

sezione 2

Opinione degli studenti

Relazione a cura di:

Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Firenze

Francesco Giunta (Coordinatore), Adelina Adinolfi, Mirko Brogi, Giovanna Del Gobbo, Antonella Paolini, Anna Renzi, Salvatore Romanazzi, Emanuela Stefani, Nicola Torelli

Servizio di Supporto al Nucleo di Valutazione e Struttura Tecnica Permanente

Valentina Papa, Chiara Brusco, Claudia Conti, Silvia Roffi, Francesca Salvi

INDICE

SOMMARIO.....	1
1. SISTEMI DI RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI	3
1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA.....	4
1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI.....	5
1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE.....	6
1.4 INDAGINI ALMALAUREA – LAUREANDI E DOTTORANDI.....	8
2. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI.....	9
2.1 DIDATTICA E TIROCINI.....	10
2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI	13
2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI.....	15
3. UTILIZZO DEI RISULTATI.....	17
3.1 ACCESSIBILITÁ DEI RISULTATI.....	18
3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI.....	19

SOMMARIO

L'Ateneo fiorentino raccoglie le opinioni degli studenti¹ sull'esperienza formativa e sui servizi di supporto attraverso diverse indagini strutturate, a cui si affiancano talvolta altre forme di rilevazione (questionari su fenomeni specifici, focus group, moduli di segnalazione e reclami...), promosse dalle strutture (Scuole, CdS, uffici).

La raccolta delle opinioni degli studenti offre all'Ateneo informazioni fondamentali per progettare, revisionare e valutare attività e servizi in funzione dei bisogni, delle aspettative e dei giudizi espressi dagli utenti.

Il Nucleo di Valutazione monitora annualmente:

- i processi di gestione delle rilevazioni dell'opinione degli studenti effettuate centralmente dall'Ateneo (§ 1);
- i risultati delle valutazioni (§ 2);
- la capacità di utilizzo dei risultati da parte dell'Ateneo per il miglioramento continuo dei percorsi formativi e dei servizi di supporto (§ 3).

Questa relazione ha come orizzonte temporale l'anno accademico 2020/21, che si caratterizza per il protrarsi dell'emergenza sanitaria globale dovuta alla

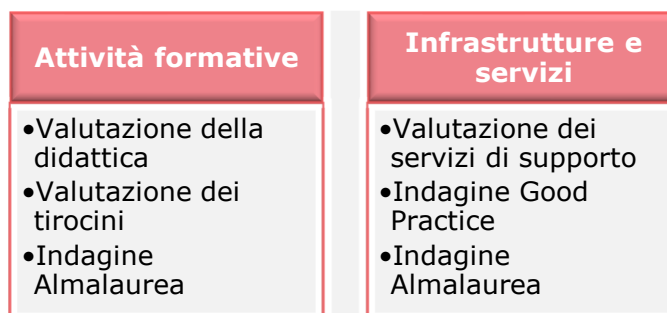


Figura 1 - Ambiti di valutazione dei principali strumenti di raccolta delle opinioni degli studenti in UNIFI



Figura 2 - Obiettivi della raccolta delle opinioni delle parti interessate



¹ In tutto il documento, l'uso sovraesteso del maschile intende connotare l'intero corpo studentesco, senza riferimenti di genere.

pandemia da COVID-19 (proclamata ufficialmente nel nostro paese il 31 gennaio 2020). In coerenza con le misure di contenimento prescritte dalle autorità nazionali, più o meno restrittive in base all'andamento dei contagi nella zona geografica di riferimento e della situazione vaccinale dei singoli individui, nel corso dell'anno l'Ateneo ha consolidato le disposizioni straordinarie necessarie a garantire la continuità dei servizi (tra cui il ricorso strutturale alla didattica a distanza/didattica duale; il contingentamento degli accessi alle strutture; l'erogazione dei servizi di supporto in modalità agile). Tali condizioni, che toccano buona parte dell'esperienza degli studenti, hanno suggerito in alcuni casi lievi rimodulazioni dei questionari di indagine tradizionalmente adottati, e costituiscono il contesto di riferimento per la valutazione dei risultati delle rilevazioni.

Di seguito il sommario dei contenuti salienti della relazione.

Aspetti positivi	Aree di miglioramento
Processi di raccolta	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ricchezza e flessibilità degli strumenti di indagine 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pubblicazione dei risultati della valutazione della didattica anche per insegnamenti con meno di 5 schede valutate ➤ Rilevazioni sui tirocini
Risultati delle rilevazioni	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elevata soddisfazione generale per la didattica e per i tirocini ➤ Miglioramento dei giudizi sulle infrastrutture 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conoscenze preliminari e carichi didattici degli insegnamenti ➤ Servizi di segreteria e supporto ai tirocini ➤ Valutazioni dei dottorandi su addestramento alla ricerca e alla didattica, disponibilità di risorse
Utilizzo delle valutazioni per il miglioramento continuo	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Strumenti di analisi e reportistica ➤ Utilizzo nella programmazione e valutazione delle performance di Ateneo ➤ Capacità di autovalutazione dei CdS e delle CPDS 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Evidenza dell'utilizzo dei risultati della valutazione ai fini del miglioramento dei percorsi formativi ➤ Feedback sugli esiti delle azioni di miglioramento adottate in seguito alla valutazione



Sistemi di rilevazione dell'opinione degli studenti

1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

L'indagine sulla soddisfazione degli studenti per la didattica erogata ha un impianto ormai consolidato e capillare, standardizzato ma con spazi di personalizzazione per i CdS, con una copertura pressoché totale dell'offerta formativa e della popolazione studentesca in corso, e una ricca reportistica.

Il questionario, conforme alle indicazioni ANVUR, prende in considerazione tutti gli aspetti rilevanti della fruizione degli insegnamenti.

L'obbligo di risposta, vincolato alla prenotazione all'esame, garantisce la **copertura completa dell'offerta formativa** (fig. 4) e **degli iscritti regolari** (che si iscrivono all'esame dichiarando di aver seguito le lezioni nell'anno accademico di osservazione). Per gli studenti che non si iscrivono all'esame nello stesso anno di frequenza dell'insegnamento la copertura è invece parziale, poiché comprende soltanto coloro che abbiano compilato il questionario volontariamente, indipendentemente dalla prenotazione all'esame. Promuovere maggiormente la partecipazione degli studenti nelle **tempistiche** desiderate consentirebbe di ridurre la dispersione delle valutazioni degli studenti non regolari e di favorire una compilazione del questionario

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

Autore: UNIFI.

Anno di inizio indagine: con le modalità attuali, A.A. 2011/2012.

Destinatari: studenti iscritti (frequentanti e non frequentanti).

Oggetto della rilevazione: organizzazione didattica, insegnamenti e docenti.

Struttura del questionario (20/21): 16 domande fisse, organizzate in 4 sezioni (Organizzazione CdS, Organizzazione insegnamento, Docente, Soddisfazione); le Scuole possono aggiungere fino a 5 domande personalizzate. Scala di valutazione 1-10.

Modalità di somministrazione: obbligatoria mediante la piattaforma dei servizi on line per gli studenti, anche via app per smartphone; per ogni insegnamento è richiesto di valutare obbligatoriamente almeno il docente responsabile e facoltativamente tutti i moduli di insegnamenti integrati e tutti i co-docenti di un insegnamento.

Tempistica: la compilazione del questionario è aperta a 2/3 dall'inizio del corso (convenzionalmente, a partire dal 20 ottobre per i corsi del primo semestre e dal 1 aprile per i corsi del secondo semestre); l'adempimento dell'obbligo è verificato al momento di iscrizione all'esame.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) nella piattaforma informativa statistica SISValDidat a fine febbraio, luglio, dicembre con diversi livelli di aggregazione (Ateneo, CdS, insegnamento/modulo/docente). Il dato a livello di Ateneo comprende tutte le schede raccolte, anche quelle riferite ad insegnamenti che non raggiungono il numero minimo di 5 compilazioni; queste vengono tuttavia escluse dalle successive analisi al fine di garantire l'anonimato dei rispondenti. Le valutazioni sono associate al docente selezionato dallo studente fra quelli titolari dell'insegnamento nell'A.A. di riferimento. L'accesso alla consultazione delle valutazioni a livello di Ateneo, Scuola e CdS è libero; i singoli docenti (o il Presidente del Corso di Studi a seguito di apposita delibera del Consiglio di Corso) possono disporre la pubblicazione delle valutazioni dei singoli insegnamenti, salva la possibilità per il singolo docente di oscurarla in qualsiasi momento. Gli utenti accreditati hanno accesso ad una serie di approfondimenti di analisi.

<https://www.unifi.it/vp-2797-valutazione-della-didattica.html>

<https://sisvaldidat.unifi.it/>

più consapevole, e dunque risultati ancora più attendibili. Inoltre, la scelta di limitare l'analisi agli insegnamenti per cui vi siano almeno 5 schede valutate porta a escludere dalla valutazione un cospicuo numero di unità di valutazione, soprattutto per i Corsi di Laurea Magistrale con minore numero di iscritti, e si suggerisce quindi di **valutare l'opportunità di ridurre il limite a 3 schede**, comunque sufficiente a garantire la privacy dei rispondenti. Nell'a.a. 20/21, date le condizioni particolari di erogazione della didattica, è stato neutralizzato il criterio della percentuale di frequenza degli insegnamenti nella presentazione dei risultati.



◀Figura 4 - Valutazione della didattica: livelli di copertura della rilevazione a.a. 20/21. (Fonte: SISValDidat).

1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI

Il sistema di valutazione dei tirocini coinvolge apprezzabilmente tutti i soggetti coinvolti nell'esperienza, ma non comprende tutti i tirocini curriculari svolti in Ateneo; inoltre, non è determinabile il livello di copertura dell'indagine rispetto all'offerta formativa (sedi di tirocinio convenzionate e attive), e al numero di studenti in tirocinio in un certo periodo di riferimento. Migliorabile la reportistica.

I questionari prendono in considerazione vari aspetti significativi dell'esperienza di tirocinio, permettendo di confrontare le prospettive dello studente tirocinante, del tutor universitario e del tutor aziendale; tuttavia, **non paiono pienamente adeguati a rilevare eventuali criticità**. Infatti, a fronte di valutazioni sempre molto elevate, il tirocinio emerge tra le aree di miglioramento più frequentemente rilevate dalle Scuole nei documenti di AQ e dagli studenti in audizione. Anche dalle rilevazioni Almalaurea e dal questionario di valutazione dei servizi alla didattica e agli studenti emergono spazi di miglioramento per i servizi di supporto ai tirocini (cfr. § 2.1, 2.2, 3.2).

Il questionario è somministrato **solo per i tirocini attivati attraverso la piattaforma St@ge**; sfuggono perciò alla rilevazione tutti i tirocini curriculari

gestiti necessariamente con modalità diverse (es. tirocini dell'area sanitaria). Alcune Scuole si sono dotate di strumenti di rilevazione personalizzati.

Il numero di questionari raccolti nel 2020/21 (3.933) è in linea con quello del 2019/20, ma in calo rispetto alla media del triennio precedente (circa 1.500 questionari in meno), risentendo probabilmente della ridotta possibilità di svolgere il tirocinio nel periodo emergenziale.

Il numero di questionari raccolti in un dato periodo non è direttamente associabile ai tirocini attivati nello stesso periodo, perché il

consolidamento della scheda di valutazione avviene in tempi successivi e non necessariamente omogenei, alla chiusura dei questionari da parte di tutti i soggetti coinvolti: studente, tutor universitario e aziendale. Risulta pertanto difficile determinare i livelli di copertura dell'indagine in rapporto all'offerta formativa (sedi di tirocinio convenzionate e attive) e al numero di tirocini attivati in una precisa finestra temporale.

VALUTAZIONE DEI TIROCINI

Autore: UNIFI.

Anno di inizio indagine: A.A. 15/16 (primo anno pubblicazione risultati).

Destinatari: studenti tirocinanti, tutor universitario, tutor aziendale.

Oggetto della rilevazione: coerenza tra progetto formativo e attività svolta in tirocinio, accrescimento delle competenze, rapporti tra i soggetti coinvolti, utilità dell'esperienza.

Struttura del questionario: 7 domande per i tirocinanti, 2 domande per il tutor universitario, 4 per il tutor aziendale, diversificate in rapporto al ruolo. Scala di valutazione 1-10.

Modalità di somministrazione: obbligatoria per i tirocini attivati attraverso la piattaforma gestionale St@ge On Line.

Tempistica: al termine del percorso di tirocinio.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA); i risultati sono pubblicati su un'apposita pagina web e nel quadro C3 della scheda SUA-CdS. È prevista la prossima pubblicazione nel sistema informativo SISValDidat.

http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html

1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE

La valutazione dei servizi di supporto alla didattica e agli studenti avviene attraverso due indagini molto attendibili, in grado di offrire informazioni molto dettagliate sulla qualità percepita dagli utenti e un termine di confronto a livello nazionale.

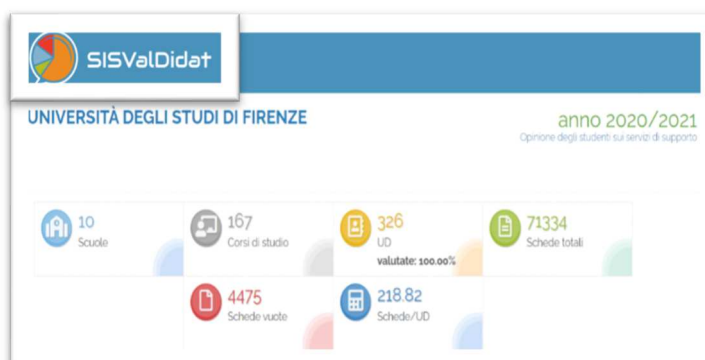


Figura 5 - Valutazione dei servizi di supporto: livelli di copertura dell'indagine 20/21 (fonte: SISValDidat).

Il questionario di Ateneo di valutazione dei servizi di supporto è molto ampio e puntuale e per agevolarne la compilazione viene ripartito in due blocchi, somministrati semestralmente a due sottoinsiemi degli studenti iscritti, direttamente dal sistema di gestione delle carriere studenti; la copertura dell'indagine è molto elevata (superiore all'80% degli iscritti) e comprende tutti gli studenti che regolarizzano l'iscrizione e che utilizzano i servizi on line rivolti agli studenti.

Nell'A.A. 2019/20, poiché con l'avvento della pandemia le modalità di fruizione dei servizi sono sostanzialmente variate, è stata sospesa la rilevazione del secondo semestre, ma nel questionario somministrato nel primo semestre 2020/21 è presente una domanda sulla valutazione dei servizi erogati nel secondo semestre 19/20.

Attraverso il progetto **Good Practice** l'Ateneo ottiene parametri di confronto con le maggiori università italiane sull'efficacia ed efficienza dei servizi. Il questionario è somministrato ad un campione rappresentativo di studenti, stratificati in base alla tipologia del corso e al Dipartimento di riferimento, dotato degli opportuni sostituti per compensare

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO

Autore: UNIFI.

Anno di inizio indagine: A.A. 2017/2018.

Destinatari: studenti iscritti frequentanti e non frequentanti.

Oggetto della rilevazione: aule, laboratori, servizi web per studenti, segreterie, biblioteche, orientamento, mobilità, comunicazione, orientamento, tutorato e job placement, tirocini, mobilità internazionale e servizi linguistici.

Struttura del questionario: fino al 2018/19: 32 domande organizzate in 5 sezioni. Nel 2019/20: 57 domande organizzate in 9 sezioni. Dal 2020/21: 75 domande organizzate in 11 sezioni. Scala di valutazione 1-10.

Modalità di somministrazione: vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line. Dalla rilevazione autunnale 2019/20 il questionario è stato ripartito in due blocchi, somministrati a due sottoinsiemi di studenti: metà domande alle matricole pari, l'altra metà alle dispari, esclusi gli studenti invitati a compilare il questionario GP; nella seconda rilevazione dell'anno vengono invertite le sezioni somministrate.

Tempistica: una rilevazione per semestre.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) nella piattaforma informativa statistica SISValDidat.

<https://sisvaldidat.unifi.it/>

INDAGINE GOOD PRACTICE (CS STUDENTI)

Autore: Politecnico di Milano (MIP). 31 Atenei e 7 Scuole superiori aderenti.

Anno di inizio indagine: A.A. 2015 (adesione UNIFI)

Destinatari: studenti I anno e anni successivi, docenti, personale t-a.

Oggetto della rilevazione: infrastrutture, comunicazione, sistemi informativi, biblioteche, servizi di orientamento, segreteria, internazionalizzazione, job placement, diritto allo studio.

Struttura del questionario: 4 questionari diversi per tipo di utente. Per gli studenti del I anno: 62 domande; anni successivi: 68 domande. Scala di valutazione 1-6.

Modalità di somministrazione: indagine campionaria vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line.

Tempistica: annuale.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del MIP, confrontati con l'insieme degli Atenei partecipanti e per sottoinsieme dimensionale di riferimento (Atenei piccoli, medi, grandi, mega). I report sono normalmente pubblicati nel Datawarehouse di Ateneo (DAF) ad accesso autenticato.

eventuali mancate risposte. Al termine dell'indagine 20/21 il tasso di risposta è stato pari al 90% circa, con garanzia del livello minimo di campionamento in ciascuno strato. La scelta di svolgere la rilevazione con modalità campionaria evita possibili distorsioni tipiche di un'indagine censuaria, ma condotta su base volontaria, dovute all'autoselezione del campione.

1.4 INDAGINI ALMALAUREA – LAUREANDI E DOTTORANDI

Le rilevazioni a conclusione del percorso formativo permettono di monitorare gli effetti nel tempo delle azioni adottate dai Corsi e di fare confronti su scala nazionale. Il tasso di partecipazione è molto elevato.

Le indagini sono gestite interamente da Almalaurea con **modalità rigorose ed efficaci.**

Il "Profilo dei Laureati" raccoglie i giudizi dei laureati nel corso di uno stesso anno solare, potenzialmente appartenenti a coorti molto diverse tra loro; per limitare i possibili effetti distorsivi della valutazione effettuata da parte di studenti iscritti in vecchi percorsi, è opportuno disaggregare i dati in base alla durata degli studi. La **copertura** nell'ultimo anno di rilevazione è **pressoché totale** ed è alta la percentuale di questionari compilati da iscritti in anni recenti. Ottima anche la partecipazione all'indagine da parte dei dottorandi (92,4% nel 2021), senza particolari differenze per area disciplinare del dottorato.

ALMALAUREA – PROFILO DEI LAUREATI

Autore: Consorzio Almalaurea (74 Atenei aderenti).
Anno di inizio indagine: 1999.
Destinatari: laureandi.
Oggetto della rilevazione: esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture
Struttura del questionario: domande nidificate organizzate in 10 sezioni.
Modalità di somministrazione: obbligatoria dal 1 agosto 2017 per via telematica.
Tempistica: all'atto della presentazione della domanda di laurea.
Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura di Almalaurea, sul proprio sito web, navigabili per Ateneo, Scuola, CdS con confronti su scala nazionale; un report sintetico è riportato nel quadro B7 della scheda SUA-CdS. Dal 2020 è presente in SISValDidat l'analisi di 10 domande della sezione 7 del questionario – Giudizi sull'esperienza universitaria.
<https://www.almalaurea.it/universita/indagini/laureati/profilo>
<https://sisvaldidat.unifi.it/>

ALMALAUREA – PROFILO DEI DOTTORI DI RICERCA

Autore: Consorzio Almalaurea (20 Atenei aderenti).
Anno di inizio indagine: 2017
Destinatari: dottorandi.
Oggetto della rilevazione: esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture
Struttura del questionario: domande nidificate organizzate in 6 sezioni.
Modalità di somministrazione: partecipazione volontaria, per via telematica.
Tempistica: all'atto della presentazione della domanda di discussione della tesi.
Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura di Almalaurea, navigabili per Ateneo, area disciplinare, corso e ciclo di dottorato con confronti su scala nazionale. Dal 20/21, una selezione dei risultati è pubblicata anche sul Cruscotto Dottorati (a cura del Nucleo di Valutazione).
<https://www.almalaurea.it/universita/indagini/dottori/profilo>

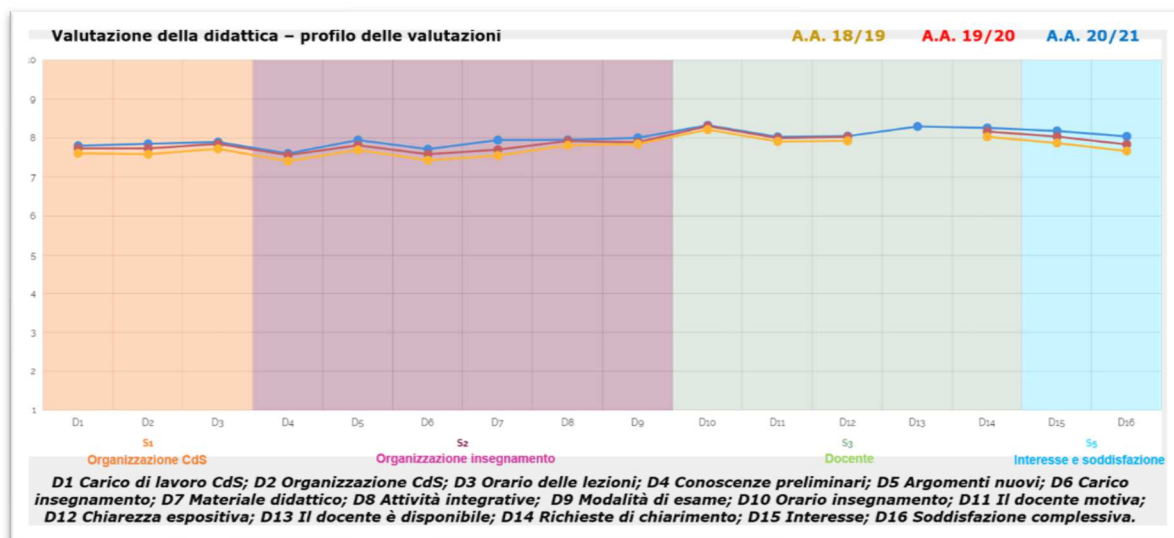


Risultati delle valutazioni

2.1 DIDATTICA E TIROCINI

Gli aspetti relativi all'esperienza formativa considerati nelle diverse indagini (didattica, tirocini, mobilità internazionale) mostrano valori medi di Ateneo pienamente positivi, in costante miglioramento nel triennio 2018-2021.

Dal questionario di valutazione della didattica, nel confronto con il periodo pre-pandemia, emerge una complessiva soddisfazione da parte degli studenti per le nuove metodologie didattiche e per la risposta dei docenti (fig. 6).



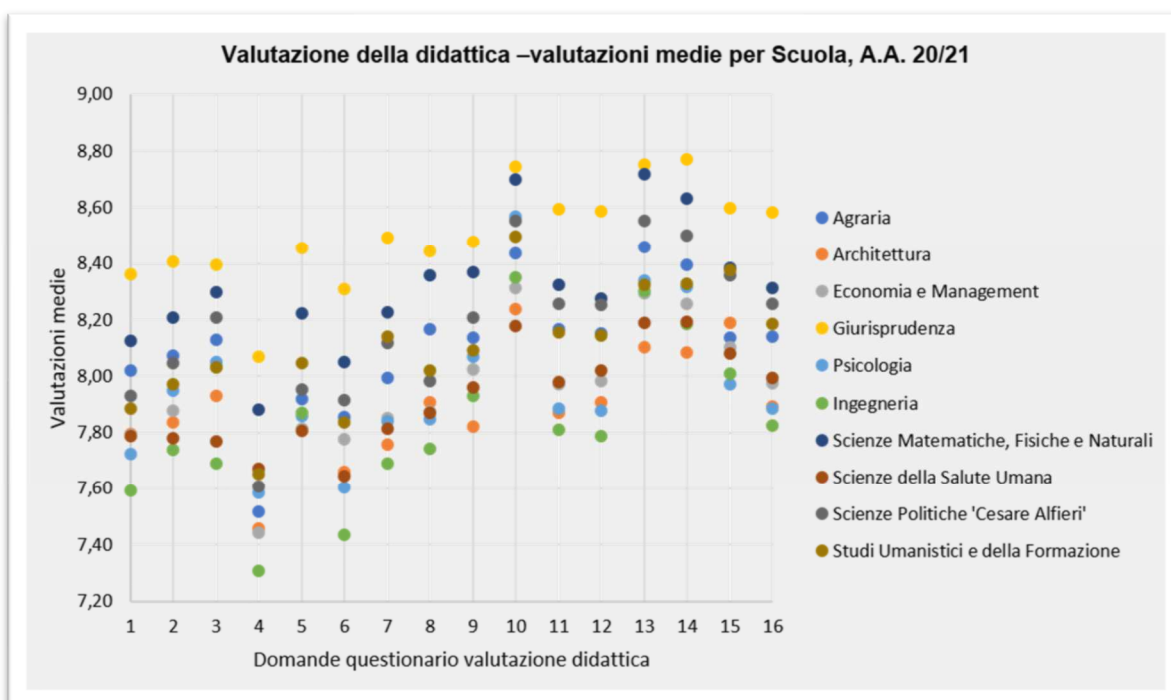
▲ Figura 6 - Valutazione della didattica a.a. 2018/19, 2019/20, 2020/21: medie Ateneo per domanda (fonte: SIS-Validat).

Si osservano **differenze talvolta significative nei valori medi per Scuola** (fig. 7), con punteggi tendenzialmente inferiori nelle Scuole di Ingegneria, Scienze della Salute Umana, Architettura, Psicologia, Economia e Management.

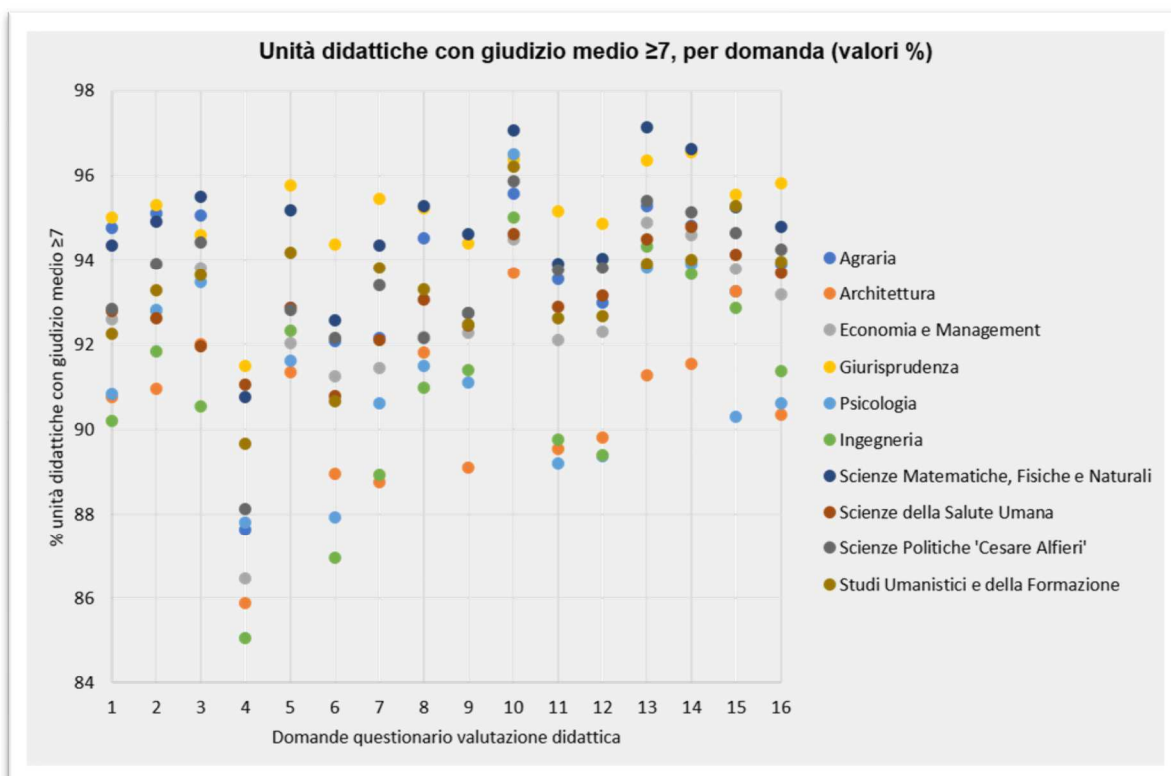
I giudizi medi e la percentuale di insegnamenti che ricevono valutazioni pienamente positive (superiori al 7) sono generalmente più alti nelle Scuole di Giurisprudenza, Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali, Scienze Politiche, Agraria (fig. 8).

Benché si tratti evidentemente di eccezioni in un quadro generalmente positivo, si raccomanda il monitoraggio delle valutazioni dei singoli insegnamenti per individuare criticità specifiche o più ricorrenti, soprattutto laddove è più alta la proporzione di insegnamenti con valutazioni inferiori alla piena sufficienza.

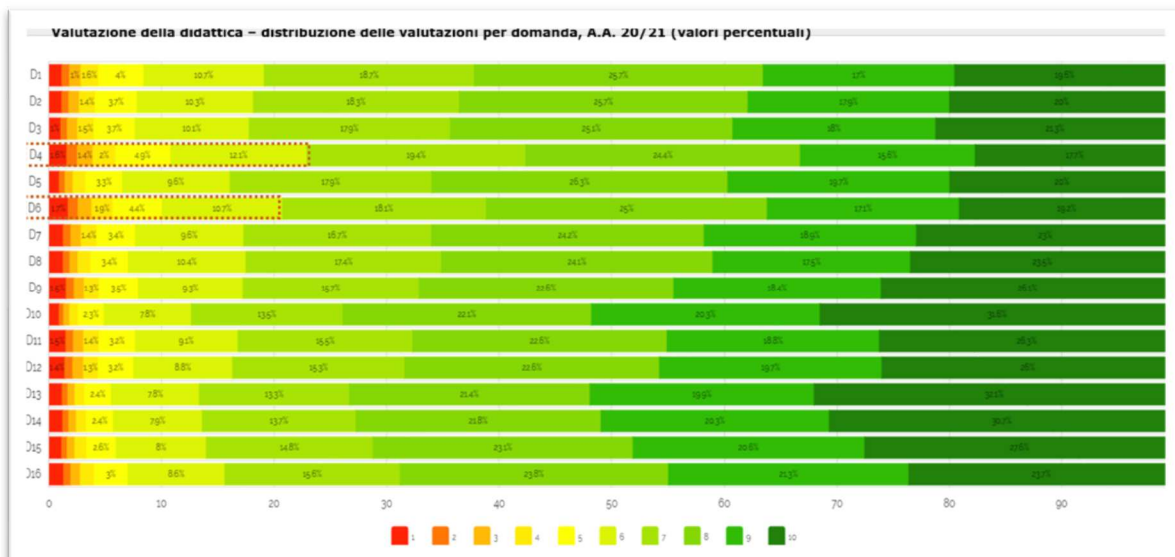
Valori lievemente più bassi si osservano ancora in tutte le Scuole in relazione alle **conoscenze preliminari** necessarie per affrontare l'insegnamento e al **carico didattico** degli insegnamenti (D4 e D6; cfr. fig. 9).



▲ Figura 7 – Valutazione della didattica a.a. 20/21: punteggi medi per domanda, per Scuola (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).

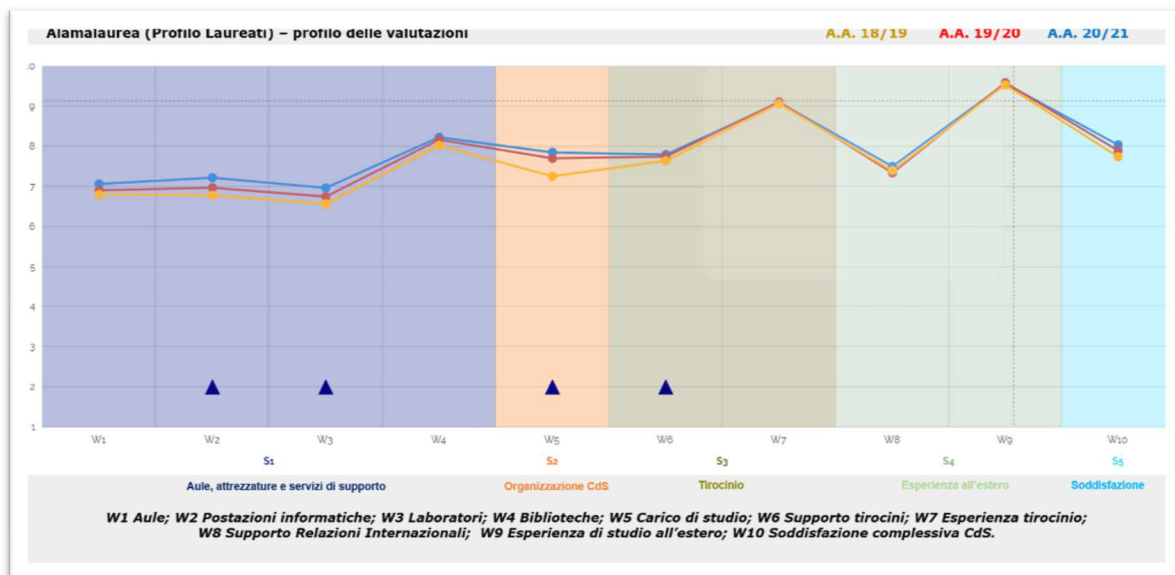


▲ Figura 8 – Valutazione della didattica a.a. 20/21: percentuale di unità didattiche con punteggio medio uguale o superiore a 7, per domanda e per Scuola (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).



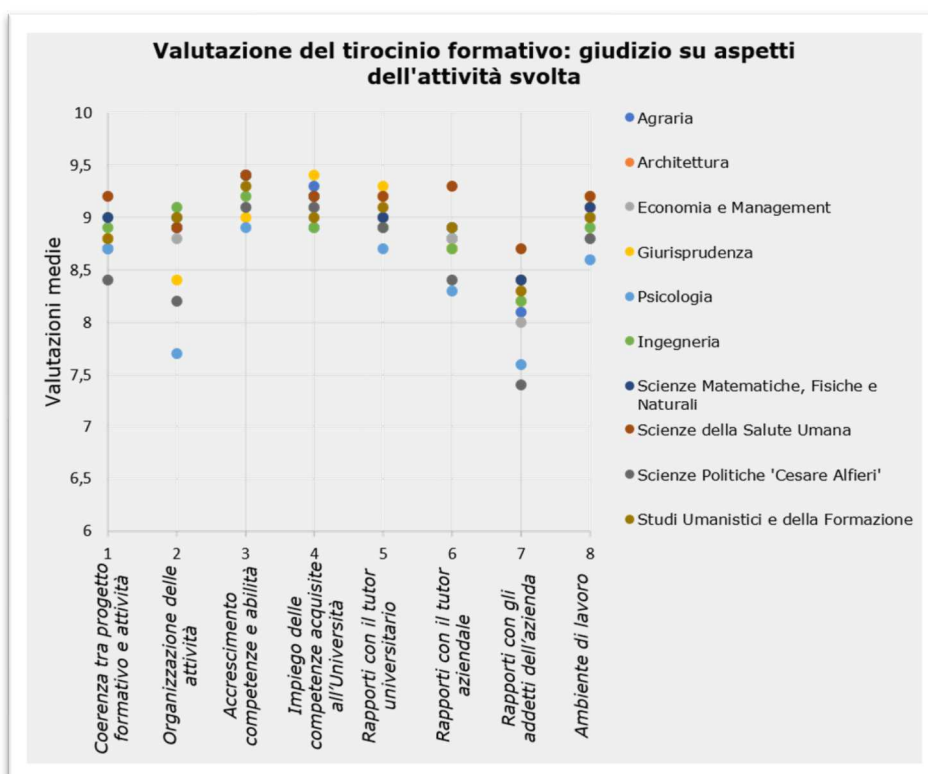
▲ Figura 9 – Valutazione della didattica a.a. 20/21: distribuzione percentuale delle valutazioni per domanda, per Ateneo (fonte: SIS-Valdidat).

Nei **giudizi dei laureati** (fig. 10), la valutazione del carico di studio complessivo appare in miglioramento rispetto agli anni precedenti (W5, media Ateneo 7,8); **particolarmente positive le valutazioni sulle esperienze di studio all'estero** (W9, media Ateneo 9,6) **e sui tirocini svolti** (W7, media Ateneo 9,1). Buona la soddisfazione complessiva per il CdS (W10, media Ateneo 8). Valori tendenzialmente inferiori alla media si osservano nelle Scuole di Ingegneria e Architettura.



▲ Figura 10 – Indagine AlmaLaurea (Profilo Laureati) 2019, 2020, 2021: medie Ateneo per domande del questionario selezionate (fonte: SIS-Valdidat).

Anche dal questionario compilato al termine delle attività di tirocinio è confermata **l'elevata soddisfazione per i tirocini** (fig. 11); i giudizi, mediamente intorno al 9 (su scala 0-10), sono omogenei nell'ambito delle Scuole e nell'ultimo triennio. Punteggi lievemente inferiori, ma comunque positivi, si osservano in relazione all'organizzazione dell'attività e ai rapporti con l'azienda, in particolare nelle Scuole di Psicologia e Scienze Politiche.



◀Figura 11 - Questionari tirocinanti a.a. 2020/21: medie per Scuola sugli aspetti valutati (fonte: elaborazione NuV su dati DISIA)

2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI

In costante crescita i giudizi sugli spazi per la didattica; sufficienti, ma in lieve calo le valutazioni sui servizi agli studenti.

Le diverse rilevazioni forniscono informazioni molto dettagliate sui vari aspetti che connotano la fruizione degli spazi e dei servizi di supporto alla didattica e agli studenti; sintetizzando le varie fonti (cfr. figg. 10, 13, 14), si evidenziano nel complesso i seguenti risultati:



◀Figura 12 - Valutazione dei servizi di Ateneo 2020/21: media Ateneo alle domande di riepilogo delle sezioni relative ai servizi indicati (fonte: elaborazione NUV su dati SIS-Valdidat).

➤ **spazi per la didattica** (aule, laboratori, spazi studio): migliorano decisamente i giudizi sia degli studenti iscritti che dei laureati, con minori differenze tra le Scuole rispetto al passato e in riavvicinamento rispetto al benchmark Good Practice;

➤ **biblioteche**: tradizionalmente il servizio con le valutazioni più elevate in tutte le indagini, nel 20/21 ricevono giudizi lievemente inferiori, comunque paragonabili al benchmark Good Practice;

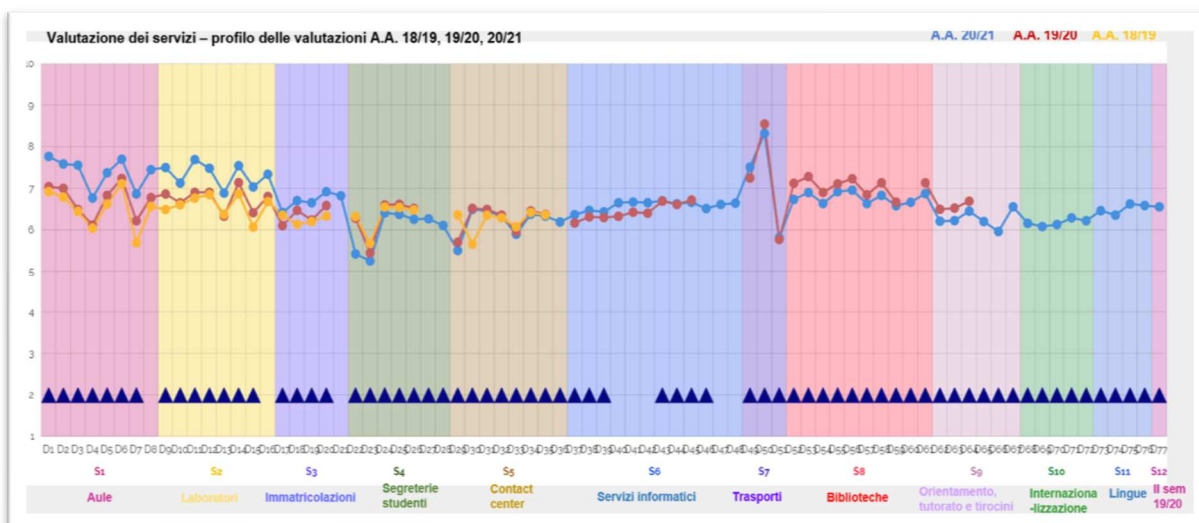
➤ **sistemi informativi e comunicazione**: in lieve miglioramento, con valori più che sufficienti, ma ancora inferiori ai benchmark Good Practice;

➤ **orientamento e tutorato, supporto alla mobilità internazionale**: ricevono valutazioni poco sopra la sufficienza;

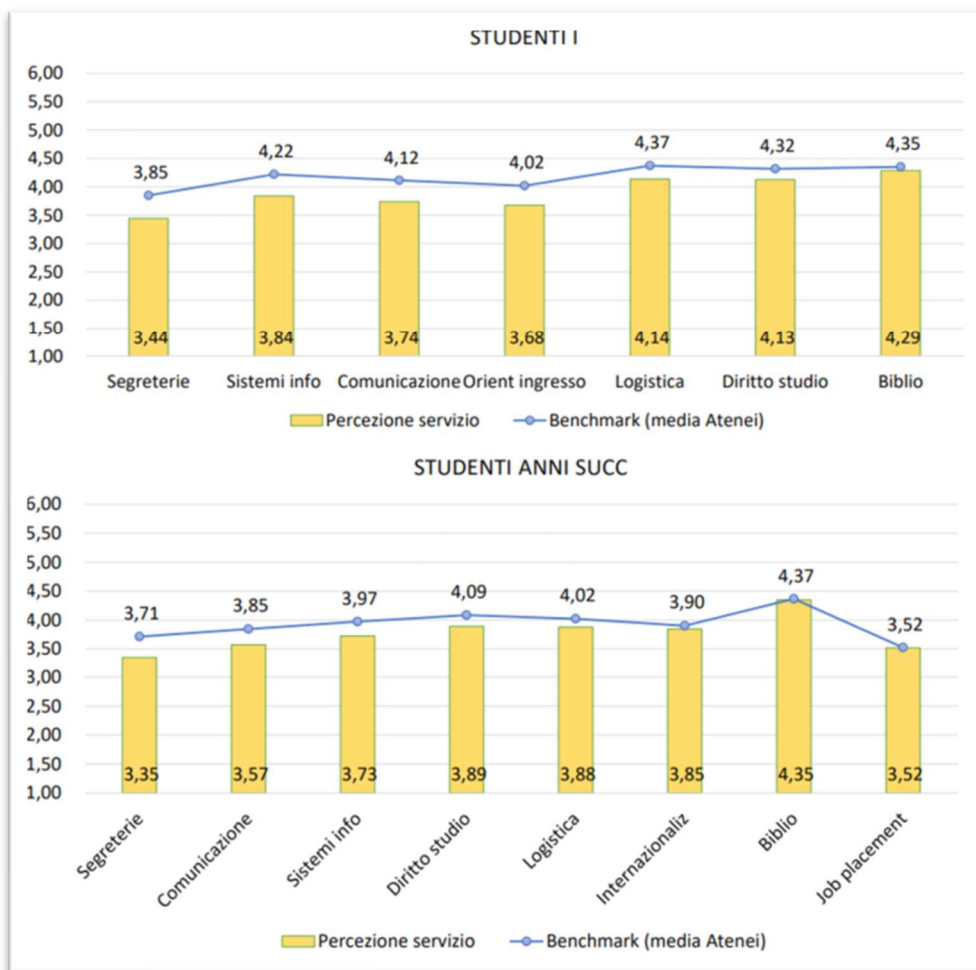
➤ **segreteria studenti**: riportano giudizi prossimi alla sufficienza, in lieve calo rispetto all'anno precedente e inferiori alla media degli altri Atenei partecipanti all'indagine Good Practice; l'insoddisfazione sembra legata in particolare ai tempi di attesa e all'accessibilità del servizio. Lievemente maggiore la soddisfazione per i servizi da remoto;

➤ **supporto ai tirocini**: appare l'ambito di maggiore criticità, con un punteggio medio che sfiora la sufficienza e valori bassi in tutte le Scuole, ma in particolare nelle Scuole di Psicologia e Scienze della Salute Umana.

Si dà atto comunque che questi ambiti sono costantemente monitorati dall'Ateneo e che i miglioramenti già osservati possono essere ascritti alle azioni strategiche e di performance, tuttora in corso, di sviluppo e riqualificazione degli spazi per la didattica e di potenziamento dei servizi agli studenti, i cui esiti sono valutati anche attraverso l'opinione degli studenti (v. § 3.2).



▲ Figura 13 - Valutazione servizi di supporto 2019, 2020, 2021: medie Ateneo per domanda (fonte: SISValDidat).

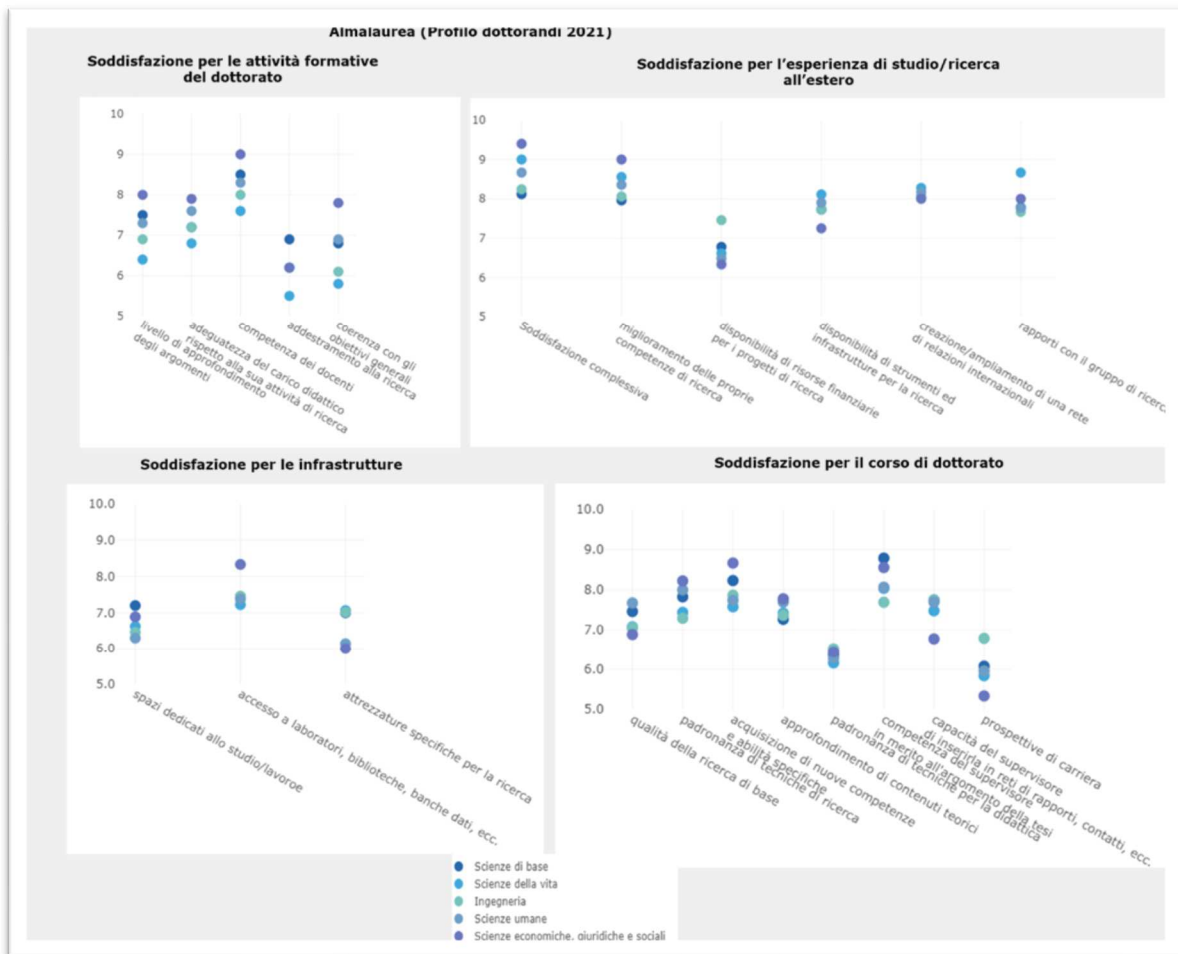


◀Figura 14 - Indagine Good Practice 20/21 (CS studenti I anno e anni successivi): soddisfazione complessiva per i servizi indicati, scala 1-6 (fonte: Report finale MIP).

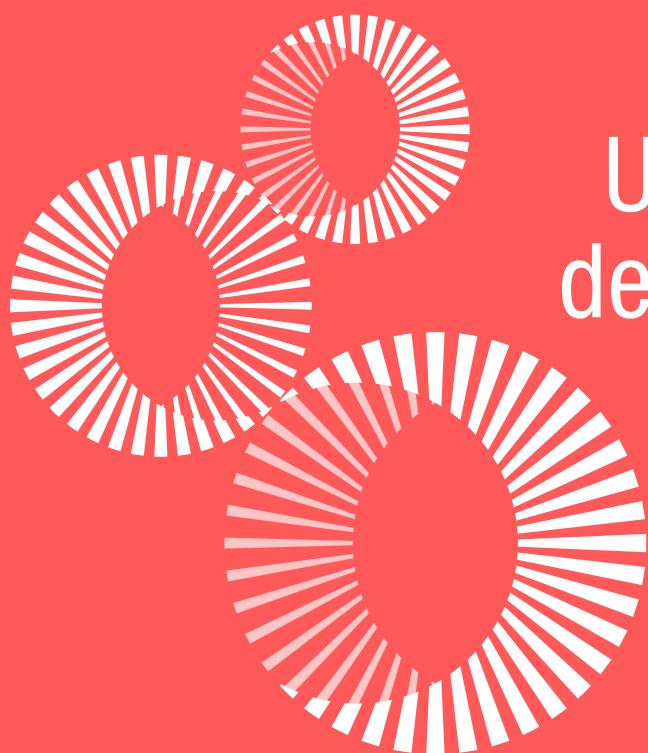
2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI

Buone le valutazioni complessive dei dottorandi per i diversi aspetti dell'esperienza formativa, ma con una certa variabilità tra le aree scientifiche e livelli di soddisfazione tendenzialmente minori per la formazione alla ricerca, la coerenza con gli obiettivi generali del dottorato, la disponibilità di fondi e attrezzature per la ricerca.

In considerazione della rilevanza strategica della formazione di terzo livello, si rileva l'opportunità di promuovere l'esame dei risultati (fig. 15) della valutazione all'interno dei Collegi. Può risultare utile ai fini del miglioramento dell'offerta integrare la discussione sui criteri di qualità formale (accreditamento), con una valutazione della qualità dell'offerta erogata in linea con quanto accade per primo e secondo ciclo.



▲Figura 15 – Indagine AlmaLaurea 2021 – Profilo dei dottori di ricerca 2020: medie dei giudizi sugli aspetti indicati (scala 1-10) (fonte: elaborazione NuV su dati AlmaLaurea).



Utilizzo dei risultati

3.1 ACCESSIBILITÀ DEI RISULTATI

Nel sistema di reportistica integrato SISValDidat sono presentati con tempestività, chiarezza e livello di dettaglio i risultati della valutazione della didattica, dei servizi e di una parte dell'indagine Almalaurea (profilo Laureati); meno visibili i risultati delle altre indagini.

La piattaforma ospita numerose analisi e rappresentazioni grafiche dei risultati, con diversi livelli di aggregazione e filtrazione (Ateneo, Scuola, CdS, insegnamenti, singoli docenti, percentuale di frequenza dei rispondenti), permettendo ai soggetti interessati di approfondire i risultati in dettaglio e di confrontarli su base temporale o tra strutture.

Le **politiche di Ateneo** invitano i CdS alla **massima trasparenza delle valutazioni della didattica** (salvi i limiti di pubblicazione per gli insegnamenti con meno di cinque schede di valutazione, nel rispetto della *privacy* dei rispondenti, e la possibilità, per il singolo docente, di oscurare le valutazioni relative ai propri insegnamenti). Sono sempre pienamente visibili le valutazioni a livello di Scuola e CdS, mentre al momento appaiono oscurate le valutazioni di molti insegnamenti, distribuiti in varie Scuole; tuttavia, è probabile che la ridotta pubblicazione dei risultati a livello di unità didattica dipenda da una conoscenza non ancora pienamente diffusa sulle modalità di accesso al sistema, più che da una espressa decisione dei CdS e dei docenti. È dunque **necessaria una campagna informativa più capillare** per l'azione diretta da parte dei CdS e dei docenti sulla visibilità delle proprie valutazioni.

È prevista la prossima pubblicazione sullo stesso portale SISValDidat anche delle valutazioni sui tirocini, che al momento sono invece poco visibili: i report, in forma esclusivamente tabellare, sono pubblicati nella scheda SUA-CdS (ad accesso riservato) e in una pagina web il cui indirizzo non è reso pubblico.

Oltre che nel portale Almalaurea, un report riassuntivo dell'indagine è pubblicato per ogni CdS nella SUA, e questo è la fonte alla quale prevalentemente sembrano riferirsi i CdS e le CPDS per prendere in esame le valutazioni dei laureati; come sopra accennato, è stata recentemente importata anche in SISValDidat l'analisi di una selezione di domande tratte dal questionario laureandi Almalaurea, indagabile con gli stessi strumenti disponibili per la valutazione della didattica e dei servizi di supporto.

Un'analisi sintetica del Profilo Dottorandi è stata inclusa anche nel Cruscotto Dottorati di Ricerca, recentemente predisposto dal Nucleo di Valutazione e in fase di pubblicazione (link, ad accesso autenticato).

I risultati dell'indagine Good Practice non sono divulgati a livello generale ma sono analizzati dall'amministrazione per scopi prevalentemente legati alla pianificazione e valutazione della performance.

Premesso che è da ritenersi sempre apprezzabile che le opinioni degli studenti siano pubblicate in forme trasparenti, tuttavia più rilevante è che queste siano interpretate e valorizzate nell'ambito dei processi decisionali e di assicurazione della qualità ad ogni livello di competenza (Ateneo, Dipartimenti, Scuole, CdS, Amministrazione), rendendo conto ai portatori di interesse dei loro effetti.

<i>Trasparenza e accountability</i>	<i>Responsabilità</i>	◀Figura 16 – Finalità e modalità di utilizzo dell'opinione degli studenti
<ul style="list-style-type: none"> •Rendere accessibili le informazioni utili all'autovalutazione •Rendicontare i risultati ai portatori di interesse •Coinvolgere i portatori di interesse nell'individuazione delle soluzioni alle criticità rilevate •Comunicare i piani di miglioramento e divulgarne i risultati 	<ul style="list-style-type: none"> •Monitorare costantemente la soddisfazione per i percorsi e i servizi offerti •Analizzare e discutere collegialmente i risultati •Individuare soluzioni concrete e misurabili alle eventuali criticità rilevate •Verificare l'esito delle misure adottate 	

3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI

Le opinioni degli studenti appaiono tra i fattori di pianificazione e valutazione delle performance dell'Ateneo, ma non sempre emergono chiaramente i legami tra i risultati delle indagini, le azioni di miglioramento conseguenti, la verifica della loro efficacia e il feedback agli interessati.

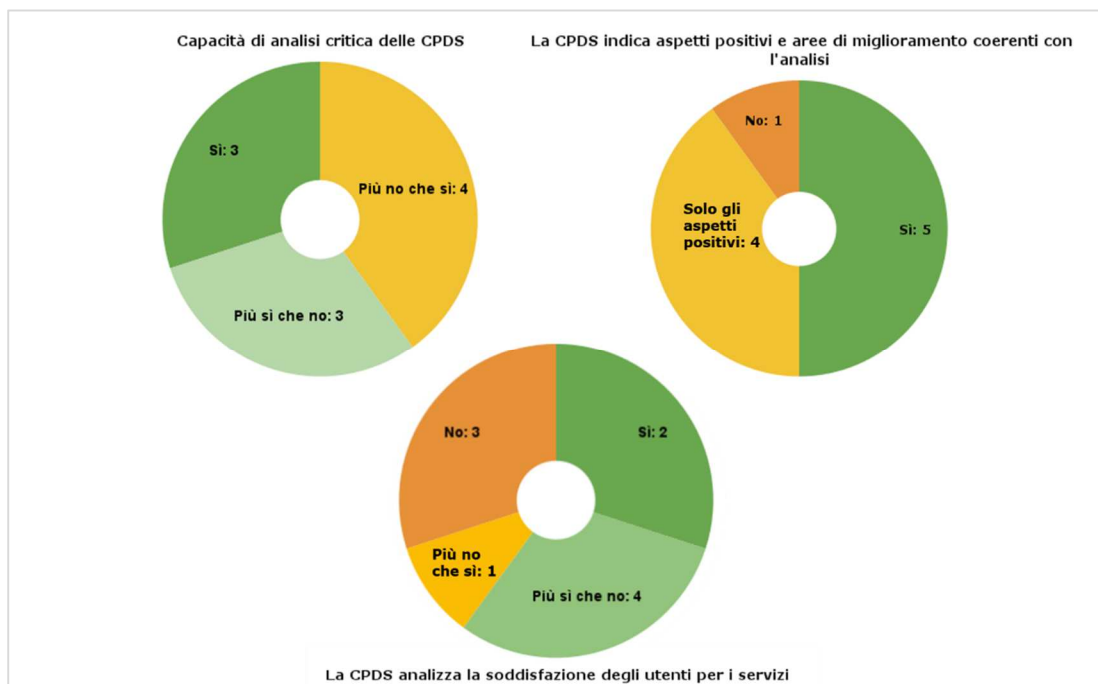
Negli atti degli **Organi di Governo** (Piano Strategico, Bilanci, determinazioni del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione...) l'attenzione alle opinioni degli studenti si può evincere indirettamente dalle decisioni assunte, in qualche modo riferibili anche agli esiti delle indagini (es. interventi sulle infrastrutture, sull'offerta formativa, sulle metodologie didattiche...); sarebbe però opportuno **dare maggiore rilievo comunicativo alle azioni intraprese dall'Ateneo in conseguenza delle sollecitazioni degli studenti.**

Nel ciclo di gestione delle Performance (SMVP, Piano Integrato, Relazione sulle Performance) le opinioni degli studenti su infrastrutture e servizi sono **esplicitamente assunte quali elementi di pianificazione e valutazione degli interventi**; il conseguimento degli obiettivi di performance organizzativa dell'Ateneo e delle strutture è misurato anche attraverso i risultati delle indagini (questionario sui servizi, indagine Good Practice).

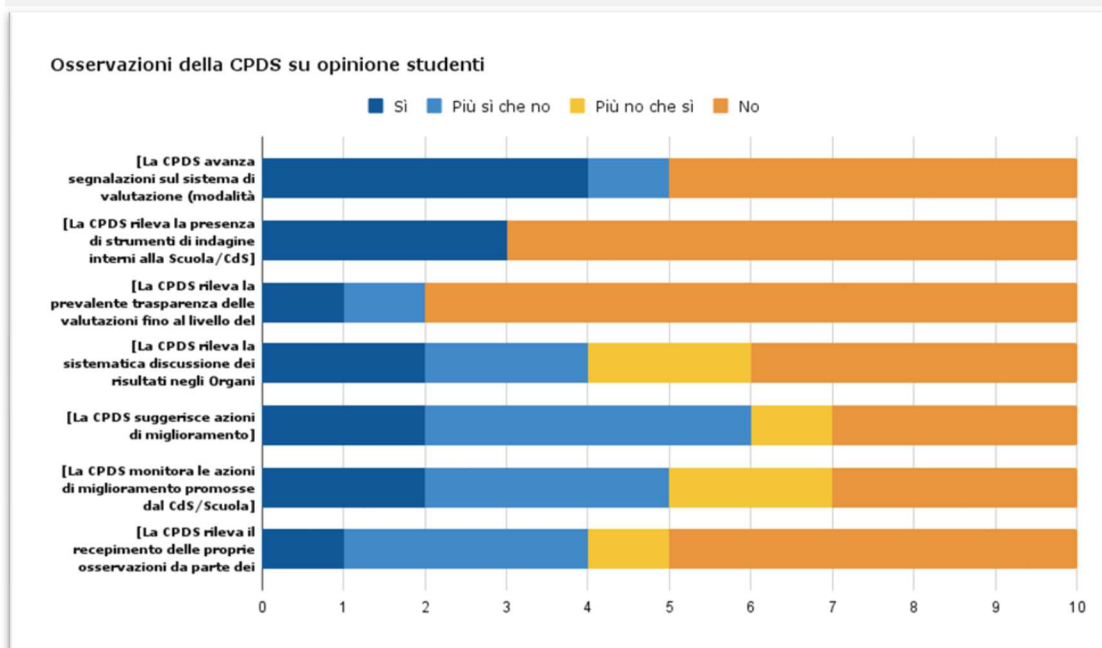
Nei documenti di programmazione e rendicontazione dei Dipartimenti è molto raro trovare riferimenti alle valutazioni degli studenti, cosa in parte

comprensibile visto il ruolo prevalente delle Scuole nell'organizzazione e gestione dei servizi alla didattica.

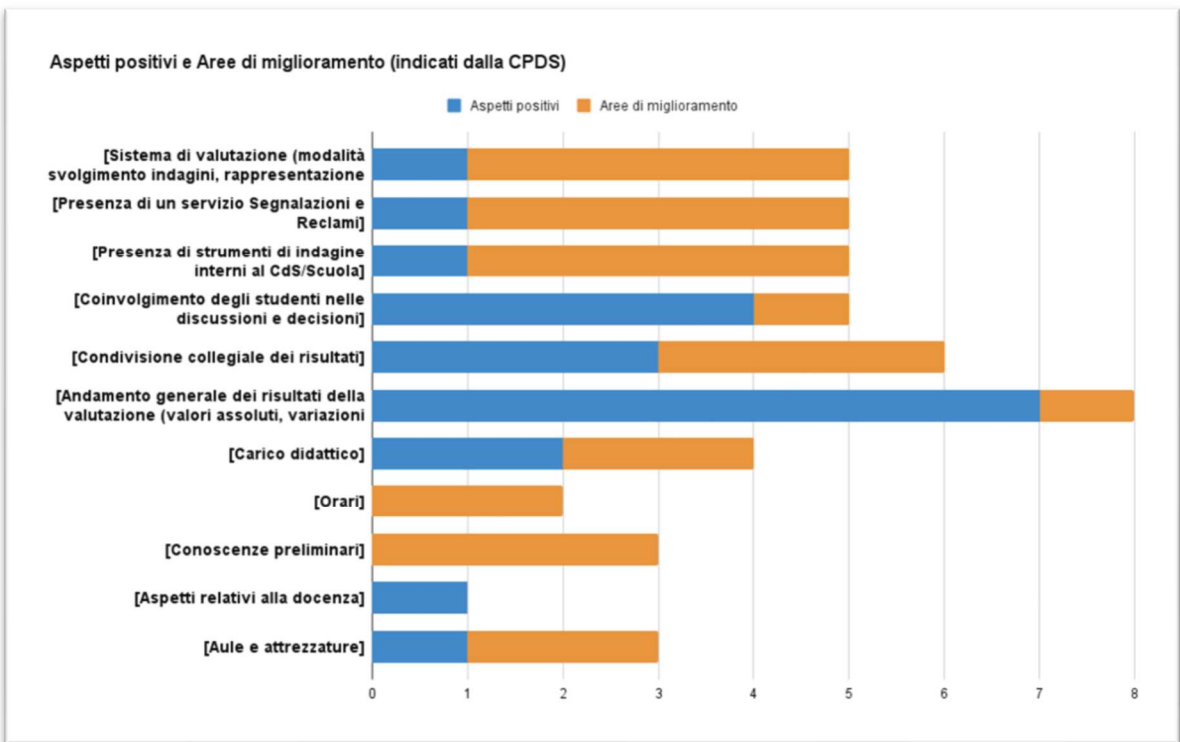
Nelle Relazioni delle **CPDS** gli esiti della valutazione della didattica sono sempre analizzati, per lo più con una **adeguata prospettiva critica** (figg. 17-18); le **aree di miglioramento** identificate dalle CPDS riguardano sia **aspetti di sistema** (es. strumenti e modalità di rilevazione e di utilizzo dei risultati) che i risultati effettivi delle valutazioni, con considerazioni per lo più, anche se non sempre, coerenti con l'analisi svolta e con quanto osservato anche in questa Relazione (figg. 19-20).



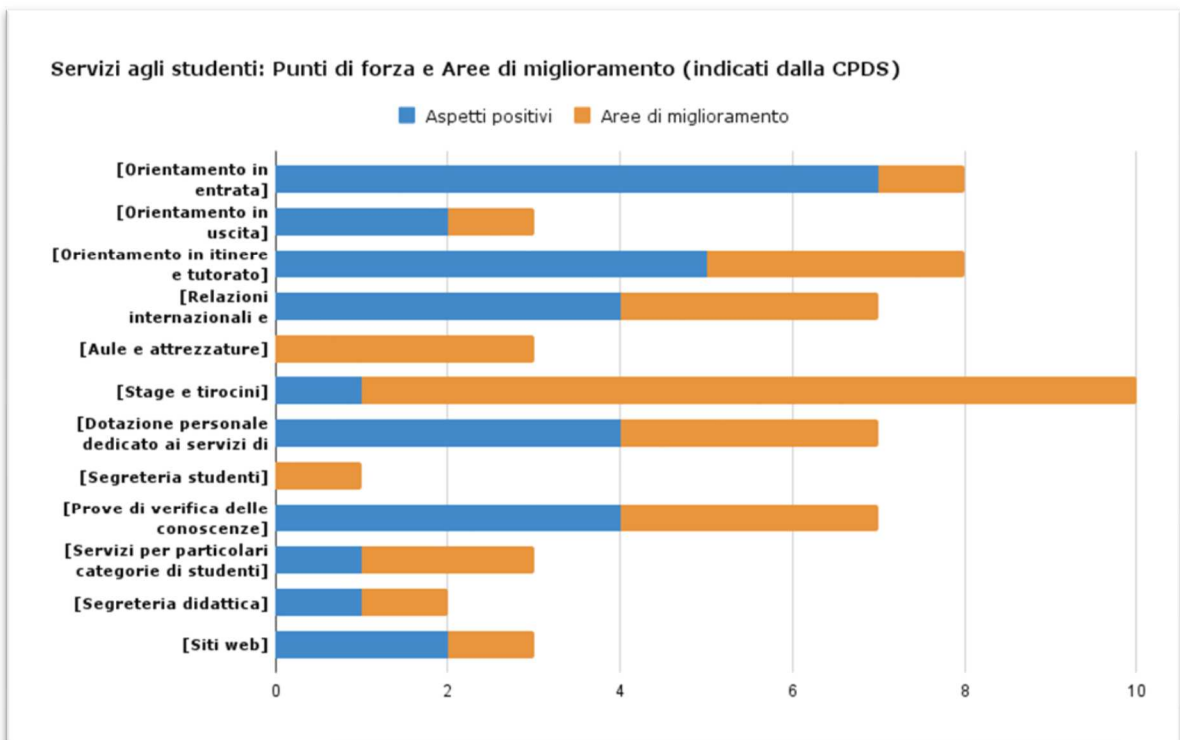
▲ Figura 17 - Accuratezza dell'analisi sull'opinione degli studenti nelle Relazioni delle CPDS 2021 (sez. Scuola). Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2021.



▲ Figura 18 – Considerazioni svolte dalle CPDS sulla gestione e utilizzo dei risultati delle opinioni degli studenti. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2021.



▲ *Figura 19 - Esiti dell'analisi dell'opinione studenti da parte delle CPDS 2021: aspetti positivi e aree di miglioramento individuate dalle Scuole. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2020.*



▲ *Figura 20 - Esiti dell'analisi dei servizi agli studenti da parte delle CPDS 2021: aspetti positivi e aree di miglioramento individuate dalle Scuole. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2020.*

Nonostante i **tirocini** siano una delle aree di miglioramento più frequentemente rilevate dalle CPDS (9 Scuole su 10, fig. 20), i **questionari di valutazione** dei tirocini compilati da studenti, tutor universitario e tutor aziendale sono **raramente presi in considerazione** nell'autovalutazione dei CdS e nelle relazioni delle CPDS; spesso i CdS per i quali il tirocinio riveste un particolare valore formativo preferiscono dotarsi di strumenti personalizzati di rilevazione. Similmente, i **questionari di valutazione dei servizi** non appaiono sempre la principale fonte di informazioni sulla soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dalla Scuola.

Nelle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) i CdS si concentrano pressoché esclusivamente sugli indicatori ANVUR relativi ai risultati della formazione e raramente analizzano le valutazioni degli studenti; se nei verbali dei Consigli dei Corsi di Laurea è spesso documentata la **discussione collegiale dei risultati**, tuttavia, su questo aspetto alcune CPDS rilevano margini di miglioramento. Dalle audizioni dei Corsi di Studio emerge che in generale il Presidente del Corso di Studi si attiva in caso di eventuali casi di valutazioni negative su specifici insegnamenti/docenti per discutere i risultati con i diretti interessati e per ricercare le soluzioni più adeguate alle problematiche sollevate dagli studenti attraverso le varie modalità di raccolta delle informazioni, compreso il rapporto con i rappresentanti degli studenti e con i tutor.

La **corrispondenza tra criticità evidenziate, azioni correttive e verifica dei risultati** non è però sempre esplicita nei documenti dei CdS e delle CPDS, soprattutto in relazione alla revisione dei percorsi formativi (ad esempio in caso di valutazioni insoddisfacenti su carico didattico, coordinamento didattico, tirocini...); quasi mai sono indicati tempi, responsabilità di attuazione, risorse e risultati attesi. Manca inoltre la restituzione di un feedback sugli interventi promossi a seguito degli stimoli provenienti dall'opinione degli studenti.



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE