

## 4. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi

### 1. Obiettivi delle rilevazioni.

#### • LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

L'articolo 1 comma 2 della legge 370/99 prevede che i Nuclei di Valutazione di Ateneo acquisiscano periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche e trasmettano un'apposita relazione, entro il 30 aprile di ciascun anno, al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e all'ANVUR, Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca. Il Documento AVA redatto dall'ANVUR, il D.M. 47/2013 in tema di "Autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei corsi di studio e valutazione periodica" e le Linee Guida dell'ANVUR per la Relazione tecnica dei Nuclei di Valutazione, integrano la relazione sull'attività di raccolta delle opinioni degli studenti frequentanti nel documento più articolato richiesto ai Nuclei e attinente al ruolo di valutazione ex-post che il sistema AVA assegna loro nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità di Ateneo (AQ). Le rilevazioni delle opinioni degli studenti frequentanti, dei laureandi e dei laureati rappresentano infatti un indicatore fondamentale per la valutazione periodica della qualità della didattica, dell'organizzazione complessiva del corso di studio e della sua efficacia, anche alla luce dell'esperienza lavorativa maturata dopo il conseguimento della laurea. Nel sistema AVA le opinioni degli studenti rivestono un ruolo fondamentale anche nella predisposizione del Rapporto di riesame annuale, laddove il Gruppo di Riesame è chiamato a riflettere sull'esperienza dello studente, e della Relazione annuale delle Commissioni paritetiche docenti-studenti. In un'ottica di miglioramento continuo della qualità della formazione erogata, la raccolta delle opinioni dei propri studenti, laureandi e laureati sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati, la riflessione sui risultati delle indagini e l'attivazione di conseguenti interventi migliorativi rappresentano dunque un passaggio fondamentale del processo di autovalutazione. In particolare la raccolta delle opinioni degli studenti frequentanti sugli insegnamenti attivati consente di rilevare il livello di soddisfazione degli studenti su molteplici dimensioni: fra queste, le modalità di svolgimento delle lezioni, i contenuti degli insegnamenti, le competenze dei docenti, le risorse strutturali e organizzative messe a disposizione dall'Ateneo per lo svolgimento della didattica. Il complesso dei dati raccolti ogni anno costituisce un bagaglio informativo notevole per gli organi coinvolti nel processo di Assicurazione della Qualità (AQ) dell'Ateneo: questi, utilizzando le indicazioni fornite dall'indagine, possono infatti intraprendere efficaci azioni volte al miglioramento delle modalità di erogazione della didattica.

#### • LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

Il Comitato Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), al fine di monitorare le opinioni degli studenti sul loro intero percorso universitario, con il Doc. 4/03 dell'aprile 2003 ha invitato i Nuclei di Valutazione ad adottare, a partire dalla sessione di laurea estiva del 2003, un apposito questionario ai fini della valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi. Da quell'anno l'Università di Bergamo ha costantemente raccolto le opinioni dei propri laureandi in ogni sessione di laurea. Nel recente Documento AVA dell'ANVUR l'opinione dei laureandi, accanto a quella degli studenti, dei laureati e dei docenti sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati, si inserisce all'interno del sistema di Assicurazione interna della Qualità di Ateneo e deve servire quale strumento di monitoraggio della qualità del Corso di Studio, utile per l'identificazione dei punti di forza e di debolezza della sua organizzazione e per innescare un processo di miglioramento continuo.

### 2. Modalità di rilevazione:

- organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni (rilevazione online, rilevazione attraverso questionari cartacei, tempi della rilevazione, ecc.);
- strumento/i di rilevazione (questionario online, questionario cartaceo, ecc.), da allegare alla Relazione.

## • LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

A partire dall'a.a. 2013/14 la rilevazione delle opinioni degli studenti si svolge secondo le nuove procedure AVA. La realizzazione dell'indagine si è articolata nelle seguenti fasi

### 1) Definizione delle modalità di conduzione dell'indagine.

- Utilizzo dei questionari base di Esse3 con i contenuti di cui all'Allegato IX del documento AVA, senza prevedere l'integrazione di ulteriori domande e/o la diversificazione dei contenuti dei questionari per Dipartimento/Corso di studio.
- Per ottemperare alle disposizioni del documento AVA p.to G, ovvero "Per disporre di un numero significativo di questionari compilati, è necessario che gli Atenei predispongano procedure per rendere obbligatoria per gli studenti la compilazione", è stata offerta la possibilità di compilazione del questionario, per tutte le attività didattiche attivate nell'offerta 2013/14, a tutti gli studenti che le avessero in libretto per quell'anno accademico, vincolando la prenotazione all'appello d'esame all'avvenuta compilazione. Al fine di garantire comunque agli studenti il diritto di sostenere gli esami senza l'obbligo di compilazione del questionario è stata inserita una domanda iniziale a risposta obbligatoria che consente di rifiutare motivatamente la compilazione.
- Attivazione di due finestre semestrali di compilazione secondo le indicazioni dell'ANVUR. Per i corsi annuali la compilazione è avvenuta nella finestra del II semestre.
- Attivazione delle sole schede n. 1 e n. 3 in corso d'anno per tutti gli studenti e attivazione per la prima volta della scheda n. 7 per i docenti.
- Organizzazione di iniziative di sensibilizzazione nei confronti degli studenti (avviso in Homepage, organizzazione di un incontro di presentazione dell'indagine con la Consulta degli studenti, affissione di locandine presso le postazioni di prenotazione agli esami) e dei docenti, chiamati per la prima volta a compilare una propria scheda di valutazione.

2) Attivazione dei questionari a cura dell'Ufficio statistico con la collaborazione dei Sistemi Informativi di Ateneo; i questionari vengono somministrati direttamente dallo sportello web dello studente e una volta confermati vengono acquisiti nel database in forma anonima.

3) Gestione dei questionari a cura dell'Ufficio statistico mediante Esse3.

4) Elaborazione e diffusione della reportistica a cura dell'Ufficio statistico con la collaborazione dei Sistemi Informativi di Ateneo, mediante l'acquisizione di un apposito software.

I questionari sono agganciati a ogni attività didattica offerta nell'anno accademico (in questo caso 2013/14) presente nel libretto degli studenti, che preveda lezioni in aula.

Per ogni docente di ciascun modulo dell'insegnamento viene attivato un questionario distinto: di conseguenza, ad esempio, per un insegnamento suddiviso in due moduli, ciascuno tenuto da due docenti, i questionari sono quattro.

L'insegnamento viene considerato valutato se risulta compilato il questionario di almeno un docente per ogni unità didattica. Allo studente è proposto il questionario per frequentanti o per non frequentanti (entrambi allegati alla presente Relazione) a seconda della percentuale di frequenza dichiarata dallo studente stesso..

## • LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

L'Università degli Studi di Bergamo ha iniziato nel 2003 a raccogliere le opinioni dei laureandi sul loro percorso di studi. Dall'anno accademico successivo la gestione di tale attività è stata affidata, tramite la stipula di apposita convenzione, al CILEA - Consorzio Interuniversitario Lombardo per l'Elaborazione Automatica, ora confluito nel CINECA. La compilazione di un apposito questionario online (allegato alla presente Relazione) è stata resa obbligatoria contestualmente alla presentazione della domanda di laurea, il che ha garantito annualmente un livello di copertura pressoché totale.

 QuestFreq.pdf Questionario studenti frequentanti [Inserito il: 22/04/2015 09:45]

 QuestNoFreq.pdf Questionario studenti non frequentanti [Inserito il: 22/04/2015 09:45]



### 3. Risultati delle rilevazioni:

- *grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti;*
- *rapporto questionari compilati/questionari attesi;*
- *livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti / dei laureandi;*
- *analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione/dalle rilevazioni.*

A fronte dell'obbligatorietà della compilazione dei questionari la copertura è stata totale con riferimento ai soggetti che intendevano sostenere l'esame.

*Sono stati compilati, da 10.043 studenti, 75.862 questionari in totale a cui deve essere aggiunta la rilevazione relativa al corso ex D.M.509/1999 in Scienze della sicurezza economico-finanziaria - classe DS/1, riservato agli allievi dell'Accademia della Guardia di Finanza; per la particolare natura del corso gli 885 questionari compilati dai 66 studenti iscritti sono stati valutati separatamente.*

*Nel complesso gli studenti compilatori sono stati 10.109 e i questionari compilati 76.747.*

*Nel caso degli studenti non frequentanti, che hanno compilato in totale 47.905 questionari, la motivazione più indicata (circa il 45%) per la non frequenza (qui non erano possibili scelte multiple) è stata il lavoro, seguita da "altro" (circa 25%).*

*I questionari per cui gli studenti hanno motivatamente rifiutato la compilazione sono stati 2.809. Al rifiuto della compilazione era possibile dare più motivazioni: la motivazione nettamente prevalente è stata "Lo devo compilare troppe volte nel corso dell'anno" presente in 1.567 questionari, mentre in 816 questionari è stato indicato "Non lo ritengo utile".*

*Chi ha scelto "Altro" ha inserito le motivazioni più varie tra le quali però quella che si ripete più spesso è la non frequenza del corso sintomo che alcuni studenti hanno scelto il questionario che non rispecchiava la loro situazione. A fronte di questo dato si ritiene opportuno adottare iniziative per migliorare la conoscenza dello strumento di valutazione della didattica da parte degli studenti.*

*I questionari compilati da studenti che si sono dichiarati frequentanti sono stati 25.148 (pari al 33,2% del totale questionari compilati); in allegato sono riportate le analisi relative.*

*Si segnala che i curriculum offerti interamente in lingua inglese nei corsi di laurea magistrale in Ingegneria gestionale, Progettazione e gestione dei sistemi turistici, Management, Finanza e International Business sono stati rilevati come se fossero corsi di studio autonomi al fine di poter disporre di informazioni per eventuali comparazioni con l'offerta formativa in lingua italiana.*

#### *Analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione*

*Mediamente a livello di ateneo la valutazione degli studenti con riferimento ai diversi aspetti individuati con le domande del questionario è piuttosto elevata; infatti in ogni corso di laurea il punteggio oscilla tra il 7 e il 9*

*Solamente per pochi corsi di laurea, soprattutto di primo livello, le valutazioni degli studenti, con riferimento alle conoscenze preliminari possedute, evidenziano un punteggio leggermente inferiore (tra 6 e 7) alla media delle altre domande.*

*Il confronto fra le valutazioni dei corsi in lingua italiana e il corrispondente curriculum erogato in lingua inglese non evidenzia sostanziali differenze nei punteggi attribuiti dagli studenti confermando quindi una buona valutazione dei percorsi in lingua inglese.*

#### • LA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

*In tutte le risposte i giudizi positivi prevalgono in maniera molto netta sia relativamente agli aspetti organizzativi che rispetto agli aspetti più legati al docente e all'insegnamento.*

*Per le quattro domande analizzate in dettaglio si rileva che l'organizzazione degli esami è ritenuta sempre soddisfacente/soddisfacente per più della metà degli esami dal 73% dei laureanti.*

*Il carico di studio degli insegnamenti è ritenuto decisamente sostenibile/più sì che no per il 90% dei laureandi.*

*Ben il 30% dei laureandi ritiene che i risultati degli esami abbiano rispecchiato la loro effettiva preparazione. A questi si aggiunge un 56% che ritiene che i risultati abbiano rispecchiato l'effettiva preparazione per più della metà degli esami. In totale la soddisfazione largamente positiva con riferimento a questo aspetto è espressa dall'86% dei laureandi.*

*Elevata infine la soddisfazione per la supervisione della prova finale ritenuta adeguata da quasi la totalità dei laureandi (decisamente adeguata 50% e più sì che no 36%).*

 RisultatiValDid2013.pdf Tabelle Risultati valutazione didattica 2013/14 [Inserito il: 21/04/2015 16:30]

 ValLaureandi.pdf Valutazioni dei laureandi anno solare 2014 [Inserito il: 23/04/2015 15:31]

#### 4. Utilizzazione dei risultati:

- *diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo;*
- *azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/dei laureandi;*
- *eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti.*

*Dall'a.a. 2013/14 l'Ateneo si è dotato di un nuovo strumento per la diffusione dei risultati della Valutazione della didattica. Si tratta di SIS-ValDidat, un sistema informativo statistico pensato per la diffusione via web dei dati raccolti realizzato da VALMON s.r.l. (spin-off partecipato dell'Università degli Studi di Firenze). Tale sistema può gestire qualunque tipo di questionario, viene alimentato in autonomia dagli Atenei mediante upload delle valutazioni e garantisce una fruizione immediata delle informazioni caricate, senza la necessità di attendere la conclusione del ciclo semestrale delle lezioni. L'accesso al sistema e la visualizzazione dei dati è possibile per tutti i soggetti coinvolti nella rilevazione semplicemente collegandosi al sito internet <http://valmon.ds.unifi.it/sisvaldidat>. La visualizzazione è pubblica per i dati aggregati a livello di Ateneo, Dipartimento e Corso di laurea, mentre per i singoli insegnamenti lo è solo se autorizzata dal docente. L'accesso al sistema per la visione dei dati non pubblici avviene mediante un sistema di protezione che riconosce l'utente e gli attribuisce i privilegi per lui configurati:*

- *Nucleo di Valutazione/Presidio della Qualità: dettaglio di tutte le AD e/o UD dell'Ateneo;*
- *Direttore del Dipartimento e Presidente della Scuola: dettaglio di tutte le AD afferenti al Dipartimento;*
- *Commissioni paritetiche docenti-studenti, Consigli per la didattica ove costituiti: dati aggregati a livello di Corso di studio così come resi pubblici sul sito dell'Ateneo.*

- *Presidente del Consiglio di Corso di studio: dettaglio di tutte le AD afferenti al Corso di studio;*
- *Singolo docente: dettaglio delle proprie AD e/o UD;*

Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/non frequentanti e dei laureandi

*Le Commissioni paritetiche hanno preso in esame i risultati della valutazione della didattica da parte degli studenti e ne hanno discusso, riportando ai Presidenti dei Corsi di studio le eventuali criticità riscontrate. A seguito di ciò, i Consigli di Corso di studio hanno messo in atto le azioni correttive illustrate nei rispettivi documenti di riesame.*

Eventuale utilizzo dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti

*L'Ateneo ha valutato di non utilizzare per il momento i risultati della valutazione ai fini della incentivazione dei docenti, in quanto non parimenti rappresentativi per tutte le attività didattiche svolte nel periodo di osservazione.*

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

*La modalità di rilevazione appare in questa prima fase sostanzialmente adeguata a catturare il parere degli studenti frequentanti e non frequentanti. La valutazione dei frequentanti appare largamente positiva sui diversi aspetti della didattica segnalando un punto di forza dell'Ateneo su questo fronte pur avendo ancora piccoli margini di miglioramento a cui tendere.*

*Altrettanto positiva appare la valutazione dei laureandi confermando il punto di forza dell'Ateneo nell'ambito della didattica sia dal punto di vista organizzativo che della docenza.*

*Il Nucleo di Valutazione ha potuto verificare con le Commissioni paritetiche l'effettivo utilizzo dei risultati della valutazione della didattica al fine di monitorare la qualità della stessa. Si segnala inoltre che i risultati della valutazione dei laureandi vengono utilizzati dall'Ateneo tra gli indicatori per l'attribuzione di fondi premiali ai Corsi di studio.*

*Il Nucleo rileva l'esigenza di procedere in futuro nell'incrementare la diffusione della conoscenza dell'importanza e dell'utilizzo della valutazione didattica all'interno dell'Ateneo.*

## **6. Ulteriori osservazioni**