



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

RELAZIONE ANNUALE 2020

NUCLEO DI VALUTAZIONE

OPINIONE DEGLI STUDENTI E DEI LAUREANDI



La Relazione è stata curata da:

Nucleo di Valutazione dell'Università di Firenze

Enrico Marone – Coordinatore, Adelina Adinolfi – Membro interno, Deborah Agostino – Membro esterno, Matteo Diciotti – Rappresentante degli studenti, Simone Guercini – Membro interno, Francesco Masciavè – Rappresentante degli studenti, Emanuela Stefani – Membro esterno, Paolo Tessitore – Membro esterno, Nicola Torelli – Membro esterno

con la collaborazione del personale assegnato al 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. PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI	3
1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA.....	4
1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI	6
1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE	6
1.4 INDAGINI ALMALAUREA – VALUTAZIONE DEI LAUREANDI E DOTTORANDI	8
2. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI.....	9
2.1 DIDATTICA E TIROCINI	9
2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI	14
2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI	16
3. UTILIZZO DEI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE	17
3.1 ACCESSIBILITÀ DEI RISULTATI	17
3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI	19
APPENDICE.....	21

SOMMARIO

L'importanza della **partecipazione degli utenti alle decisioni e al giudizio sulle politiche pubbliche** è andata via via rafforzandosi nel dettato normativo (D.M. 47 del 30/01/2013 e ss.mm.ii., DM 6/2019; L.150/2009,

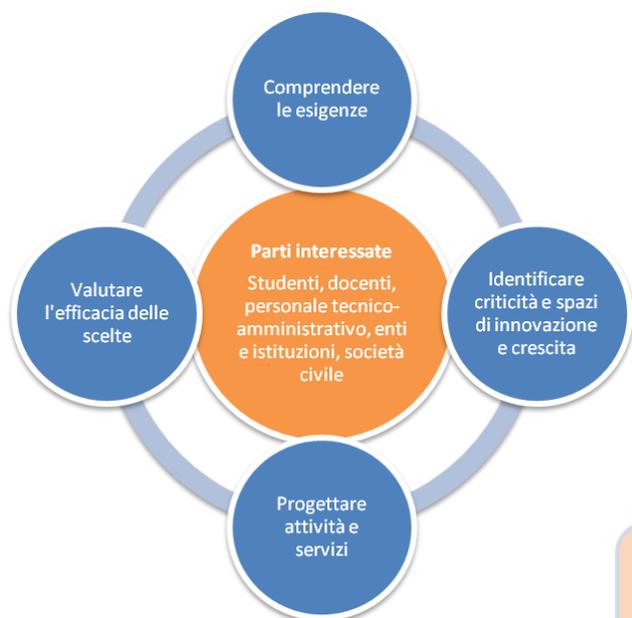


Figura 1 - Obiettivi delle rilevazioni di customer satisfaction

La **Relazione del Nucleo di Valutazione sull'opinione degli studenti** (già prevista dalla L. 370/1999, ora integrata nel sistema AVA-ANVUR di Assicurazione della Qualità degli Atenei e dei Corsi di Studio) esamina in particolare:

- gli obiettivi e i **processi di gestione delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e dei dottorandi** (§ 1);
- i **risultati delle valutazioni**, identificando aspetti positivi ed eventuali elementi di criticità che potrebbero incidere sulla regolarità dei processi di apprendimento e sulla soddisfazione per il percorso formativo (§ 2);
- la **capacità di utilizzo** dei risultati ai fini del miglioramento continuo (§ 3).

D.Lgs. 74/2017, Linee Guida ANVUR sulla gestione integrata delle performance nelle Università) e nella concreta gestione delle pubbliche amministrazioni, per le quali rappresenta un **fondamentale elemento di programmazione e valutazione** (fig. 1).

Le **Università**, nel perseguire le proprie missioni, si rapportano con una **variegata platea di portatori di interesse**, tra i quali gli **studenti** rivestono un **ruolo centrale**; l'Ateneo fiorentino ne raccoglie le opinioni attraverso molteplici strumenti di indagine (fig. 2).

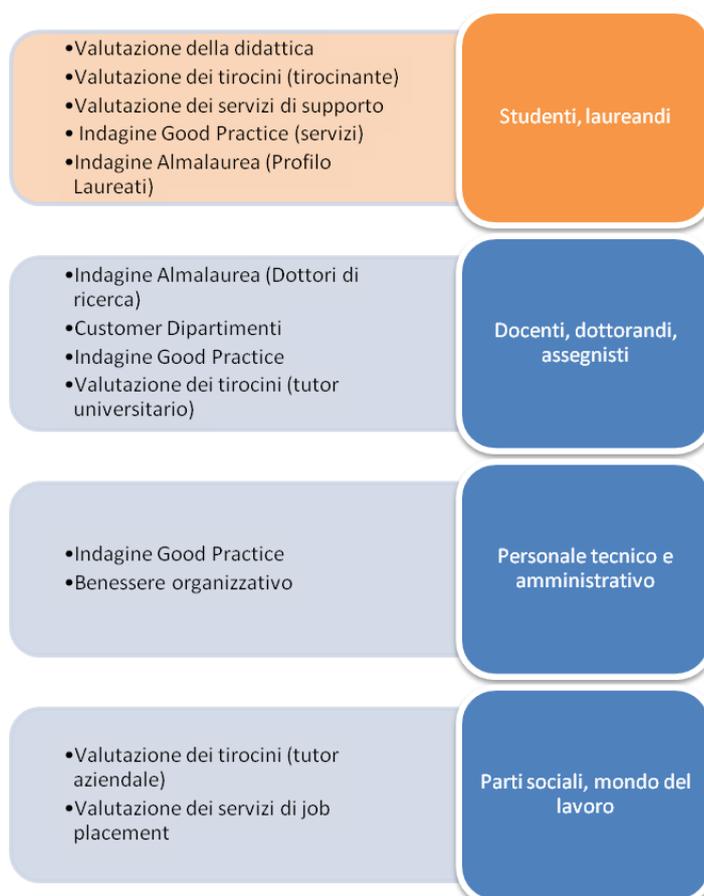


Figura 2 - Principali indagini di customer satisfaction svolte in UNIFI

Di seguito un breve **sommario dei contenuti** della relazione.

PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

•L'Università di Firenze raccoglie le opinioni degli studenti su tutti gli ambiti dell'esperienza di formazione, con livelli di copertura molto elevati. Per migliorare la qualità delle indagini e agevolare la conoscibilità dei risultati nel 2019 si è fatto ricorso alla rilevazione campionaria per le indagini che presentavano basso tasso di risposta (Good Practice), si sono aggiunte nuove modalità di somministrazione dei questionari (via app per smartphone) ed è stato predisposto un nuovo sistema di reportistica.

Elementi positivi	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none">•Capacità di sperimentare nuove soluzioni per fare fronte ai problemi rilevati precedentemente	<ul style="list-style-type: none">•Verificare l'adeguatezza delle soluzioni adottate•Incrementare tasso risposta rilevazione campionaria (GP)•Valorizzare le rilevazioni sui tirocini

RISULTATI DELLE VALUTAZIONI

•Tutte le analisi effettuate sulla base delle diverse fonti di rilevazione restituiscono un quadro di complessiva soddisfazione da parte degli studenti dell'Ateneo fiorentino, pur con una fisiologica varietà tra insegnamenti, CdS e Scuole; sono normalmente monitorati i (relativamente pochi) giudizi negativi. Per alcuni degli aspetti più critici l'Ateneo ha già adottato azioni di miglioramento.

Elementi positivi	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none">•Elevato grado di soddisfazione generale•Apprezzamento per la qualità della docenza e interesse suscitato dagli insegnamenti•Elevato grado di soddisfazione per le esperienze di tirocinio e la qualità dei servizi bibliotecari	<ul style="list-style-type: none">•Limitata soddisfazione per infrastrutture (aule e laboratori, soprattutto per Scuole di Agraria e Psicologia)•Conoscenze preliminari e carichi didattici non sempre ritenuti adeguati•Scarsa qualità percepita dei servizi di segreteria

UTILIZZO DELLE VALUTAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

•Le valutazioni sono messe a disposizione di tutti i soggetti interessati; potrebbero essere meglio documentate la discussione collegiale, l'individuazione di soluzioni alle criticità che le valutazioni hanno messo in evidenza, il controllo a posteriori dell'efficacia degli interventi, la comunicazione dei risultati delle misure correttive adottate.

Elementi positivi	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none">•Trasparenza delle valutazioni•Utilizzo dei risultati nei documenti generali di programmazione e rendicontazione dell'Ateneo	<ul style="list-style-type: none">•Pubblicazione dei risultati anche per insegnamenti valutati con meno di 5 schede•Utilizzo dei risultati nelle strutture (Scuole, CdS, Dipartimenti)•Azioni di informazione e diffusione della cultura della valutazione

1. PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

L'Ateneo fiorentino raccoglie sistematicamente e attraverso diversi canali le **opinioni degli studenti sull'esperienza formativa e sui servizi di supporto**. Alle indagini strutturate si affiancano talvolta altre forme di rilevazione (questionari su fenomeni specifici, focus group, sentiment analysis...), effettuate

Studenti, laureandi, dottorandi

- Valutazione della didattica (studenti iscritti)
- Valutazione dei tirocini (tirocinanti)
- Valutazione dei servizi di supporto (studenti iscritti)
- Indagine Good Practice (studenti I anno e anni successivi)
- Indagini Almalaurea: Profilo Laureati, Dottori di ricerca

centralmente o da parte di singole strutture (Scuole, CdS, uffici). Di seguito si esaminano le **modalità di effettuazione delle rilevazioni principali**.

Figura 3 - Indagini strutturate sulle opinioni degli studenti in UNIFI

Nelle more dell'eventuale adozione da parte di ANVUR di nuove linee guida per la rilevazione dell'opinione degli studenti, la **valutazione della didattica** nell'Ateneo fiorentino mostra ormai un **impianto consolidato**. Nel corso del **2019** l'Ateneo, dando a seguito alle sollecitazioni del Nucleo, ha avviato una **riflessione generale sulle modalità di svolgimento delle indagini di customer satisfaction**, anche per la loro incidenza sul sistema di misurazione e valutazione delle performance. Per quanto riguarda in particolare quelle **rivolte agli studenti**, per **ridurre il numero di questionari somministrati ad ogni studente**, per **evitare l'autoselezione dei rispondenti**, per **ottenere tassi di risposta più elevati** e di conseguenza per **disporre di dati più rappresentativi e attendibili** si è deciso di ripartire il **questionario interno di valutazione dei servizi in due blocchi, somministrati a due sottoinsiemi degli studenti iscritti**, mentre l'**indagine Good Practice** è stata condotta **su base campionaria** (cfr. § 1.3). Di tale scelta e dei criteri seguiti per la determinazione del campione il Nucleo di Valutazione è stato tempestivamente informato prima dell'avvio della rilevazione 2019/20.

1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

“Questionari raccolti in costante aumento e copertura pressochè totale; migliorata la reportistica; da incentivare la rilevazione in aula attraverso l’app per smartphone”

Superate le problematiche legate al cambiamento dell’applicativo gestionale delle carriere studenti verificatesi nel 2018 e ampiamente argomentate nella Relazione sull’Opinione degli studenti 2019, la rilevazione dell’a.a. 2018/19 è avvenuta nei modi di seguito descritti.

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: qualità percepita della didattica (organizzazione, insegnamenti e docenti).

Struttura del questionario: 18 domande fisse per gli studenti che si dichiarano frequentanti, 13 per i non frequentanti, organizzate in 5 sezioni (il Corso di Studi, l’Insegnamento, la Docenza, le Aule e le Attrezzature, la 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 (ovvero, quello abilitato alla verbalizzazione dell’esame) 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 di compilazione 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 SIS-VALDIDAT 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), attraverso un sistema di autenticazione che attribuisce agli utenti i relativi privilegi di navigazione, 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://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/index.php>

Valutazione della didattica a.a. 2018/19

215.201 Schede totali
4.341 Osservazioni
10 Scuole
136 Corsi di studio
319 SSD
3.426 Insegnamenti
5.094 Unità Didattiche
42.25 Schede/UD
2.626 Docenti
81,95 Schede/Docente

Figura 4 - Valutazione della didattica: sintesi della rilevazione a.a. 18/19. (Fonte: SIS-VALDIDAT)

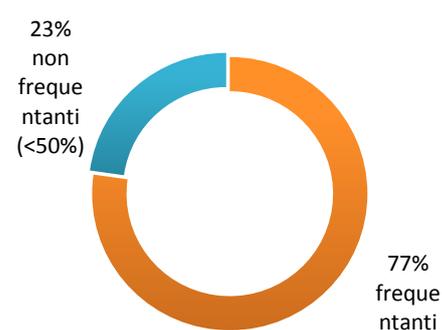


Figura 5 - Valutazione della didattica: percentuale schede raccolte per grado di frequenza alle lezioni dichiarato dallo studente (Fonte: elaborazione NdV su dati SIS-VALDIDAT)

Nell'ultimo triennio il numero di questionari raccolti è costantemente aumentato (a.a. 16/17: 179.455; a.a. 17/18: 202.331; a.a. 18/19: 215.201). L'obbligo di risposta necessario per l'iscrizione all'esame garantisce che, per l'anno accademico in osservazione, ci sia la copertura completa di tutti coloro che si iscrivono l'esame e che dichiarano di aver seguito le lezioni in quell'anno accademico. La copertura di coloro che frequentano il corso nell'a.a. di riferimento ma che non si iscrivono all'esame nello stesso anno è invece parziale, poichè comprende soltanto coloro che abbiano compilato il questionario facoltativamente, indipendentemente dalla prenotazione all'esame. Non è possibile calcolare la percentuale di copertura rispetto ai frequentanti di quell'a.a.; ciononostante osserviamo una **buona copertura dell'indagine in rapporto al numero di studenti regolarmente iscritti e al numero di insegnamenti e docenti in programmazione** (figg. 4, 6), tenuto conto delle esclusioni dovute al limite di 5 schede valutate per insegnamento e dell'opzionalità della valutazione dei codocenti.

Valutazione della didattica a.a. 2018/19

100% Corsi di studio (136)

100% SSD (319)

92% Insegnamenti (3.426/3.738)

76% Unità Didattiche

(5.094/6.691)

93% Docenti (2.626/2.816)

4,34 Schede/Studente in corso

Figura 6 - Valutazione della didattica: livelli di copertura della rilevazione a.a. 18/19. (Fonte: elaborazione NdV su dati SIS-VALDIDAT e programmazione didattica/coperture estratte da UGOV)

Tuttavia, come più volte osservato dal Nucleo, gli stessi studenti dichiarano che la soglia di attenzione del rispondente verso le domande del questionario diminuisce all'atto dell'iscrizione all'esame; inoltre, gli studenti che sostengono l'esame in un anno accademico diverso da quello in cui hanno frequentato il corso o abbandonano il corso senza averlo valutato sono di fatto esclusi dalla rilevazione. Per contrastare queste potenziali criticità, a febbraio 2019 è stata **rilasciata l'app per smartphone UNIFIApp**, una delle cui funzioni è quella di favorire la compilazione del questionario di valutazione della didattica in aula a 2/3 dell'insegnamento anziché al momento di iscrizione all'esame. Da parte dell'Ateneo si è promossa un'azione di sensibilizzazione nei riguardi dei Direttori di Dipartimento e dei Presidenti delle Scuole e dei Presidenti di CdS (comunicazione prot. 45083 del 7 marzo 2019) al fine di **invitare tutti i docenti a svolgere**

la rilevazione in aula a 2/3 dello svolgimento delle lezioni.

Osservando la distribuzione mensile del numero di questionari compilati, essa tende ancora a concentrarsi prevalentemente nei mesi in cui sono aperte le sessioni di esame (fig. 7).

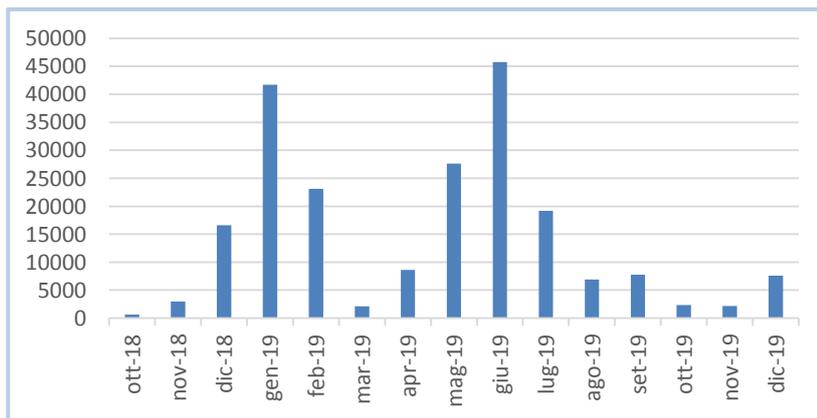


Figura 7 - Valutazione della didattica: distribuzione di frequenza per mese di compilazione del questionario (Fonte: DISIA)

È in fase di rilascio la nuova versione della piattaforma informativa statistica SIS-VALDIDAT, nella quale sono **pubblicati i risultati della valutazione della didattica, dei servizi di supporto e, in futuro, anche dei tirocini**. Rispetto al precedente, il nuovo portale si presenta **più intuitivo nell'utilizzo e più dinamico**, mettendo a disposizione dell'utente numerosi strumenti di analisi e confronto dei dati, che potranno favorire un migliore utilizzo delle valutazioni ai fini del processo di miglioramento (cfr. § 3.1).

1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI

“Sistematizzare e valorizzare le fonti di monitoraggio”

Il numero di questionari tirocinanti raccolti rimane **pressochè stabile** (intorno alle 5.000 unità per anno) nel triennio 2016-2019; non si dispone tuttavia di elementi certi per collegare direttamente questi dati al numero di tirocini effettivamente svolti in un dato periodo.

VALUTAZIONE DEI TIROCINI
<p><u>Autore:</u> UNIFI.</p> <p><u>Anno di inizio indagine:</u> A.A. 15/16 (primo anno pubblicazione risultati).</p> <p><u>Destinatari:</u> studenti tirocinanti, tutor universitario, tutor aziendale.</p> <p>Oggetto della rilevazione: qualità percepita del tirocinio (coerenza tra progetto formativo e attività svolta in tirocinio, accrescimento delle competenze, rapporti tra i soggetti coinvolti, utilità dell’esperienza).</p> <p><u>Struttura del questionario:</u> 7 domande per i tirocinanti, 2 domande per il tutor universitario, 4 per il tutor aziendale, diversificate in rapporto al ruolo.</p> <p>Scala di valutazione 1-10.</p> <p><u>Modalità di somministrazione:</u> obbligatoria per i tirocini attivati attraverso la piattaforma gestionale St@ge On Line.</p> <p><u>Tempistica:</u> al termine del percorso di tirocinio.</p> <p><u>Elaborazione e pubblicazione dei risultati:</u> a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA); i risultati sono pubblicati su una apposita pagina web e nel quadro C3 della scheda SUA-CdS.</p> <p>http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html</p>

Valutazione dei tirocini a.a. 2018/19
4.903 Schede tirocinante
10 Scuole
149 Corsi di studio

Figura 8 - Valutazione dei tirocini: schede consolidate nel periodo 01/09/2018 - 31/08/2019 (fonte: DiSIA)

Da un lato, il periodo di riferimento dei questionari elaborati contempla il consolidamento della scheda di valutazione indipendentemente dal periodo di svolgimento del tirocinio; inoltre, è noto che non

tutti i tirocini svolti dagli studenti dell’Ateneo sono attivati e gestiti attraverso la piattaforma St@ge, con il relativo obbligo di compilazione del questionario. Di alcune rilevazioni specifiche si ha notizia dalle relazioni delle CPDS. Come già osservato dal Nucleo nella Relazione dell’anno precedente, **occorre rinsaldare il collegamento tra gestione e valutazione dei tirocini**, in modo tale da identificare chiaramente la popolazione dell’indagine, le finestre temporali di riferimento e il livello di copertura. Inoltre, un sistema di rendicontazione più intuitivo, attraverso il portale SIS-VALDIDAT, potrà agevolare la comprensione e l’utilizzo dei risultati ai fini del miglioramento dei progetti formativi (cfr. § 3).

1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE

“Nuove modalità di erogazione, aumentato il numero di studenti coinvolti nell’indagine, risultati attendibili”

Dopo le prime sperimentazioni, il **questionario di Ateneo di valutazione dei servizi di supporto** è ormai entrato definitivamente a regime e consente di disporre di **informazioni molto puntuali sulla qualità percepita dei principali servizi di supporto agli studenti**. Nel passaggio tra il 2018/19 e il 2019/20 il questionario è stato notevolmente ampliato e le modalità di somministrazione sono lievemente variate (v. box). Confrontando i dati del primo triennio di indagine si evidenzia l’importante **aumento nel numero complessivo di questionari compilati** (I semestre 17/18: 7.271; I semestre 18/19: 22.952; I semestre 19/20: 29.025). I risultati presentati in questa relazione fanno riferimento all’indagine 18/19.

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: qualità percepita dei servizi di supporto (aule, laboratori, servizi web per studenti, segreterie, biblioteche, orientamento, mobilità).

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

Modalità di somministrazione: partecipazione vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line. Nella 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).

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 SIS-VALDIDAT.

<https://sisvaldidat.unifi.it/AT-UNIFI/AA-2018/T-2/DEFAULT>

Valutazione dei servizi di supporto a.a. 2018/19

64.631 Schede totali

10 Scuole

158 Corsi di studio

0,6 Schede/Studente iscritto

Figura 9 - Valutazione dei servizi di supporto (fonte: elaborazione NdV su dati SIS-Valdidat/Bollettino di Statistica)

Di pari passo l'Ateneo ha rivisto le modalità di erogazione dell'indagine di *customer satisfaction* rivolta agli studenti nell'ambito del progetto "Good Practice", promosso dal Politecnico di Milano (MIP) allo scopo di mettere a confronto le

prestazioni delle Università in termini di efficienza e di soddisfazione percepita dagli utenti. L'indagine è stata condotta fino al 2018 su base esclusivamente volontaria, ottenendo tassi di risposta piuttosto limitati (11 e 12% nella rilevazione 2017 rispettivamente sugli iscritti al I anno e agli anni successivi); nel 2019 (indagine 2018) l'Ateneo ha quindi deciso di adottare, per il collettivo studentesco, la **modalità campionaria**. È stato pertanto costruito un **campione rappresentativo, stratificato per Dipartimento e tipologia di CdS (L, LMCU, LM)**, tale da garantire il margine di errore massimo desiderato; per aumentare la precisione dell'indagine rispetto alla popolazione totale il campione è stato notevolmente ampliato rispetto allo stretto necessario. **Il tasso di risposta rispetto al campione è elevato, ma presenta margini di miglioramento nella quota di mancate risposte.**

Good Practice 2018

10.197 Intervistati

9.413 Questionari completati

10 Scuole 21 Dipartimenti

152 Corsi di studio

↑ 92,3% Tasso di risposta

Figura 10 – Livelli di copertura indagine GP 2018 (fonte: elaborazione NdV su dati MIP)

INDAGINE GOOD PRACTICE (CUSTOMER SATISFACTION 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: qualità percepita dei servizi di supporto (per gli studenti: infrastrutture, comunicazione, sistemi informativi, biblioteche, servizi di orientamento, segreteria, internazionalizzazione, job placement, diritto allo studio).

Struttura del questionario: 4 questionari diversificati in rapporto al tipo di utente. Per gli studenti del: I anno: 62 domande; II anno: 68 domande. Scala di valutazione 1-6.

Modalità di somministrazione: indagine campionaria vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line. Fino al 2017: partecipazione completamente volontaria.

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.

1.4 INDAGINI ALMALAUREA – VALUTAZIONE DEI LAUREANDI E DOTTORANDI

“Copertura pressochè totale”

L'indagine AlmaLaurea “Profilo dei Laureati” raccoglie i giudizi dei laureati nel corso di uno stesso anno solare. L'effettiva utilità di questa fonte informativa risiede soprattutto nella possibilità di confronti su base temporale e su scala nazionale; per limitare i possibili effetti distorsivi della valutazione effettuata da parte di studenti iscritti in vecchi percorsi, è utile disaggregare i dati in base alla durata degli studi. Nel 2019 il

tasso di risposta è in deciso aumento rispetto all'anno precedente (2017: 85,1%; 2018: 95,6%) ed è alta la percentuale di questionari compilati da iscritti in anni recenti.

INDAGINE 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; le informazioni presentate in questa relazione sono quelle contenute nella sezione 7 – Giudizi sull'esperienza universitaria.

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.

<https://www.almalaurea.it/universita/indagini/laureati/profilo>

Profilo laureati 2018

8.930 Laureati

8.536 Questionari compilati

69,7% da iscritti in anni recenti

95,6% Tasso di risposta

Figura 11 – Livelli di copertura indagine AlmaLaurea 2018 (fonte: elaborazione NdV su dati AlmaLaurea)

La partecipazione all'indagine da parte dei dottorandi del XXX ciclo è in deciso aumento rispetto all'anno precedente (2017: 66,3%; 2018: 96,3%), senza particolari differenze per area disciplinare del dottorato.

INDAGINE 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: al momento 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.

Profilo dottori di ricerca 2018

22 Dottorati (XXX ciclo)

231 Questionari compilati

96,3% Tasso di risposta

(rispondenti su PhD regolari)

Figura 12 – Livelli di copertura indagine AlmaLaurea 2018 (fonte: elaborazione NdV su dati AlmaLaurea)

2. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

La soddisfazione generale degli studenti dipende da molteplici fattori (aspetti del vissuto, interesse personale, caratteristiche dei docenti, modalità e contesti di erogazione degli insegnamenti...). Le



Figura 13 - Ambiti e strumenti di indagine dell'opinione degli studenti

informazioni tratte dai diversi questionari di valutazione (fig. 13) permettono di esaminare i giudizi medi sui CdS, sugli insegnamenti e sui servizi e di indagare i diversi aspetti fino al livello della singola unità didattica/ docente.

I **risultati delle rilevazioni** descritte nei paragrafi precedenti sono **presentati** di seguito **per ambito tematico: esperienza formativa (didattica e tirocini), infrastrutture e servizi**, con alcuni focus su aspetti specifici rilevanti.

In un **quadro complessivamente positivo**, gli elementi di miglioramento risiedono soprattutto

nella **verifica puntuale per insegnamento di criticità specifiche**, ovvero nella capacità di interpretazione dei risultati da parte della governance dell'Ateneo e dei CdS per la riprogettazione dei corsi (cfr. § 3). Si dà atto che negli ambiti organizzativi generalmente più critici (**infrastrutture, segreterie**) l'Ateneo ha avviato **progetti di miglioramento documentati nelle fonti di programmazione strategica e operativa** (Piano Strategico, Bilancio, Piano Integrato).

2.1 DIDATTICA E TIROCINI

“Elevata soddisfazione media per CdS, insegnamenti e tirocini. Aspetti negativi più ricorrenti: infrastrutture, carico didattico”

La maggior parte dei CdS riceve una **valutazione complessiva positiva su tutti gli aspetti considerati dal questionario di valutazione della didattica** e migliore dell'anno precedente, come atteso, viste le condizioni anomale della rilevazione 2017/18; i giudizi degli studenti non frequentanti sono lievemente peggiori (fig. 15).

Figura 15 – Confronto valutazione della didattica a.a. 2017/18 e 2018/19 e frequentanti/non frequentanti (scala: 1-10) (fonte: SIS-Valdidat)

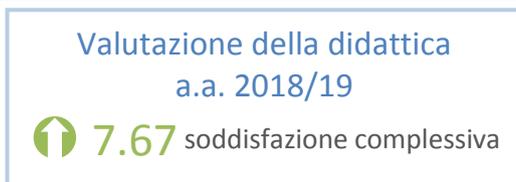
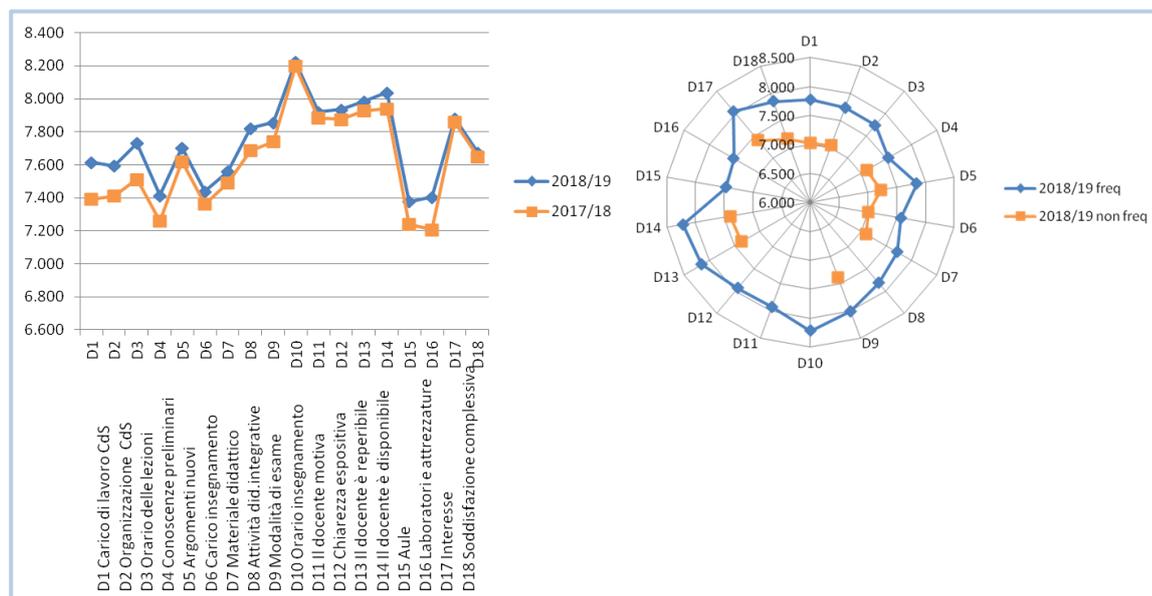


Figura 14 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19: media Ateneo risposte alla domanda D18 (fonte: SIS-Valdidat)



ANALISI IN COMPONENTI PRINCIPALI (v. appendice)

L'analisi in componenti principali (ACP) consente di interpretare i dati riducendo le variabili originali (rappresentanti le caratteristiche del fenomeno analizzato) ad un insieme di nuove variabili incorrelate che rappresentano la combinazione lineare delle prime, scelte in modo da catturare al massimo la variabilità presente nei dati originali. Applicando la tecnica alla valutazione degli insegnamenti, emerge che la prima componente principale raccoglie il 82,5% della variabilità totale e la seconda il 5,4%. Le prime due componenti raccolgono dunque complessivamente l'87,9% della variabilità totale e possono essere utilizzate per rappresentare sinteticamente il giudizio espresso dagli studenti sui CdS. La prima componente è una media di tutti gli aspetti considerati e rappresenta un indice di soddisfazione generale, mentre la seconda componente mette a confronto il giudizio su aule e laboratori (D15 e D16) con tutti gli altri aspetti, per cui CdS con valori bassi della seconda componente presentano una situazione delle infrastrutture più critica rispetto agli altri.

Analizzando le componenti principali della valutazione della didattica emerge che **l'elemento di maggiore differenziazione è la valutazione delle infrastrutture** (cfr. fig. 16: i CdS che presentano valutazioni inferiori alla media per gli altri aspetti indagati si trovano nei due quadranti a sinistra, lontani dal centro). Per questo, nelle successive analisi (analisi dei gruppi degli insegnamenti e dei CdS) le domande sulle aule sono escluse, per ricevere una trattazione a sé (§ 2.2).

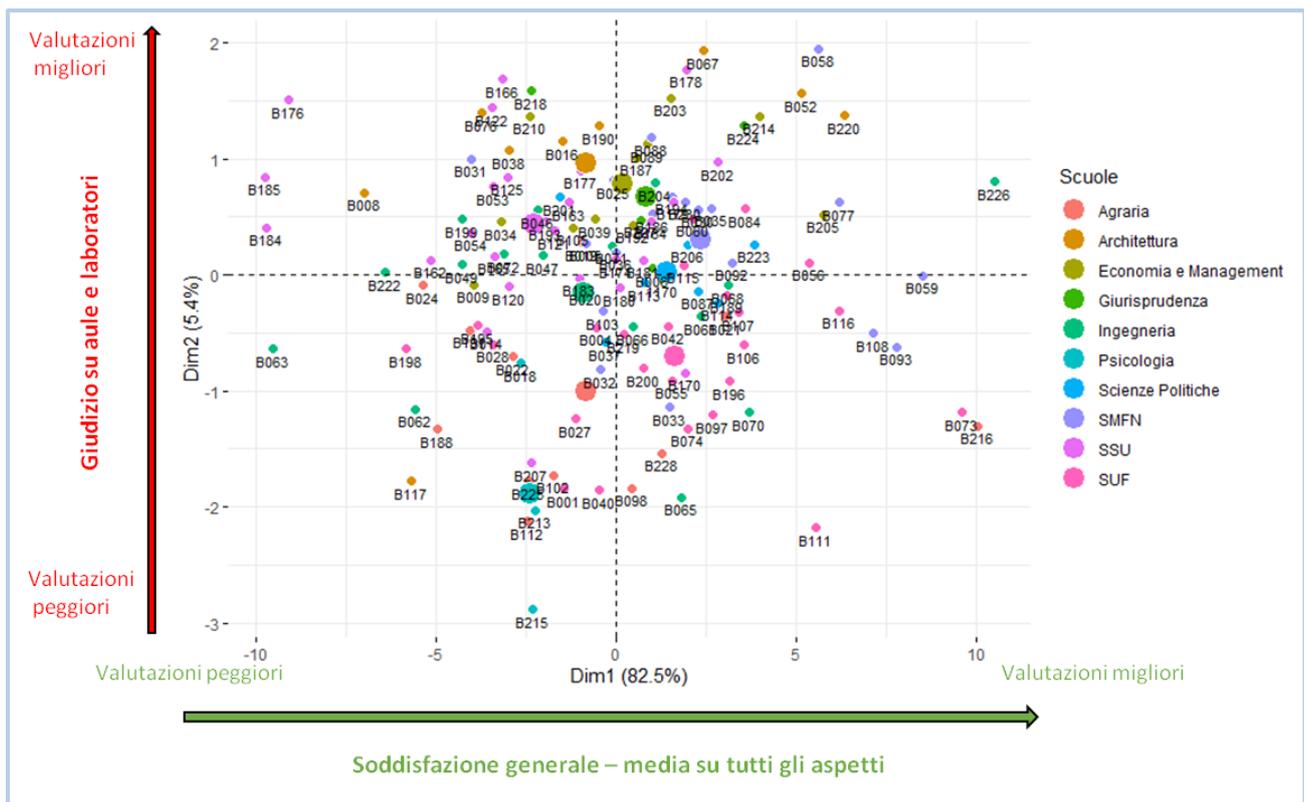


Figura 16 – Valutazione della didattica: CdS in base alle prime due componenti principali (soddisfazione generale e soddisfazione per le aule), studenti frequentanti a.a. 2018/19 (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

Raggruppando i CdS in base ai livelli di soddisfazione (fig. 17) si evidenzia che i CdS caratterizzati da un grado di soddisfazione più elevato (cluster E, D) sono prevalentemente lauree magistrali e appartenenti alla Scuola di Studi Umanistici e Scienze Matematiche, fisiche e naturali. I due cluster con le valutazioni medie più basse hanno una prevalenza di CdS nelle Scuole di Scienze della Salute Umana. Il cluster intermedio raccoglie CdS di tutte le Scuole, senza nessuna prevalenza.

ANALISI DEI GRUPPI (CLUSTERING) - CDS

Per caratterizzare i CdS in base alle valutazioni espresse dagli studenti è stata condotta un'analisi dei gruppi (cluster) con il metodo del legame completo, utilizzando le valutazioni medie per CdS su 8 quesiti selezionati del questionario di valutazione della didattica: sono incluse le variabili relative all'organizzazione del CdS (dalla D1 alla D6) e le domande generali sull'interesse e soddisfazione complessiva (D17 e D18) (valutazioni medie per insegnamento, a.a. 2018/19). Sono stati così individuati 5 gruppi di CdS, il cui profilo medio è rappresentato nella fig. 17.

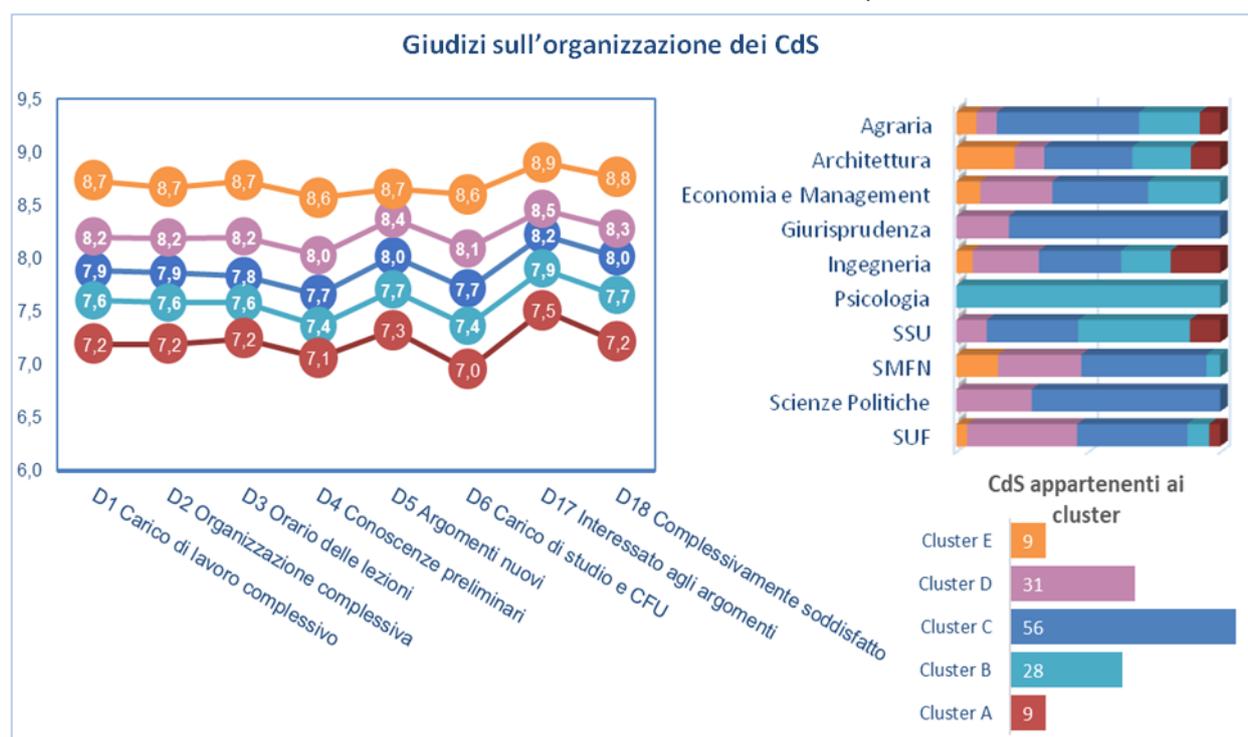


Figura 17 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19 (studenti frequentanti): soddisfazione per l'organizzazione dei CdS (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

Le risposte alle domande più generali, in base alle quali sono stati raggruppati i CdS, sono tendenzialmente più favorevoli rispetto a quelle che riguardano i singoli docenti e insegnamenti; **l'analisi a livello di insegnamento fa emergere sporadiche criticità.**

Il 93% degli insegnamenti riceve valutazioni più che soddisfacenti; 1222 insegnamenti ricevono valutazioni sufficienti ma al di sotto della media di Ateneo; 14 insegnamenti, distribuiti tra tutte le Scuole, riportano valutazioni insufficienti sotto tutti i profili tranne che per l'interesse per gli argomenti (fig. 18). Si tratta evidentemente di eccezioni rispetto all'offerta formativa di Ateneo sulle quali è però opportuno che i CdS interessati si soffermino per apportare i necessari correttivi.

ANALISI DEI GRUPPI (CLUSTERING) - INSEGNAMENTI

Per caratterizzare gli insegnamenti in base alle valutazioni espresse dagli studenti è stata condotta un'analisi dei gruppi (cluster) con il metodo del legame completo, utilizzando le valutazioni medie per insegnamento su 10 quesiti selezionati del questionario di valutazione della didattica: sono incluse le variabili relative all'insegnamento e al docente (dalla D7 alla D14) e le domande generali sull'interesse e soddisfazione complessiva (D17 e D18) (valutazioni medie per insegnamento, a.a. 2018/19). Sono stati così individuati tre gruppi di insegnamenti, il cui profilo medio è rappresentato nella fig. 18.

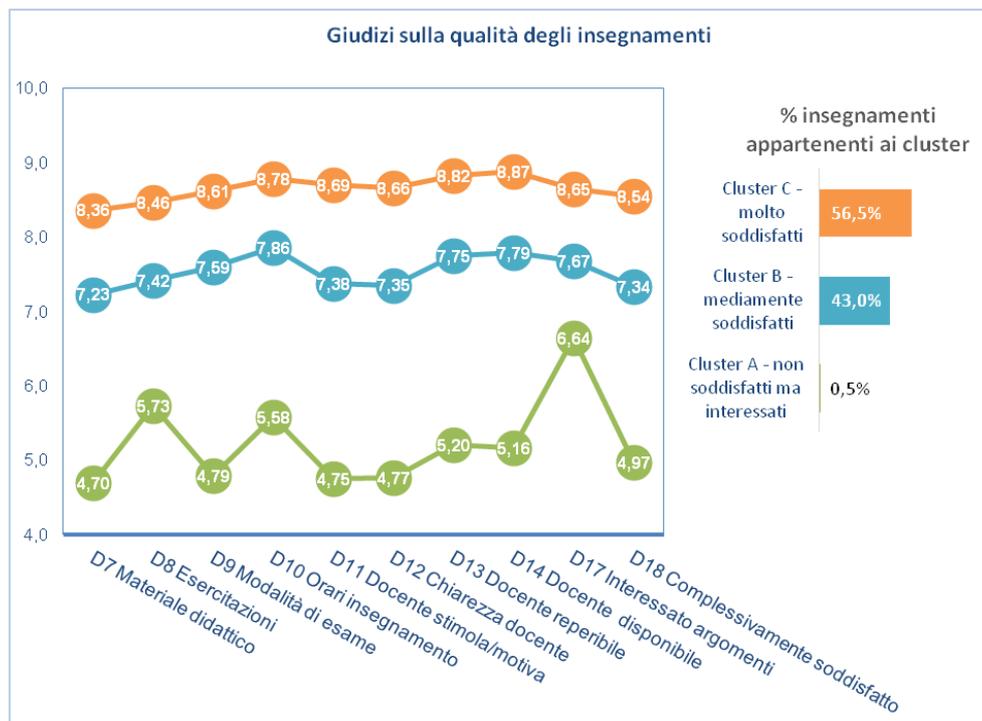


Figura 18 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19 (studenti frequentanti): soddisfazione per gli insegnamenti (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

L'87,4% degli insegnamenti valutati non presenta aspetti insufficienti, 10,5% da 1 a 3 valutazioni negative, 2,1% sono fortemente critici. Per la maggior parte degli insegnamenti nessuna domanda riceve un punteggio inferiore alla sufficienza, ma è opportuno porre particolare attenzione a quegli insegnamenti che invece mostrano giudizi negativi in alcuni ambiti, più frequenti in alcune Scuole (fig. 19). **Gli aspetti negativi più ricorrenti,** oltre all'insoddisfazione per le **infrastrutture** (cfr. § 2.2), riguardano le **conoscenze preliminari** e il **carico di studio** (fig. 20). Gli stessi aspetti sono critici anche per gli studenti non frequentanti (cfr. fig. 15).

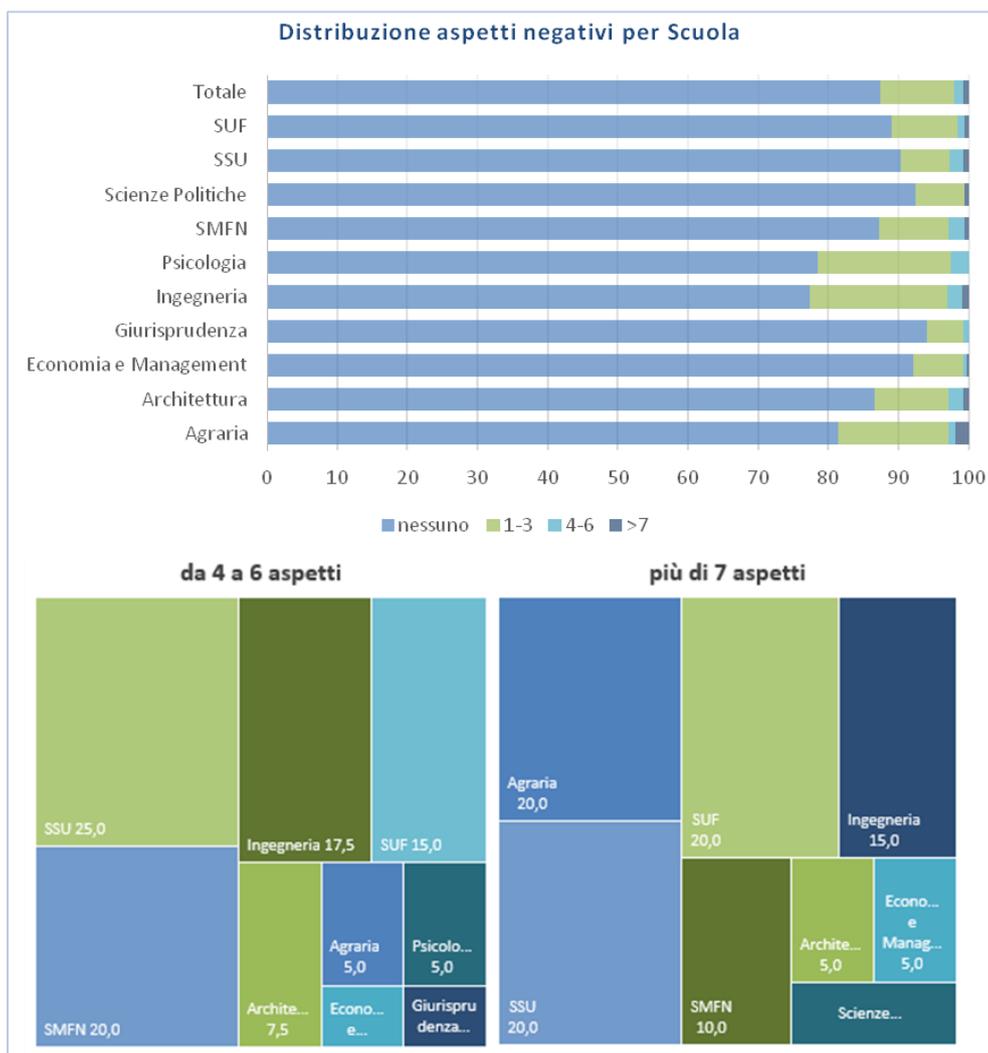


Figura 19 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19 (studenti frequentanti): distribuzione aspetti negativi per Scuola - percentuale di insegnamenti in base al numero di aspetti insufficienti (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

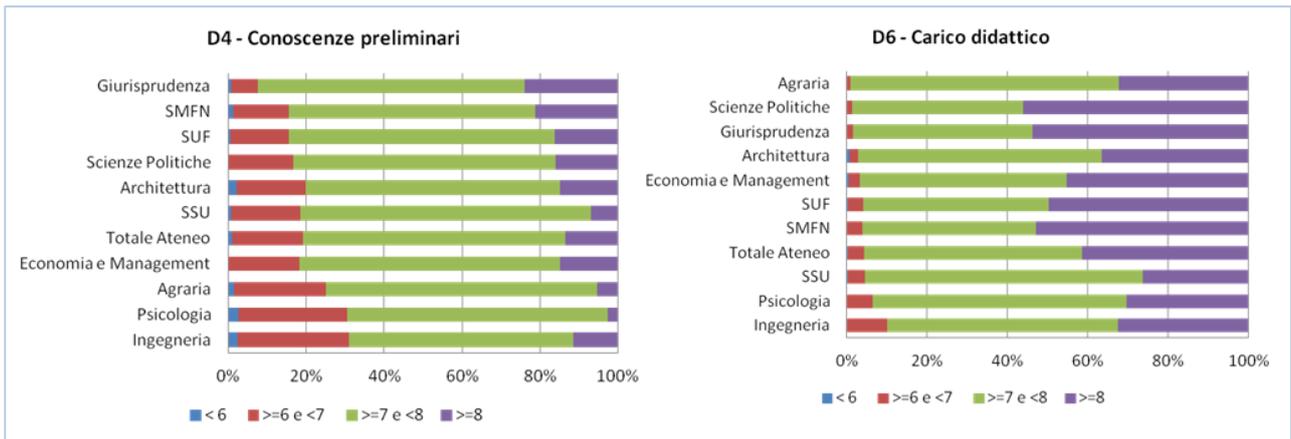


Figura 20 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19 (studenti frequentanti): distribuzione delle valutazioni su conoscenze preliminari e carico di studio (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

I suggerimenti indicati dagli studenti nel questionario di valutazione della didattica confermano queste osservazioni (fig. 21).

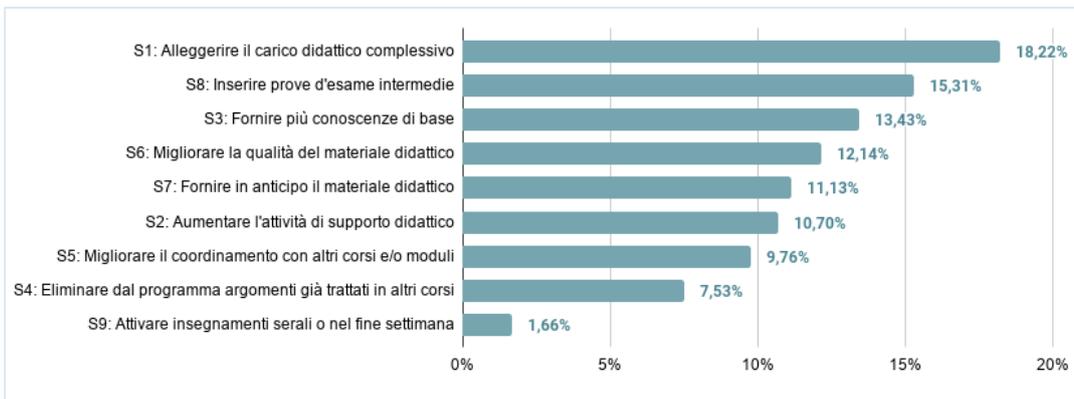


Figura 21 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19: suggerimenti degli studenti (fonte: SIS-Validat)

Sempre molto **elevata** è la **soddisfazione** degli studenti per i **tirocini** (figg. 22, 23); i giudizi sono omogenei nell'ambito delle Scuole e nel triennio 2017-2019. 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 (cfr. dati in appendice).

Figura 23 – Valutazione dei tirocini a.a. 2018/19: aspetti dell'esperienza di tirocinio e utilità percepita (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

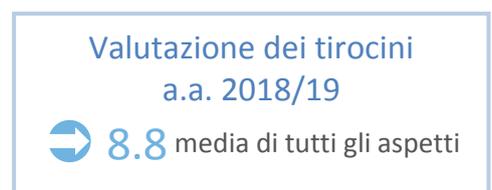
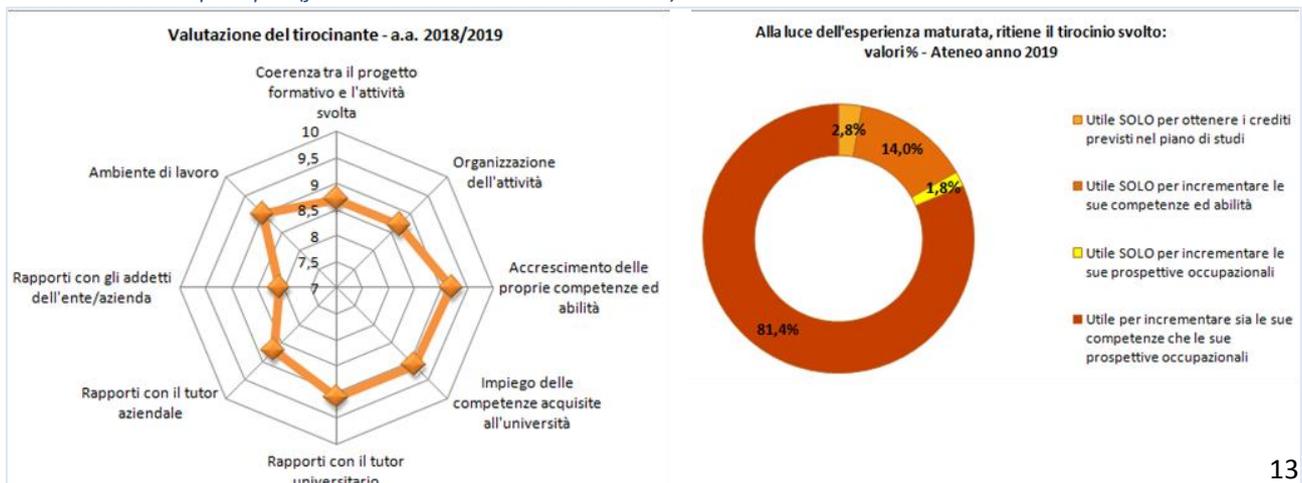


Figura 22 – Questionari tirocinanti a.a. 2018/19: media complessiva degli 8 aspetti soggetti a valutazione, per Ateneo (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)



Anche i **giudizi dei laureati** sull'esperienza formativa sono **complessivamente molto positivi** (fig. 24).

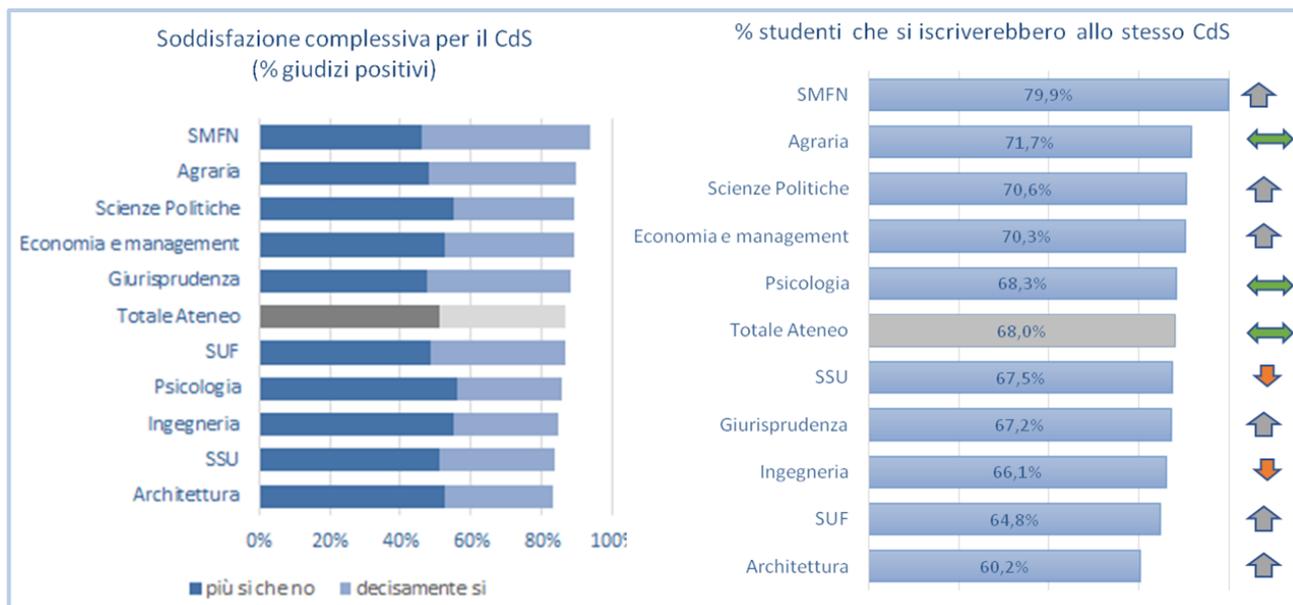


Figura 24 – Profilo Laureati 2018 (Almalaurea): soddisfazione complessiva per il CdS (fonte: elaborazione NdV su dati Almalaurea)

2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI

“Giudizi mediamente positivi, ma costantemente più bassi in alcune Scuole; servizi agli studenti da potenziare”

Dalle varie fonti di indagine, i **giudizi sulle infrastrutture e sui servizi di supporto** mostrano in generale valori **discreti**, ma **tendenzialmente inferiori** agli altri aspetti dell'esperienza formativa, **soprattutto in alcune Scuole**.

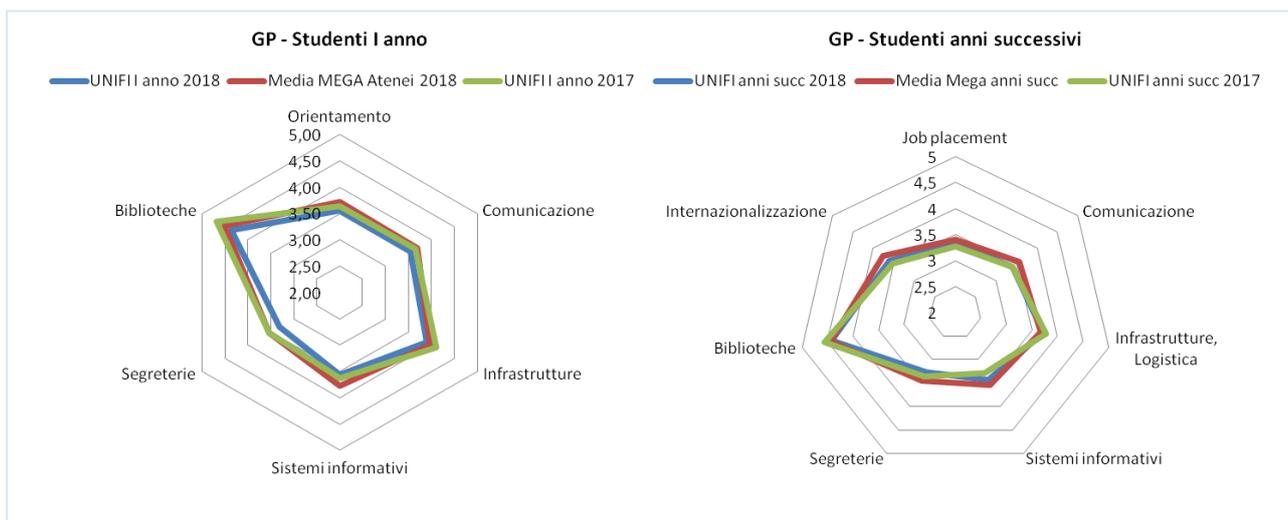
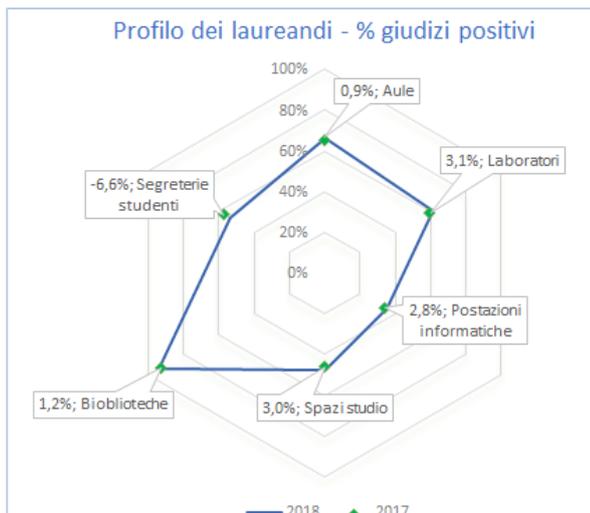


Figura 25 – Indagine Good Practice 2018 (CS studenti): soddisfazione complessiva per i servizi indicati (scala 1-6) (fonte: elaborazione NdV su dati MIP)



Sono sempre **molto graditi i servizi bibliotecari**, la cui valutazione è superiore alla media nazionale nel giudizio dei laureandi e dei partecipanti all'indagine Good Practice; **migliorano lievemente i giudizi** sia degli studenti iscritti che dei laureati **sugli spazi per la didattica**; i servizi di **segreteria studenti** riportano un giudizio di **sufficienza**, in lieve peggioramento sia nelle valutazioni dei laureandi che per i partecipanti all'indagine Good Practice (figg. 25, 26).

Figura 26 – Indagine Almalaurea 2019 (Profilo Laureati 2018): soddisfazione complessiva per i servizi indicati e variazione rispetto all'anno precedente (fonte: elaborazione NdV su dati Almalaurea)

Per quanto riguarda la **valutazione delle aule e dei laboratori** per le attività didattiche integrative, i valori medi di Ateneo si avvicinano agli obiettivi stabiliti con la programmazione triennale 2015-2018 (cfr. fig. 27), anche se permangono le già note criticità delle sedi utilizzate da alcune Scuole, tra cui in particolare Psicologia e Agraria (fig. 28).



Figura 27 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19: media Ateneo risposte alle domande D15 (aule) e D16 (laboratori) (fonte: SIS-Valdidat)

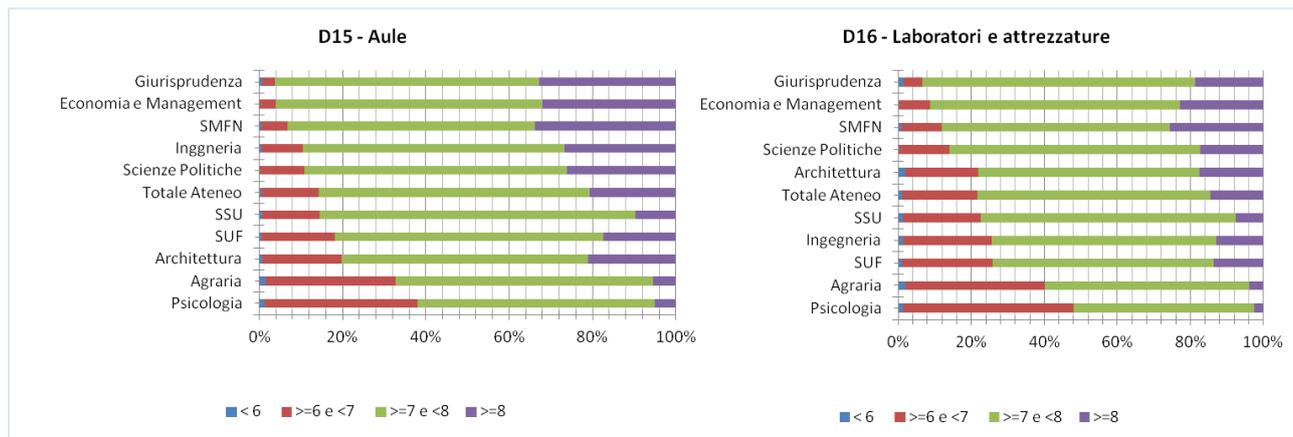
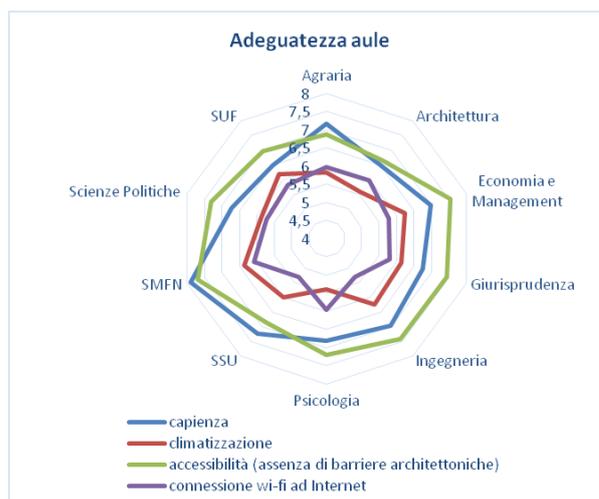


Figura 28 – Valutazione della didattica a.a. 2018/19 (studenti frequentanti): distribuzione delle valutazioni su aule, laboratori e attrezzature per attività didattiche integrative (fonte: elaborazione NdV su dati DISIA)

Dal questionario interno di valutazione dei servizi di supporto si ricavano informazioni più puntuali. Pur osservando lievi **miglioramenti rispetto all'anno precedente**, gli **aspetti** sistematicamente ritenuti **meno soddisfacenti** riguardano ancora **la climatizzazione e la connessione wi-fi** (fig. 29). Ingenti investimenti nel Bilancio, collegati a rilevanti obiettivi strategici e di performance, testimoniano tuttavia l'impegno continuo dell'Ateneo per la rifunzionalizzazione e riqualificazione degli spazi destinati alla didattica.

Figura 29 – Valutazione dei servizi di supporto a.a. 2018/19: soddisfazione per aspetti specifici delle aule, per Scuola (fonte: elaborazione NdV su dati SIS-Valdidat)



Allo stesso modo, l'Ateneo pare consapevole dei margini di miglioramento relativi ai servizi di segreteria (fig. 30) e di supporto alla didattica (internazionalizzazione, sistemi informativi, comunicazione, tirocini...), avendo fissato su questo ambito obiettivi di performance finalizzati all'attivazione e digitalizzazione di nuovi servizi, i cui esiti saranno misurati proprio attraverso l'opinione degli studenti.

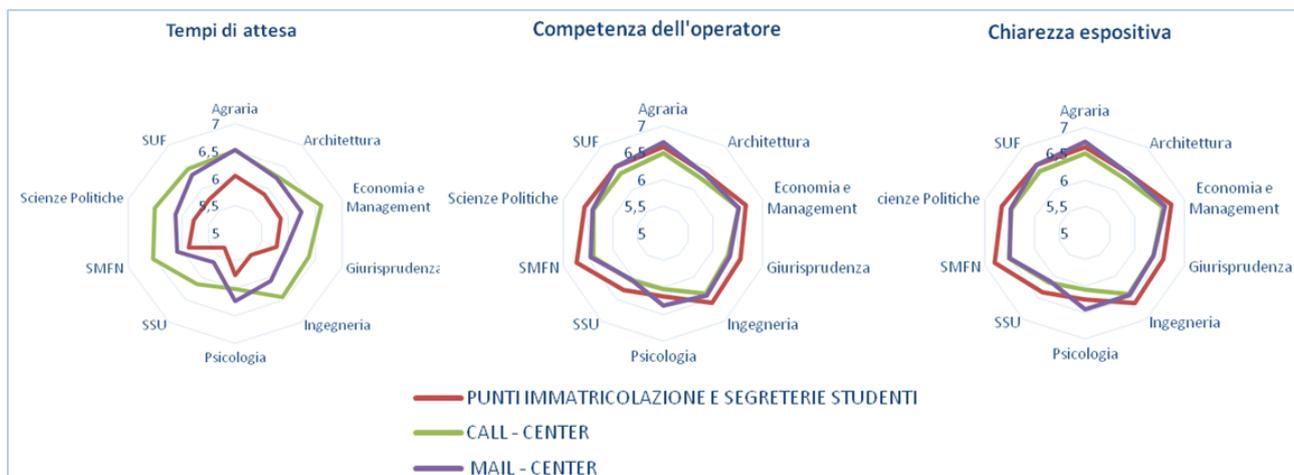


Figura 30 – Valutazione dei servizi di supporto a.a. 2018/19: soddisfazione per aspetti specifici delle segreterie e contact center, per Scuola (fonte: elaborazione NdV su dati SIS-Validat)

2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI

“Giudizi mediamente positivi, in crescita per tutti i servizi valutati”

Infine, si riportano in estrema sintesi le valutazioni rilasciate dai dottorandi dell'Ateneo fiorentino partecipanti all'indagine AlmaLaurea su alcuni aspetti dell'esperienza formativa del dottorato (fig. 31). A livello di Ateneo i giudizi sono tendenzialmente in linea con le medie nazionali, anche se si osserva una certa variabilità tra le aree scientifiche.

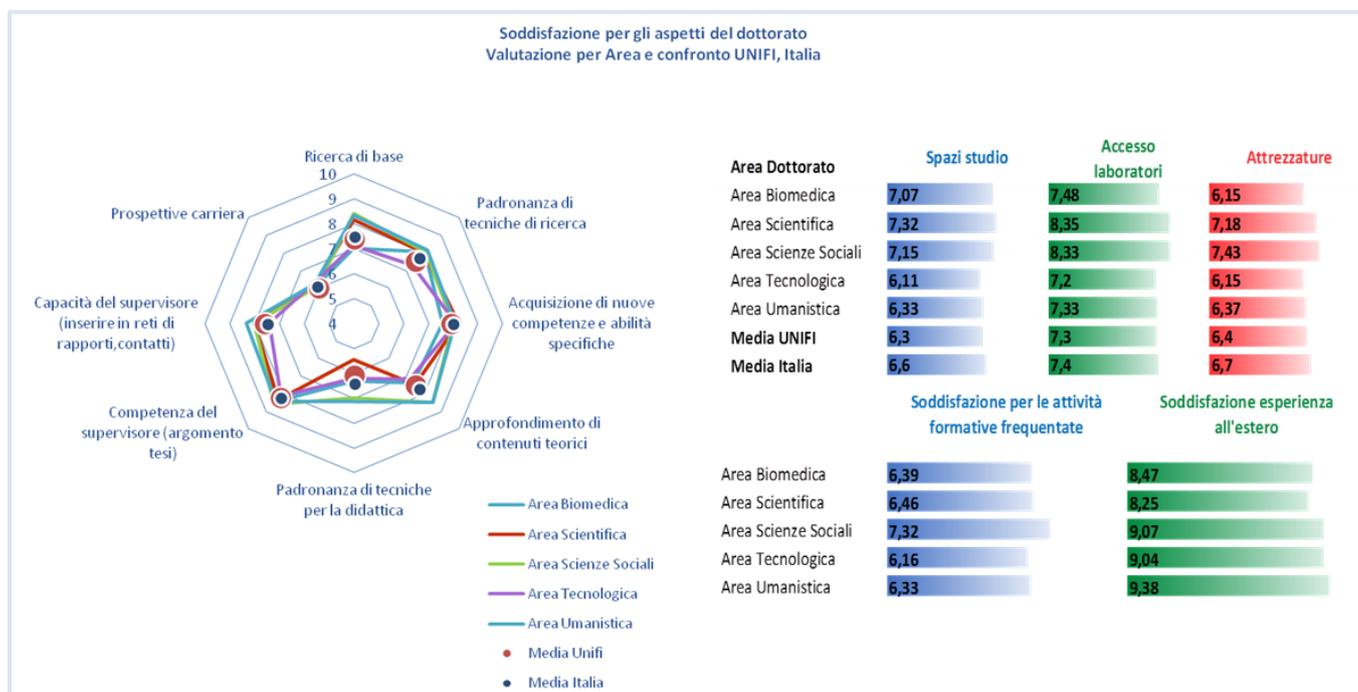


Figura 31 – Indagine AlmaLaurea 2019 – Profilo dei dottori di ricerca 2018: medie dei giudizi sugli aspetti indicati (scala 1-10) (fonte: elaborazione NdV su dati AlmaLaurea)

3. UTILIZZO DEI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

La raccolta delle opinioni degli studenti è utile ed efficace se dà luogo ad un concreto e corretto utilizzo dei risultati, finalizzato al miglioramento della qualità della didattica e dei servizi di supporto.

In termini di sistema, ciò implica che le rilevazioni siano ritenute attendibili e adeguate per identificare gli ambiti di miglioramento, che gli esiti siano resi facilmente e tempestivamente accessibili e che siano valorizzati nell'ambito dei processi decisionali ad ogni livello di competenza (Ateneo, Dipartimenti, Scuole, CdS, Amministrazione).

Dagli atti ufficiali degli Organi e delle strutture di Ateneo, dai documenti relativi alla gestione del sistema di AQ (relazione del PQ, relazioni delle Commissioni Paritetiche, schede di monitoraggio annuale dei CdS), dalle audizioni dei CdS, traspare una **sensibilità ed un'attenzione generalizzata per le opinioni degli studenti, anche**

se non sempre emergono chiaramente i legami tra i risultati delle indagini, le azioni di miglioramento intraprese di conseguenza e il controllo a posteriori della loro efficacia.

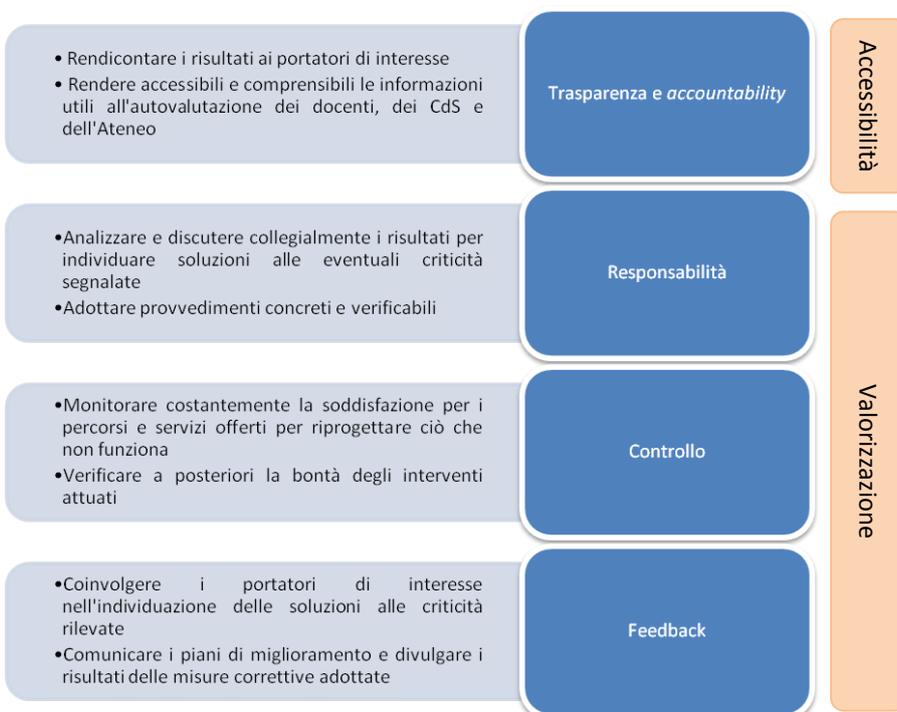


Figura 32 – Finalità e modalità di utilizzo dell'opinione degli studenti

3.1 ACCESSIBILITÀ DEI RISULTATI

“Elevata trasparenza, reportistica tempestiva e sempre più accurata; ancora limitata tra docenti e studenti la comprensione dei meccanismi della valutazione”

Ognuna delle indagini descritte ha modalità proprie di presentazione e pubblicazione dei risultati, che sono state riferite nel primo capitolo.

Per quanto riguarda la **valutazione della didattica la maggior parte dei CdS rende visibili le valutazioni di tutti o quasi tutti gli insegnamenti, restando salva per il singolo docente la possibilità di oscurare la valutazione relativa ai propri insegnamenti**; premesso che è da ritenersi sempre apprezzabile che le opinioni degli studenti siano pubblicate in forme trasparenti, tuttavia l'aspetto più rilevante è che queste siano comprese, percepite come significative e per questo effettivamente impiegate per gli usi previsti da parte di tutti gli organi coinvolti nel processo di assicurazione della qualità.

Dalla recente analisi delle Relazioni delle CPDS 2019 effettuata dal PQ, è possibile osservare come **alcune delle problematiche sollevate dai CdS sui sistemi di rilevazione dell'opinione studenti (fig. 33) abbiano in effetti già trovato una soluzione tecnica adeguata, e potrebbero essere facilmente superate**: ad esempio, **favorire la rilevazione in aula al momento opportuno consentirebbe sia di facilitare la valutazione delle codocenze che di garantire una compilazione più accurata dei questionari** (cfr. § 1.1, fig. 7); **la consultazione dei risultati alle scadenze di pubblicazione** (al termine di ogni semestre e consuntivo a dicembre) permette un **monitoraggio sistematico e tempestivo**, sia ai fini della rendicontazione nei documenti di AQ che dell'autovalutazione finalizzata al miglioramento continuo della didattica.

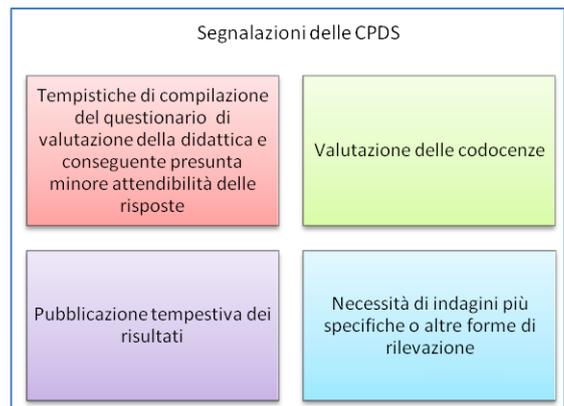


Figura 33 – Relazioni CPDS 2019: Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione degli studenti (fonte: elaborazione NdV su osservazioni PQ)

Rispondendo anche a precedenti sollecitazioni del Nucleo di Valutazione, **per rendicontare in modo sempre più accessibile i risultati della valutazione della didattica e dei servizi di supporto** (questionario interno), l'Ateneo (Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "Giuseppe Parenti" – DISIA) ha sviluppato un **nuovo sistema di reportistica integrato, SISValDidat**, che raccoglie in una unica piattaforma svariate analisi e rappresentazioni grafiche dei risultati (bersaglio, variazioni, profili, graduatorie, analisi per domanda, tavola di riepilogo, quadro sinottico, validazione, *open data*), con diversi livelli di aggregazione (Ateneo, Scuola, CdS, insegnamenti, singoli docenti) e filtri (anno accademico, frequenza), permettendo ai soggetti interessati di approfondire i risultati in dettaglio o mettendoli a confronto su base temporale o tra strutture. Il sistema è in fase di rilascio e sarà presentato ufficialmente agli Organi e al corpo docente nel corso del 2020; parte delle elaborazioni presentate in questa relazione sono state possibili anche grazie all'uso sperimentale della nuova piattaforma.

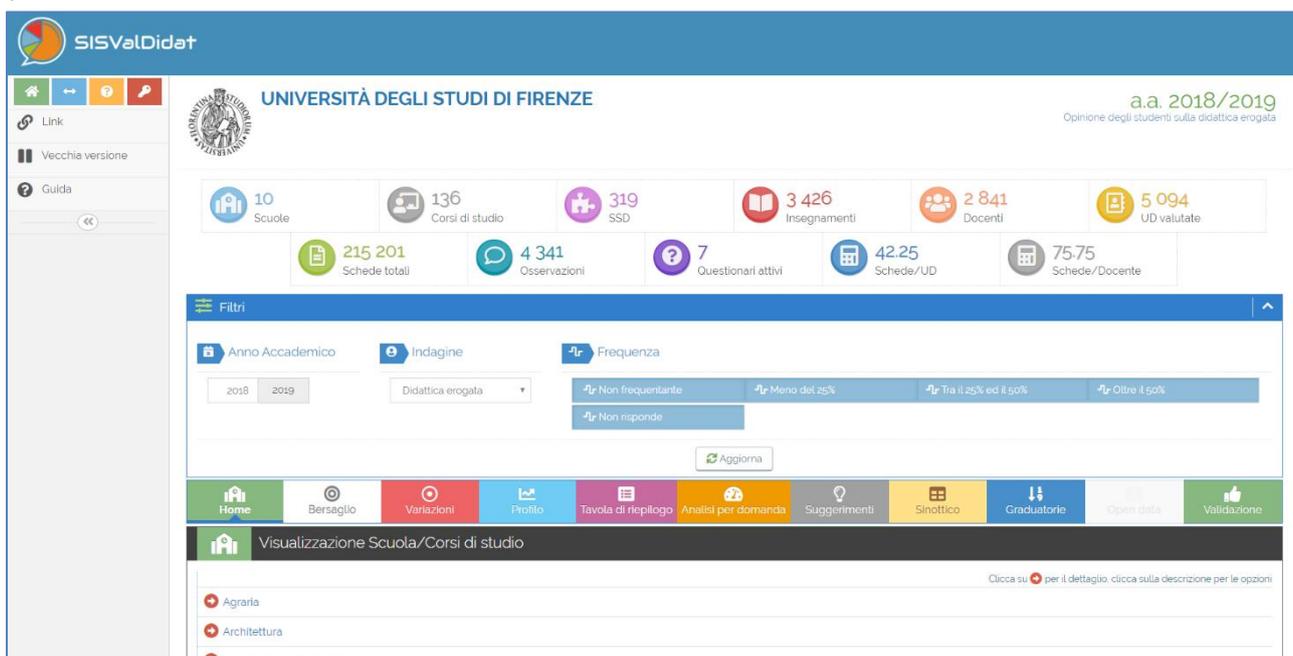


Figura 34 - Nuovo portale SIS-VALDIDAT

Si ribadisce comunque che la scelta di **limitare l'analisi agli insegnamenti per cui vi siano almeno 5 schede** valutate **rischia di escludere dalla valutazione un consistente numero di unità di valutazione**, soprattutto per i corsi (es. alcune lauree magistrali) con pochi studenti iscritti.

È prevista (ed auspicabile che avvenga quanto prima) la progressiva pubblicazione sullo stesso portale anche delle **valutazioni sui tirocini**, che al momento sono invece **meno 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 pare sufficientemente diffuso. Questa può essere una, anche se non la sola, delle ragioni per cui la valutazione dei tirocini appare **in generale poco considerata nell'autovalutazione dei CdS e nelle relazioni delle CPDS**, con alcune eccezioni relative ai CdS in cui il tirocinio riveste particolare importanza.

Un **sintetico report dell'indagine Almalaurea** è pubblicato per ogni CdS **nella SUA (quadro B7)**, e questo è la fonte alla quale prevalentemente sembrano riferirsi i CdS e le CPDS per prendere in esame le valutazioni dei laureati; un indicatore sintetico è presente anche nelle SMA che vengono annualmente commentate dai CdS. I **risultati dell'indagine Good Practice non sono divulgati a livello generale** e sono **analizzati dall'amministrazione per scopi prevalentemente legati alla pianificazione e valutazione della performance**.

3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI

“Elemento di contesto per la programmazione strategica e operativa, meno evidente l'utilizzo nella revisione dei percorsi formativi; scarsa pubblicità delle azioni conseguenti alle segnalazioni degli studenti”

Dal Piano Strategico e dal Piano Integrato delle Performance si evince che **le opinioni degli studenti sono concretamente assunte quali elementi di pianificazione e valutazione degli obiettivi dell'Ateneo** (es. adeguamento degli spazi per la didattica, potenziamento dei servizi di supporto). La discussione collegiale dei risultati da parte degli Organi di Governo **meriterebbe di essere maggiormente divulgata. Dare un'ampia visibilità alle decisioni prese dagli organi di governo e all'esito finale delle azioni intraprese dall'Ateneo in conseguenza delle sollecitazioni degli studenti rafforzerebbe la convinzione e l'utilità di partecipazione alle diverse indagine sull'opinione degli studenti.**

La valutazione della didattica degli studenti iscritti riceve la maggiore **attenzione da parte delle Scuole e dei CdS; i Dipartimenti appaiono ancora poco coinvolti su questi aspetti**. Nelle SMA e nei rapporti di riesame e nelle Relazioni delle CPDS sono sempre riferiti gli esiti della valutazione della didattica, sono citate le eventuali rilevazioni interne o altre modalità di contatto e acquisizione dell'opinione degli studenti e, più raramente, sono analizzate le altre fonti disponibili (Almalaurea, tirocini); si dà conto del grado di trasparenza delle valutazioni e delle modalità di discussione collegiale dei risultati. Le CPDS e i CdS **mostrano nel complesso di essere consapevoli delle criticità maggiormente segnalate dagli studenti** (le stesse riportate anche in questa relazione). Per le difficoltà riguardanti le infrastrutture, non potendo intervenire direttamente si rimettono agli Organi di Ateneo; le CPDS segnalano gli eventuali casi di valutazioni negative su specifici insegnamenti/docenti e dalle audizioni è emerso che in generale il Presidente del Corso di Studi se ne fa carico per discutere i risultati con i diretti interessati e per ricercare le soluzioni più adeguate. La **corrispondenza tra criticità evidenziate ed eventuali azioni correttive non è però sempre esplicita**, soprattutto in relazione alla revisione dei percorsi formativi (ad esempio in caso di valutazioni insoddisfacenti su carico didattico, coordinamento didattico, tirocini...) o a quegli aspetti che non dipendono direttamente dal CdS; quando queste sono esplicitate, **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.**

Per valorizzare maggiormente l'apporto delle indagini sulla didattica rivolte agli studenti è necessario che l'Ateneo, attraverso l'operato del PQ, promuova ulteriormente lo **sviluppo della cultura di assicurazione della qualità**, per **facilitare nei diversi soggetti una riflessione ordinata e coerente in un'ottica ciclica** (analisi dei risultati, discussione delle valutazioni, individuazione delle azioni correttive, misurazione dei risultati attesi, feedback agli interessati). Così come è opportuno continuare **un'azione di comunicazione finalizzata a intensificare ulteriormente la partecipazione dei soggetti coinvolti (docenti e studenti) a questi processi** (informazione e sensibilizzazione sull'importanza e utilità della valutazione).