

## **Allegato n. 3 al Verbale del 22.04.2016**

### **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 annuale dei Nuclei di Valutazione, integrano tale relazione nel documento più articolato richiesto ai Nuclei e attinente al ruolo di valutazione che il sistema AVA assegna loro nell'ambito del processo 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**

*Dal 2003 l'Università di Bergamo raccoglie costantemente le opinioni dei propri laureandi in ogni sessione di laurea, con lo scopo di monitorare la loro soddisfazione sull'intera esperienza universitaria prima della conclusione degli studi. Nella costruzione del sistema AVA l'opinione sulla didattica e sui servizi di supporto ad essa collegati espressa dai laureandi, accanto a quella degli studenti, dei laureati e dei docenti, rappresenta un importante 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 relativa alle attività didattiche dell'a.a. 2014/15 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 2014/15, 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 della scheda n. 7 per i docenti.
- Organizzazione di iniziative di sensibilizzazione nei confronti degli studenti (avviso in Homepage, avviso in Facebook, invio di apposite comunicazioni via e-mail) e dei docenti (apposite comunicazioni inviate dal Presidio della Qualità).

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

3) Assistenza a cura dell'Ufficio statistico in caso di problemi nella compilazione dei questionari.

4) Elaborazione e diffusione della reportistica a cura dell'Ufficio statistico con la collaborazione dei Sistemi Informativi di Ateneo, mediante pubblicazione sulla pagina dell'Ateneo del link al sito Sisvaldidat <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unibg/> (cfr. successivo par. 4).

I questionari sono agganciati a ogni attività didattica offerta nell'anno accademico (in questo caso 2014/15) 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 proprio percorso di studi. Dall'anno accademico successivo e fino al 31.12.2014 la gestione di tale attività è stata affidata, tramite la stipula di apposita convenzione, al CILEA - Consorzio Interuniversitario Lombardo per l'Elaborazione Automatica, successivamente confluito nel CINECA. A decorrere dal 01.01.2015 l'Ateneo ha aderito al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. 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.

Dall'insieme dei questionari presi in considerazione per il Profilo 2015 il Consorzio AlmaLaurea ha escluso quelli che presentano almeno una di queste limitazioni:

- sono compilati in misura insufficiente, cioè sono vuoti oppure contengono un numero di risposte "troppo ridotto";  
- comprendono risposte reciprocamente incongruenti;  
- sono poco plausibili, poiché - nelle batterie comprendenti una pluralità di domande - presentano "troppo spesso" una stessa risposta (per esempio "decisamente sì") per ciascun item riportato;  
- la durata della compilazione è stata ritenuta troppo breve (in media meno di 4 secondi per ogni risposta attribuita) per poter garantire l'attendibilità delle risposte.  
Per una migliore confrontabilità della documentazione vengono elaborati i dati relativi ai soli laureandi che si sono iscritti al corso di studio in tempi recenti, cioè a partire dal 2011 per la laurea triennale, dal 2012 per la laurea magistrali, dal 2009 per la magistrale a ciclo unico.  
Ai fini della presente relazione si è scelta la modalità del raffronto tra la valutazione espressa dai laureandi del corso con la valutazione dei laureandi iscritti a corsi della stessa classe a livello nazionale o degli Atenei aderenti al Consorzio AlmaLaurea.

### **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.

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

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 10.597 studenti, 80.482 questionari in totale.

Il Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Giurisprudenza per la formazione degli Ufficiali dell'Accademia della Guardia di Finanza non ha attivato i questionari.

Per la specificità del corso, il Comandante dell'Accademia ha inviato al MIUR la richiesta di deroga all'obbligatorietà della rilevazione.

Nel caso degli studenti non frequentanti, che hanno compilato in totale 25.235 questionari, la motivazione più indicata (il 48% circa) per la non frequenza (qui non erano possibili scelte multiple) è stata il lavoro, seguita da "altro" (circa 23%).

I questionari per cui gli studenti hanno motivatamente rifiutato la compilazione sono stati 4.477. 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 2.856 questionari, mentre in 1.324 questionari è stato indicato "Non lo ritengo utile".

I questionari compilati da studenti che si sono dichiarati frequentanti sono stati 50.770 (pari al 63,1% 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 e Psicologia clinica 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. Uniche eccezioni si riscontrano con riferimento a pochi corsi di laurea e a specifiche voci. In particolare si tratta, per alcuni corsi di laurea di primo livello,

delle valutazioni degli studenti con riferimento alle conoscenze preliminari possedute. Si noti che comunque si tratta di punteggi leggermente inferiori (tra 6 e 7, spesso molto prossimi a 7) alla media delle altre domande. Il livello sostanzialmente discreto di questi punteggi induce a ritenere che si tratti solo di un fievolissimo segnale di criticità di questo aspetto della didattica.

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.

Per quanto riguarda il corso di nuova istituzione in Economics and Global Markets, erogato in lingua inglese, per poter fare una valutazione occorre attendere dati più consolidati.

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

Sia nel caso delle lauree magistrali che di quelle triennali i laureandi che hanno compilato i questionari sono in larga misura studenti che hanno frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti o che hanno frequentato tra il 50% e il 75% dei corsi previsti. Si tratta, quindi, di valutazioni espresse da laureandi che per lo più hanno conosciuto da vicino l'organizzazione e la didattica del loro corso di studio e dell'Ateneo. Solo nel caso delle lauree triennali in Operatore giuridico d'impresa e in Scienze dell'educazione i laureandi rispondenti all'indagine sono spalmati in modo un po' più marcato su diversi livelli di assiduità nella frequentazione delle lezioni. Comunque anche nel caso di questi corsi di laurea, le risposte relative ad almeno il 60% dei questionari sono state effettuate da laureandi che hanno frequentato almeno o più del 50% degli insegnamenti previsti. Si tratta quindi anche in questo caso di laureandi che hanno conosciuto piuttosto bene l'Ateneo e il corso di laurea in cui hanno studiato.

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 quanto riguarda l'organizzazione degli esami, essa è ritenuta sempre soddisfacente o soddisfacente per più della metà degli esami da una quota di rispondenti decisamente rilevante. In generale è almeno pari al 70% dei laureandi, ma spesso attorno a livelli dell'80% o anche di molto superiori. Solo nel caso della laurea triennale in Lingue e letterature straniere moderne il risultato positivo si attesta attorno al 60%.

Per quanto riguarda il carico di studio degli insegnamenti si rileva un giudizio di sostanziale adeguatezza in tutti i corsi di laurea. Infatti, nelle situazioni in cui la numerosità delle risposte consente di entrare nel merito della valutazione, più della metà dei laureandi hanno ritenuto il carico di studio adeguato (decisamente o abbastanza); in alcuni casi, la quote di apprezzamenti di adeguatezza raggiungono livelli ben superiori al 50%. Vi sono, infine, alcuni casi (che si evincono dalle tabelle dettagliate) in cui la numerosità dei questionari e/o l'elevato numero di non rispondenti sconsiglia di esprimere giudizi.

Ampiamente positivo in tutti i casi appare anche il giudizio sulla adeguatezza delle aule (sempre adeguate o spesso adeguate).

Alcuni aspetti di criticità si intravedono rispetto alle postazioni informatiche, che sono presenti, ma non in tutti i casi sono state ritenute adeguate dai laureandi. Va detto che la valutazione dei laureandi si riferisce alla situazione riscontrata durante tutta la loro carriera di studio. I giudizi espressi (soprattutto relativamente alle strutture) potrebbero riferirsi a situazioni che nella sostanza sono già cambiate. Non possono pertanto essere oggetto di raccomandazioni, se non considerate nel contesto di un'informazione complessiva e attuale della situazione delle dotazioni informatiche.

Generalizzata ed elevata risulta in tutte le lauree sia triennali che magistrali la soddisfazione dei rapporti con i docenti. Anche la soddisfazione per il corso di laurea risulta in tutti i casi largamente positiva. Se si considera, infine, la domanda se si iscriverebbe di nuovo all'università, la presenza di una quota largamente superiore al 50% di laureandi che si iscriverebbero di nuovo a questo Ateneo e allo stesso corso indica un sostanziale ampio apprezzamento dell'Università di Bergamo

e dei corsi qui attivi. In corrispondenza ai diversi corsi di laurea tuttavia si rilevano quote più o meno elevate di coloro che si iscriverebbero allo stesso Ateneo ma ad un altro corso. Verosimilmente ciò è attribuibile alla revisione delle proprie aspettative rispetto agli sbocchi professionali offerti dal corso o a nuove opportunità determinate dalla presenza di corsi di laurea recentemente attivati presso l'Ateneo.

#### **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.

Per l'elaborazione e la diffusione dei risultati della valutazione della didattica l'Ateneo utilizza il sistema informativo statistico SIS-ValDidat, realizzato da VALMON s.r.l. (spin-off partecipato dell'Università degli Studi di Firenze). Tale sistema 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'Ateneo non ha infatti ritenuto opportuno rendere visibili di default i risultati della rilevazione a livello di singolo modulo di insegnamento. 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.

Le Commissioni paritetiche hanno preso in esame i risultati della valutazione della didattica da parte degli studenti e dei laureandi 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 adeguata a rilevare 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 alcuni margini di miglioramento a cui tendere per raggiungere livelli di eccellenza.

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 rappresentano uno degli indicatori utilizzati dall'Ateneo per l'attribuzione di fondi premiali ai Corsi di studio.*

## **6. Ulteriori osservazioni**

*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, nonché nel responsabilizzare gli studenti sulla necessità della compilazione di vari questionari nell'arco dell'anno e di una compilazione coscienziosa e obiettiva. Tenuto conto che le Commissioni paritetiche docenti-studenti svolgono attività divulgativa delle politiche di qualità dell'Ateneo nei confronti degli studenti e hanno il compito di effettuare analisi e proposte sulla gestione e l'utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti, il Nucleo invita i Presidenti delle Commissioni stesse a realizzare iniziative per promuovere una maggiore consapevolezza da parte degli studenti dell'importanza della loro valutazione e di darne conto nella Relazione annuale.*

*Il Nucleo ritiene – come segnalato anche da alcune relazioni delle Commissioni Paritetiche – che sia interessante prendere in considerazione anche l'indagine realizzata presso i docenti, in modo da ottenere valutazioni da diverse prospettive. A tal fine, si auspicano a cura del Presidio della Qualità anche azioni per una maggior sensibilizzazione dei docenti su questa indagine.*