di insegnamenti presenti nel libretto di pochi studenti e di un numero limitato di casi in cui l'avvio della rilevazione non è stato abbastanza tempestivo.

Nel complesso sono stati raccolti 78.243 questionari di valutazione validi (67.563 questionari relativi a studenti frequentanti e 10.680 questionari relativi a studenti non frequentanti). Dal prospetto riportato di seguito si nota una progressiva flessione, per quanto contenuta, nel numero totale di questionari raccolti rispetto agli anni accademici precedenti (-0,86% rispetto al 2014/15, -2,97% rispetto all'a.a.2013/14). Tale fenomeno può trovare spiegazione nell'anticipo della chiusura della rilevazione al 31 luglio introdotta a partire dall'a.a.2014/15, come dimostra il fatto che la diminuzione è soprattutto a carico dei questionari compilati dagli studenti non frequentanti; il rapporto tra Non frequentanti e Frequentanti è sceso al 15,8% dal 23% dell'a.a. 2013/14. In crescita invece il numero di questionari compilati da studenti frequentanti (+2,09% in più rispetto all'a.a. 2014/15). La stima del rapporto tra questionari compilati e questionari attesi subisce una flessione di 1 punto percentuale rispetto al 2014/15 e si attesta sul 66,5%.

Anno accademico	2013/14	2014/15	2015/16	Variazione rispetto al 2014/15
Frequentanti	65.780	66.182	67.563	2,09%
Non frequentanti	14.860	12.738	10.680	-16,16%
Questionari raccolti	80.640	78.920	78.243	-0,86%
Raccolti / Attesi	72%	67,5%	66,5%	-

Tabella 1 Numerosità dei questionari raccolti: confronto tra anni accademici



Nella seguente tabella è riportato inoltre il dettaglio dei questionari raccolti per ciascun dipartimento con la variazione percentuale rispetto all'a.a. 2014/15:

Dipartimento	Freq.	Non Freq.	Totale complessivo	Variazione % rispetto al 2014/15
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	20.535	1.023	21.558	2,50%
Fisica	1.708	184	1.892	16,93%
Ingegneria e Architettura	7.530	720	8.250	4,55%
Matematica e Geoscienze	1.430	139	1.569	19,86%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	5.589	266	5.855	17,22%
Scienze della Vita	9.188	1.532	10.720	8,78%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	4.886	1.643	6.529	-12,63%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	6.319	1.522	7.841	-9,87%
Scienze Politiche e Sociali	3.903	1.220	5.123	-11,06%
Studi Umanistici	6.475	2.431	8.906	-13,42%
Totale Ateneo	67.563	10.680	78.243	-0,86%

Tabella 2 Copertura della Rilevazione Online delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche 2015/16 e variazione percentuale dei questionari raccolti rispetto al 2014/15

Livelli di soddisfazione degli studenti

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

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

Inoltre, nella pagina web realizzata per ciascun corso di studio con i dati statistici utili ai fini del monitoraggio e dell'autovalutazione (<http://web.units.it/statistiche-corsi>), è stato inserito il link diretto alla tabella di sintesi dei punteggi medi del corso di studio per ciascun item, che permette di evidenziare il posizionamento del corso di studio nel tempo (confronto con l'anno accademico precedente) e con il dipartimento.

Complessivamente, a livello di Ateneo, il livello di soddisfazione media degli studenti nell'a.a. 2015/16 manifesta un lievissimo rialzo rispetto all'anno accademico precedente (con un incremento dello 0,53%); possiamo quindi attestare che la tendenza rimane invariata.

Dato che la soddisfazione degli studenti si attesta su un livello mediamente alto, il Presidio della Qualità ha ritenuto di focalizzare l'attenzione sugli insegnamenti che riscontrano valutazioni fortemente negative (con un punteggio medio inferiore al 5). A tale riguardo possiamo osservare che:

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

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



In particolare, è opportuno sottolineare che, tra le 53 unità “critiche” individuate nel 2014/15, 16 sono state riproposte nel 15/16 dallo stesso docente e hanno conseguito un punteggio compreso tra il 5 e il 7, mentre 10 di esse, sempre con lo stesso docente, sono state valutate al di sopra del 7. Ciò testimonia il fatto che le criticità sono state esaminate e sono state individuate opportune azioni correttive per porvi rimedio.

Ulteriori 9 insegnamenti sono stati assegnati ad un docente diverso. Infine 11 insegnamenti sono stati assegnati al medesimo docente conseguendo sempre un risultato inferiore a 5. Per i 7 insegnamenti rimanenti non è stato possibile ricostruirne l’evoluzione.

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

Nelle tabelle che seguono sono riportati il confronto dei punteggi medi D7, D11 e D12 a livello di dipartimento, con particolare interesse, nell’ultima colonna, allo scostamento tra i punteggi medi delle domande D11 e D12. È opportuno ricordare che le domande D7 e D12 vengono rivolte solamente agli studenti che si dichiarano frequentanti.

Dipartimento	Media di D7	Media di D11	Media di D12	D11-D12
	CHIAREZZA	INTERESSE	SODDISFAZIONE	
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	8,2	8,3	7,9	0,4
Fisica	7,9	8,5	7,8	0,7
Ingegneria e Architettura	7,7	8,0	7,5	0,5
Matematica e Geoscienze	8,0	8,3	8,0	0,3
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	7,9	8,2	7,8	0,4
Scienze della Vita	7,9	8,0	7,6	0,4
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	7,9	8,2	7,7	0,5
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell’Interpretazione e della Traduzione	8,1	8,3	7,8	0,5
Scienze Politiche e Sociali	8,1	8,4	7,9	0,5
Studi Umanistici	8,4	8,4	8,1	0,3
Totale Ateneo	8,0	8,2	7,8	0,4

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

Analogamente a quanto rilevato nell’a.a.2014/15, anche nel 2015/16 si può riscontrare che il livello medio di interesse degli studenti (D11) per Dipartimento, è sempre più alto della soddisfazione. Anche la chiarezza espositiva del docente risulta maggiore della soddisfazione complessiva, sintomo del fatto che il giudizio espresso nella domanda D12 è sintesi di diversi fattori.

Il Presidio della Qualità ha inoltre analizzato la distribuzione delle valutazioni medie da parte degli studenti frequentanti relativamente ai singoli insegnamenti all’interno dell’offerta didattica di ciascun dipartimento sulle dimensioni interesse (D11) e soddisfazione (D12), per identificare i punti di forza (punteggio interesse ≥ 7 e punteggio soddisfazione ≥ 7 , laddove 7 corrisponde al punteggio delle risposta “più sì che no”) e punti di debolezza (punteggio interesse < 7 e punteggio soddisfazione < 7) dell’offerta didattica.

I risultati ottenuti sono rappresentati nella tabella seguente che riporta la serie storica con il confronto tra la distribuzione tra quadranti relativa agli ultimi 3 anni accademici per i quali si è conclusa la rilevazione.



Anno Accademico	Ripartizione tra quadranti			
	1°quad. (alto interesse/ alta soddisfazione)	2°quad. (basso interesse/ alta soddisfazione)	3°quad. (basso interesse/ Bassa soddisfazione)	4°quad. (alto interesse/ bassa soddisfazione)
2013/14	75,8%	3,3%	7,1%	13,7%
2014/15	78,7%	2,8%	5,2%	13,2%
2015/16	82,1%	2,4%	3,9%	11,6%

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

Nei 3 anni accademici considerati si è andata progressivamente accentuando la concentrazione degli insegnamenti che si collocano nel 1° quadrante mentre scende leggermente la percentuale di insegnamenti per i quali gli studenti che, a fronte di un alto interesse per la materia, si rivelano insoddisfatti dell'insegnamento (11,6% nel 4° quadrante).

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

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

D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	
1,00	0,41	0,40	0,30	0,22	0,32	0,36	0,31	0,32	0,27	0,35	0,37	D1
	1,00	0,47	0,36	0,29	0,38	0,38	0,37	0,42	0,35	0,32	0,46	D2
		1,00	0,51	0,39	0,54	0,57	0,48	0,54	0,47	0,38	0,61	D3
			1,00	0,44	0,46	0,48	0,43	0,54	0,50	0,31	0,50	D4
				1,00	0,41	0,40	0,39	0,51	0,51	0,27	0,43	D5
					1,00	0,74	0,51	0,53	0,52	0,50	0,74	D6
						1,00	0,50	0,55	0,51	0,43	0,73	D7
							1,00	0,53	0,47	0,38	0,53	D8
								1,00	0,59	0,38	0,59	D9
									1,00	0,34	0,54	D10
										1,00	0,52	D11
											1,00	D12

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



Le prime due domande (“Le conoscenze preliminari possedute...” e “Il carico di studi dell’insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati”) sembrano, comprensibilmente, poco collegate agli altri quesiti. Anche l’interesse complessivo (D11) risulta debolmente influenzato dagli altri aspetti esaminati dal questionario

Le questioni che, in generale, sembrano concorrere maggiormente alla formulazione del giudizio complessivo sull’insegnamento sono il materiale didattico indicato (D3), l’item D6 (“Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?”) e l’item D7 (“Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?”). Anche gli item D6 e D7 (chiarezza espositiva e motivazione) appaiono correlati tra loro (indice di correlazione 0,74).

Con particolare riferimento al quesito D2, il Presidio della Qualità ha rilevato che potrebbe esserci tuttavia una difficoltà nell’interpretazione delle risposte fornite, in quanto, laddove lo studente avesse dichiarato che il carico di studio non appare commisurato ai crediti assegnati all’insegnamento, non vi è modo di capire, se non attraverso l’analisi di eventuali commenti liberi degli studenti che lo esplicitino, quale sia il verso della “non adeguatezza” (pochi CFU vs troppi CFU). Come si avrà modo di dire più avanti, potrebbe rivelarsi opportuna una riformulazione dell’item o l’introduzione di un item ulteriore, in modo da mantenere invariato il quesito formulato da ANVUR.

3.b. Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull’esperienza complessiva dell’anno accademico precedente (2ª edizione agosto/settembre 2016 sull’esperienza complessiva dell’a.a.2015/16)

La seconda edizione della rilevazione è stata svolta nel periodo agosto/settembre 2016 con un questionario rinnovato e l’obbligo di compilazione per poter accedere ai servizi online di Esse3 (evento di “post-login”) per tutti gli studenti iscritti per l’a.a. 2015/16 a corsi di primo e secondo livello.

Grazie alle iniziative di pubblicizzazione concordate con il Consiglio degli Studenti e all’obbligo di compilazione in una fase dell’anno accademico in cui erano stati resi disponibili nell’ambiente Esse3 gli importi di pagamento delle tasse, la copertura della rilevazione è stata molto soddisfacente, attestandosi all’87% degli iscritti, per un totale di 13.502 questionari.

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

Una prima elaborazione dei risultati della rilevazione è stata resa disponibile dall’Unità di staff Qualità Statistica e Valutazione per il Presidio della Qualità nel mese di novembre 2016.

Il Presidio della Qualità, presa visione delle elaborazioni, ha stabilito di:

- condividere i risultati della rilevazione in una serie di incontri con la Direzione Generale, i responsabili dei servizi centrali di Ateneo, dei servizi di contesto e con i Direttori di dipartimento, Delegati alla didattica di Dipartimento, Segretari Didattici, Presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (gennaio 2017);
- indicare nell’ambito degli incontri le modalità di utilizzo dei risultati per l’analisi interna a ciascun servizio, volta ad individuare punti di forza e di debolezza e le possibili azioni di miglioramento per le aree critiche dell’erogazione del servizio (gennaio 2017);
- predisporre una reportistica sintetica differenziata della soddisfazione per ciascun servizio oggetto di analisi da inviare ai responsabili, segmentata per le caratteristiche degli studenti segnalate come rilevanti dai responsabili, unitamente ai commenti liberi degli studenti, per l’analisi concordata (prima metà di febbraio 2017);
- presentazione agli OO.AA dei risultati di sintesi della rilevazione (marzo 2017);



- presentazione dei risultati e delle principali azioni di miglioramento già individuate nel corso di una giornata della trasparenza rivolta a studenti, personale e *stakeholder* del territorio (aprile 2017);
- pubblicazione (aprile/maggio 2017) di una sintesi dei risultati sul sito web del Presidio della Qualità <http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>.

I risultati della rilevazione mostrano in generale un livello di soddisfazione più che sufficiente nell'anno accademico 2015/16 sia per l'esperienza complessiva, sia per l'organizzazione dei corsi di studio, le strutture e i servizi offerti.

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

Riportiamo qui di seguito un prospetto che mette a confronto i punteggi medi espresso dagli studenti ed aggregati per Dipartimento:

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

Tabella 6 Confronto tra soddisfazione complessiva per esperienza a.a. 2015/16 e soddisfazione media per gli insegnamenti a.a. 2015/16

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

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

Come emerge dai grafici che seguono, la percentuale di studenti complessivamente soddisfatti dell'esperienza per l'a.a.2015/16 si attesta al 77% (con un range che va dal 70% del Dipartimento di Ingegneria e architettura all'84% del Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute). Nel confronto con l'anno accademico precedente, a fronte di un 43% di studenti tra quelli già iscritti



che si dichiara ugualmente soddisfatto, vi è un ulteriore 37% che dichiara di essere più soddisfatto (con punte del 45% nel Dipartimento di Scienze mediche, chirurgiche e della salute e del 44% nel Dipartimento di Fisica).

Il 73% degli intervistati dichiara inoltre che l'esperienza presso l'Università di Trieste è stata in linea (60%) o addirittura al di sopra (13%) delle proprie aspettative.

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

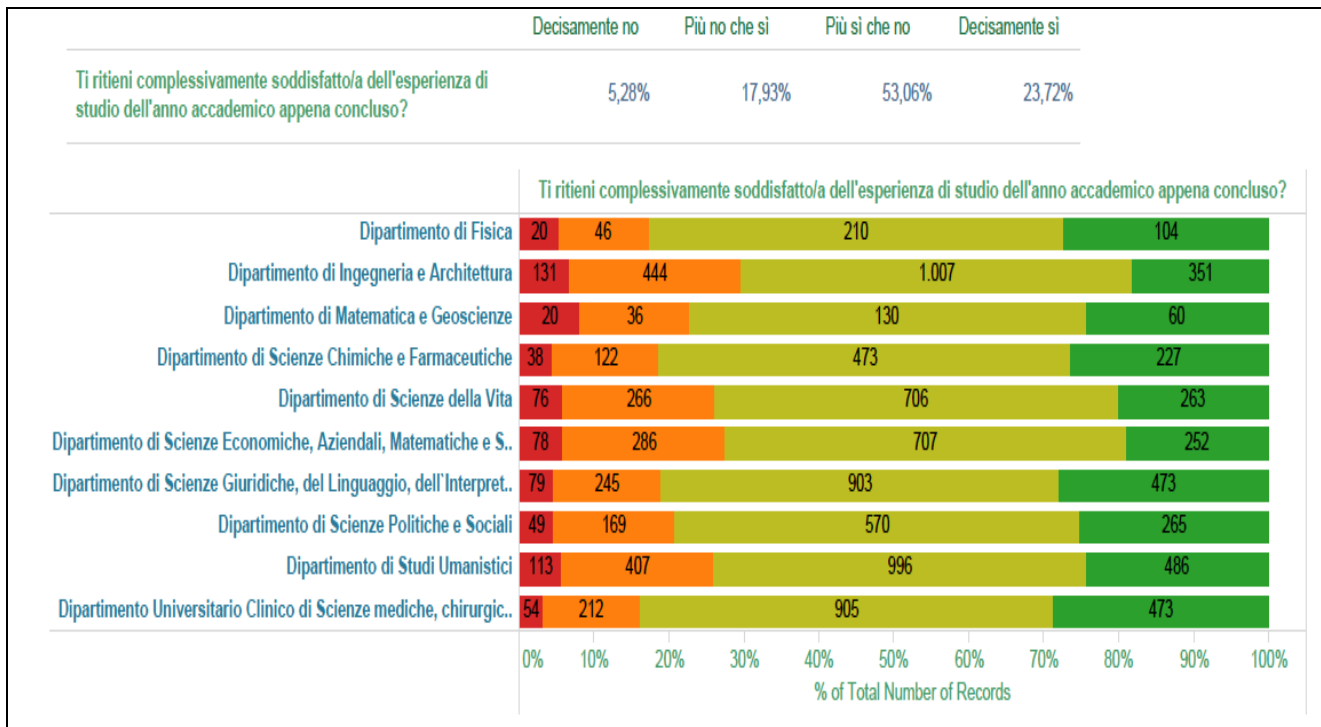


Grafico 1: Soddisfazione complessiva per l'esperienza di studio 2015/16

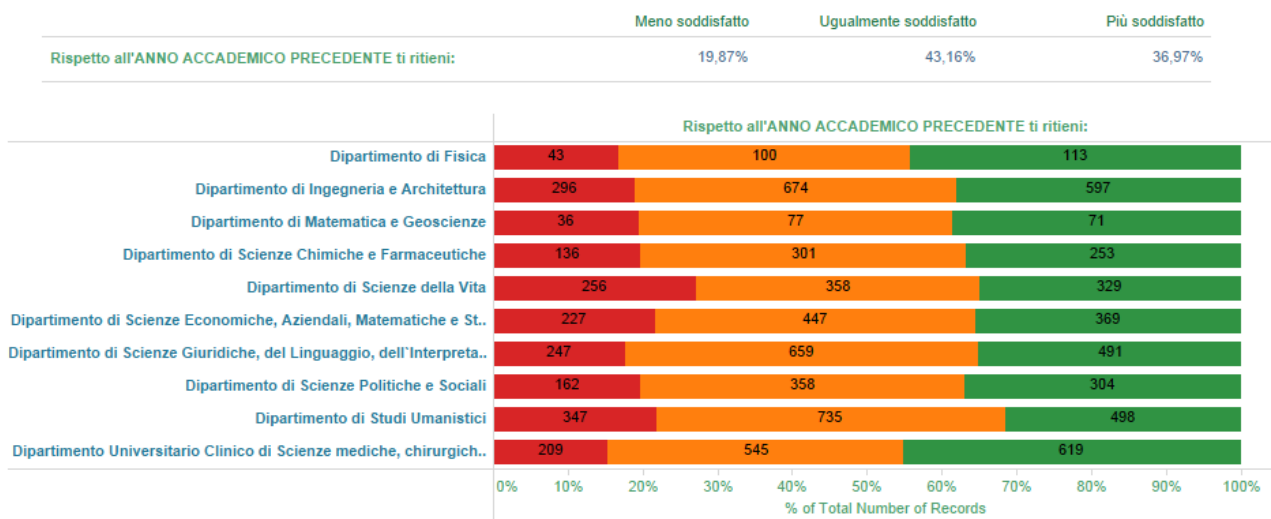


Grafico 2: Soddisfazione 2015/16 rispetto all'anno precedente

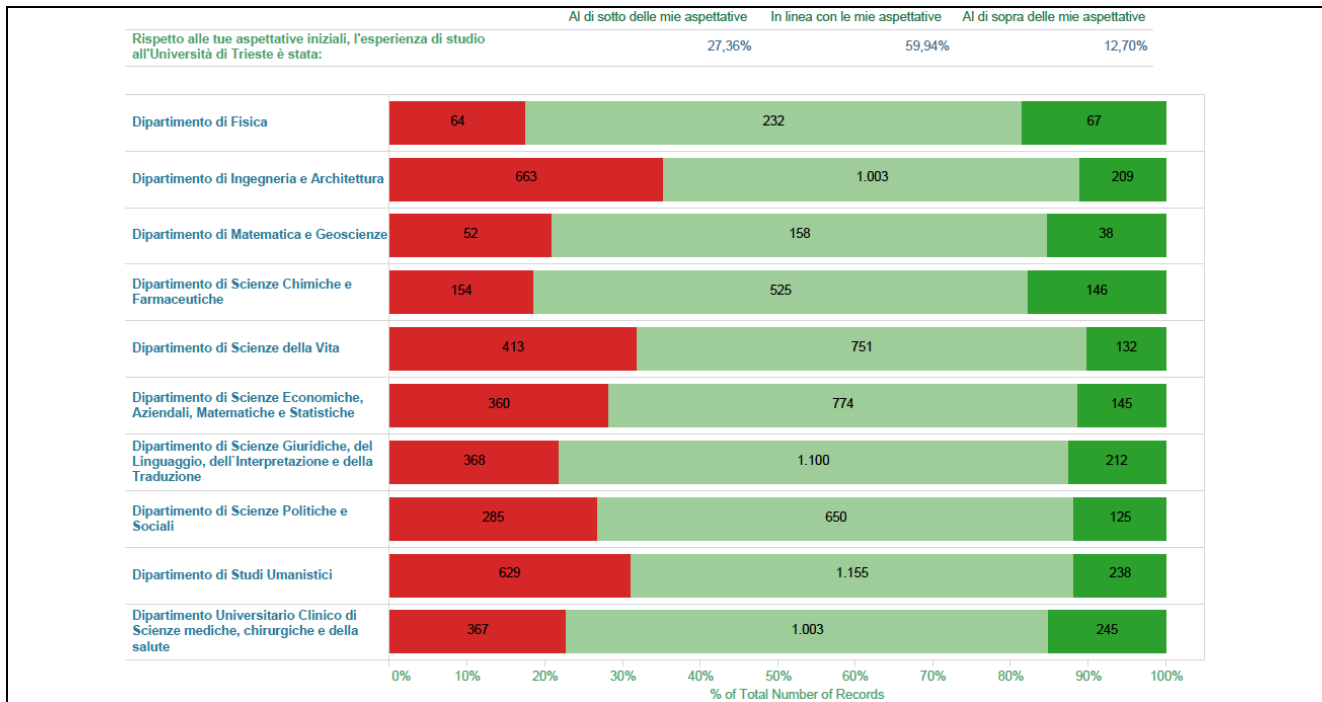


Grafico 3: Esperienza di studio e aspettative 2015/16

Quanto alla soddisfazione sui singoli servizi offerti, i risultati sono in corso di restituzione ai responsabili dei servizi stessi (febbraio 2017) e, nel corso della giornata della trasparenza in programma nel mese di aprile 2017, saranno presentati alle parti interessate contestualmente alle principali azioni di miglioramento individuate. Dopo la restituzione e la presentazione, i risultati saranno resi disponibili sul sito web del Presidio della Qualità.

3.c. Rilevazione online delle opinioni dei docenti

Il questionario per la Rilevazione online delle opinioni dei docenti è stato messo a disposizione dei docenti nell'a.a.2015/16 per il terzo anno consecutivo. La valutazione è stata richiesta a ciascun docente per ogni insegnamento e modulo di cui sia stato incaricato. Complessivamente, considerate le combinazioni Attività didattica/Unità didattica/Docente sono stati 2.534 i questionari attesi da parte dei docenti. Considerato che la compilazione del questionario da parte dei docenti non è stata resa obbligatoria, sono stati raccolti complessivamente 917 questionari con un grado di copertura pari al 36,2%, dato in netta flessione rispetto a quanto riscontrato nell'a.a. 2014/15 che ha visto una copertura del 46,6%.

I risultati della rilevazione aggregati a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di Studio sono pubblicati sul sito web del Presidio della Qualità <http://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-opinioni-docenti-sulle-attivita-didattiche-risultati-aa-201516>.

Per l'a.a. 2015/16, per la prima volta, i risultati a livello di ciascun corso di insegnamento sono stati pubblicati all'interno di SIS-VALDIDAT per i corsi per cui era disponibile anche la valutazione degli studenti e per i soli item previsti dal questionario AVA-ANVUR.

Questo permette ai docenti e agli altri utenti abilitati il confronto diretto, per ciascun insegnamento, tra le opinioni dello studente e quelle del docente per gli item direttamente confrontabili: conoscenze preliminari, illustrazione delle modalità di esame, soddisfazione complessiva.

I commenti espressi dai docenti nel campo a testo libero per l'a.a.2015/16 sono stati analizzati dal Presidio della Qualità e inviati ai Direttori di Dipartimento con l'indicazione di prendere in carico le segnalazioni di eventuali criticità e di trasmetterle ai Coordinatori dei Corsi di Studio e alle



Commissioni Paritetiche Docenti Studenti per quanto di loro competenza nell'ambito delle procedure di autovalutazione.

Per quel che riguarda il grado di soddisfazione complessiva espressa dai docenti sugli insegnamenti, la maggior parte dei docenti si sono dichiarati complessivamente soddisfatti, come evidenziato nella tabella seguente in cui riportiamo anche il confronto con i risultati delle edizioni precedenti:

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

Tabella 7 Soddisfazione dei docenti per le attività didattiche 2013/14, 2014/15, 2015/16

Inoltre per consentire una prima comparazione tra le opinioni di studenti e docenti sull'erogazione della didattica, si riporta nella tabella seguente il confronto, a livello di dipartimento, tra le percentuali di risposta fornite dagli studenti e quelle fornite dai docenti alla domanda sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento (rispettivamente D12 e DOM7_10), eliminando le risposte non date ("Preferisco non rispondere").

Dipartimento	Grado di soddisfazione degli studenti				Grado di soddisfazione dei docenti			
	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì	Decisamente no	Più no che sì	Più sì che no	Decisamente sì
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	3,81%	8,83%	43,77%	43,59%	0,00%	1,42%	34,12%	64,45%
Fisica	4,27%	12,04%	40,69%	43,00%	0,00%	4,55%	47,73%	47,73%
Ingegneria e Architettura	6,45%	13,15%	43,40%	37,00%	0,00%	2,17%	42,03%	55,80%
Matematica e Geoscienze	2,98%	9,71%	43,30%	44,01%	0,00%	2,44%	26,83%	70,73%
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	3,95%	11,99%	43,32%	40,74%	0,00%	1,69%	44,07%	54,24%
Scienze della Vita	5,39%	12,62%	44,44%	37,55%	0,00%	5,19%	40,26%	54,55%
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	4,88%	10,50%	47,10%	37,52%	0,00%	1,56%	39,06%	59,38%
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	4,14%	10,76%	43,25%	41,85%	1,00%	1,00%	46,00%	52,00%
Scienze Politiche e Sociali	4,56%	10,01%	40,90%	44,53%	0,00%	1,79%	19,64%	78,57%
Studi Umanistici	3,37%	7,95%	39,79%	48,88%	0,00%	1,63%	32,52%	65,85%
Totale Ateneo	4,43%	10,48%	43,34%	41,76%	0,40%	2,30%	36,60%	60,70%

Tabella 8 Confronto soddisfazione docenti – studenti per le attività didattiche 2015/16

Mettendo a confronto, per ogni insegnamento che sia stato valutato sia dagli studenti che dai docenti, la soddisfazione media espressa dagli studenti e quella espressa dal docente, è interessante osservare gli insegnamenti che hanno riscontrato un livello di soddisfazione tra gli studenti piuttosto basso (media punteggio D12 \leq 5). Complessivamente si tratta, come è già stato



detto, di 47 unità insegnamento/modulo/docente di cui solo 9 corrispondono ad un questionario compilato anche dal docente: in 7 casi il docente si è dichiarato soddisfatto dell'insegnamento svolto ("decisamente sì" e "più sì che no") mentre in 1 caso il giudizio del docente è risultato concorde con quello degli studenti ("più no che sì"). Infine, spiccano alcuni casi (11 in tutto) in cui, a fronte di una valutazione complessivamente positiva da parte degli studenti (punteggio medio alla domanda D12 > 7) corrisponde una scarsa soddisfazione da parte del docente per l'insegnamento svolto ("decisamente no" o "più no che sì"); tra questi ultimi insegnamenti alcuni sono stati valutati dagli studenti in modo eccellente. Si tratta di situazioni per le quali è opportuno che il Coordinatore del CdS verifichi approfonditamente mediante un confronto diretto con il docente le motivazioni dell'insoddisfazione.

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

L'indagine 2016 relativa al profilo dei laureati del 2015 ha riguardato 3.086 laureati su 3.200 che hanno conseguito il titolo nel 2015 presso l'Ateneo di Trieste.

A questo proposito è opportuno sottolineare che la compilazione del Questionario AlmaLaurea è obbligatoria dalla sessione di settembre 2005 e con tale azione si è ottenuto di passare dal 38% di compilazioni per i laureati 2005 al 96,43% dei laureati 2015.

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

Dipartimento	Numero dei laureati	Hanno compilato il questionario
Fisica	78	75
Ingegneria e Architettura	505	473
Matematica e Geoscienze	58	55
Scienze Chimiche e Farmaceutiche	163	158
Scienze della Vita	315	308
Scienze Economiche, Aziendali, Matematiche e Statistiche	369	358
Scienze Giuridiche, del Linguaggio, dell'Interpretazione e della Traduzione	462	454
Scienze Politiche e Sociali	335	319
Studi Umanistici	629	608
Clinico di Scienze Mediche, Chirurgiche e della Salute	286	278
Totale Ateneo	3.200	3.086

Tabella 9 Copertura della Rilevazione delle opinioni dei laureati (Almalaurea 2016 – Laureati2015)

I dati relativi alla soddisfazione dei laureati per ciascun corso di studio della rilevazione Almalaurea più aggiornata (attualmente Almalaurea 2016 Laureati 2015) sono riportati nel quadro B7 di ciascuna scheda SUA-CdS, corredati del dato medio dei corsi di studio della medesima classe a livello nazionale.

Nelle tabelle allegate (vedi allegato 3 – Dati Sintetici Rilevazioni 2015/16) sono riportati i principali risultati della soddisfazione dei laureati.

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

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



4. DIFFUSIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

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

L'Ateneo ha deliberato l'adesione, a partire dall'anno accademico 2010/11, al sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT, realizzato dal Dipartimento di Statistica dell'Università degli Studi di Firenze e già in uso presso altri Atenei italiani finalizzato alla diffusione via web dei risultati della rilevazione annuale delle opinioni degli studenti frequentanti. L'accesso a tale sistema è stato reso disponibile a tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione, siano essi docenti o studenti. Il generico utente accede all'informazione di interesse collegandosi ad internet e consultando la sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.

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

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

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

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

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

Il Presidio della Qualità aveva richiamato l'attenzione dei Coordinatori dei CdS sulla loro abilitazione alla visualizzazione dei risultati delle opinioni degli studenti relativi a tutti gli insegnamenti valutati nell'ambito del CdS e alla disponibilità nella procedura di una nuova funzionalità (pulsante "Storia del CdS") che permette di vedere in un'unica pagina l'andamento delle valutazioni aggregate del CdS negli ultimi quattro anni accademici.



Il Presidio aveva ricordato, inoltre, che il sistema consente 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.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati delle rilevazioni, il principale utilizzo di tali evidenze emerge dalle Relazioni Annuali delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti di Dipartimento.

Il modello fornito dal Presidio della Qualità per la relazione delle CPDS 2016 (<http://web.units.it/presidio-qualita/documenti/doc-31106>) prevede, in particolare nel quadro F, di descrivere analisi e proposte sulla gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, in merito alla metodologia di rilevazione, alle attività di miglioramento intraprese e all'utilizzo dei risultati da parte dei Coordinatori nella gestione del CdS.

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

Per quanto riguarda i commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, gli stessi sono visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione. Tuttavia, poiché si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica delle Commissioni Paritetiche Docenti Studenti e dei Gruppi di AQ dei Corsi di Studio, le opinioni a testo libero espresse dagli studenti iscritti ai corsi di studio offerti da ciascun Dipartimento sono state inviate ai rispettivi Direttori di dipartimento con l'invito a prenderne visione e successivamente ad inoltrarlo al Presidente della Commissione Paritetica e, per la parte riguardante ciascun CdS, al rispettivo Coordinatore.

Tale processo di condivisione si è posto l'obiettivo di favorire l'utilizzo di tali informazioni nell'ambito del lavoro di analisi previsto per la Relazione Annuale Commissione Paritetica (RA_CPDS) 2016. Trattandosi di contenuti estremamente delicati e riservati, è stato ricordato che tutti i soggetti che per il loro ruolo venissero in possesso delle informazioni contenute nella reportistica messa a disposizione sono tenuti all'utilizzo delle stesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali (vedi informative pubblicate al link: <http://web.units.it/presidio-qualita/rilevazione-studenti-didattica>).

I risultati della Rilevazione online delle opinioni dei docenti e della Rilevazione online delle opinioni degli studenti sull'esperienza complessiva dell'anno accademico precedente saranno invece



pubblicati nelle rispettive pagine del sito del Presidio della Qualità raggiungibili dal seguente link: <http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>. Il tipo di reportistica pubblicato permette di analizzare i risultati a livello di Dipartimento e di Corso di Studi.

Come si è già avuto modo di dire nei paragrafi precedenti, alla data di stesura della presente relazione i risultati del questionario sull'esperienza complessiva sono in corso di condivisione con i Dipartimenti e con i responsabili dei servizi di Ateneo e del contesto territoriale, e sono stati trasmessi ai destinatari con livelli di dettaglio differenziati in considerazione delle caratteristiche del profilo dello studente (es: sede del corso, anno di corso, frequentante/non frequentante, residente/pendolare,...) che potrebbero avere una significatività nell'analisi della qualità percepita per lo specifico servizio.

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

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

La politica di Ateneo in materia di diffusione e di utilizzo dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica, approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 29/07/2016 e adottata con riferimento alla rilevazione delle opinioni per l'a.a. 2015/16, è la seguente:

- la pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica avviene tramite sistema informativo statistico SIS-VALDIDAT nella sezione relativa all'Università degli Studi di Trieste sul sito <http://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/>.
- Il sistema garantisce a tutti gli utenti il libero accesso via web (senza necessità di autenticazione) a tutti i dati aggregati per Dipartimento e Corso di studio, nonché ai dati relativi agli insegnamenti "in chiaro" (ovvero insegnamenti per i quali è stata concessa l'autorizzazione alla visione pubblica dal docente).
- Il sistema prevede altresì la possibilità per il corpo docente di un accesso mediante credenziali di Ateneo che permette di consultare le valutazioni relative ai propri insegnamenti e indicare in qualsiasi momento la propria scelta in merito alla visione pubblica dei propri risultati, nel rispetto della vigente normativa per la tutela della privacy.
- Solo determinate tipologie di utenti, definite dall'Ateneo (Rettore, Componenti del Presidio della Qualità e del Nucleo di Valutazione, Direttori di Dipartimento, Coordinatori dei Corsi di Studio, Presidenti delle Commissioni Paritetiche), sono autorizzate alla consultazione dei dati relativi a tutti gli insegnamenti attivati, ivi compresi quelli "non in chiaro".
- Il sistema consente inoltre ai Coordinatori dei Corsi di Studio (ma non ad altri soggetti) di mettere in chiaro massivamente i risultati di tutti gli insegnamenti del proprio Corso di Studio. In ogni caso, questo "privilegio" è comunque più debole della scelta esplicita attuata dal singolo docente di non pubblicare le proprie valutazioni (icona di colore rosso al lato della denominazione dell'insegnamento di un dato anno accademico). Qualora invece il singolo docente non sia intervenuto con una scelta esplicita di non pubblicazione, ma abbia lasciato la situazione di default (icona gialla al lato della denominazione dell'insegnamento), prevale la scelta del Coordinatore.
- A ulteriore garanzia dell'anonimato degli studenti, sono rese disponibili le valutazioni a partire da 2 questionari compilati per ogni abbinamento tra corso di studio e insegnamento.
- Pur essendo la scelta di dare massima visibilità ai risultati rappresenti una buona pratica in un sistema trasparente di autovalutazione, i Coordinatori sono invitati a discutere e condividere tale decisione all'interno dei Consigli di Corso di Studio e/o dei Consigli di Dipartimento, prevedendo che i Corsi di Studio o i Dipartimenti che deliberano di rendere pubblici massivamente i risultati, prima di procedere all'autorizzazione all'interno del sistema SIS-Valdidat, ne diano



comunicazione a tutti i docenti del Corso di Studio, affinché gli stessi abbiano la possibilità di esplicitare all'interno del sistema SIS-Valdidat il proprio eventuale dissenso.

- I risultati aggregati a livello di ciascun corso di studio pubblicati nel sistema SIS-VALDIDAT, in ottemperanza ai requisiti di trasparenza, sono richiamati tramite un apposito link anche nel quadro B6 delle schede SUA-CdS. I commenti e suggerimenti espressi dallo studente nel campo a testo libero del questionario, sono visibili sul portale SIS-VALDIDAT solo dal docente incaricato dell'insegnamento e non dagli altri utenti abilitati alla visione. Tuttavia, poiché si tratta di commenti che possono rivelarsi in molti casi utili al lavoro di autovalutazione della didattica, le opinioni a testo libero espresse dagli studenti iscritti ai corsi di studio offerti da ciascun Dipartimento sono inviate ai rispettivi Direttori di Dipartimento con l'invito a prenderne visione e successivamente ad inoltrarli al Presidente della Commissione Paritetica e, per la parte riguardante ciascun CdS, al rispettivo Coordinatore. Trattandosi di contenuti estremamente delicati e riservati, è stata data indicazione ai Direttori che tutti i soggetti che per il loro ruolo venissero in possesso delle informazioni contenute nella reportistica messa a disposizione dovessero essere tenuti all'utilizzo delle stesse nel rispetto della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali.
- Le specifiche politiche e procedure per la gestione degli esiti della valutazione della didattica a livello di Dipartimento e di singolo corso di studio sono esplicitate in opportuni documenti e pubblicate sui siti web, in modo che tutti gli studenti siano informati sui processi di Assicurazione Qualità per la didattica.

Il Presidio della Qualità ritiene di proporre agli OOAA l'adozione della medesima politica anche per l'a.a. 2016/17, integrandola con le seguenti specifiche relative alla rilevazione delle opinioni dei docenti e alla rilevazione dell'esperienza complessiva per l'anno accademico precedente:

- la pubblicazione dei risultati della rilevazione delle opinioni dei docenti sulle attività didattiche avviene mediante caricamento di reportistica aggregata a livello di Corso di Studio sul sito del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>):
- è previsto l'invio dei risultati di dettaglio, compresi i commenti liberi, ai Direttori dei Dipartimenti che, previa analisi delle evidenze e presa in carico di eventuali criticità, li trasmettono sotto la propria responsabilità ai Presidenti delle CPDS e ai Coordinatori dei CdS;
- pubblicazione nel portale SIS-VALDIDAT dei risultati a livello di singolo insegnamento per i soli item confrontabili con quelli del questionario rivolto agli studenti;
- per il questionario sull'esperienza complessiva per l'anno accademico precedente è previsto l'invio dei risultati di dettaglio e dei commenti liberi ai referenti dei servizi e ai rispettivi delegati e collaboratori del Rettore, nonché al Direttore Generale, per l'analisi di eventuali criticità e l'individuazione di opportune azioni di miglioramento;
- è prevista la pubblicazione sul sito del Presidio della Qualità (<http://web.units.it/presidio-qualita/valutazione-della-didattica-e-servizi-supporto>) dei risultati aggregati a livello di Ateneo e di Dipartimento e delle principali azioni di miglioramento individuate al fine della rendicontazione a tutte le parti interessate.



5. CRITICITA' RICONTRATE NEL SISTEMA DELLE RILEVAZIONI E AZIONI INTRAPRESE

A partire dall'a.a. 2014/15 si è deciso di concludere la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti il 31 luglio. Tale decisione è stata preceduta da un'attenta valutazione, da parte del Presidio della Qualità, delle tempistiche osservate nella compilazione dei questionari da parte degli studenti. Il confronto tra i questionari compilati nel 2013/14 e quelli compilati nel 2014/15 e nel 2015/16 evidenzia una flessione di lievissima entità nel numero complessivo di questionari compilati confermando il fatto che la chiusura anticipata non ha inciso in modo sostanziale sulla capillarità della rilevazione. Alcuni dipartimenti tuttavia, in particolare dove è più frequente il ricorso a corsi annuali, denotano un calo nella raccolta dei questionari. Per ovviare a tale inconveniente è stata intensificata la collaborazione tra l'Unità di Staff Qualità Statistica e Valutazione, che provvede alla gestione delle finestre della rilevazione, e le Segreterie didattiche dei Dipartimenti interessati in modo da procedere ad un tempestivo avvio della rilevazione sui diversi insegnamenti. Inoltre, sono stati inviati periodici remind all'indirizzo mail di tutti gli studenti ed è stato pubblicato un avviso sul sito web di Ateneo (circa un mese prima) richiamando l'attenzione sulla chiusura della rilevazione fissata per il 31 luglio. Infine, nelle comunicazioni ai docenti è stata suggerita una sistematica opera di sensibilizzazione, da parte loro, nei confronti degli studenti presenti in aula affinché gli stessi procedano alla compilazione indicativamente ai 2/3 del corso senza attendere il momento dell'iscrizione all'appello d'esame.

6. CONCLUSIONI E PROBLEMI APERTI

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

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

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

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



Quanto alla struttura del questionario e alle modalità di rilevazione, il Presidio della Qualità, pur mantenendo gli item obbligatori previsti dalle schede introdotte dall'ANVUR, ritiene opportuno introdurre alcuni item per permettere di comprendere meglio le risposte all'item D2 "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?". Infatti, qualora lo studente risponda Decisamente no / Più no che sì, non si è comunque in grado di capire quale sia la direzione della sproporzione tra CFU e carico di studio, ovvero se i CFU siano percepiti dallo studente come troppi o troppo pochi. Inoltre, potrebbe essere utile introdurre un item che permetta di individuare il livello di difficoltà percepita dallo studente nell'affrontare lo studio dello specifico insegnamento.

Il Presidio della Qualità ha ritenuto opportuno anche verificare se vi sia qualche correlazione tra il profilo dello studente in termini di regolarità nell'acquisizione dei CFU e il relativo grado di soddisfazione.

Per chiarire le modalità con cui è stata condotta questa analisi, è opportuno richiamare alcune informazioni sui dati riguardanti la rilevazione delle opinioni degli studenti sulla Didattica:

1. Anonimato dei questionari: come è stato ribadito a più riprese, i questionari, una volta compilati, vengono sganciati dalle informazioni anagrafiche dello studente compilatore. Tuttavia vengono conservate alcune informazioni riguardanti le caratteristiche degli studenti attinenti al piano degli studi e alla carriera dello studente (ad es. anno di corso, Corso di studi...) che possono servire ad analisi più approfondite, sempre nel rispetto dell'anonimato del compilatore. Tra le informazioni disponibili è possibile estrarre anche il numero di CFU complessivamente maturati dallo studente al momento della compilazione del questionario e il numero di CFU maturati fino a quel momento nel corso dell'anno accademico in cui è in corso la rilevazione. Non è disponibile l'informazione sul voto conseguito dallo studente negli esami sostenuti e non è nemmeno possibile raggruppare tra loro i questionari compilati dal medesimo studente.
2. Nel corso dell'anno accademico 2015/16, i CFU maturati da ciascuno studente vanno progressivamente aumentando per la quasi totalità degli studenti, mano a mano che gli esami vengono superati. In tal modo l'informazione sui CFU risulterebbe "non stabile".

Per poter disporre di un dato non variabile nel corso del periodo di rilevazione, abbiamo considerato i questionari compilati tra l'avvio della rilevazione e il 31/12/2015 per i quali risultasse che il compilatore non avesse conseguito crediti nel 2015/16. Inoltre, sempre per garantire l'omogeneità del campione di riferimento, abbiamo considerato per l'analisi solo questionari compilati da studenti del 2° anno di corso. In tal modo è stato possibile mettere in relazione il grado di soddisfazione complessiva (domanda D12) espressa dagli studenti con il numero di CFU conseguito nell'anno accademico precedente ipotizzando che tale dato sia rappresentativo del grado di regolarità negli studi degli studenti.

Nelle tabelle che seguono viene esposta la proporzione tra questionari che hanno conseguito un grado di soddisfazione alla D12 "bassa" ("decisamente no" e "più no che sì") e i questionari da cui risulta una soddisfazione "alta" ("decisamente sì" e "più sì che no"). La proporzione è stratificata in base al numero di CFU acquisiti nell'anno accademico precedente e suddivisa per tipo di Corso di Studi (CU= lauree a ciclo unico; LT=lauree triennali; LM= lauree magistrali).

CFU conseguiti nell'anno accademico precedente	Soddisfazione complessiva					
	CU		LT		LM	
	Bassa	Alta	Bassa	Alta	Bassa	Alta
0_20	-	-	14,3%	85,7%	18,8%	81,3%
20_40	17,9%	82,1%	10,9%	89,1%	14,6%	85,4%
>40	20,3%	79,7%	15,3%	84,7%	15,7%	84,3%
Totale	20,0%	80,0%	14,4%	85,6%	15,5%	84,5%

Tabella 10 Proporzioni di questionari per livello di soddisfazione e di CFU conseguiti



Possiamo osservare che la diversa stratificazione dei compilatori per CFU acquisiti determina solo lievi oscillazioni nella percentuale di soddisfazione e che quindi il numero di CFU acquisiti nell'anno accademico precedente non porta a significative differenze nella soddisfazione espressa.

Tra i problemi aperti possiamo infine citare il questionario di rilevazione dei corsi di Master: Il Regolamento in materia di Master universitari di I e II livello, Corsi di perfezionamento, Corsi di alta formazione permanente e ricorrente, recentemente emanato nell'ambito dell'Ateneo prevede, all'art.22, che gli studenti iscritti compilino un questionario di valutazione dell'attività didattica svolta i cui risultati globali dovranno essere inviati annualmente al Presidio della qualità. In previsione dell'avvio dei corsi di Master 2017/18, il Presidio della Qualità intende individuare, di concerto con l'Ufficio Post Lauream, le indicazioni tecnico/operative che permettano di raccogliere un adeguato numero di questionari.

Da ultimo, il Presidio della Qualità segnala alcuni aspetti potenzialmente critici che emergono dalla lettura delle linee guida di revisione del sistema AVA. In particolare vi sono alcuni aspetti che impatterebbero significativamente sulle procedure già implementate dall'Ateneo sulla scorta di un'esperienza di rilevazione più che decennale. Si riportano di seguito alcune osservazioni in merito:

1. **Modalità di rilevazione:** il documento prevede che per la rilevazione debba essere utilizzata la modalità online, con possibilità di compilazione da supporto mobile (smartphone, tablet). (...) e che tutti i questionari contemplino opportuni campi liberi per l'inserimento di suggerimenti migliorativi. Per quanto riguarda l'Ateneo di Trieste la modalità online è da considerarsi ormai a regime. Si pone eventualmente il problema della compilazione da supporto mobile in quanto andrebbe verificato se l'area dei Servizi online di ESSE3 ad accesso con credenziali è ottimizzata per l'uso da *mobile*. Quanto ai campi liberi per accogliere eventuali suggerimenti, i questionari adottati dall'Ateneo di Trieste ne hanno previsto l'introduzione ormai da diverse edizioni.
2. **Tempistica:** il documento prevede che la somministrazione dei questionari agli studenti degli insegnamenti in modalità prevalentemente convenzionale debba avvenire preferibilmente fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento e che a tale fine si dovrà prevedere almeno un momento del corso dedicato alla compilazione in aula, possibilmente nella modalità online, su supporto mobile (smartphone o tablet). Prevede inoltre che dopo la compilazione in aula, gli Atenei assicurino una seconda possibilità di compilazione online, che dovrà avere termine entro la fine della prima sessione di esami prevista. La questione delle tempistiche fa emergere diverse problematiche. Da un lato, dalle indicazioni presenti nel documento (modificate rispetto alla bozza diffusa nell'estate 2016) non appare al momento chiaro quali siano le modalità di compilazione previste per gli studenti non frequentanti (questionario specifico somministrato nello stesso periodo dei frequentanti oppure questionario specifico somministrato solo dopo il termine delle lezioni?). Dall'altro, la previsione di due momenti per la compilazione dedicata ai frequentanti (durante le lezioni con seconda opportunità nella prima sessione di esami utile) appare poco praticabile, in quanto la gestione di finestre di compilazione così differenziate è piuttosto onerosa, soprattutto se si tiene conto delle rigidità degli applicativi disponibili (es: ESSE3-CINECA).
3. **Uso dei risultati:** il documento prevede che i risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti (insieme con i suggerimenti inseriti in campo libero) siano resi noti individualmente ai docenti che li hanno erogati, al Direttore del Dipartimento (o al responsabile della struttura didattica), al coordinatore del CdS e al Nucleo di Valutazione. Prevede inoltre che il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente al di sotto della media, debba attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Prevede infine che le attività migliorative proposte siano riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS. In questo caso il Presidio della Qualità rileva due aspetti delicati. Il primo riguarda il fatto che le CPDS, la cui



relazione annuale è fortemente incentrata sui risultati delle opinioni degli studenti, non sembrano più essere destinatarie dirette di tali informazioni, ma piuttosto sembra debbano essere coinvolte nella loro componente studentesca dai coordinatori dei CdS. Su questo punto il Presidio della Qualità ritiene fondamentale comunque continuare ad includere tra i destinatari diretti dei risultati anche le CPDS, coerentemente con la politica di diffusione dei risultati descritta nel paragrafo 4.1 della presente relazione e annualmente approvata dagli Organi accademici. Il secondo riguarda la diffusione dei commenti liberi. Su questo aspetto, l'Ateneo di Trieste si è dotato, mediante la diffusione di apposita informativa sul trattamento dei dati raccolti, di una procedura che prevede l'invio dei commenti liberi al Direttore del Dipartimento che poi, sotto la propria responsabilità, li inoltra ai Presidenti delle CPDS (per tutti gli insegnamenti offerti dal Dipartimento) e ai Coordinatori dei CdS (solo per gli insegnamenti offerti dallo specifico CdS). La scelta è derivata dall'opportunità che fosse assegnata ai Direttori la responsabilità di un'analisi preventiva dei contenuti al fine di evitare la diffusione di commenti potenzialmente lesivi della persona del docente, laddove il campo riservato ai commenti fosse stato utilizzato dagli studenti in modo improprio con l'inserimento di osservazioni offensive.

4. **Publicizzazione dei risultati:** il documento prevede che per ogni CdS siano pubblicizzati almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), con le valutazioni delle singole domande dei questionari degli studenti. Attualmente l'Ateneo di Trieste si avvale di un sistema di publicizzazione che, oltre alla capillare diffusione interna ai soggetti con responsabilità in materia di qualità della didattica, consente di pubblicare in internet le valutazioni di dettaglio di ogni singolo insegnamento, laddove il docente abbia ritenuto di dare il consenso alla visione pubblica. La scelta di rendere pubblici tutti i risultati di dettaglio omettendo eventualmente le denominazioni degli insegnamenti e i docenti responsabili, consentirebbe certamente di dare un'idea del posizionamento dei diversi insegnamenti all'interno del corso senza aggiungere però informatività in termini di trasparenza rispetto alle modalità attuali.

In linea generale, il Presidio della Qualità sottolinea il fatto che la rilevazione dell'opinione degli studenti è un'attività ormai consolidata negli Atenei e tra gli studenti. Le procedure di rilevazione sono definite autonomamente dagli Atenei, con l'obiettivo di garantire la maggiore copertura possibile e la migliore informatività possibile soprattutto presso le figure investite di funzioni di autovalutazione e valutazione della qualità della didattica. Non solo, in molti Atenei le procedure hanno visto, anche con grande fatica e investimento in termini organizzativi, l'evoluzione dalla rilevazione cartacea a quella online perfettamente integrata con gli applicativi di gestione delle carriere studenti. L'introduzione di nuovi vincoli in termini di tempistiche o modalità di diffusione dei risultati, oltre a non aggiungere probabilmente informatività o precisione alla rilevazione, rischierebbe di rendere eccessivamente onerosa la gestione della rilevazione stessa.

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



ALLEGATI

Allegato1 – Questionari di Rilevazione

Allegato2 – Comunicazioni e Istruzioni

Allegato3 – Dati Sintetici Rilevazioni

Allegato4 - Grafici di dispersione