



ESTRATTO PUNTO 3: "Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dai laureandi"

### 3. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

#### Parte secondo le Linee Guida 2014

##### 1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

*La rilevazione, nella sua attuale organizzazione, persegue più finalità:*

- 1) fornire gli esiti della rilevazione dell'opinione degli studenti a tutti gli attori del sistema con la maggior tempestività possibile nel rispetto delle regole di riservatezza delle risposte date dagli studenti;*
- 2) contribuire a identificare i punti di debolezza nell'erogazione della didattica al fine di consentire agli organi di governo di adottare le azioni correttive necessarie per il miglioramento degli ambiti organizzativi e gestionali coinvolti nel processo.*

*La tempestività nella restituzione degli esiti favorisce il processo di "riesame" sia da parte del singolo docente che ha così la possibilità di ottenere un feedback a ridosso della conclusione del suo insegnamento, sia dei responsabili dell'offerta formativa (responsabili dei corsi di studio, del dipartimento, dell'ateneo), sia delle Commissioni Paritetiche docenti-studenti (CP-DS), dei Gruppi di Riesame, sia, infine, dei Responsabili Qualità di Dipartimento (RQD).*

*Il passaggio alla rilevazione online, attiva già dall'A.A. 2007/08, è stato il primo passo verso una serie di azioni dirette a valorizzare maggiormente l'uso e l'utilità della rilevazione. Negli anni scorsi il Nucleo di Valutazione (NdV) ha mantenuto un contatto costante con i singoli dipartimenti e la Facoltà di Medicina e Chirurgia trasmettendo i risultati della rilevazione e sollecitando azioni per il superamento dei problemi rilevati. Dall'anno 2014, grazie alla presenza della figura dell'RQD, e al crescente coinvolgimento delle CP-DS e dei Gruppi di Riesame nella valutazione dell'offerta formativa, NdV e Presidio della Qualità di Ateneo (PQA) hanno identificato questi nuovi attori come principali destinatari dei risultati della valutazione della didattica.*

*Dall'A.A. 2014/15 il NdV ha svolto un'attività mirata a sensibilizzare i docenti e gli studenti dell'Ateneo. In modo particolare verso gli studenti, prosegue l'attività di formazione e di sollecitazione alla partecipazione alle CP-DS. Gli studenti appartenenti alle CP-DS e ai Gruppi di Riesame sono stati coinvolti tramite l'attivazione di un insegnamento denominato "Laboratorio per l'Accreditamento di Ateneo" che prevede la partecipazione anche a specifiche attività d'aula. In questo ambito, particolare enfasi è stata posta sulla illustrazione del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti, sul modo corretto di interpretare i risultati e sull'uso di questo strumento all'interno di CP-DS e Gruppi di Riesame. All'insegnamento è stato dato un peso di 6 CFU, che gli studenti interessati hanno potuto acquisire grazie*

*alla frequenza obbligatoria alle iniziative, al lavoro svolto in seno alle CP-DS e ai Gruppi di Riesame e alla stesura di una relazione critica sull'attività svolta all'interno delle CP-DS e dei Gruppi di Riesame.*

*Il NdV inoltre ha sollecitato, delegandone l'organizzazione alla rappresentanza studentesca del Nucleo stesso, ulteriori attività di informazione e sensibilizzazione a diversi livelli verso i rappresentati degli studenti raccolti nella Conferenza, i rappresentanti eletti nei dipartimenti e nei CdS, agli studenti delle triennali e delle magistrali.*

## **2. Modalità di rilevazione**

*La rilevazione online comprende la somministrazione del questionario e la diffusione dei risultati a docenti, direttori di dipartimento, RQD, responsabili di CdS e presidenti delle CP-DS.*

*La raccolta dei questionari e la diffusione dei risultati via internet oltre a fornire i risultati in tempo reale ai docenti e alle figure istituzionali, consente di ridurre notevolmente il lavoro del personale dell'Ufficio di supporto al NdV e al PQA.*

*L'attività di rilevazione è coordinata dalla Direzione Pianificazione, Valutazione, Servizi Informatici Applicativi (DPVSIA) che esplica la funzione di supporto al NdV e al PQA.*

*La procedura informatica è stata sviluppata dal SIA (Servizi Informatici Applicativi); l'elaborazione e la pubblicazione dei risultati per singoli docenti e figure istituzionali è stata condotta dal SIA insieme all'Ufficio di Supporto al NdV e al PQA.*

*L'esito aggregato delle risposte, per garantire ulteriormente l'anonimato agli studenti, può essere visualizzato nell'AA in corso quando vengono compilati almeno sei questionari.*

- *organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni (rilevazione online, rilevazione attraverso questionari cartacei, tempi della rilevazione, ecc.)*

*Il processo di indagine è condotto secondo le seguenti fasi.*

*a. Censimento della programmazione didattica dei singoli dipartimenti e codifica delle variabili, «Dipartimento», «CdS», «insegnamento» e «docente» per la compilazione (automatica) della sezione «anagrafica» del questionario, in collaborazione con il SIA.*

*b. Predisposizione del questionario elettronico, precompilandolo nella sezione «anagrafica», in due versioni: una per i frequentanti e una per i non frequentanti (la distinzione è autodichiarata a seconda che la frequenza superi o non superi il 50% delle lezioni). Al fine di limitare possibili comportamenti opportunistici entrambi i questionari contengono un numero di domande simile (16 per i frequentanti e 13 per i non frequentanti).*

*c. Gestione dei periodi di compilazione, «finestre» temporali, da parte dei dipartimenti. I dipartimenti si mobilitano in modo autonomo per sollecitare gli studenti alla compilazione dei questionari, anche attraverso l'utilizzo della figura del coordinatore didattico e con incontri organizzati dai responsabili degli studenti. Con delibera del Senato Accademico si è stabilito che:*

*1. la rilevazione deve iniziare nella terzultima settimana di lezione, quando il numero degli studenti frequentanti è ancora alto e quando gli studenti possono esprimere un giudizio con maggiore cognizione, e che - in linea di massima - deve concludersi il giorno precedente alla data del primo appello. La responsabilità della decisione è lasciata ai dipartimenti, in quanto conoscono meglio le peculiarità dell'organizzazione dei periodi didattici;*

*2. la compilazione del questionario è obbligatoria all'atto dell'iscrizione (che in Ateneo avviene con modalità online) al primo appello d'esame successivo al periodo di svolgimento delle lezioni.*

*d. L'elaborazione delle risposte è eseguita da una procedura automatica in tempo reale permettendo alle persone individuate l'accesso ai risultati. L'immediata disponibilità delle informazioni consente di realizzare un monitoraggio già nelle ultime settimane di lezione e in modo che il docente abbia la possibilità di sollecitare gli studenti alla compilazione se ancora non l'hanno fatto.*

*e. Redazione della Relazione finale da parte del NdV sulla base dei dati elaborati dalla DPVSIA e scaricati al termine di ogni anno accademico e secondo il format indicato da Anvur.*

- *strumento/i di rilevazione (questionario online, questionario cartaceo, ecc.), da allegare alla Relazione*

*Il questionario utilizzato per la rilevazione della valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti dall'AA 2014/15 (allegato 3.01 "3.01\_QuestionarioFrequentanti") è formato da diverse sezioni, integrando il questionario suggerito da ANVUR nel documento "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'AA 2013/14" del 6/11/2013 con il questionario utilizzato da Unimore fino all'AA 2013/14.*

*Per ogni questionario compilato vengono recuperati automaticamente dal sistema i dati di individuazione e riferimento dell'oggetto della valutazione (dipartimento, CdS, denominazione dell'insegnamento e nome del docente) e le informazioni generali e "non sensibili" del rispondente (genere, tipo di diploma di maturità, anno di iscrizione, posizione amministrativa di iscrizione, modalità di iscrizione).*

*La prima sezione «insegnamento» raggruppa le domande (D01) conoscenze preliminari, (D02) adeguatezza del carico di studio rispetto ai Crediti Formativi Universitari (CFU) dell'insegnamento valutato, (D03) adeguatezza del materiale didattico, (D04) chiarezza delle modalità di esame.*

*La seconda sezione «docenza» raccoglie le opinioni relativamente a: (D05) rispetto degli orari programmati, (D06) motivazione e generazione di interesse verso la disciplina, (D07) chiarezza e rigore dell'esposizione, (D08) utilità attività didattiche integrative, (D09) coerenza tra svolgimento insegnamento e dichiarazione su sito web del CdS, (D10) reperibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni.*

*La terza sezione «interesse» raccoglie l'interesse dello studente verso gli argomenti trattati (D11).*

*La quarta «infrastrutture relative a questo insegnamento» rileva il giudizio sull'adeguatezza delle aule per le lezioni (D12) e delle aule e delle attrezzature per le attività integrative (D13).*

*La quinta sezione «soddisfazione» riporta la domanda sulla soddisfazione complessiva in merito allo svolgimento dell'insegnamento (D14).*

*La sesta «organizzazione del corso di studi» riguarda (D15) il carico di studio complessivo degli insegnamenti nel periodo di riferimento e (D16) l'organizzazione complessiva —orario, esami intermedi e finali— degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento.*

*La settima sezione «osservazioni e suggerimenti» invita a segnalare suggerimenti, difficoltà e osservazioni, espresse in undici proposizioni, al fine di migliorare la qualità dell'attività didattica.*

*L'ottava sezione dà la possibilità allo studente di esprimere «commenti personali», in un massimo di 250 caratteri, che non sono elaborati con metodi statistici, ma sono visibili ai singoli docenti e alle figure istituzionali che hanno accesso diretto alla rilevazione online.*

*La proposta operativa ANVUR del novembre 2013, riprendendo il DOC 09/02 del CNVSU, propone una scala ordinale a quattro modalità di risposta: decisamente no, più no che sí, più sí che no, decisamente sí. Per la elaborazione dei dati dall'A.A 2014/15 si è abbandonata l'associazione alle quattro modalità di risposta dei valori della «scala decimale» {2, 5, 7, 10} restituendo la sola distribuzione percentuale delle risposte.*

Documenti allegati:

- 3.01\_QuestionarioFrequentanti.pdf Scheda di valutazione della didattica [Inserito il: 28/04/2017 11:53]

### 3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

*I risultati della rilevazione riguardano gli studenti frequentanti e quelli non frequentanti. Non viene effettuata una specifica rilevazione dei laureandi per i quali vengono utilizzate le informazioni dell'indagine Alma Laurea.*

*Nel 2015/16 sono stati valutati complessivamente 1.592 insegnamenti per un totale di 121.190 questionari raccolti (allegato 3.02 "3.02\_TabellaB.1"). A questi si aggiungono 10.762 questionari compilati dagli studenti non frequentanti (allegato 3.03 "3.03\_TabellaD.0").*

• *grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti*  
*Nell'anno 2015/16 il grado di copertura degli insegnamenti valutati, ossia il numero di insegnamenti con almeno una valutazione, rispetto al numero di quelli attivati e valutabili, è pari al 97,6%. Il grado di copertura è elevato e, negli ultimi anni, è stabilmente sopra il 90% (97,6% nel 2014/15, 96,0 nel 2013/14, 97,0 nel 2012/13). Il campo di variazione della*

copertura oscilla tra il valore minimo del 93,8% (Scienze Fisiche Informatiche e Matematiche) e il valore massimo del 100% (Comunicazione ed Economia, Chirurgico Medico Odontoiatrico ..., Scienze Biomediche Metaboliche ..., Scienze mediche Chirurgiche ..., Scienze e Metodi dell'Ingegneria). Il numero medio di questionari compilati per studente nell'arco dell'anno è 8. Se si prendono in considerazione i dipartimenti non medici, il dato scende a 5 contro una media di 28 per i dipartimenti dell'area medica (allegato 3.04 "3.04\_TabelleB.2+B.3").

- rapporto questionari compilati/questionari attesi

Nel passaggio dalla rilevazione cartacea alla rilevazione via internet, ci si attendeva un aumento nel numero di insegnamenti valutati, ma una caduta del tasso di partecipazione degli studenti. Per ovviare all'inconveniente, il Senato Accademico nell'anno 2007, su indicazione del NdV, ha deliberato l'obbligatorietà della compilazione dei questionari. In effetti il passaggio dalla rilevazione cartacea a quella online è stato accompagnato da una crescita costante del tasso di copertura degli insegnamenti valutati (si è passati dal 66,3% nell'anno 2005/06 all'81,3% nel 2007/08 per poi superare il 90% dal 2008/09); contrariamente alle aspettative, invece, il numero complessivo dei questionari raccolti è aumentato considerevolmente, passando da 49.701 nel 2005/06 a 103.187 nel 2007/08, primo anno di rilevazione totale online.

- livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti / dei laureandi

Come precedentemente detto, dall'A.A. 2014/15 è stata abbandonata l'associazione alle quattro modalità di risposta dei valori della «scala decimale» (2, 5, 7, 10) e l'analisi dei risultati è fatta osservando la distribuzione percentuale delle risposte, in particolare sommando le opzioni di risposta positive "più sí che no" e "decisamente sí".

NdV e PQA hanno stabilito una soglia per verificare e individuare situazioni CRITICHE, somma delle risposte positive inferiore al 40%, e una soglia per i casi DA MONITORARE, valori tra il 40% e il 60%. Anche i report restituiti a docenti e figure istituzionali sono stati modificati per allinearsi al nuovo criterio di elaborazione dei dati.

I report messi a disposizione online, con diversi livelli di accesso in base alle responsabilità individuate, sono (allegato 3.05 "3.05\_ReportRisultati"):

1. Elenco completo degli insegnamenti con indicazione del numero delle risposte ad ogni singola domanda per ogni insegnamento e calcolo dell'"Indicatore di soddisfazione" calcolato come:  $\text{Numero risposte Positive (+Si/No + SI)} / \text{Numero Totale Risposte}$ .

2. Graduatoria docenti-insegnamenti in chiaro (indicatore di soddisfazione D14) costruita considerando la sola domanda D14 ("sei complessivamente soddisfatto di come è stato organizzato questo insegnamento?") ed evidenziando le situazioni critiche e quelle da monitorare.

3. Dati anagrafici degli studenti valutanti. Restituisce a livello di CdS la distribuzione di rispondenti secondo genere, tipo di maturità, tipo di iscrizione (in corso, fuori corso e ripetente).

4. Distribuzioni di frequenze (assolute e percentuali) per singola domanda a livello di CdS.

5. Distribuzioni di frequenze (assolute e percentuali) per singola domanda scendendo al dettaglio di CdS, insegnamento e docente.

6. Indicatore di soddisfazione per singola domanda al dettaglio di CdS, insegnamento e docente, con segnalazione delle situazioni critiche e da monitorare.

7. Numero di osservazioni e relative percentuali, sul totale dei rispondenti a livello di CdS.

In aggiunta ai report elaborati automaticamente dal sistema, relativamente all'indicatore di soddisfazione per la D14, l'Ufficio di Supporto al NdV e al PQA ha inviato ai responsabili individuati a livello di dipartimento e di CdS un report che segnala le persistenze di criticità negli ultimi tre anni.

#### Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti per dipartimento

La percentuale di risposte positive relative all' "insegnamento" (D01÷D04) sono tutte uguali o superiori al 72,5%; le medie di Ateneo hanno valori alti (tra 83,3 e 90,1%) e la metà dei Dipartimenti si posiziona nelle quattro domande al di sotto di questi (allegato 3.06 "3.06\_TabelleB15-B29bis"). Nel triennio si nota un miglioramento nella D02 (carico di studio proporzionato ai cfu) e nella D04 (modalità di esame definite in modo chiaro).

L'attività didattica svolta dal docente è concentrata nelle sei domande della sezione "docenza" (D05÷D10). La percentuale di risposte positive è, in media per dipartimento, uguale o superiore al 77,4%. In generale, i giudizi sul docente e sulla lezione sono soddisfacenti e non presentano problemi, in termini complessivi. I risultati sono in lieve, ma costante miglioramento; le medie di Ateneo hanno valori alti (tra 84,9% e 94,2%). I valori inferiori alla media di Ateneo che si trovano in cinque dipartimenti (Comunicazione Economia, Economia MB, Studi Linguistici e Culturali, Ingegneria "Enzo Ferrari" e Scienze e Metodi dell'Ingegneria) non destano comunque preoccupazioni (allegato 3.06

“3.06\_TabelleB15-B29bis”).

L'adeguatezza di aule e attrezzature è verificata con due domande: la prima riguarda le aule dove si svolgono le lezioni — si vede, si sente, si trova posto (D12)—, e la seconda si riferisce ai locali e alle attrezzature per le attività integrative (D13). Per 5 dipartimenti, di cui 3 della sede di Reggio Emilia, si rilevano valori al di sotto della media di Ateneo. I valori minimi si trovano nel Dipartimento Chirurgico Medico Odontoiatrico (...) che ha una percentuale di risposte positive pari al 68,8% per la D12 e nel Dipartimento di Scienze e Metodi dell'Ingegneria che ha una percentuale di risposte positive pari al 70,6% per la D13. I valori medi di ateneo mostrano un miglioramento, rispetto all'anno precedente, per le aule (D12) (allegato 3.06 “3.06\_TabelleB15-B29bis”).

Il carico di studio degli insegnamenti previsti (D15) presenta una percentuale più bassa (77,3%) rispetto alle altre domande, ma migliorata di 2,5 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Anche l'organizzazione degli insegnamenti previsti (D16) presenta una percentuale di risposte positive non molto elevata (78,9%), ma in netto miglioramento rispetto allo scorso anno. La peggior performance registrata nelle domande D15 e D16, seppur migliorata rispetto al passato, conferma il principale punto di debolezza dell'Ateneo: l'organizzazione complessiva dei singoli CdS in merito a distribuzione complessiva dei carichi, organizzazione degli orari e dei calendari degli esami (allegato 3.06 “3.06\_TabelleB15-B29bis”).

Per quanto riguarda l'«interesse» verso gli argomenti trattati (D11) il valore minimo percentuale di risposte positive è pari all'87,7%, ma in miglioramento (allegato 3.06 “3.06\_TabelleB15-B29bis”); infine, la domanda sulla «soddisfazione» complessiva (D14) riporta un valore medio percentuale di 85,5% ed è sensibilmente aumentata rispetto all'anno precedente (allegato 3.06 “3.06\_TabelleB15-B29bis”).

Complessivamente, osservando le dinamiche dell'ultimo triennio, si può affermare che nel 2015/16 vi è stato un miglioramento generalizzato nelle valutazioni degli studenti. Il miglioramento si manifesta in modo particolare nelle due sezioni “insegnamento” (domande D01-D04) e “organizzazione” (domande D15-D16), che sono in misura maggiore sotto il controllo diretto dei CdS. Molto probabilmente l'impegno profuso dai CdS, in vista della visita di accreditamento dell'ottobre 2015, ha influito sulla qualità dell'offerta formativa dell'anno 2015/16 e conseguentemente sulla soddisfazione degli studenti.

La sezione «osservazioni e suggerimenti» può offrire qualche spunto interessante: l'incidenza percentuale delle osservazioni, sul numero complessivo di questionari compilati, è negli anni un po' altalenante e suggerisce la necessità di un costante monitoraggio da parte dei CdS per accogliere le segnalazioni provenienti direttamente dalla ‘voce degli studenti’. Per quanto riguarda le osservazioni e i suggerimenti, secondo la nostra esperienza, il problema deve essere preso in seria considerazione quando la frequenza riguarda più del 20-25% dei questionari compilati.

O1. Alleggerire il carico didattico complessivo (percentuale media di rispondenti 12,0%). La richiesta ha valori leggermente inferiori a quelli dell'anno precedente: il problema è maggiormente avvertito nei dipartimenti di Educazione Scienze Umane (21,5% dei rispondenti), Comunicazione Economia (20,1%), Scienze e Metodi dell'Ingegneria (18,8%), Studi Linguistici Culturali (18,4%). Si tratta di un dato costante nel tempo e coerente con la D15 e la D16.

O2. Aumentare il carico didattico complessivo. Osservazione introdotta lo scorso anno per la prima volta come forma di controllo rispetto alla O1 e alle domande D15 e D16 del questionario che presentano una formulazione ambigua. Ottiene un valore medio di Ateneo molto basso (0,8%) e in linea con quello dell'anno precedente.

O3. Aumentare l'attività di supporto didattico. A livello medio di Ateneo la richiesta è bassa (4,7% dei rispondenti).

O4. Aumentare le ore di esercitazioni (valore medio di Ateneo 9,4%). Valore medio diminuito dall'anno precedente dello 0,6%, la richiesta presenta percentuali più elevate nei dipartimenti di Scienze e Metodi dell'Ingegneria, Scienze Fisiche e Matematiche (Scienze FIM), Ingegneria EF.

O5. Fornire più conoscenze di base (valore medio di Ateneo 8,5%, uguale all'anno scorso). La richiesta è più alta nei dipartimenti di Studi Linguistici e Culturali (16,5% dei rispondenti), Comunicazione Economia (15,5%) e Ingegneria EF (13,9%).

O6. Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti (valore medio di Ateneo 3,6%). Indica mancanza di coordinamento didattico, i valori sono costanti rispetto all'anno precedente; la segnalazione più alta è, come per gli ultimi due anni, del Dipartimento di Medicina Diagnostica Clinica e di Sanità Pubblica (6,6% dei rispondenti).

O7. Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti. I valori sono allineati con quelli dell'anno precedente: valore medio di Ateneo 5,5%. La segnalazione più alta proviene dal Dipartimento di Scienze FIM (8,8% dei rispondenti).

O8. Migliorare la qualità del materiale didattico (valore medio di Ateneo 9,0%). I dipartimenti con le percentuali più elevate sono Ingegneria “Enzo Ferrari” (16,6% dei rispondenti), Scienze e Metodi dell'Ingegneria (15,9%) e Scienze

FIM (15,0%).

O9. Fornire in anticipo il materiale didattico (valore medio di Ateneo 10,9%). La richiesta presenta un lieve aumento rispetto all'anno precedente (+0,7%).

O10. Inserire prove di esame intermedie (valore medio di Ateneo 12,9%). La richiesta presenta percentuali elevate e leggermente peggiorate rispetto agli anni precedenti: Educazione Scienze Umane (33,5% dei rispondenti), Scienze Metodi Ingegneria (28,5%) e Comunicazione Economia (22,9%). L'interpretazione è controversa poiché le prove intermedie aumentano il numero di esami, già ritenuto alto, e la «dispersione» dei tempi; vi possono essere limiti dettati dal calendario dei periodi di lezione.

O11. Attivare insegnamenti serali. Osservazione introdotta lo scorso anno per la prima volta, presenta valori molto bassi: media di Ateneo 0,7%.

Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti per Corso di Studio (allegato 3.07 "3.07\_CdS\_SingolaDomanda") La percentuale di risposte positive relative alla sezione «insegnamento» (D01+D04) non segnala situazioni di disagio e tutti i valori sono uguali o superiori al 63,0%.

L'attività didattica svolta dal docente è contemplata nelle domande D05+D10. Per la domanda D08 (utilità delle attività didattiche integrative) nel 70,0% dei CdS si segnalano situazioni critiche o da monitorare; si rileva tuttavia che il numero di risposte rispetto alle altre domande è dimezzato. Per le altre domande le percentuali di risposte positive sono tutte uguali o superiori al 71,0%.

La D11 indaga l'interesse degli argomenti trattati e la percentuale delle valutazioni positive è maggiore o uguale al 73,1% e nessun CdS presenta situazioni critiche o da monitorare.

Le infrastrutture relative all'insegnamento sono indagate con due domande. La D12 riguarda le aule dove si svolgono le lezioni e presenta valori soddisfacenti; solo un CdS su 79 (1,3%) segnala una percentuale di risposte positive tra il 40 e il 60% ed è perciò da monitorare. La D13 si riferisce ai locali e alle attrezzature per le attività integrative e presenta il 62,0% di CdS critici o da monitorare (percentuale di risposte positive inferiori al 60%). Come per la D08 si segnala un numero di risposte inferiore rispetto a quello delle altre domande.

Per le domande D08 e D13 preme sottolineare che, nonostante il significato delle domande sia stato spiegato in diverse occasioni agli studenti, in molti CdS emerge la compilazione anche dove le attività didattiche integrative non sono previste. Per questo motivo le distribuzioni di frequenza sono di dubbia interpretazione e non si riesce a ben definire se queste valutazioni siano il risultato di una scorretta compilazione dei questionari o segnalino un problema reale. Nel Dipartimento di Scienze Chimiche e Geologiche, dove la didattica prevede un ricorso sistematico ad attività integrative di laboratorio, le domande sembrano essere state ben interpretate e non emergono situazioni critiche o da monitorare.

La domanda D14 è relativa alla soddisfazione complessiva per come è stato svolto l'insegnamento e non presenta casi critici o da monitorare: tutti i CdS presentano valori percentuali di risposte positive uguali o superiori al 71,4%.

L'opinione sull'organizzazione del CdS è rilevata con due domande. La D15 è relativa al carico di studio degli insegnamenti previsti e rileva che l'3,8% dei CdS (3 CdS) ha segnalato situazioni da monitorare. La D16 indaga l'organizzazione degli insegnamenti, solo 3 CdS (3,8%) segnalano situazioni da monitorare.

Come già detto, il NdV negli anni scorsi ha stabilità la necessità di approfondimenti quando le osservazioni segnalate dagli studenti presentano una frequenza superiore al 20-25% dei questionari.

O1. Alleggerire il carico didattico complessivo presenta, come l'anno scorso, 8 CdS (pari al 10% dei CdS) con valori superiori al 20%.

O2. Aumentare il carico didattico complessivo. Osservazione introdotta lo scorso anno per la prima volta come forma di controllo rispetto alla O1 e alle domande D15 e D16 del questionario. Nessun CdS ha segnalazioni superiori al 20% e il valore massimo è 5,1%.

O3. Aumentare l'attività di supporto didattico. La richiesta è bassa, nessun CdS presenta valore superiore al 20%.

O4. Aumentare le ore di esercitazioni. Segnalano valori superiori alla soglia 7 CdS (pari all'8,9%), 13 nell'anno precedente.

O5. Fornire più conoscenze di base. Due CdS presentano la segnalazione oltre la soglia, pari al 2,5% dei CdS.

O6. Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti. Nessun CdS, come nell'anno precedente, presenta valori superiori al 20%.

O7. Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti. Nessun CdS, uno l'anno scorso, presenta valori superiori al 20%.

O8. Migliorare la qualità del materiale didattico. Cinque CdS (pari al 6,3%) presentano valori superiori al 20%.

*Nell'anno precedente i CdS erano otto.*

*O9. Fornire in anticipo il materiale didattico presenta 4 CdS con valori superiori alla soglia del 20% rispetto ai 5 CdS dell'anno precedente.*

*O10. Inserire prove di esame intermedie. La richiesta presenta una percentuale di CdS elevata (pari al 22,8%) anche se migliorata rispetto all'anno precedente. Si evidenzia l'interpretazione controversa già segnalata nel paragrafo precedente: le prove intermedie aumentano il numero di esami, già ritenuto alto, e la "dispersione" dei tempi; vi possono essere limiti dettati dal calendario dei periodi di lezione.*

*O11. Attivare insegnamenti serali. Osservazione introdotta lo scorso anno per la prima volta: il valore massimo è 4,5%.*

*Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti a livello di insegnamento*

*Senza entrare in un'analisi dettagliata dei livelli di soddisfazione per singolo insegnamento, qui preme considerare il grado di diffusione di insegnamenti che nel 2015/16 hanno registrato una percentuale di risposte positive (somma di "Decisamente sì" e di "Più sì che no") "critica" (ossia inferiore al 40%) o "da monitorare" (ossia compresa tra il 40 e il 60%).*

*L'analisi è stata svolta con riferimento alla domanda D14 sulla soddisfazione complessiva per l'insegnamento.*

*Nel complesso dell'Ateneo gli insegnamenti critici o da monitorare sono 209, pari al 13,1% dell'insieme degli insegnamenti valutati e sono in diminuzione rispetto all'anno precedente. Come si può osservare la loro distribuzione per dipartimenti non è uniforme (Allegato 3.08 "3.08\_%InsegnamentiCriticiMonitorare").*

*All'interno di questi insegnamenti sono stati isolati quelli maggiormente "critici", ovvero con una percentuale di risposte positive inferiore al 40%. Nel 2015/16 si tratta di 61 unità, pari al 3,8% degli insegnamenti valutati; tale quota è sostanzialmente costante nell'ultimo triennio. Il fenomeno non presenta diffusione e dinamiche uniformi tra dipartimenti, ma tende a concentrarsi nei dipartimenti di Medicina diagnostica, Ingegneria EF, Scienze FIM, Scienze della vita e Studi linguistici e culturali.*

*• analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione/dalle rilevazioni*

*Si può affermare che la valutazione della didattica risulta nel complesso soddisfacente e in miglioramento. A livello "medio" di dipartimento non si evidenziano problematiche, anche se emergono differenze non trascurabili tra dipartimenti e tra le diverse domande.*

*A livello "medio" di CdS le differenze risultano ovviamente ampliate ed emergono aspetti di moderata insoddisfazione in merito a tre dimensioni in particolare:*

- 1. Aule in cui si svolgono le lezioni: quattro CdS hanno registrato percentuali di risposte positive da monitorare e tre di questi appartengono allo stesso dipartimento.*
- 2. Sostenibilità del carico complessivo degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento: sette CdS, concentrati in cinque dipartimenti, segnalano valori da monitorare per carichi critici.*
- 3. Accettabilità dell'organizzazione complessiva degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento: tre CdS, concentrati in altrettanti dipartimenti, segnalano valori da monitorare per l'organizzazione complessiva degli insegnamenti.*

*A livello di singoli insegnamenti, con riferimento alla domanda D14 (che sintetizza la soddisfazione complessiva), si osserva che:*

- 1. non tutti i dipartimenti presentano insegnamenti critici;*
- 2. alcuni dipartimenti mostrano un'incidenza di insegnamenti critici sensibilmente più elevata;*
- 3. il fenomeno mostra, a livello di Ateneo, una stabilità nel tempo che dovrebbe portare a un intervento mirato da parte dell'Ateneo, come prealtro già osservato nelle due precedenti Relazioni annuali del NdV.*

Documenti allegati:

- 3.02-3.08.pdf Allegati 3.02,3.03,3.04,3.05,3.06,3.07,3.08 [Inserito il: 28/04/2017 17:15]

#### 4. Utilizzazione dei risultati

NdV e PQA esercitano un monitoraggio costante del processo di rilevazione, forniscono agli attori coinvolti nel processo di Assicurazione Qualità i dati necessari per la progettazione e la programmazione della didattica, la redazione delle relazioni richieste dal Sistema di Accreditamento (Relazione Annuale delle CP-DS, Rapporto Annuale di Riesame (RAR), Rapporto Ciclico di Riesame (RCR)) e il monitoraggio/soluzione dei problemi rilevati.

- *diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo*

*Unimore, come già detto, ha articolato una serie di elaborazioni che sono messe a disposizione degli attori principali del processo di assicurazione qualità in modalità online, con accesso riservato in considerazione delle responsabilità individuate o trasmesse via posta elettronica per la documentazione non prodotta automaticamente.*

- *azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/dei laureandi*

*La maggior parte delle azioni di intervento emergono nei Rapporti Annuali di Riesame (RAR) dei Singoli CdS. All'interno dei RAR infatti per ogni sezione (ingresso, percorso, uscita dal CdS; esperienza dello studente; accompagnamento al mondo del lavoro) il Gruppo di Riesame rende conto delle eventuali azioni correttive intraprese e degli esiti corrispettivi; analisi della situazione sulla base dei dati forniti e i correttivi da intraprendere. Ad oggi tutti i CdS hanno redatto quattro edizioni del RAR, mentre il RCR è stato redatto da una trentina di CdS. In sede di riesame emerge inoltre (anche se non sempre con la dovuta sistematicità) il ricorso alle elaborazioni più analitiche per singolo insegnamento, le uniche che sono effettivamente in grado di documentare possibili criticità.*

- *eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti*

*Da lungo tempo non è più previsto l'impiego dei risultati della valutazione da parte degli studenti per alcuna forma di incentivazione economica dei docenti. Anche nei regolamenti di Ateneo, recentemente emanati per l'attribuzione dell'incentivo una tantum previsto dall'art. 29, comma 19, della L. 240/2010, non risulta compreso, tra i criteri che le commissioni debbono adottare per valutare le attività didattiche dei professori e dei ricercatori, il riferimento ai risultati della valutazione della didattica.*

*Si segnala tuttavia che in alcuni dipartimenti la valutazione della didattica dei propri docenti e ricercatori è stata impiegata tra i criteri per definire la graduatoria degli avanzamenti di carriera degli abilitati e per la proposta di programmazione dei ruoli.*

*tutti i CdS hanno redatto quattro edizioni del RAR, mentre il RCR è stato redatto da una trentina di CdS. In sede di riesame emerge inoltre (anche se non sempre con la dovuta sistematicità) il ricorso alle elaborazioni più analitiche per singolo insegnamento, le uniche che sono effettivamente in grado di documentare possibili criticità.*

- *eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti*

*Da lungo tempo non è più previsto l'impiego dei risultati della valutazione da parte degli studenti per alcuna forma di incentivazione economica dei docenti. Anche nei regolamenti di Ateneo, recentemente emanati per l'attribuzione dell'incentivo una tantum previsto dall'art. 29, comma 19, della L. 240/2010, non risulta compreso, tra i criteri che le commissioni debbono adottare per valutare le attività didattiche dei professori e dei ricercatori, il riferimento ai risultati della valutazione della didattica.*

*Si segnala tuttavia che in alcuni dipartimenti la valutazione della didattica dei propri docenti e ricercatori è stata impiegata tra i criteri per definire la graduatoria degli avanzamenti di carriera degli abilitati e per la proposta di programmazione dei ruoli.*

## **5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati**

### *Modalità di rilevazione*

- *Punti di forza*



*La rilevazione dell'opinione degli studenti via internet permette:*

- *il risparmio in termini di risorse umane nella raccolta dei dati;*
- *di evitare un inutile utilizzo e accumulo di carta;*
- *possibilità di distribuire i risultati con maggiore tempestività rispetto alla rilevazione cartacea;*
- *il possibile controllo da parte del docente del flusso della compilazione;*
- *la mancata interruzione della lezione per eseguire la valutazione;*
- *la precisione dei dati anagrafici dello studente in quanto vengono rilevati automaticamente dal sistema e perciò non richiedono, da parte degli studenti, di ricompilarli per ogni questionario;*
- *l'opportunità di eseguire la compilazione non necessariamente all'interno dell'Università, ma anche da casa;*
- *la possibilità di poter effettuare la rilevazione anche per gli studenti non frequentanti.*

*• Punti di debolezza*

*Limiti della rilevazione dei dati via internet:*

- *condizione di compilazione diversa da studente a studente;*
- *possibilità di compilazione in momenti non adeguati o per un periodo troppo ampio, se non vengono rispettati i vincoli sull'apertura delle finestre temporali.*

*Risultati della rilevazione*

*• Punti di forza*

*Il docente rappresenta un punto di forza dell'Ateneo perché con la sua attività riesce a sopperire alle "carenze sistemiche" organizzative dell'offerta formativa e a coinvolgere gli studenti. I giudizi negativi sui docenti sono circoscritti a particolari situazioni che non influenzano il risultato medio complessivo.*

*• Punti di debolezza*

*I punti di debolezza che emergono riguardano due aspetti: adeguatezza delle aule (D12), aspetto che negli anni ha comunque registrato significativi miglioramenti; aspetti organizzativi a livello di carico complessivo degli insegnamenti (D15) e di organizzazione degli insegnamenti previsti (D16).*

*Utilizzo di risultati*

*• Punti di forza*

*Il NdV e il PQA hanno sempre mantenuto con i dipartimenti un rapporto stretto chiedendo e verificando che i risultati forniti venissero esaminati e utilizzati. Oggi questo rapporto si è ulteriormente rafforzato grazie alla crescente valorizzazione della rilevazione nell'ambito della valutazione dei CdS (CP-DS e Gruppi di Riesame) e alle attività che l'Ateneo ha intrapreso già da anni per conseguire e mantenere l'accreditamento delle sedi e dei CdS.*

*• Punti di debolezza*

*Le azioni di miglioramento inserite nei RAR raramente si spingono al dettaglio del singolo insegnamento, indebolendo così l'analisi delle cause e rendendone meno efficace le azioni intraprese.*

*Alcuni problemi non trovano adeguate soluzioni in quanto le problematiche da affrontare non sono di semplice risoluzione nel breve periodo.*

*Per alcune dimensioni critiche, quali ad esempio una migliore organizzazione dei carichi complessivi, dei calendari di lezione e delle modalità di esame, non sempre i CdS forniscono evidenza sulle azioni intraprese.*

## **6. Ulteriori osservazioni**

*La valutazione da parte degli studenti è un ingrediente fondamentale del processo di assicurazione della qualità, come ha dimostrato l'esperienza degli ultimi anni, in cui è stata ampiamente impiegata per la redazione delle relazioni delle CP-DS, dei RAR e nel corso dell'Audit della Qualità di Ateneo.*

*In considerazione dell'uso sempre più operativo di questo strumento, diventa particolarmente rilevante la tempestività nella restituzione dei risultati e la messa a punto di indicatori che consentano di valorizzare le informazioni raccolte. In questa prospettiva rientrano i nuovi indicatori di "persistenza" che NdV e PQA hanno proposto a partire dall'AA 2012/13 e continuato ad affinare negli anni successivi.*

### 3. Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

#### Parte secondo le Linee Guida 2017

##### 1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ

*Per valutare l'efficacia dei criteri di gestione della rilevazione della qualità della didattica da parte del PQA si fa riferimento a:*

- Miglioramenti apportati alla qualità dell'insegnamento e, indirettamente, alla qualità dell'apprendimento studentesco;
- Incremento di sensibilità dei docenti e dei dipartimenti nei confronti della qualità della didattica;
- Maggiore partecipazione degli studenti alla vita universitaria e, in modo particolare, alla gestione degli studi e dei servizi.

*Non sono state ancora calcolate misure dirette degli aspetti dell'efficacia sopra descritti, tuttavia la rilevazione della qualità della didattica si è pienamente inserita nei processi decisionali e nell'erogazione dei servizi al livello dei dipartimenti e dei singoli CDS. Infatti:*

*a) Al livello dei dipartimenti si è osservato un progressivo incremento nel numero di insegnamenti valutati. Nel 2015/16 gli insegnamenti valutati sono stati 1.592, pari al 97,6% degli insegnamenti complessivamente valutabili, con un incremento rispetto all'anno precedente e con una progressione che tende alla completezza della rilevazione. Il rapporto tra il numero di insegnamenti singoli valutati e il numero insegnamenti singoli attivati e valutabili è illustrato nella presente relazione, prima sezione – punto 1.3 (allegato I.3.4).*

*La mancata rilevazione della qualità degli insegnamenti residui ha tra le maggiori cause il fatto che alcuni insegnamenti a scelta attivati nell'offerta formativa non sono stati effettivamente frequentati da alcuno studente e aver voluto contenere l'orizzonte temporale entro il quale compilare i questionari.*

*b) In alcuni dipartimenti, i dati sulla qualità della didattica erogata dai docenti già fanno parte dei criteri adottati dai consigli di dipartimento per la chiamata di idonei in posizioni di professore.*

*c) La sensibilizzazione dei docenti è favorita anche dalla rilevazione online delle valutazioni degli studenti. Già alcune settimane prima della fine del corso è, infatti, possibile avere la percezione della effettiva partecipazione studentesca alla rilevazione e i docenti possono così, in tempo quasi reale, stimolarne la partecipazione, conoscere il pensiero degli studenti più solerti e, se del caso, commentare con loro i giudizi ottenuti.*

*Per quanto concerne la maturazione degli studenti e la partecipazione alle attività universitarie, si rileva che:*

*a) Il questionario adottato dall'Università di Modena e Reggio Emilia per il monitoraggio della qualità è più analitico di quello indicato da ANVUR a fini comparativi. Ciò ha permesso – così come nel passato - di ottenere sia valutazioni su aspetti organizzativi che nel medio periodo si trasformeranno in proposte di migliore organizzazione, sia suggerimenti e osservazioni che – al livello del singolo insegnamento e, a maggior ragione, al livello del dipartimento – saranno indicativi di possibili interventi migliorativi.*

*b) Il monitoraggio della didattica è articolato in due questionari, uno per i frequentanti e uno per i non frequentanti. Giova precisare a questo proposito il considerevole sforzo di formazione e sensibilizzazione alla valutazione della componente studentesca avviato dall'Ateneo in concomitanza con la visita della CEV nel 2015. Il Laboratorio per l'accreditamento svolto nell'Ateneo ha visto una significativa partecipazione studentesca, valutata anche in termini di CFU (6). In modo particolare è stata ampia la partecipazione degli studenti impegnati nelle CPDS, nei Gruppi di Riesame e negli altri organi periferici e centrali dell'Ateneo.*

##### 2. Livello di soddisfazione degli studenti

*Il livello medio di soddisfazione degli studenti è complessivamente buono: la percentuale media di risposte positive alle 16 domande del questionario è sempre maggiore o uguale a 77,3%, in progressivo miglioramento rispetto agli anni passati e con significativi punti di forza (soddisfazione media oltre il 90%) per D04 (“Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?”), D05 (“Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?”), D09 (“L’insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del CDS?”) e D10 (“Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?”). (allegato I.3.6).*

*Le criticità maggiormente segnalate sono relative al carico complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento (D15), all’organizzazione complessiva degli insegnamenti e all’adeguatezza delle aule (D16). Queste criticità sono presenti, a diversi livelli, in cinque dipartimenti (Economia MB, Scienze Biomediche Metaboliche e Neuroscienze, Scienze e Metodi dell’Ingegneria, Scienze della Vita e Studi Linguistici e Culturali) (allegato I.3.6).*

*A livello del singolo insegnamento, le situazioni critiche rilevate sono emerse dallo studio dell’indicatore di “persistenza” di situazioni risultate come critiche o da monitorare negli ultimi anni; l’indicatore è stato messo a punto esaminando la domanda 14 del questionario frequentante (D14: “Sei complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?”). Da questa analisi emerge che il 55,3% dei CDS (48,7% nel 2014/15) riporta almeno una persistenza di insufficienze negli ultimi 2 o 3 anni e si rilevano da 1 a 4 insegnamenti per CDS (erano da 1 a 7 nell’anno accademico precedente) con persistenza delle insufficienze (allegato I.3.9).*

*Inoltre, si è osservato che il 23,7% dei CDS (19% l’anno precedente) presenta insegnamenti (fino a 3 per CDS) che non risultavano critici o da monitorare nell’anno precedente (2014/15), ma lo erano nel 2013/14; quindi sono riemerse situazioni che sembravano risolte. Ciò suggerisce di monitorare come “incerte” non solo le situazioni permanentemente critiche, ma anche quelle che fluttuano (\*) attorno alla sufficienza senza tendere decisamente alla positività.*

*Il numero complessivo di insegnamenti critici o da monitorare non ha subito variazioni significative dal 2014/15 al 2015/16. Per gli insegnamenti con persistenza negli ultimi due anni si è passati dai 34 dell’A.A. 2014/15 ai 38 del 2015/16; per quelli persistenti negli ultimi tre anni si è passati dai 37 dell’A.A. 2014/15 ai 35 del 2015/16; per quelli con persistenza fluttuante (\*) si è passati dai 24 dell’A.A. 2014/15 ai 23 del 2015/16.*

*Non è possibile fare un’analisi del numero complessivo degli insegnamenti persistenti negli ultimi tre anni in quanto l’analisi sperimentale delle persistenze è iniziata nell’A.A. 2013/14 e non è possibile perciò fare paragoni con gli anni precedenti.*

Documenti allegati:

- All.I.3.9\_ReportStudioPersistenze.pdf Studio persistenze [Inserito il: 31/10/2017 12:29]

### **3. Presa in carico dei risultati della rilevazione**

*In definitiva, il sistema di rilevazione della soddisfazione degli studenti è un punto di forza dell’Ateneo, da anni impegnato a condividere la progettazione e la metodologia della rilevazione proposta a livello nazionale. Dal 2006/07, anno di avvio della sperimentazione della rilevazione online, l’Ateneo si è impegnato nel coinvolgimento dei dipartimenti, chiedendo loro una forte collaborazione nel processo di informatizzazione dello strumento. Il continuo confronto tra NDV e PQA in merito a sviluppo di ipotesi, rilevazione, elaborazione dati e diffusione dei risultati fa mantenere attuale la tematica della rilevazione dell’opinione degli studenti e fornisce continui spunti per il miglioramento del sistema.*

*La trasparenza e la tempestività del sistema di rilevazione è molto buona, grazie allo strumento di reportistica online costruito da Unimore per la trasmissione dei risultati in tempo reale a tutti i principali attori della rilevazione (singoli docenti, presidenti di CDS, direttori di dipartimento, presidenti delle CPDS, RQD, PQA e NDV).*

*Per quanto riguarda l’efficacia del processo di trasparenza delle analisi dei risultati da parte dei dipartimenti ci sono sicuramente spazi di miglioramento, nonostante l’impegno del NDV e del PQA nella e per la diffusione dei risultati. Ciò suggerisce di considerare la possibilità che la valutazione partecipata della didattica diventi un processo abituale di verifica e messa a punto di politiche sia a livello periferico sia a livello centrale.*