



Nucleo di Valutazione

Università per Stranieri Dante Alighieri di Reggio Calabria

Relazione 2019 Nucleo di Valutazione

Sezione "Valutazione del Sistema di Qualità dell'Ateneo e dei Corsi di Studio"

Punto 5 - Rilevazione dell'opinione degli studenti (e, se effettuata, dei laureandi)

(Parte in scadenza entro 30 aprile 2019 - Versione a uso interno con tabelle dell'allegato inserite nel corpo del testo)

Reggio Calabria, 24 aprile 2019

Sommario

Parte secondo le Linee Guida 2014

5.1 Obiettivi delle rilevazioni	1
5.2. Modalità di rilevazione	2
5.3 Risultati delle rilevazioni.....	3
5.4 Utilizzazione dei risultati.....	8
3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati	9
3.6 Ulteriori osservazioni.....	11

Parte secondo le Linee Guida 2014

(in scadenza entro il 30/04/2019)

5.1 Obiettivi delle rilevazioni

La presente sezione 5 della Relazione, per quanto chiarito dall'ANVUR nelle "Linee guida 2019 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione" (versione del 18 aprile 2019, d'ora innanzi sinteticamente "*Linee guida*"), e in linea con la nuova struttura proposta nella piattaforma <https://nuclei.cineca.it/>, si compone di due parti:

1. parte secondo le Linee Guida 2014, da predisporre entro il 30 aprile 2019;
2. parte secondo le Linee Guida 2019, con scadenza entro il 30 settembre 2019.

Nelle "Linee guida" l'ANVUR chiarisce che i NdV possono inserire nella parte sub 2 ulteriori informazioni sugli elementi che devono essere considerati dai NdV, "*evitando però duplicazioni rispetto alla relazione del 30 aprile*" ("*Linee guida*", paragrafo 3.1.5, pag. 12).

La struttura proposta sulla piattaforma <https://nuclei.cineca.it/> prevede i seguenti punti per le due parti:

A) PER LA PARTE IN SCADENZA ENTRO IL 30 APRILE:

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni
2. Modalità di rilevazione
3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni
4. Utilizzazione dei risultati
5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati
6. Ulteriori osservazioni

B) PER LA PARTE IN SCADENZA ENTRO IL 30 SETTEMBRE:

1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ
2. Livello di soddisfazione degli studenti
3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

Tenendo conto del quadro complessivo appena esposto, in questa prima parte della presente sezione, in scadenza entro il 30 aprile, il NdV descriverà le modalità di raccolta, analisi e restituzione dei dati, evidenziando gli eventuali punti di forza e di debolezza del sistema. Relativamente ai risultati delle rilevazioni (punto 3), verranno presentati i dati complessivi che scaturiscono dalle stesse. Per evitare sovrapposizioni e duplicazioni, le considerazioni più analitiche

sui livelli di soddisfazione e sui profili di valutazione connessi all'efficacia nella gestione del processo saranno sviluppate, così come suggerito dalla struttura di indice proposta dall'ANVUR, nella seconda parte di questa sezione in scadenza entro il 30 settembre.

* * *

Il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti e dei laureandi è strutturato e implementato in funzione della valutazione incardinata in un processo di miglioramento continuo della qualità dei processi didattici e dei loro risultati. Pur nella consapevolezza dei limiti che caratterizzano i sistemi di rilevazione delle opinioni degli studenti, per come messi in evidenza dalla stessa ANVUR (sensibilità al contesto della formazione), si concorda infatti sull'utilità di questo strumento ai fini del monitoraggio e miglioramento delle attività dei CdS.

Per garantire l'efficacia dei processi di miglioramento delle attività dei CdS – e nello spirito che guida il sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA) – i dati che scaturiscono dalle rilevazioni sono 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.

L'analisi condotta in questa sede sui risultati che scaturiscono dalle rilevazioni statistiche delle opinioni degli studenti e dei laureandi, in linea con l'impostazione adottata nelle precedenti Relazioni del NdV, si riferisce alle valutazioni espresse dagli studenti sulle attività didattiche di un Anno Accademico. In funzione delle tempistiche di elaborazione delle rilevazioni condotte mediante i questionari, si esaminano i dati relativi all'ultimo Anno Accademico per il quale risulta completato il processo di rilevazione, elaborazione dei dati e valutazione degli stessi da parte degli organi del sistema di AQ.

Nell'ultima Relazione erano state considerate le rilevazioni relative all'A.A. 2016/2017. Nella presente Relazione si considerano pertanto quelle relative all'A.A. 2017/2018.

5.2. Modalità di rilevazione

A partire dagli insegnamenti del 1° semestre dell'A.A. 2016/2017 l'Ateneo, rispondendo alle indicazioni del NdV, è passato al sistema di rilevazione online su piattaforma Cineca (già Kion) delle opinioni degli studenti e dei docenti.

Sulla piattaforma Cineca sono stati utilizzati questionari di rilevazione che rispondono ai modelli predisposti dall'ANVUR (contenuti nel documento “*Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014*”). In particolare, sono stati attivati i seguenti modelli di rilevazione:

- scheda numero 1 per la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti sui corsi d'insegnamento;
- scheda numero 2 per la rilevazione dell'opinione degli studenti su strutture e servizi;
- scheda numero 3 per la rilevazione dell'opinione degli studenti non frequentanti sui corsi d'insegnamento;
- scheda numero 5 per la rilevazione dell'opinione dei laureandi;
- scheda numero 7 per la rilevazione dell'opinione dei docenti.

I dati degli Anni Accademici precedenti il 2016/2017 eventualmente utilizzati dal NdV per l'analisi dei trend sono stati ottenuti impiegando gli stessi modelli somministrati in forma cartacea e sono, pertanto, equiparabili.

In tutti i casi (rilevazione online e precedente rilevazione cartacea), la somministrazione dei questionari relativi alla valutazione degli insegnamenti (scheda numero 1, scheda numero 3 e scheda numero 7) è stata effettuata dopo lo svolgimento di almeno i 2/3 delle lezioni di ciascun corso.

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 in distinti allegati della Relazione.

5.3 Risultati delle rilevazioni

Nelle precedenti Relazioni, il NdV – seguendo le indicazioni delle linee guida vigenti – aveva sviluppato il presente punto facendo riferimento ai due seguenti profili di valutazione:

- A. efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ;

B. livello di soddisfazione degli studenti.

Come già chiarito in precedenza, in base alle indicazioni fornite nelle nuove “Linee guida” e sulla piattaforma <https://nuclei.cineca.it> per la Relazione 2019 dei NdV, la nuova struttura proposta dall’ANVUR prevede che le considerazioni sull’efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ e sui livelli di soddisfazione degli studenti siano sviluppati nella seconda parte di questa sezione, in scadenza entro il 30 settembre. Per evitare sovrapposizioni e duplicazioni, pertanto, nel presente punto della Relazione il NdV si limita a descrivere più analiticamente il processo di elaborazione dei risultati che scaturiscono dalle rilevazioni condotte mediante i vari questionari e a presentare i risultati complessivi forniti dall’Ufficio statistico. Le considerazioni sull’efficacia nella gestione del processo e sui livelli di soddisfazione degli studenti, osservati analiticamente rispetto ai vari profili rilevati per mezzo dei questionari e distinti per CdS, saranno invece svolte nelle nuove parti appositamente dedicate.

Per quanto riguarda il processo di elaborazione dei questionari di rilevazione delle opinioni degli studenti, si evidenzia quanto segue.

I risultati delle rilevazioni dei questionari relativi a un Anno Accademico sono estratti dalla piattaforma Cineca, elaborati e trasmessi agli Organi accademici dall’Ufficio statistico dell’Ateneo, secondo la seguente scansione temporale:

- A. nel periodo gennaio/febbraio sono elaborati e trasmessi a i risultati delle rilevazioni condotte con la scheda numero 2 (strutture e servizi), che viene somministrata agli studenti (sia dei CdS triennali che dei CdS magistrali) iscritti ad anni successivi al primo. Si punta, quindi, a ottenere il massimo grado di copertura delle rilevazioni, attendendo la compilazione del questionario anche da parte degli studenti che procedono in ritardo (entro dicembre) all’iscrizione;
- B. nel mese di marzo, dopo lo svolgimento degli esami degli appelli di gennaio e febbraio, sono elaborati e trasmessi agli Organi accademici i risultati riferibili agli insegnamenti del 1° semestre, relativamente alle schede n. 1 (studenti frequentanti), n. 3 (studenti non frequentanti) e n. 7 (docenti);
- C. nel mese di ottobre, dopo lo svolgimento degli esami degli appelli della sessione estiva, sono elaborati e trasmessi agli Organi accademici i risultati riferibili agli insegnamenti del 2° semestre, sempre relativamente alle schede n. 1 (studenti frequentanti), n. 3 (studenti non frequentanti) e

n. 7 (docenti). In questa fase, inoltre, i dati del secondo semestre sono consolidati con quelli del primo semestre per disporre delle informazioni riferite all’intero Anno Accademico.

Anche la scansione temporale utilizzata per le schede n. 1, 3 e 7 è finalizzata ad ottenere un adeguato tasso di copertura delle rilevazioni, sia per gli studenti frequentanti che per quelli non frequentanti, in considerazione del blocco di prenotazione agli esami previsto in caso di mancata compilazione dei questionari.

- D. nel mese di marzo dell’anno successivo rispetto a quello di cui al precedente punto B, dopo l’ultimo appello di laurea dell’Anno Accademico (cioè quello della sessione invernale che si svolge a febbraio), sono elaborati e trasmessi agli Organi accademici i risultati delle rilevazioni condotte con la scheda numero 5 per la rilevazione dell’opinione dei laureandi, considerando i questionari compilati dagli studenti laureati nell’Anno Accademico (dalla sessione estiva del mese di luglio alla sessione invernale del mese di febbraio).

I dati dei questionari relativi all’opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti (schede n. 1 e n. 3) sono elaborati in report statistici distinti per singolo insegnamento e vengono aggregati per tutti i corsi di studio erogati dall’Ateneo, che risultano al momento incardinati tutti nello stesso dipartimento. I report ottenuti dall’Ufficio statistico sono inviati a ciascun responsabile di struttura dipartimentale o didattica, alla CPDs, al PQ, al NdV e agli altri Organi di governo dell’Ateneo. Sono anche pubblicati sul sito di Ateneo (<http://www.unistrada.it/studenti-3/2013-01-28-12-40-33/informazioni-utili>).

Per quanto già chiarito, l’esame analitico dei livelli di soddisfazione espressi dagli studenti sarà condotto nel successivo punto 2 della seconda parte di questa sezione della Relazione. In questa sede si presentano i dati complessivi di sintesi scaturenti dalle rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti e non frequentanti, in confronto con i dati dei precedenti Anni Accademici.

a) studenti frequentanti

Per quanto riguarda gli studenti frequentanti, nell’Anno Accademico 2017/2018 la percentuale media complessiva (cioè riferita a tutti gli insegnamenti di tutti i corsi di laurea) di risposte positive (“decisamente sì” e “più sì che no”) è stata pari al 94,42% (vedi figura 1 “allegato 5.3”).

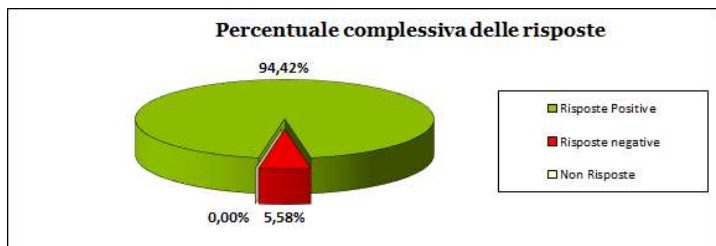


Figura 1

Nella tabella 1 dell'allegato 5.3 sono esposti i dati riferiti all'ultimo triennio.

Come si evince dalla tabella, il trend è favorevole sia per quanto riguarda il tasso delle risposte positive, che registra un andamento sempre crescente nel triennio, sia per quanto riguarda il tasso delle risposte negative, che registra invece un trend decrescente.

Tabella 1
Composizione percentuale risposte positive/negative questionario rilevazione opinioni studenti frequentanti

Composizione percentuale delle risposte	Valori medi complessivi annui			Scostamento % rispetto all'A.A. precedente
	A.A. 2015/2016	A.A. 2016/2017	A.A. 2017/2018	
Percentuale di risposte positive	91,92%	92,67%	94,42%	1,75%
Percentuale di risposte negative	7,52%	7,33%	5,58%	-1,75%
Non risposte	0,56%	0,00%	0,00%	0,00%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	

* Percentuale media calcolata sui dati aggregati per singolo insegnamento

I livelli ampiamente positivi di giudizio riguardano tutti e tre i profili di valutazione (interesse, docenza, insegnamento) (vedi figura 2 "allegato 5.3").

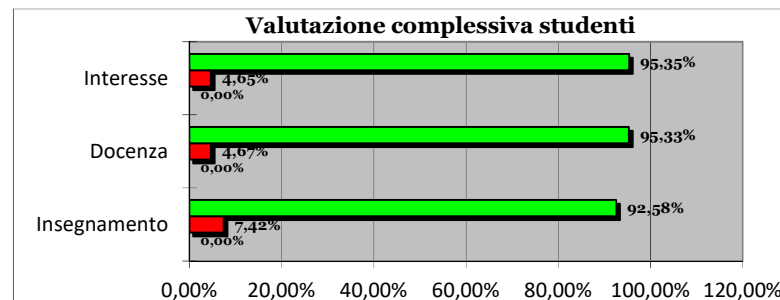


Figura 2

b) studenti non frequentanti

Per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, nell'Anno Accademico 2017/2018 la percentuale media complessiva di risposte positive è stata pari all'89,38% (vedi figura 3 "allegato 5.3").

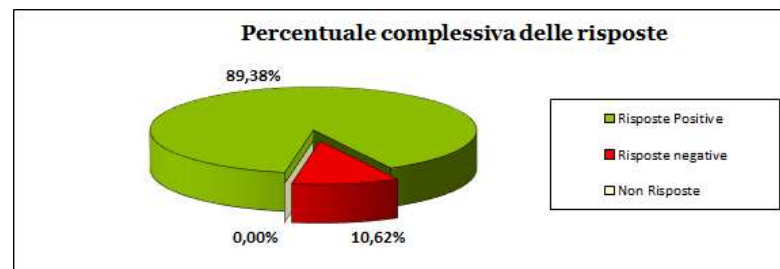


Figura 3

Anche in questo caso i livelli positivi di giudizio, seppure inferiori rispetto a quelli registrati per gli studenti frequentanti, riguardano tutti e tre i profili di valutazione (interesse, docenza, insegnamento) (vedi figura 4, vedi "allegato 5.3").

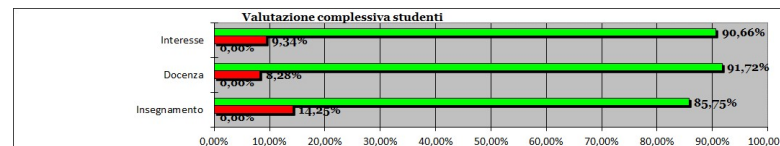


Figura 4

I dati dei questionari degli studenti non frequentanti, per quanto già spiegato nella precedente Relazione del NdV cui si rimanda per i dettagli, sono disponibili a partire dall'Anno Accademico 2016/2017. È quindi possibile effettuare un confronto dei dati su base biennale.

La tabella 2 (vedi "allegato 5.3") riporta i risultati registrati negli Anni Accademici 2016/2017 e 2017/2018. Il confronto evidenzia variazioni favorevoli sia per quanto riguarda il tasso delle risposte positive, che registra un miglioramento nel secondo periodo di rilevazione, sia per quanto riguarda il tasso delle risposte negative, che registra invece una diminuzione nell'Anno Accademico 2017/2018 rispetto all'Anno Accademico precedente.

Tabella 2				
<i>Composizione percentuale risposte positive/negative questionario rilevazione opinioni studenti non frequentanti</i>				
Valori medi complessivi annui				
Composizione percentuale delle risposte	A.A. 2015/2016	A.A. 2016/2017	A.A. 2017/2018	Scostamento % rispetto all'A.A. precedente
Percentuale di risposte positive	nd	88,01%	89,38%	1,37%
Percentuale di risposte negative	nd	11,99%	10,62%	-1,37%
Non risposte	nd	0,00%	0,00%	0,00%
Totale		100,00%	100,00%	

* Percentuale media calcolata sui dati aggregati per singolo insegnamento

5.4 Utilizzazione dei risultati

I risultati delle rilevazioni sull'opinione degli studenti, dei laureandi e dei docenti dei CdS sono 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 giudizi e valutazioni. Le elaborazioni dei risultati, inoltre, sono comunicate da parte dell'Ufficio statistico di Ateneo ai diversi Organi del "Sistema di AQ" (NdV, Presidio di qualità, CPds, Consiglio di Dipartimento, Coordinatori dei CdS), al fine di garantire il corretto ed efficace svolgimento delle attività d'indirizzo e controllo di rispettiva competenza.

Dalle analisi documentali condotte (in particolare sulle relazioni della CPds e sui rapporti di riesame) il NdV ha potuto rilevare che i risultati delle rilevazioni sono stati esaminati e valutati dagli organi di AQ.

La Commissione Paritetica Studenti Docenti (d'ora innanzi CPsd) ha monitorato il corretto funzionamento del processo di rilevazione e ha esaminato i relativi risultati, segnalando – anche in linea con le osservazioni proposte dal NdV – le possibili linee di intervento (vedi in particolare i verbali della CPsd del 10.07.2018, 12.11.2018 e 11.12.2018, consultabili sul sito internet d'Ateneo - <http://www.unistrada.it/1-universita-3/2013-02-05-12-36-8/organi-valutazione-controllo/commissione-paritetica>). La CPsd, inoltre, 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/2018/Verbale-11/Relazione_Paritetica.pdf).

I Consigli dei CdS, per quanto si evince dalle schede di riesame predisposte dalle apposite Commissioni (consultabili anche nella parte finale della relazione annuale della CPds), hanno esaminato i risultati delle rilevazioni e indicato le azioni poste in essere o da progettare relativamente agli aspetti di criticità emersi.

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>).

Per completezza di analisi il NdV segnala 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 esporrà in dettaglio nel punto 1 della seconda parte di questa sezione della Relazione, si hanno buoni tassi di copertura delle rilevazioni. Per quanto già evidenziato, inoltre, i risultati che emergono dalle stesse rilevazioni sono utilizzati dagli attori del sistema di AQ e accessibili a tutti gli stakeholder interessati.

Il sistema di rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureandi ha funzionato nel rispetto delle linee programmatiche, operando concretamente da supporto nei processi di monitoraggio e gestione della qualità dei processi didattici e dei loro risultati.

Si è quindi di fronte a un buon funzionamento complessivo del sistema di rilevazione, in relazione al quale non appare possibile individuare, in confronto con quanto avviene negli altri Atenei, 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, in passato il NdV si è concentrato sui limiti che caratterizzavano la procedura di rilevazione, quindi a monte del processo, che con la somministrazione cartacea dei questionari determinava in alcuni casi ritardi, bassi tassi di copertura delle rilevazioni o totale assenza delle stesse (vedi ad esempio studenti non frequentanti, strutture e servizi). Queste criticità di base, con il passaggio al sistema di rilevazione online, sono state ormai definitivamente superate, per cui l'attenzione degli Organi del sistema di AQ, a parere del NdV, deve adesso essere indirizzata verso taluni aspetti di criticità che si collocano a valle del processo e che si ricollegano al quadro delle informazioni prodotte.

Le problematiche esistenti investono due aspetti qualitativi dell'informazione che riguardano il rischio di controllo esistente e il contenuto dei report statistici prodotti per l'analisi dei risultati delle rilevazioni, che deve essere migliorato. Entrambe le criticità, come si chiarirà a breve, possono essere risolte con un'unica linea di azione.

Occorre fare presente che, sebbene l'Ateneo si sia dotato del sistema di rilevazione online fornito da Cineca, le elaborazioni statistiche sui questionari sono effettuate in *house* dall'Ufficio statistico dell'Università, partendo da un report Excel, esportato dallo stesso sistema Cineca, contenente i dati relativi alle risposte ottenute.

La procedura, quindi, presenta un rischio di controllo, posto che i dati ottenuti dalla rilevazione sono gestiti per le successive elaborazioni statistiche con strumenti editabili e sono, quindi, potenzialmente manipolabili.

Inoltre, dal punto di vista della qualità informativa dei report statistici elaborati *in house*, si deve segnalare che soltanto i report di rilevazione delle opinioni dei laureandi sono articolati e distinti per singolo CdS. I risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti e dei docenti, invece, sono presentati a livello di singolo insegnamento o aggregati a livello complessivo (cioè per tutti i CdS). Mancano le aggregazioni intermedie dei dati, riferite ai singoli CdS. Più in generale, i report elaborati si limitano a presentare alcuni valori medi complessivi ma non sono corredati dalle statistiche descrittive di base riferite ai diversi possibili livelli di aggregazione (singoli insegnamenti, CdS, CdS triennali e

magistrali) né tantomeno sono corredati da utili tabelle di confronto spaziale (tra insegnamenti, tra CdS, ecc.) e/o temporale (trend). I dati forniti, pertanto, richiedono ulteriori significativi processi di elaborazione da parte dei diversi organi del sistema di AQ che richiedono lunghi tempi di elaborazione e che non sempre, per varie ragioni, possono essere effettuati dagli stessi Organi. Peraltro, è opportuno che i dettagli statistici utilizzati dai diversi Organi di Ateneo siano elaborati con le stesse metodologie, al fine di garantire l'omogeneità dei dati.

L'Ateneo deve risolvere le due criticità appena esposte, e ciò può essere fatto avvalendosi dei servizi aggiuntivi forniti da Cineca per l'elaborazione statistica dei risultati scaturiti dalle rilevazioni. L'utilizzo di tale servizio, infatti, garantisce il contestuale superamento delle due criticità perché:

- da un lato, consente la segregazione dei dati e garantisce che il passaggio dalla rilevazione all'elaborazione e rappresentazione dei risultati avvenga senza l'accesso ai dati da parte del personale interno all'Università;
- dall'altro lato, il sistema Cineca consente di effettuare automaticamente le molteplici elaborazioni statistiche necessarie ai diversi livelli di aggregazione richiesti, migliorando la qualità dei report rispetto a quelli oggi utilizzati e garantendo al contempo a tutti gli Organi del sistema di AQ l'accesso a informazioni omogenee.

Il NdV, pertanto, invita l'Ateneo a munirsi rapidamente del servizio informatizzato online del Cineca di elaborazione delle statistiche e a implementarne l'uso in maniera altrettanto rapida.

Tale adeguamento appare necessario in funzione delle ulteriori valutazioni che dovranno essere condotte nel corso del 2019 da parte degli organi del sistema di AQ e in vista delle valutazioni che l'ANVUR effettuerà nel corso della visita di valutazione e accreditamento programmata per il 2020.

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 2019

Il NdV