



Nucleo di Valutazione
Università per Stranieri Dante Alighieri di Reggio Calabria

Relazione 2017 Nucleo di Valutazione
Sezione “Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei
Corsi di Studio

Punto 3 - Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

(Parte in scadenza entro 30 aprile 2017 - Versione a uso interno
con tabelle dell'allegato inserite nel corpo del testo)

Reggio Calabria, aprile 2017

3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

3.1 Obiettivi della rilevazione

La presente sezione della Relazione, sulla scorta di quanto disposto dall'ANVUR con avviso del 04.04.2017, è predisposta con impostazione analoga a quella del 2016, quindi facendo riferimento anche per quest'anno alle Linee guida fissate dalla stessa ANVUR per la relazione 2014 dei NdV.

I documenti menzionati dal NdV che risultino già pubblicati sul sito internet dell'Ateneo sono richiamati attraverso la specificazione del link di collegamento allo stesso sito internet. I report e le tabelle appositamente elaborati dal NdV a supporto delle considerazioni formulate in questa parte della Relazione e non pubblicati sul sito di Ateneo sono, invece, allegati alla Relazione.

* * *

Il sistema di monitoraggio delle opinioni degli studenti e dei laureandi è concepito e utilizzato in funzione della valutazione incardinata in un processo di miglioramento continuo della qualità dei processi didattici e dei loro risultati. Per garantire l'efficacia di questo processo - e nello spirito che guida il sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) degli Atenei - i dati scaturenti dalle rilevazioni sono stati analizzati dagli organi che compongono il "Sistema di Amministrazione della Qualità" dell'Ateneo secondo le logiche che ispirano i sistemi di controllo e valutazione e nel rispetto delle disposizioni di legge, statutarie e regolamentari.

A tale ultimo riguardo, il NdV fa presente che la Commissione Paritetica Studenti Docenti (d'ora innanzi CPsd) ha monitorato il corretto funzionamento del processo di rilevazione e ha esaminato sistematicamente i risultati scaturenti dallo stesso, segnalando - anche in linea con le osservazioni proposte dal NdV - le possibili linee di intervento (vedi verbali della commissione sul sito internet d'Ateneo- <http://www.unistrada.it/1-universita-3/2013-02-05-12-36-8/organivalutazione-controllo/commissione-paritetica>).

L'attuale composizione della CPsd registra delle modifiche rispetto a quella in essere al 30 aprile del 2016, con la presenza di un nuovo coordinatore (prof. Carlo Gelosi).

La CPds ha esitato nei termini di legge la Relazione annuale prevista dall'art. 13 del d.lgs. n. 19 del 27 gennaio 2012 (<http://www.unistrada.it/administrator/Files/Paritetica/Verbale/2017/Verbale-12/Verbale.pdf>).

Il Presidio di Qualità ha svolto regolarmente le funzioni di controllo sugli adempimenti previsti in materia di rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi (vedi verbali del Presidio sul sito internet d'Ateneo - <http://www.unistrada.it/1-universita-3/2013-02-05-12-36-8/organi-valutazione-controllo/presidio-di-assicurazione-dellaqualita>).

Il NdV, nella seduta del 29.03.2017 (<http://www.unistrada.it/1-universita-3/2013-02-05-12-36-8/organi-valutazione-controllo/nucleo-di-valutazione>), ha stabilito di modificare l'impostazione seguita nella precedente Relazione annuale nella quale si faceva riferimento alle rilevazioni dei semestri con attività didattica erogata nell'anno solare (quindi, nell'ultima Relazione il 2015, con valutazione del 2° semestre A.A. 14/15 e 1° semestre A.A. 15/16), ritenendo più opportuno procedere all'analisi con riferimento alle valutazioni espresse dagli studenti sulle attività didattiche di un Anno Accademico. Di conseguenza, nella presente Relazione s'includono il 1° e il 2° semestre dell'A.A. 2015/2016. Ai fini del confronto con i dati storici, si assumeranno i corrispondenti periodi di riferimento del precedente Anno Accademico.

3.2. Modalità di rilevazione

Nelle precedenti Relazioni, il NdV aveva messo in evidenza l'opportunità di un passaggio al sistema di rilevazione *online* delle opinioni degli studenti, dei laureandi e dei docenti, per le molteplici ricadute positive sull'efficienza e l'efficacia del processo di rilevazione, a monte, e delle attività di valutazione, a valle. L'Ateneo ha aderito a queste sollecitazioni, implementando il passaggio al sistema di rilevazione online su piattaforma Kion e rendendo attivo il sistema a partire dagli insegnamenti del 1° semestre dell'A.A. 2016-2017. I dati scaturenti dalle rilevazioni online, pertanto, fanno riferimento a periodi che il NdV dovrà considerare nella Relazione del prossimo anno. I dati considerati nelle presenti note, invece, includono le ultime due rilevazioni effettuate con il sistema di somministrazione diretta dei questionari cartacei.

Al riguardo, si evidenzia che le rilevazioni delle opinioni mediante la somministrazione di questionari cartacei sono state condotte secondo procedure idonee a garantire l'anonimato delle risposte. La somministrazione dei questionari è stata effettuata dopo lo svolgimento di almeno i 2/3 delle lezioni di ciascun corso, a cura del personale dell'Ufficio statistico con l'ausilio del personale amministrativo dell'Ateneo.

Quali strumenti della rilevazione sono stati utilizzati i modelli di questionario predisposti dall'ANVUR e contenuti nel documento "*Proposta*

operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014". In particolare:

- la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti è stata effettuata con il modello di cui alla scheda numero 1;
- la rilevazione dell'opinione dei laureandi è stata effettuata con il modello di cui alla scheda numero 5;
- la rilevazione dell'opinione dei docenti è stata effettuata con il modello di cui alla scheda numero 7.

I modelli di questionario, in una logica di trasparenza, sono pubblicati sul sito di Ateneo nella sezione Studenti/Studenti dei corsi di Laurea/Informazioni utili (<http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>).

Per esaminare i risultati che scaturiscono dalle rilevazioni, il NdV ha utilizzato i report elaborati dall'Ufficio Statistico dell'Ateneo. Anche questi report sono pubblicati sul sito dell'Università (<http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>).

Il NdV, inoltre, ha effettuato ulteriori elaborazioni sui dati che risultano dai report predisposti dall'Ufficio statistico. Queste elaborazioni sono riportate nel documento "elab_ndv_rilevaz_2017" allegato al successivo punto 3.3 di questa sezione della Relazione.

3.3 Risultati delle rilevazioni

Per esaminare i risultati che scaturiscono dalle rilevazioni, come detto, il NdV ha utilizzato i report elaborati dall'Ufficio Statistico dell'Ateneo (<http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>) e ha effettuato alcune ulteriori elaborazioni sugli stessi dati (allegato "elab_ndv_rilevaz_2017").

Tenendo conto di quanto indicato nelle Linee guida 2016 dell'ANVUR, per l'esame dei risultati delle rilevazioni il NdV farà riferimento ai due seguenti profili di valutazione:

- A. efficacia nella gestione del processo di rilevazione;
- B. livello di soddisfazione degli studenti.

A - Efficacia nella gestione del processo di rilevazione

L'efficacia nella gestione del processo di rilevazione deve essere osservata con riferimento al grado di copertura dei CdS, indicando le motivazioni

dell'eventuale assenza di rilevazione e/o di ritardi nella messa a disposizione dei dati.

Si fa presente, in via preliminare, che per gli insegnamenti superiori a 10 CFU i competenti Organi Accademici, constatata la difficoltà di erogazione nel periodo circoscritto di un semestre, quindi per garantire una maggiore efficacia dei processi didattici e di apprendimento, hanno deliberato il passaggio all'erogazione annuale (cioè suddivisa tra 1° e 2° semestre) a valere dall'Anno Accademico 2015/2016. Per questi insegnamenti, che definiremo "*annuali*", la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti è effettuata nel secondo semestre, per rispettare la regola che prevede la somministrazione dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni.

Tutti gli insegnamenti "*annuali*" con peso superiore a 10 CFU, quindi, sono inclusi nel report statistico del 2° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016. Chiaramente, per garantire un corretto calcolo del tasso di copertura delle rilevazioni (rapporto insegnamenti censiti/insegnamenti erogati) relativo ai due semestri, tali insegnamenti saranno esclusi dal computo di quelli erogati (denominatore del rapporto) nel 1° semestre e considerati come insegnamenti erogati (denominatore del rapporto) nel 2° semestre.

Particolarmente interessato dal fenomeno è il corso di laurea magistrale LM-94, i cui insegnamenti del 1° semestre registrano tutti un peso di 10 CFU o superiore. Per questo motivo, la **tabella 1** relativa al tasso di copertura delle rilevazioni riferite al 1° semestre dell'A.A. 2015/2016 (vedi allegato "elab_ndv_rilevaz_2017") non riporta valori relativi al corso di studi LM-94 (tutti gli insegnamenti del 1° semestre di questo corso, in quanto "*annuali*", sono infatti censiti nel 2° semestre).

Nelle note che seguono, alla luce di quanto appena esposto, si commenta il grado di efficacia nella gestione del processo di rilevazione in termini di tasso di copertura delle rilevazioni.

Per il 1° semestre dell'A.A. 2015/2016 risulta censito:

- il 100% degli insegnamenti erogati nel corso di laurea triennale L-39;
- il 100% degli insegnamenti erogati nel corso di laurea magistrale LM-87.

Per il 2° semestre dell'A.A. 2015/2016 risulta censito:

- il 100% degli insegnamenti erogati nel corso di laurea triennale L-39;
- il 100% degli insegnamenti erogati nel corso di laurea magistrale LM-87.
- l'89,47% degli insegnamenti erogati nel corso di laurea magistrale LM-94.

Nell'A.A. si registra, pertanto, una copertura media riferita a tutti i corsi del 97,56%.

Tabella 1 - Grado di copertura rilevazioni (Questionario rilevazione opinioni studenti frequentanti)			
1° semestre A.A. 2015/2016			
CdS	Insegnamenti erogati nel semestre*	Insegnamenti censiti	Grado di copertura
L-39	13	13	100,00%
LM-87	6	6	100,00%
LM-94**	---	---	---
A Totali	19	19	100,00%
<i>* inclusi gli opzionali erogati per i diversi corsi</i>			
<i>** gli insegnamenti della LM 94 "annuali" sono censiti nel 2° semestre</i>			
2° semestre A.A. 2015/2016			
CdS	Insegnamenti erogati nel semestre*	Insegnamenti censiti	Grado di copertura
L-39	12	12	100,00%
LM-87	10	10	100,00%
LM-94**	19	17	89,47%
B Totali	41	39	95,12%
Grado di copertura medio riferito all'A.A. (A+B)/2			97,56%

Il risultato appare tendenzialmente migliorativo rispetto al precedente. A tale riguardo, infatti, si può segnalare che Relazione 2016 del NdV era stato riscontrato un tasso di copertura delle rilevazioni di cui si tratta di circa il 90% per il 1° semestre dell'Anno Accademico 2014/2015 e del 97,37% per il 2° semestre dell'Anno Accademico 2014/2015 (valore medio complessivo riferito all'A.A. 14/15 pari al 93,6% circa).

Alla luce di quanto sopra esposto, il NdV ritiene di poter valutare come pienamente soddisfacente il livello di efficacia del processo di rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti.

Così come riscontrato in passato, invece, non risulta effettuata la rilevazione dell'opinione degli studenti non frequentanti. Come chiarito già nelle precedenti Relazioni del NdV, la ragione di tale mancata rilevazione è da ricondurre all'oggettiva difficoltà d'intercettazione di questi studenti per la somministrazione

dei questionari cartacei: difficoltà che l'Ateneo non è riuscito a superare senza il passaggio al sistema *online* di rilevazione.

Nel ribadire l'importanza conoscitiva che può derivare dalla rilevazione dell'opinione degli studenti non frequentanti, il NdV ritiene di poter sottolineare che il passaggio alle rilevazioni *online*, effettuato a partire dal 1° semestre dell'A.A. 2016/2017, consentirà di superare questa lacuna del sistema, in quanto gli studenti non frequentanti saranno "obbligati" a compilare il questionario (con l'apposita struttura prevista dall'ANVUR per questi soggetti) nella fase di prenotazione all'esame.

Per quanto riguarda il processo di rilevazione dell'opinione dei docenti, il NdV rileva che per il 1° semestre dell'A.A. 2014/2015 il numero di questionari compilati da professori titolari d'insegnamento corrisponde esattamente al numero complessivo delle materie censite con la rilevazione dell'opinione degli studenti, per cui si può dedurre per il semestre un tasso di rilevazione pari al 100% di questo processo di rilevazione riferito al 1° semestre. Nel 2° semestre, invece, il numero di questionari compilati da docenti titolari d'insegnamento corrisponde all'81,25% rispetto al numero complessivo delle materie censite con la rilevazione dell'opinione degli studenti. Il che potrebbe far supporre un più basso tasso di copertura della rilevazione dell'opinione dei docenti rispetto a quello ottenuto per la rilevazione dell'opinione degli studenti. Al riguardo, tuttavia, vi è da segnalare che alcuni docenti svolgono insegnamenti mutuati su più corsi. In questi casi, quindi, a fronte di due rilevazioni per l'opinione degli studenti (scheda numero 1) i docenti procedono alla compilazione di una sola scheda di rilevazione delle proprie opinioni (scheda n. 7). Tenuto conto di ciò, si può dedurre che il più basso numero di schede compilate dai docenti rispetto a quelle dei corsi di riferimento che emergono dalla rilevazione dell'opinione degli studenti (-18,75%) non indichi, di fatto, un tasso di copertura delle rilevazioni significativamente più basso. Il che consente al NdV di esprimere, al pari di quanto fatto per la rilevazione dell'opinione degli studenti, una valutazione positiva sull'efficacia del processo di rilevazione dell'opinione dei docenti.

Per quanto riguarda, infine, la rilevazione dell'opinione dei laureandi, si hanno 133 questionari compilati nel periodo di riferimento dell'analisi (vedi dettaglio in **tabella 2** allegato "elab_ndv_rilevaz_2017").

Tabella 2 - Numero questionari laureandi	
1° semestre A.A. 2015/2016: questionari compilati	58
2° semestre A.A. 2015/2016: questionari compilati n. 75	75
Totale Anno Accademico 2015/2016	133

L'Ufficio statistico nel suddividere le rilevazioni tra i semestri fa riferimento al mese in cui si sono svolte le sedute di laurea, per cui i laureandi censiti nel 1° semestre dell'A.A. 2015/2016 sono gli studenti laureati nelle sessioni di ottobre 2015 e di febbraio 2016, mentre quelli censiti nel 2° semestre dell'A.A. 2015/2016 sono gli studenti laureati nelle sessioni di marzo, giugno e luglio 2016. Per valutare il grado di copertura delle rilevazioni, quindi, il NDV deve fare riferimento al numero di studenti laureati in queste sessioni. Tale numero, per quanto comunicato al NdV dalla segreteria studenti, ammonta a 107 per il 1° semestre e a 81 per il 2° semestre. Per come esposto in **tabella 3**, quindi, è possibile determinare un tasso di copertura media complessivo pari al 70,74%.

Tabella 3 - Grado di copertura rilevazioni opinioni laureandi			
	Numero laureati	Questionari somministrati	
1° semestre 2015/2016*	107	58	54,21%
2° semestre 2015/2016*	81	75	92,59%
Totali	188	133	70,74%

* dato complessivo riferito a tutti i corsi di laurea

Questa percentuale di copertura delle rilevazioni, ancorché più bassa di quelle mediamente riscontrate per gli altri questionari, può essere valutata positivamente e considerata idonea a garantire la significatività statistica dei risultati scaturenti dalle stesse rilevazioni.

B. Livello di soddisfazione degli studenti

Le Linee guida predisposte dall'ANVUR richiedono al NdV di esaminare i seguenti elementi relativi al livello di soddisfazione degli studenti:

- situazione media della soddisfazione degli studenti (a livello di Ateneo e ripartita per gruppi omogenei di CdS);
- situazioni critiche evidenziate da scostamenti significativi rispetto ai valori medi o da forte eterogeneità nelle valutazioni, ad esempio CdS con punteggio medio (tra i vari insegnamenti) inferiore alla metà del punteggio massimo, oppure insegnamenti con punteggio medio inferiore alla metà del punteggio massimo sul numero totale di insegnamenti del CdS, ecc.

Tenendo conto delle predette indicazioni fornite dall'ANVUR e dell'approccio già seguito nelle precedenti Relazioni, il NdV propone le proprie osservazioni distinguendo l'analisi per gli studenti frequentanti e i laureandi. In conclusione, si propongono anche alcune considerazioni sulla rilevazione dell'opinione dei docenti.

La prescrizione che richiede di distinguere l'analisi per gruppi omogenei di CdS non appare rilevante, in considerazione dell'esiguo numero dei CdS attivi in Ateneo e della relativa omogeneità degli stessi. In ogni caso, il NdV evidenzierà gli eventuali aspetti critici che dovessero emergere quali elementi caratteristici di singoli CdS.

B.1) Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

A livello di Ateneo, i risultati della valutazione media degli studenti frequentanti sono ampiamente positivi.

I dati medi complessivi sulle risposte fornite (aggregati per singolo insegnamento e calcolati secondo la metodologia seguita dall'ufficio statistico) segnalano:

a) per gli insegnamenti del 1° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016:

- una percentuale media di risposte positive pari al 92,57%, contro il 90,90% del corrispondente semestre del precedente Anno Accademico (+ 1,67% di risposte positive);
- una percentuale media di risposte negative pari al 6,67%, contro il 7,78% del corrispondente semestre del precedente Anno Accademico (- 1,11% di risposte negative);
- una percentuale media di non risposte pari allo 0,76%, contro l'1,32% del corrispondente semestre del precedente Anno Accademico (- 0,56% di non risposte).

b) per gli insegnamenti del 2° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016:

- una percentuale media di risposte positive pari al 91,26%, contro il 92,19% del corrispondente semestre del precedente Anno Accademico (- 0,93% di risposte positive);
- una percentuale media di risposte negative pari all'8,36%, contro il 6,92% del corrispondente semestre del precedente Anno Accademico (+ 1,44% di risposte negative);

- una percentuale media di non risposte pari allo 0,38%, contro lo 0,89% del corrispondente semestre del precedente Anno Accademico (- 0,51% di non risposte).

I dati dei due semestri sono riepilogati nella tabella 4 dell'allegato "elab_ndv_rilevaz_2017", nella quale si calcolano anche i valori medi per Anno Accademico.

Tabella 4 - Composizione percentuale risposte positive/negative questionario rilevazione opinioni studenti frequentanti			
dati 1° semestre			
Composizione percentuale delle risposte	1° semestre 2014/2015	1° semestre 2015/2016	Scostamento percentuale
Percentuale di risposte positive	90,90%	92,57%	1,67%
Percentuale di risposte negative	7,78%	6,67%	-1,11%
Non risposte	1,32%	0,76%	-0,56%
Totale	100,00%	100,00%	
dati 2° semestre			
Composizione percentuale delle risposte	2° semestre 2014/2015	2° semestre 2015/2016	Scostamento percentuale
Percentuale di risposte positive	92,19%	91,26%	-0,93%
Percentuale di risposte negative	6,92%	8,36%	1,44%
Non risposte	0,89%	0,38%	-0,51%
Totale	100,00%	100,00%	
<i>* Percentuale media calcolata sui dati aggregati per singolo insegnamento</i>			
medie annue			
Composizione percentuale delle risposte	medie A.A. 2014/2015	medie A.A. 2015/2016	Scostamento percentuale
Percentuale di risposte positive	91,55%	91,92%	0,37%
Percentuale di risposte negative	7,35%	7,52%	0,17%
Non risposte	1,11%	0,57%	-0,54%
Totale	100,00%	100,00%	
<i>* Percentuale media calcolata sui dati aggregati per singolo insegnamento</i>			

I dati medi riferiti all'intero Anno Accademico segnalano un sostanziale livellamento dei dati. Con riferimento specifico al grado di soddisfazione degli studenti sui profili di valutazione degli insegnamenti erogati, i risultati ottenuti segnalano il mantenimento di elevati livelli di performance, con una percentuale

media di risposte positive per l'A.A. 2015/2016 che si attesta al 91,92% (+0,37% rispetto all'A.A. precedente).

La tabella 5 dell'allegato "elab_ndv_rilevaz_2017" espone alcuni risultati statistici di sintesi ottenuti dall'analisi della distribuzione di frequenza delle percentuali di valutazioni positive ottenute dagli insegnamenti censiti nel 1° e nel 2° semestre dell'A.A. 2015/2016.

Tabella 5 - Distribuzione delle percentuali di risposte positive per gli insegnamenti del 1° e 2° semestre

Percentuale complessiva risposte positive	Numero insegnamenti	% su totale	progressivo	Riepilogo statistico su tabella 5	
100%	6	11,76%	11,76%	Media	91,63
>90%>100%	32	62,75%	74,51%	Mediana	93,94
>85%>90%	3	5,88%	80,39%	Moda	100,00
>75%>85%	8	15,69%	96,08%	Deviazione standard	9,69
>60%>75%	1	1,96%	98,04%	Minimo	42,86
>45%>60%	1	1,96%	100,00%	Massimo	100,00
				% di corsi con valutaz >90%	74,50%

Dalla tabella emerge quanto segue:

- il *range* di oscillazione è pari a 57,14%, con un valore massimo di 100% e un valore minimo di 42,86%. La deviazione standard è pari a 9,69;
- la curva di distribuzione presenta un'asimmetria positiva, con valore della mediana (93,94%) e della moda (100%) più alti del valore della media (91,63%), anch'essa elevata. Gli insegnamenti con percentuale di risposte positive > del 90% ammontano al 74,51% degli insegnamenti censiti;
- 10 insegnamenti (pari al 19,61% del totale) ottengono una percentuale di risposte positive inferiore all'85%. Di questi, 2 insegnamenti (3,92% del totale) hanno una valutazione inferiore al 75%. Un solo insegnamento presenta una percentuale di risposte positive inferiore al 50%. I due insegnamenti con percentuali di risposte positive inferiori al 75% non si addensano su singoli CdS.

Questi dati evidenziano un ottimo e generalizzato livello di soddisfazione degli studenti per gli insegnamenti dei tre CdS dell'Ateneo (non si hanno, cioè, situazioni critiche concentrate su specifici CdS), con un deciso addensamento delle valutazioni su livelli molto positivi di giudizio. Si osserva un solo caso di insegnamento (erogato nel CdS L-39) con una valutazione che è al contempo

inferiore al 50% e inferiore alla metà del punteggio massimo ottenuto all'interno del CdS.

Come già evidenziato dal NdV nella precedente Relazione, nella prospettiva del miglioramento continuo dei processi didattici potrebbe essere utile il confronto dei coordinatori dei CdS con i docenti i cui insegnamenti, seppur valutati in termini ampiamente positivi, hanno ottenuto una percentuale di valutazione che si discosta in difetto rispetto alla media in misura superiore alla deviazione standard (quindi, gli insegnamenti con valutazione inferiore all'82%), al fine d'individuare le possibili vie d'intervento tese a garantire un maggior livello di soddisfazione degli studenti. Ove perseguita efficacemente, questa strada condurrebbe a un ulteriore innalzamento dei livelli complessivi di performance dell'Ateneo. Utile sarebbe, altresì, il confronto del coordinatore del CdS con il docente la cui valutazione non è apparsa in linea con standard accettabili di qualità della docenza.

Analogamente a quanto fatto nella Relazione 2016, il NdV ritiene utile proporre alcune considerazioni anche in ordine alla distribuzione di frequenza relativa alle diverse domande del questionario.

La tabella 6 dell'allegato "elab_ndv_rilevaz_2017" riporta i valori delle percentuali di risposte positive e negative distinte per singola domanda (dato aggregato per tutti i CdS).

Tabella 6 - Distribuzione delle percentuali di risposte positive e negative per singola domanda del questionario (opinione studenti frequentanti)

Percentuali positive e negative delle risposte alle singole domande (questionario scheda 1) - (Percentuale media calcolata sui dati aggregati per domanda)	1° semestre 2014/2015		1° semestre 2015/2016		Differenze	
	Negative	Positive	Negative	Positive	Negative	Positive
Domanda 1	15,34%	84,19%	20,56%	78,46%	5,22%	-5,73%
Domanda 2	12,00%	86,17%	12,43%	87,08%	0,43%	0,91%
Domanda 3	6,57%	92,22%	6,27%	93,44%	-0,30%	1,22%
Domanda 4	10,56%	87,82%	4,02%	95,62%	-6,54%	7,80%
Domanda 5	6,18%	93,46%	4,07%	95,46%	-2,11%	2,00%
Domanda 6	5,95%	92,91%	3,87%	95,52%	-2,08%	2,61%
Domanda 7	7,82%	90,74%	3,59%	93,93%	-4,23%	3,19%
Domanda 8	6,16%	91,29%	6,04%	91,90%	-0,12%	0,61%
Domanda 9	5,66%	93,25%	4,06%	95,42%	-1,60%	2,17%
Domanda 10	6,99%	91,79%	3,40%	95,30%	-3,59%	3,51%
Domanda 11	5,77%	92,86%	5,02%	94,46%	-0,75%	1,60%
Media	8,09%	90,61%	6,67%	92,42%	-1,42%	1,81%

Percentuali positive e negative delle risposte alle singole domande	2° semestre 2014/2015		2° semestre 2015/2016		Differenze	
	Negative	Positive	Negative	Positive	Negative	Positive
Domanda 1	15,80%	83,03%	17,96%	81,94%	2,16%	-1,09%
Domanda 2	9,11%	90,43%	12,78%	83,05%	3,67%	-7,38%
Domanda 3	5,31%	93,80%	9,38%	77,93%	4,07%	-15,87%
Domanda 4	9,07%	89,96%	9,50%	90,91%	0,43%	0,95%
Domanda 5	3,56%	80,40%	3,72%	96,18%	9,22%	2,65%
Domanda 6	n.a.	n.a.	8,12%	91,78%	n.a.	n.a.
Domanda 7	6,91%	90,61%	4,94%	94,60%	2,59%	0,30%
Domanda 8	6,66%	92,28%	7,42%	92,21%	-2,94%	3,90%
Domanda 9	6,74%	92,86%	4,50%	95,16%	1,38%	-1,08%
Domanda 10	4,36%	94,44%	4,17%	94,94%	0,58%	0,16%
Domanda 11	4,81%	94,48%	7,06%	92,58%	2,25%	-1,90%
Media	6,58%	82,03%	8,96%	99,13%	2,38%	17,10%

Come si evince dalla tabella, pur a fronte di un innalzamento complessivo dei valori globali medi delle risposte positive per i due semestri dell'A.A. 2015/2016 rispetto ai corrispondenti semestri del precedente Anno Accademico, si riscontrano alcuni trend peggiorativi che riguardano alcune domande nei diversi semestri. Gli scostamenti maggiormente significativi riguardano la domanda 1 (conoscenze preliminari) che presenta una variazione negativa in entrambi i semestri, e le domande 2 (carico di studio) e 3 (adeguatezza del materiale didattico) che nel secondo semestre registrano per le risposte positive una variazione di -7,38% e -15,87%. Le domande relative alla qualità della

docenza (dalla numero 5 alla numero 10) hanno, invece, un trend complessivamente migliorativo.

Sui predetti dati, il NdV ritiene di poter formulare le seguenti osservazioni:

- i valori rilevabili con riferimento alla domanda numero 1 (conoscenze preliminari possedute) confermano una situazione già rilevata nella precedente Relazione del NdV, che richiede di adottare delle idonee linee di intervento. Come già rilevato nella Relazione 2016, per gli insegnamenti del primo anno della triennale si potrebbe intervenire con corsi di azzeramento prima dell'inizio dell'Anno Accademico. Per i corsi degli anni successivi al primo della laurea triennale e per i corsi della laurea magistrale potrebbe essere necessario un migliore coordinamento dei programmi dei singoli insegnamenti;
- i coordinatori dei corsi di studio in collaborazione con la CPDs e i docenti dei singoli insegnamenti potrebbero approfondire la valutazione sulle risposte fornite alle domande 2 (carico di studio) e 3 (adeguatezza del materiale didattico), per comprendere se si tratta di un fenomeno che ha dei riscontri oggettivi o se, più semplicemente, il dato è riconducibile a limiti intrinseci alla rilevazione statistica (risposte non adeguatamente ponderate da parte degli studenti o altra causa);
- il trend della domanda n. 5 (rispetto orari di svolgimento delle lezioni), che aveva manifestato segnali di tendenza negativa sui dati osservati nella precedente Relazione del NdV, inverte il trend e porta, conseguentemente, ad escludere necessità di ulteriore monitoraggio da parte degli organi accademici.

B.2) Il livello di soddisfazione dei laureandi

Analogamente a quanto riscontrato nelle precedenti Relazioni del NdV, i risultati che emergono dalla rilevazione dell'opinione dei laureandi sono buoni, anche se su questo fronte continua ad emergere un livello complessivo di *performance*, in termini di percentuale media complessiva delle risposte positive ottenute, più basso di quello registrato sulle valutazioni degli insegnamenti. Si ha, inoltre, un'alta eterogeneità dei tassi di risposta (positivi/negativi) tra le singole domande.

Pur a fronte di un quadro così eterogeneo, tuttavia, è possibile trarre utili indicazioni in ordine al positivo livello generale di soddisfazione degli studenti. A tale riguardo, come già chiarito in passato, il NdV ritiene che l'elemento capace di esprimere in maniera attendibile il grado di soddisfazione generale dei laureandi sull'esperienza vissuta in Ateneo debba essere ricercato facendo

riferimento ai tassi di risposta relativi a quelle domande che richiedono al laureando di esporre un giudizio complessivo di sintesi sul CdS:

- **domanda numero 13**, proposta sia ai laureandi della triennale sia ai laureandi della magistrale (“È complessivamente soddisfatto/a del corso di studi?”)
- **domanda numero 14**, anch’essa proposta sia ai laureandi della triennale sia ai laureandi della magistrale (“Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente all’università?”)
- **domanda 14.b**, proposta ai soli laureandi della magistrale (“Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente al corso di laurea specialistica/magistrale?”)

Il riepilogo dei risultati ottenuti su queste domande è esposto nella tabella 7 dell’allegato “elab_ndv_rilevaz_2017”. Dai dati si evince che:

- l’88,04% degli studenti del CdS triennale si è dichiarato complessivamente soddisfatto del corso di studi (domanda n. 13), a fronte di una percentuale del 97,39% rilevata nell’ultimo periodo osservato nella Relazione 2016 del NdV. Nella Magistrale LM-87, gli studenti che si sono dichiarati complessivamente soddisfatti del corso di studi (domanda n. 13) rappresentano il 96,99% del campione, contro il 96,05% dell’ultimo periodo osservato nella Relazione 2016 del NdV. Il livello di soddisfazione complessivo degli studenti sui CdS si mantiene, quindi, alto. Tuttavia, se si registra un sostanziale mantenimento dei livelli conseguiti nella laurea magistrale LM-87, si ha invece una diminuzione del livello complessivo di soddisfazione per i laureandi del CdS triennale L-39, (-9,35%) rispetto alla rilevazione precedente;
- l’82,90% dei laureandi della triennale dichiara che se potesse tornare indietro s’iscriverebbe nuovamente all’Università, scegliendo lo stesso corso o altro corso erogato dalla Dante Alighieri. Anche questo dato subisce una flessione (-10,14%) rispetto al corrispondente dato osservato nella precedente relazione del NdV. Per quanto riguarda la laurea magistrale, l’83,40% del campione dichiara che se potesse tornare indietro s’iscriverebbe nuovamente allo stesso o ad altro corso magistrale erogato dalla Dante Alighieri. Anche in questo caso, il confronto con il dato osservato nella relazione 2016 evidenzia una flessione (-8,71%). Il dato che emerge sulle risposte fornite alla domanda 14 appare, peraltro, in contraddizione con quello che emerge per le risposte alla domanda 14.b (di tenore molto simile alla precedente), in base al quale emerge che il

92,48% dei laureati magistrali hanno dichiarato che tornando indietro si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso magistrale o ad altro corso magistrale dell'Ateneo.

Tabella 7 - Opinioni dei laureandi - Risultati su domande ritenute maggiormente significative (Corso di laurea L-39)

su risposte relative al grado complessivo di soddisfazione (domande 13, 14 e 14.b)

		Periodo osservazione relaz NdV 2017*	Periodo di osservazione Relaz NdV 2016	Differenza
Domanda				
13	E' complessivamente soddisfatto/a del corso di studi?			
	Triennale	88,04%	97,39%	-9,35%
	Magistrale	96,99%	96,05%	0,94%
		Risposte		
Domanda		Si, allo stesso corso o ad altro corso di questo Ateneo		
14	Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente all'università? (CdS Triennale)	82,90%	93,04%	-10,14%
14	Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente all'università? (CdS Magistrale)	83,40%	92,11%	-8,71%
		Si, allo stesso corso magistrale o ad altro corso magistrale di questo Ateneo		
Domanda				
14.b	Magistrale (domanda 14.b - Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente al corso di laurea specialistica/magistrale?)	92,48%	90,79%	1,69%

* Dati calcolati come media ponderata (in relazione al numero di studenti rispondenti) sui valori dei diversi report forniti dall'Ufficio statistico

I dati suesposti, quindi, non consentono di trarre segnali univoci con riferimento al CdS magistrale LM-94.

In generale, il NdV ritiene di poter osservare che, pur a fronte del mantenimento di un buon livello di gradimento da parte dei laureandi (siamo comunque di fronte a soglie che superano l'82%), sembrano emergere segnali di un tasso di decadimento che sono più precisi per il CdS triennale L-39.

Con riferimento più specifico alle singole domande del questionario sottoposto ai laureandi, così come rilevato lo scorso anno, il NdV può evidenziare che emergono molte variabili che pur avendo ottenuto valutazioni medie positive (oscillanti dal 60% all'80%) appaiono suscettibili di miglioramento. Tra questi si ritrovano sia elementi strutturali (aule, attrezzature per la didattica e laboratori, ecc.) sia elementi legati all'erogazione dei servizi (servizi di supporto per tirocini e attività di stage, servizi di biblioteca).

Così come per il precedente periodo di osservazione, continua a emergere quale valore anomalo (*outlier*) della distribuzione statistica delle domande del questionario ai laureandi la variabile che riguarda il supporto fornito dall'Ateneo per lo studio all'estero (domanda 11). Anche per il 1° e il 2° semestre dell'A.A. 2015/2016, infatti, si registrano tassi positivi di risposta alla domanda molto bassi (oscillanti dallo 0% al 14% nei diversi report) e tassi di non risposta molto alti, (100% nel questionario del 1° semestre per gli studenti della triennale). Verosimilmente, molti studenti non hanno maturato nel percorso di studi l'intenzione di effettuare periodi di studio all'estero, e conseguentemente non hanno fatto riferimento ai relativi servizi forniti dall'Ateneo. Tuttavia, il NdV osserva ancora una volta che non si può comprendere in termini statisticamente significativi in che misura il basso tasso di risposte positive sia indice di mancato gradimento oppure sia legato all'alto tasso di non risposte (come, ribadiamo, appare verosimile ritenere). Il questionario, quindi, non consente di trarre elementi di giudizio diretto sul gradimento dei servizi oggetto della domanda n. 11, che dovrebbe essere censito direttamente presso gli studenti che li hanno fruiti o rilevato attraverso una differente struttura della domanda nel questionario.

B.3) Il livello di soddisfazione dei docenti

Si segnala sinteticamente, infine, che anche il livello di soddisfazione dei docenti appare buono.

Il 95,10% dei docenti che hanno svolto insegnamenti nel 1° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016 e il 90,06% di quelli che hanno svolto insegnamenti nel 2° semestre dell'A.A. 2015/2016 si dichiara complessivamente soddisfatto (risposte positive) relativamente agli aspetti che riguardano il corso di studi (aule e attrezzature, i servizi di supporto, ecc.).

L'88,2% dei docenti che hanno svolto insegnamenti nel 1° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016 e l'86,54% di quelli che hanno insegnato nel 2° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016 si dichiara complessivamente soddisfatto (risposte positive) relativamente agli aspetti che riguardano la docenza (conoscenze preliminari possedute dagli studenti, coordinamento programmi, ecc.).

Il 95,10% dei docenti che hanno svolto insegnamenti nel 1° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016 e l'93,52% di quelli che hanno insegnato nel 2° semestre dell'Anno Accademico 2015/2016 si dichiara complessivamente soddisfatto (risposte positive) relativamente alle aule e attrezzature e servizi di supporto.

3.4 Utilizzazione dei risultati

I risultati delle rilevazioni sull'opinione degli studenti, dei laureandi e dei docenti dei CdS sono stati regolarmente pubblicati sul sito di Ateneo (<http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>), permettendo a tutti gli interlocutori interessati di prenderne visione e formulare un giudizio sui livelli di *performance* raggiunti. Le elaborazioni dei risultati relative ai semestri oggetto di analisi nella presente Relazione sono state tempestivamente comunicate da parte dell'Ufficio statistico di Ateneo per vie formali ai diversi organi del "Sistema di AQ" (NdV, Presidio di qualità, Commissione paritetica, Consiglio di Dipartimento, Coordinatori dei CdS), al fine di garantire il corretto ed efficace svolgimento delle attività d'indirizzo e controllo di competenza degli stessi organi.

L'elevato livello di efficacia del processo, misurato in termini di tasso di copertura delle rilevazioni secondo quanto esposto nel precedente punto 3.3 della Relazione, testimonia l' incisiva azione svolta dal Presidio di Qualità che, grazie alle limitate dimensioni dell'Ateneo, si è potuta esercitare con continuità anche per vie informali.

La CPds ha monitorato i risultati in corso di anno, individuando le linee d'intervento per il superamento delle criticità emerse sul processo di rilevazione e di quelle segnalate dalla rappresentanza studentesca in seno alla stessa Commissione (vedi verbali della CPSD - <http://www.unistrada.it/1-universita-3/2013-02-05-12-36-8/organi-valutazione-controllo/commissione-paritetica>).

Il NdV, quindi, non ha rilievi da proporre in merito all'utilizzazione dei dati scaturenti dalle rilevazioni effettuate.

Per completezza di analisi, il NdV segnala infine che i risultati scaturenti dalle valutazioni degli insegnamenti da parte degli studenti non sono stati utilizzati dall'Ateneo per l'incentivazione dei docenti.

3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati

Come si evince da quanto riportato nelle note precedenti, il sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti, dei docenti e dei laureandi ha funzionato nel rispetto delle linee programmate, garantendo ottimi tassi di copertura delle rilevazioni e l'utilizzo dei risultati da parte degli attori del sistema di AQ e di tutti gli stakeholder interessati. Questo corretto funzionamento ha supportato lo svolgimento delle funzioni di controllo sui risultati emergenti dalle rilevazioni.

Si è, quindi, di fronte a un buon funzionamento complessivo del sistema, di fronte al quale non appare possibile individuare, nel confronto con quanto avviene negli altri Atenei italiani, punti di particolare forza, quale potrebbe essere, ad esempio, l'uso di *best practice* innovative con riferimento al processo di rilevazione e/o a quello di controllo (impiego d'indicatori appositamente elaborati per cogliere le specificità dell'Ateneo o del contesto territoriale di riferimento).

Rispetto ai fattori di debolezza, come peraltro già rilevato nelle precedenti Relazioni, il NdV può ribadire che un fattore di criticità che ha caratterizzato il sistema di raccolta ed elaborazione dei dati fino al periodo di osservazione oggetto della presente Relazione è stato rappresentato dall'utilizzo della somministrazione cartacea dei questionari, che ha determinato alcuni effetti negativi. Questa forma di somministrazione, infatti, non ha consentito d'intercettare gli studenti non frequentanti, con la conseguenza che non si dispone di dati relativi a questa categoria di studenti che, invece, potrebbero fornire *feedback* assai significativi per l'Ateneo e i docenti. A tale proposito, già nella Relazione 2015 il NdV aveva osservato che *“la rilevazione dell'opinione degli studenti non frequentanti appare particolarmente utile non soltanto per comprendere il grado di soddisfazione di questa categoria di studenti sugli aspetti relativi alla docenza da essi valutabili, ma anche per poter analizzare i motivi della mancata frequenza e il rapporto tra studenti frequentanti e non frequentanti per i diversi corsi d'insegnamento. Si tratta di valutazioni particolarmente significative, perché permettono d'individuare le linee d'intervento utili per innalzare il tasso di frequenza dei corsi, con indubbe ricadute sulla qualità dei processi di apprendimento e sull'interazione e lo sviluppo di maggiori relazioni sociali tra gli studenti”*. In secondo luogo, la modalità di somministrazione cartacea ha richiesto un certo impiego delle risorse di Ateneo. Più persone, infatti, si sono dovute dedicare alla fase rilevativa e successivamente, in assenza di lettura ottica dei dati, a quella di elaborazione dei risultati per la predisposizione dei report statistici. Soprattutto questa seconda fase si è caratterizzata per l'assorbimento di risorse, oltre che per il rischio intrinseco di errore di elaborazione. I report statistici forniti dall'Ufficio, inoltre, non consentono agevoli rielaborazioni o estrapolazioni di report parziali, e ciò ha impattato sulle attività di controllo (in termini di tempi e di opportunità di lettura dei dati) svolte dagli organi del sistema di AQ, che spesso hanno bisogno di effettuare analisi parziali e incrociate dei valori.

Il NdV, pertanto, non può che valutare con favore il passaggio al sistema di rilevazione online, effettuato dall'Ateneo a partire dall'A.A. 2016/2017.

3.6 Ulteriori osservazioni

Il Nucleo di Valutazione non ha ulteriori osservazioni da formulare rispetto a quanto riportato nelle note precedenti.

Reggio Calabria, 24 aprile 2017

Il Nucleo di Valutazione