



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo



**Relazione del Presidio della Qualità
sulla Rilevazione
dell'Opinione degli studenti
a.a. 2018 – 2019**





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Rilevazione dell'opinione degli studenti a.a. 2018-2019

INDICE

- 1. Premessa: normativa e contesto di riferimento**
- 2. La rilevazione dell'opinione degli studenti realizzata a livello nazionale (ANVUR)**
 - 2.1 Finalità delle rilevazioni e utilizzo dei risultati
 - 2.2 Modalità di rilevazione, questionari e indici di soddisfazione
 - 2.3 Modalità di pubblicazione
 - 2.4 Attività di formazione/informazione degli studenti
 - 2.5 Risultati della rilevazione
 - 2.5.1 Risultati della rilevazione relativi al questionario insegnamenti
 - 2.5.2 Risultati della rilevazione relativi al questionario corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto strutture e prove d'esame
 - 2.5.3 Risultati della rilevazione per i CdS erogati in lingua inglese
- 3. La rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità Erasmus+ (Commissione Europea)**
 - 3.1 Questionario di rilevazione
 - 3.2 Modalità di rilevazione
 - 3.3 Risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità per studio (UniTO)
 - 3.3.1 Risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità in entrata
 - 3.3.2 Risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità in uscita



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

1. Premessa: normativa e contesto di riferimento

La rilevazione dell'opinione degli studenti è uno degli strumenti di Assicurazione della qualità e di miglioramento continuo a disposizione degli Atenei. Essa consente di valutare diversi aspetti della vita universitaria degli studenti, dalla fruizione della didattica, all'organizzazione dei CdS e delle loro strutture, e l'eventuale esperienza di mobilità all'estero.

A livello nazionale ANVUR stabilisce i criteri e principi della rilevazione, introdotta nel sistema universitario dall'art. 1, comma 2, della L. 370/1999. L'implementazione è invece delegata ai singoli Atenei. Nell'ambito del Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodica, Accredimento (AVA), inoltre, la valutazione della didattica rappresenta uno degli strumenti strategici per monitorare e identificare i punti di forza e le criticità dei Corsi di Studio e dei servizi di supporto, permettendo al termine dell'analisi di mettere eventualmente in atto gli interventi correttivi più adeguati.

A livello europeo, il programma comunitario Erasmus+ rileva l'opinione degli studenti che hanno realizzato periodi di mobilità all'estero, per studio e tirocinio nell'ambito del programma stesso. Ciò consente di valutare gli aspetti inerenti l'esperienza vissuta dallo studente sia nell'istituzione di provenienza sia in quella di destinazione, costituendo quindi un ulteriore strumento di miglioramento, che permette di promuovere percorsi di mobilità di qualità sempre crescente. A partire dall'anno 2019, dato il consolidato e costante aumento del contingente degli studenti che intraprendono percorsi di mobilità internazionale, il Presidio ha deciso di integrare nella relazione annuale i risultati di tale rilevazione che riguardano l'Università di Torino, dandone conto nella seconda parte del documento.

Nell'ambito della rilevazione dell'opinione degli studenti, al **Presidio della Qualità** è affidata l'organizzazione e il monitoraggio della rilevazione, mentre il **Nucleo di Valutazione** è chiamato a valutare l'efficacia della sua gestione da parte del Presidio e delle altre strutture di AQ, ad analizzare i risultati della rilevazione individuando le situazioni critiche, anche a livello di singoli Corsi di Studio (CdS), e infine a valutare l'efficacia della presa in carico dei risultati della rilevazione da parte di tutte le strutture interessate.

La relazione, che nella sua prima parte introduce il quadro normativo e il contesto di riferimento, descrive la rilevazione realizzata a livello nazionale in base ai criteri e principi stabiliti da ANVUR e la rilevazione realizzata con gli studenti che hanno partecipato a periodi di mobilità per studio e tirocinio all'interno del programma Erasmus+.

In allegato sono riportate le tabelle con i risultati in termini di soddisfazione.





2. La rilevazione dell'opinione degli studenti realizzata a livello nazionale (ANVUR)

2.1 Finalità delle rilevazioni e utilizzo dei risultati

L'obiettivo principale della rilevazione è quello di raccogliere le opinioni degli studenti circa i diversi aspetti della vita universitaria, tra cui la fruizione della didattica, il corso di studio e la sua organizzazione, nonché le sue strutture e i servizi di supporto, e le prove d'esame. Ciò consente di individuare le aree di miglioramento sulle quali intervenire per offrire un servizio più efficace agli studenti. Inoltre, anche grazie all'ausilio dei commenti liberi, le opinioni degli studenti supportano la puntuale definizione degli interventi idonei a risolvere le criticità rilevate o a incrementare la qualità della didattica dei CdS. La rilevazione offre inoltre uno strumento di riscontro individuale per l'attività didattica di ciascun docente.

Attraverso i questionari, quindi, gli studenti possono partecipare attivamente al processo di crescita e miglioramento della qualità della didattica e delle strutture.

Oltre all'utilizzo più diretto dei risultati della rilevazione da parte dei docenti, il Presidio ha ideato e messo in atto un puntuale iter di analisi dei risultati della rilevazione e della relativa presa in carico delle criticità da parte dei diversi soggetti responsabili dell'AQ a vari livelli.

Per quanto riguarda i processi di autovalutazione, il Presidio ha elaborato specifiche linee guida che il Senato Accademico ha approvato nel maggio 2017¹ e che, oltre ad armonizzare le modalità di analisi tra le differenti realtà dell'Ateneo, propongono ai CdS un protocollo che prevede l'analisi dei dati, l'individuazione delle azioni correttive e il loro monitoraggio da parte della Commissione Monitoraggio e Riesame. L'adozione di tali azioni e il loro esito devono essere approvati e verbalizzati anche a livello di Consiglio di Corso di Studio. I CdS utilizzano i risultati della rilevazione anche in occasione del Riesame Ciclico, ove valutano l'esperienza vissuta dallo studente, sia in termini di offerta formativa ed erogazione della didattica, sia in termini di servizi, al fine di individuare criticità e attivare azioni di miglioramento sulla base delle sollecitazioni o proposte derivanti dall'opinione degli studenti.

A livello di valutazione, per Scuola o Dipartimento, le Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP) sono chiamate a prendere in esame le opinioni espresse dagli studenti attraverso la reportistica disponibile e i commenti liberi. A questo proposito il Presidio ha stabilito che, al termine di ogni finestra di valutazione, tutti i dati disponibili di ciascun Corso di Studio siano resi accessibili anche ai Presidenti delle Commissioni Didattiche Paritetiche di riferimento del corso analizzato. Inoltre ha previsto che, su richiesta motivata da parte di un componente della CDP, il Presidente fornisca i commenti liberi, previa valutazione della richiesta; tale analisi dovrà comunque essere effettuata in situazione di pariteticità.

Oltre all'utilizzo dei dati della rilevazione, le CDP sono chiamate a interpellare gli studenti su ogni aspetto che possa essere oggetto di valutazione, rilevando in maniera più articolata quanto sperimentato dagli stessi nell'ambito della didattica e dei servizi offerti dall'Ateneo.

Come ormai di consueto i dati sulla soddisfazione degli studenti sono stati utilizzati come fonti di riferimento per la compilazione dei quadri della Relazione delle CDP relativi alla valutazione del

¹ Le linee guida sono disponibili nella pagina web dell'AQ dedicata alle linee guida: <https://www.unito.it/ateneo/assicurazione-della-qualita-aq/aq-didattica/linee-guida-di-ateneo>



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

materiale didattico, delle strutture, dei metodi di accertamento delle conoscenze e all'effettivo utilizzo dei risultati della rilevazione da parte dei CdS nei propri processi autovalutativi. In particolare, il modello della relazione annuale prevede che le CDP valutino non solo i livelli di soddisfazione, ma analizzino anche quanto realizzato dai CdS nel processo di analisi dei risultati della rilevazione e quindi la rispondenza a quanto previsto dalle Linee guida sull'opinione degli studenti cui si accennava in precedenza.

Le CDP provvedono quindi ad annotare nella Relazione quanto osservato grazie ai risultati della rilevazione, dei documenti disponibili e ai colloqui con gli studenti evidenziando la presenza di eventuali criticità ai CdS e ai Dipartimenti, che sono chiamati a risponderne attraverso un'apposita procedura.

Al fine di assicurare la presa in carico delle responsabilità da parte delle Direzioni dell'amministrazione centrale sugli aspetti specifici relativi ad aule, infrastrutture e servizi agli studenti rilevati come critici dalle CDP, ogni anno il Presidio rende disponibili le segnalazioni rilevate dalle CDP ai Direttori della Direzione Edilizia e Logistica, Sistemi Informativi, Portale, e-Learning e Didattica e Servizi agli Studenti, affinché individuino le relative azioni di miglioramento da adottarsi ove possibile a breve termine oppure nell'ambito di una programmazione pluriennale. Il Presidio procede poi a fine giugno e a metà dicembre di ogni anno a monitorare la gestione di tali segnalazioni per dare conto ai Direttori di Dipartimento e ai Presidenti dei Corsi di Studio dell'attività svolta dall'amministrazione centrale. Il documento programmatico, così come i monitoraggi, vengono messi a disposizione delle CDP tra le fonti della loro relazione 2020 procedura informatica.

Il Nucleo di valutazione infine valuta diversi aspetti dei risultati della rilevazione a livello di Ateneo, anche elaborando indicatori di performance originali, riceve quanto elaborato dalle CDP, come previsto dalla L. 240/2010, e suggerisce elementi di miglioramento ai diversi interlocutori interessati dalla valutazione.

Nel complesso tutte queste attività di autovalutazione e valutazione forniscono agli organi di governo del CdS, al Dipartimento e all'Ateneo gli elementi per individuare le criticità e intervenire.

Utilizzo dei risultati dell'opinione studenti per la distribuzione delle risorse ai Dipartimenti

Occorre infine sottolineare che l'Ateneo di Torino considera i risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti quale uno degli elementi da considerare nell'assegnazione ai Dipartimenti delle risorse relative al reclutamento del personale. In particolare, i risultati dell'opinione studenti sono previsti tra i criteri della valutazione della performance didattica stabiliti dalle linee di indirizzo per la programmazione del personale docente che fanno riferimento alle valutazioni degli studenti dell'anno accademico precedente, prendendo in considerazione i seguenti aspetti del questionario insegnamenti:

- orari lezioni (Domanda n° 5)
- chiarezza espositiva (Domanda n°7)
- reperibilità docente (Domanda n°10)





2.2 Modalità di rilevazione, questionari e indici di soddisfazione

L'Università di Torino, come negli anni precedenti, somministra i questionari in modalità *online* attraverso l'applicativo EduMeter.

L'applicativo consente alle strutture (Dipartimenti e CdS) di avvalersi di diverse funzioni tecniche e di adeguarle rispetto ai propri obiettivi, nel rispetto delle indicazioni ministeriali. Inoltre, affinché i CdS possano utilizzare in maniera appropriata gli esiti dei questionari, EduMeter permette a docenti, Presidenti di CdS e ai Direttori di Dipartimento di consultare in qualsiasi momento la reportistica relativa a:

- valutazioni disaggregate dei moduli di pertinenza di ciascun docente;
- valutazioni aggregate per Dipartimento e per corso di Studio;
- testi dei commenti liberi fornite dagli studenti sui singoli insegnamenti.

Per quanto riguarda i questionari utilizzati, UniTO applica il modello stabilito da ANVUR per la valutazione di distinti ambiti della vita dell'Ateneo. La loro diffusione è stata graduale nel tempo e di seguito se ne dettagliano le caratteristiche principali.

Questionario insegnamenti: i questionari insegnamenti sono anonimi e includono gli aspetti legati all'erogazione della didattica, con particolare attenzione alle principali caratteristiche dell'insegnamento, della docenza e all'interesse per gli argomenti dell'insegnamento seguito. I questionari utilizzati prevedono quesiti differenti a seconda della frequenza e della modalità di erogazione, tradizionale o *online*, e sono proposti in italiano e in inglese; tutte le modalità permettono comunque un commento testuale per il miglioramento dell'insegnamento valutato.

All'interno dei questionari sugli insegnamenti, l'Ateneo ha dato l'opportunità ai CdS con particolari esigenze di rilevazione di aggiungere fino ad un massimo di 5 domande. I CdS che ne hanno usufruito appartengono alle classi sanitarie che hanno concentrato l'attenzione sui tirocini che, al momento, nonostante siano una parte molto importante dell'attività didattica, non ricevono valutazioni standardizzate da parte di ANVUR.

L'Università di Torino, che aveva introdotto i questionari studenti sin dall'a.a. 2002-2003, ha reso operativa l'obbligatorietà della valutazione, come da indicazioni ANVUR, a partire dall'a.a. 2013/14. In quell'anno, la compilazione del questionario è stata resa vincolante per accedere alla prenotazione dell'esame per gli studenti iscritti al I anno dei corsi di laurea, laurea magistrale e laurea magistrale a ciclo unico (sia frequentanti che non frequentanti) e nei due anni accademici successivi essa è stata progressivamente estesa a tutti gli iscritti in corso.

Sono stati esclusi invece dal vincolo di obbligatorietà gli studenti fuori corso.

Questionario corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto e prove d'esame: i questionari su Corso di Studio, aule e attrezzature, servizi di supporto e prove d'esame sono stati introdotti nell'a.a. 2015-2016.

Il questionario è obbligatorio per gli studenti in corso (a partire dal II anno), viene compilato una sola volta al primo accesso nel nuovo anno accademico e, al pari degli altri, è anonimo. La compilazione di tale questionario è vincolante per l'iscrizione agli appelli d'esame nel nuovo anno accademico. Il questionario richiede agli studenti di esprimere l'opinione su:



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

- aspetti organizzativi e di servizio (organizzazione del corso di studio, aule, attrezzature e servizi di supporto e riferito all'intero anno accademico precedente).
- prove di esame che lo studente abbia superato durante l'a.a. precedente.

Entrambi i questionari, dall'a.a. 2016/17, sono disponibili in versione bilingue inglese italiano.

Unità di analisi: La rilevazione viene effettuata su tutti gli insegnamenti erogati nell'anno accademico di riferimento. Se l'insegnamento è integrato, ossia costituito da più moduli, l'unità di analisi è il singolo modulo. Quando il modulo è impartito da più docenti, il docente e il modulo vengono valutati singolarmente. In tal modo è possibile ottenere una valutazione che garantisca un puntuale collegamento tra il valutante e il valutato.

Al fine di connettere lo studente valutatore all'unità di analisi più appropriata, i moduli tengono conto anche della sede di erogazione del corso d'insegnamento, se diversa dalla principale, e dell'eventuale suddivisione in partizioni in base al cognome, per quegli insegnamenti erogati ad un elevato numero di studenti.

Per quanto riguarda invece il questionario sull'organizzazione del CdS e sulle prove di esame, i moduli vengono aggregati a livello d'insegnamento e quest'ultimo ne costituisce quindi l'unità di analisi.

Finestre di valutazione: ogni struttura didattica ha un margine di discrezionalità nell'indicare le finestre di rilevazione all'interno degli intervalli definiti dall'Ateneo.

Il questionario sugli insegnamenti si apre a due terzi del periodo di lezione, come previsto dalle indicazioni ANVUR, e deve essere compilato prima dell'iscrizione all'esame; la mancata valutazione da parte dello studente comporta l'impossibilità di effettuare l'iscrizione all'appello.

Il questionario sull'organizzazione del CdS e sulle prove di esame viene somministrato a partire dal II anno, contestualmente all'iscrizione alla prima sessione di esami utile. La mancata valutazione da parte dello studente comporta l'impossibilità di iscrizione alle prove di esame successive.

Indici di soddisfazione: I questionari prevedono 6 possibili risposte:

- 1) decisamente sì
- 2) più sì che no
- 3) più no che sì
- 4) decisamente no
- 5) non applicabile
- 6) non rispondo

L'indice di soddisfazione viene calcolato con riferimento alle prime quattro risposte escludendo le risposte "non applicabile" e "non rispondo" ed è costruito dalla somma delle risposte "decisamente sì" e "più sì che no".

Al fine di rendere più fruibili e comparabili i risultati della rilevazione, gli indici di soddisfazione sono presentati su base 100.

Le opzioni per lo studente: Come previsto da ANVUR, i questionari sull'erogazione della didattica destinati agli studenti sono diversi a seconda della frequenza. In particolare:

- quello principale è destinato agli studenti che dichiarano di essere "frequentanti", ovvero di aver frequentato più del 50% delle lezioni;





UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

- un questionario differenziato è invece dedicato agli studenti che dichiarano di essere "non frequentanti", ovvero di non aver frequentato o di avere all'attivo una percentuale di frequenza delle lezioni non superiore al 50%;
- un terzo questionario, sempre su modello ANVUR, destinato agli studenti iscritti a CdS erogati a distanza.

Al termine della compilazione dei questionari, inoltre, gli studenti hanno la possibilità di scrivere un commento libero, che risulta di grande utilità per l'analisi dell'opinione degli studenti da parte delle commissioni che durante tutto l'anno lavorano su questo tema e per l'individuazione di criticità non rilevabili dalle domande del modello ANVUR. Come precedentemente segnalato, dall'a.a. 2015/2016 i commenti liberi sono stati resi disponibili anche al Presidente delle Commissioni Didattiche Paritetiche per l'analisi valutativa di loro competenza.

Lo strumento di rilevazione *online*, infine, consente allo studente che non desidera rispondere alle domande del questionario di non assegnare alcuna valutazione, permettendo comunque, al termine della procedura, l'iscrizione alle prove d'esame.

2.3 Modalità di pubblicazione

Data l'importanza della rilevazione dell'opinione studenti come strumento di miglioramento continuo nel contesto AVA, l'Ateneo ha avviato a partire dal 2015 una serie di iniziative per perfezionare le modalità di pubblicazione dei risultati della rilevazione opinione studenti e facilitarne la lettura da parte di tutti gli utenti: studenti, docenti e personale tecnico amministrativo.

Su proposta del Presidio, nella seduta del 16 febbraio 2015 il Senato Accademico ha deliberato che siano:

- pubblicati sui siti web di ciascun corso di studio, in area pubblica, i risultati di andamento del CdS, in forma anonima, con tasso di risposta per ogni domanda del questionario;
- pubblicati sui siti web di ciascun corso di studio, in area riservata, i risultati di andamento del CdS, con l'esplicito riferimento ai singoli insegnamenti e docenti, con tasso di risposta per ogni domanda del questionario;
- previsto l'accesso diretto ai risultati pubblicati sui siti web di tutti CdS, anche dalla pagina web dedicata all'Assicurazione della Qualità.

I dati utilizzati per la pubblicazione fanno riferimento alle risposte espresse dagli studenti frequentanti entro la prima sessione di esami del semestre in cui l'insegnamento è erogato. È quindi fondamentale che le opinioni vengano espresse dagli studenti in tale periodo. Sono escluse dalla pubblicazione e sono analizzate separatamente tutte le opinioni espresse in periodi successivi e quelle fornite da studenti non frequentanti.



2.4 Attività di formazione/informazione degli studenti

Il Presidio è costantemente impegnato per aumentare il coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti, sia attraverso incontri specifici, sia attraverso le attività dello studente componente del Presidio, attivo nel sollecitare la partecipazione dei colleghi studenti, come illustrato nella Relazione del Presidio, cui questo documento è allegato.

In particolare, per aumentare il coinvolgimento degli studenti nei processi di assicurazione della qualità, il Presidio ha incontrato i rappresentanti degli studenti in due occasioni, il 28 maggio e il 9 dicembre 2019.

Nella prima occasione l'incontro ha previsto diversi interventi tenuti da studenti che ricoprono differenti ruoli all'interno dell'Ateneo al fine di creare una maggiore sintonia con i partecipanti tenuto conto che molti degli studenti presenti erano stati eletti nel marzo precedente. Il programma ha quindi previsto i seguenti temi e i rispettivi relatori:

- Introduzione sull'Assicurazione della Qualità, studente componente del Presidio della Qualità
- Rappresentarci nella valutazione di Ateneo, studente componente del Nucleo di Valutazione
- Valutazione alla pari: Commissione Didattica Paritetica, studente Presidente di CDP
- Il miglioramento vicino agli studenti: Commissione Monitoraggio e Riesame, studente componente di CMR
- Per una rappresentanza efficace: workshop AQ, esperto Valutatore ANVUR

Le presentazioni dei ruoli specifici e il workshop finale, che prevedeva la simulazione di casi concreti individuati dagli studenti, sono stati organizzati per consentire l'acquisizione di competenze specifiche, utili per esprimere al meglio la funzione di rappresentanti nei vari organi di Corso di Studi e Ateneo e per promuovere il miglioramento della qualità della didattica e dei servizi attraverso l'uso efficace degli strumenti a disposizione degli studenti.

L'incontro di dicembre era finalizzato al confronto tra i rappresentanti degli studenti nei vari organi di Ateneo e i Dirigenti delle Direzioni le cui attività hanno un impatto più immediato sulla vita degli studenti. In particolare i Dirigenti della Direzione Edilizia, Logistica e Sostenibilità, della Direzione Sistemi Informativi, Portale, e-Learning e della Direzione Didattica e Servizi agli Studenti hanno condiviso con gli studenti le azioni che l'Ateneo ha messo in campo a seguito delle segnalazioni di criticità effettuate nelle valutazioni di EduMeter e riprese nelle analisi Commissioni Didattiche Paritetiche di Scuola/Dipartimento sui temi relativi ai servizi utilizzati dagli studenti e agli spazi a loro disposizione.

Con l'occasione gli studenti componenti del Presidio e del Nucleo di Valutazione e il Vice Presidente del Consiglio degli Studenti hanno nuovamente approfondito il tema del sistema di assicurazione della qualità di Ateneo e sottolineato i benefici di una attenta e collaborativa partecipazione degli studenti ai processi di assicurazione della qualità per il miglioramento dell'attività formativa e dei servizi dell'Ateneo.



2.5 Risultati della rilevazione

I risultati di tutte le rilevazioni diventano disponibili sull'applicativo EduMeter, il giorno successivo alla chiusura della finestra di valutazione.

2.5.1 Risultati della rilevazione relativi al questionario insegnamenti

Il vincolo di obbligatorietà della compilazione del questionario relativo agli aspetti didattici è stato esteso, a partire dall'a.a. 2015/16, a tutti gli studenti iscritti e in corso, raggiungendo in tal modo la massima copertura possibile. Nella tabella 1, è riportato il numero dei questionari compilati negli ultimi 6 anni accademici.

Dalla tabella emerge un *trend* positivo dall'a.a. 2011/13 al 2015/16, dovuto principalmente alla progressiva estensione del vincolo di obbligatorietà; a partire dall'a.a. 2016/2017, in seguito ad alcuni interventi sul sistema apportati nell'a.a. 2015/16, la compilazione si è assestata intorno alle 550.000 unità per anno accademico.

Tabella 1 – Questionario insegnamenti:
numero di questionari compilati per anno accademico

Anno accademico	N° questionari compilati
2018/19	553.560
2017/18	547.471
2016/17	551.205
2015/16	714.119
2014/15	418.442
2013/14	322.059
2012/13	194.618



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Nella tabella 2 sono riportati il numero totale di moduli valutati e questionari compilati e, per questo secondo insieme, la distinzione tra frequentanti e non frequentanti: a livello di Ateneo, sul totale dei questionari compilati (553.560), il 79,2% corrisponde a studenti frequentanti, ovvero a studenti che dichiarano di aver seguito almeno il 50% delle lezioni.

Tabella 2- Questionario Insegnamenti:
copertura per Ateneo (dettaglio frequentanti / non frequentanti)

Anno accademico	N° totale moduli valutati	N° totale questionari compilati	N° questionari compilati frequentanti (% del totale)	N° questionari compilati non frequentanti (% del totale)
2018/19	21.701	553.560	438.202 (79,2%)	115.356 (20,8%)
2017/18	19.683	547.471	436.417 (79,7%)	111.054 (20,3%)
2016/17	19.595	551.205	442.144 (80,2%)	109.061 (19,8%)
2015/16	20.462	714.119	545.805 (76,4%)	168.314 (23,6%)

La tabella 3 illustra invece il numero di questionari generatori di statistiche, per l'Ateneo nel suo complesso. Come mostrano i dati, il 79,6% dei questionari è stato compilato in periodo utile, ovvero tra i 2/3 del corso e la fine della prima sessione di esami, generando quindi statistiche ritenute significative per la valutazione secondo quanto stabilito dal Senato Accademico nel 2015 (si ricorda che vengono escluse invece tutte le compilazioni effettuate in periodi successivi e quelle effettuate da studenti non frequentanti o che hanno seguito l'insegnamento in anni precedenti). Si rileva che la quota di studenti che compilano nel periodo utile si è stabilizzata su un livello ritenuto soddisfacente, anche grazie ai costanti interventi di promozione e informazione realizzati a favore degli studenti.

Tabella 3- Questionario Insegnamenti:
copertura per Ateneo (dettaglio questionari generatori di statistica)

Anno accademico	N° totale questionari compilati	N° questionari generatori di statistiche	% questionari generatori di statistiche
2018/19	553.560	440.743	79,6%
2017/18	547.471	448.044	81,8%
2016/17	551.205	443.981	80,5%
2015/16	714.119	491.601	68,8%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

La tabella 4 combina i dettagli delle tabelle 2 e 3 e propone i dati a livello di Dipartimento per il solo anno accademico 2018/19.

Tabella 4 - Questionario Insegnamenti: copertura per Dipartimento (dettaglio frequentanti/non frequentanti e generatori di statistica), a.a. 2018/19

Dipartimento	N° totale di questionari compilati	N° questionari compilati frequentanti	% questionari frequentanti	N° questionari compilati non frequentanti	% questionari non frequentanti	N° totale questionari generatori di statistica	% questionari generatori di statistica
Biotecnologie molecolari e scienze per la salute	6666	5622	84,3%	1044	15,7%	5.460	81,9%
Chimica	18627	13753	73,8%	4873	26,2%	16.127	86,6%
Culture, politica e società	38434	28174	73,3%	10260	26,7%	32.164	83,7%
Economia "Cognetti De Martiis"	6100	4507	73,9%	1592	26,1%	5.024	82,4%
Filosofia e scienze dell'educazione	30372	20395	67,2%	9977	32,8%	23.246	76,5%
Fisica	9562	8226	86,0%	1336	14,0%	8.780	91,8%
Giurisprudenza	27231	17937	65,9%	9294	34,1%	10.317	37,9%
Informatica	16284	11344	69,7%	4940	30,3%	14.886	91,4%
Interateneo di scienze, progetto e politiche del territorio	393	285	72,5%	108	27,5%	337	85,8%
Lingue e letterature straniere e culture moderne	24708	16353	66,2%	8355	33,8%	17.324	70,1%
Management	73266	54912	74,9%	18354	25,1%	64.074	87,5%
Matematica "Giuseppe Peano"	8282	7353	88,8%	929	11,2%	7.400	89,4%
Neuroscienze	430	429	99,8%	1	0,2%	417	97,0%
Oncologia	1083	1057	97,6%	26	2,4%	1.056	97,5%
Psicologia	24595	18580	75,5%	6015	24,5%	22.857	92,9%
Scienza e tecnologia del farmaco	12258	9544	77,9%	2714	22,1%	9.670	78,9%
Scienze agrarie, forestali e alimentari	16291	13073	80,2%	3218	19,8%	14.671	90,1%
Scienze chirurgiche	13488	13316	98,7%	172	1,3%	12.021	89,1%
Scienze cliniche e biologiche	28737	26632	92,7%	2105	7,3%	24.756	86,1%
Scienze della sanità pubblica e pediatriche	32497	32091	98,8%	406	1,2%	28.225	86,9%
Scienze della terra	2222	1978	89,0%	244	11,0%	2.100	94,5%
Scienze della vita e biologia dei sistemi	35427	28614	80,8%	6813	19,2%	29.476	83,2%
Scienze economico-sociali e matematico-statistiche	15165	10631	70,1%	4534	29,9%	13.732	90,6%
Scienze mediche	57344	53239	92,8%	4105	7,2%	36.436	63,5%
Scienze veterinarie	12785	9063	70,9%	3722	29,1%	11.166	87,3%
Studi storici	10000	7716	77,2%	2284	22,8%	7.233	72,3%
Studi umanistici	31313	23378	74,7%	7935	25,3%	21.788	69,6%
Ateneo	553.560	438.202	79,2%	115.356	20,8%	440.743	79,6%



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

2.5.2 Risultati della rilevazione relativa al questionario corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto strutture e prove d'esame

Il questionario relativo al corso di studio, alla sua organizzazione, alle aule e attrezzature, servizi di supporto strutture e prove d'esame permette agli studenti di valutarne l'esperienza dell'anno accademico precedente. Esso è strutturato come segue:

- Parte A, su Corso di Studio, aule e attrezzature e servizi di supporto: è erogata una sola volta e contiene la valutazione relativa all'insieme dei servizi di cui si è usufruito;
- Parte B, su Prove d'esame: è erogata per ogni prova di esame sostenuta dallo studente nell'anno accademico precedente.

La compilazione del questionario è diventata obbligatoria nell'a.a. 2015/16 per tutti gli studenti iscritti regolari. Nelle tabelle 7 e 8 è riportato il numero il numero totale di questionari compilati, per le parti A e B, a livello di Ateneo e di Dipartimento. Nel caso di questo questionario, tutte le compilazioni sono da considerarsi generatrici di statistiche in ragione delle modalità di somministrazione del questionario stesso che non prevede periodi valutativi.

Tabella 7 - Questionario corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto strutture e prove d'esame: copertura per Ateneo, a.a. 2018/19, 2017/18 e 2016/17

Anno accademico	N° tot. questionari parte A	N° tot. questionari parte B
2018/19	29.818	159.353
2017/18	28.175	145.151
2016/17	26.397	131.182



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO

Presidio della Qualità di Ateneo

Tabella 8 - Questionario corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto strutture e prove d'esame: copertura per Dipartimento, a.a. 2018/2019

Dipartimento	N° totale questionari compilati parte A	N° totale questionari compilati parte B
Biotecnologie molecolari e scienze per la salute	241	1.410
Chimica	590	2.356
Culture, politica e società	2.427	12.538
Economia "Cognetti De Martiis"	377	2.028
Filosofia e scienze dell'educazione	2.532	13.891
Fisica	463	2.751
Giurisprudenza	2.346	11.144
Informatica	776	3.617
Interateneo di scienze, progetto e politiche del territorio	22	98
Lingue e letterature straniere e culture moderne	2.254	11.028
Management	4.170	23.291
Matematica "Giuseppe Peano"	380	1.872
Neuroscienze	9	90
Oncologia	35	257
Psicologia	1.315	11.140
Scienza e tecnologia del farmaco	758	3.581
Scienze agrarie, forestali e alimentari	934	5.365
Scienze chirurgiche	481	3.133
Scienze cliniche e biologiche	874	4.022
Scienze della sanità pubblica e pediatriche	1.017	6.123
Scienze della terra	100	477
Scienze della vita e biologia dei sistemi	1.659	10.816
Scienze economico-sociali e matematico-statistiche	806	4.189
Scienze mediche	1.968	9.097
Scienze veterinarie	393	1.640
Studi storici	608	3.131
Studi umanistici	2.283	10.268
Ateneo	29.818	159.353



2.5.3 Risultati della rilevazione per i CdS erogati in lingua inglese

Il Presidio dedica per il secondo anno una sezione della relazione ai risultati ottenuti dai CdS erogati interamente in lingua inglese, che sono passati dai 5 offerti nell'a.a. 2015/16 ai 12 dell'a.a. 2018/19, arrivando quindi a rappresentare una porzione di un certo interesse dell'offerta didattica.

I dati proposti in allegato mettono a confronto i risultati ottenuti dai CdS erogati in lingua inglese con quelli dei CdS appartenenti alla stessa classe di laurea offerti dallo stesso Dipartimento o, quando questo non sia possibile, dall'Ateneo (in questo secondo caso il CdS di comparazione sarà contrassegnato con un asterisco). Ove non siano presenti, nel Dipartimento o in Ateneo, CdS della stessa classe di quelli erogati in inglese, per la comparazione si sono utilizzati gli altri CdS triennali o magistrali offerti dal Dipartimento di afferenza. I CdS erogati in inglese sono in blu, mentre gli indici che risultano inferiori a quelli dei CdS adottati ai fini della comparazione sono ombreggiati in grigio.

Nell'[allegato](#) a questa parte della relazione che riguarda le rilevazioni realizzate in base ai criteri e principi stabiliti da ANVUR, sono disponibili i seguenti i seguenti dati²:

- A) indici di soddisfazione degli ultimi 3 anni accademici del quest. Insegnamenti a livello di Ateneo
- B) indici di soddisfazione degli ultimi 3 anni accademici del quest. Insegnamenti a livello di Dipartimento
- C) indici di soddisfazione del quest. Insegnamenti a livello di Corso di Studio
- D) indici di soddisfazione degli ultimi 3 anni accademici del quest. Servizi, parte A e B a livello di Ateneo
- E) indici di soddisfazione degli ultimi 3 anni accademici del quest. Servizi, parte A e B a livello di Dipartimento
- F) indici di soddisfazione del quest. Servizi, parte A e B a livello di Corso di Studio
- G) indici di soddisfazione degli ultimi 2 anni accademici del quest. Insegnamenti per i CdS erogati in inglese
- H) indici di soddisfazione degli ultimi 2 anni accademici del quest. Servizi, parte A e B per i CdS erogati in inglese
- I) indici di soddisfazione del quest. Insegnamenti dei Corsi di Studio a distanza
- L) indici di soddisfazione del quest. Servizi, parte A e B dei Corsi di Studio a distanza

² Legenda:

QUESTIONARIO INSEGNAMENTI: quest. Insegnamenti

QUESTIONARIO CORSO DI STUDIO, AULE E ATTREZZATURE, SERVIZI DI SUPPORTO, STRUTTURE E PROVE D'ESAME: quest. Servizi



3. La rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità Erasmus+ (Commissione Europea)

Gli studenti che hanno realizzato periodi di mobilità per studio o tirocinio nell'ambito del programma comunitario Erasmus+ sono chiamati a compilare un questionario per valutare l'esperienza vissuta sia presso l'istituzione di provenienza, sia presso quella di destinazione. Il questionario, denominato "Participant Report", è lo strumento adottato dalla Commissione Europea per valutare anche la rispondenza delle pratiche realizzate dagli Atenei, nell'ambito della mobilità degli studenti, ai criteri di qualità certificati dalla Carta ECHE³ conferita agli Atenei considerati idonei a beneficiare dei finanziamenti europei per la mobilità degli studenti.

I risultati complessivi a livello europeo sono analizzati dalla Commissione che li utilizza per l'elaborazione dei report di valutazione intermedia e finale del Programma Erasmus+. Per i discenti inoltre i programmi di mobilità hanno un effetto positivo sullo sviluppo di abilità e competenze, anche linguistiche, e sui tempi di transizione dall'istruzione all'occupazione. Dai dati emerge inoltre il contributo a un'Unione Europea più coesa e la promozione di un comportamento sociale/civico positivo. L'analisi contribuisce in modo fondamentale al miglioramento del Programma stesso, alla realizzazione di progetti di mobilità di qualità sempre crescente e al rafforzamento dello spazio europeo di educazione superiore, obiettivo principale anche del processo di Bologna⁴.

3.1 Questionario di rilevazione

Il *participant report* si presenta come un questionario *online*, somministrato con differenti tipologie di domande (binaria, a scelta multipla, a matrice), cui corrispondono differenti tipologie di risposte. Il questionario prevede diverse sezioni relative al periodo di mobilità, alla qualità e alla ricognizione accademica (*learning agreement* e riconoscimento attività e crediti formativi), all'apprendimento della lingua straniera e allo sviluppo personale, nonché alle prospettive future di lavoro, formazione e occupazione e infine agli aspetti pratici dell'esperienza vissuta all'estero. Il questionario combina quindi informazioni concernenti l'attività formativa svolta con quelle relative all'impatto che tale attività ha avuto sull'individuo.

Il questionario che può essere compilato in lingua inglese, o in un'altra lingua a scelta dello studente (tra cui anche l'italiano), è identico per tutti gli studenti che partecipano al programma, senza distinzione per il paese di provenienza o quello di destinazione.

3.2 Modalità di rilevazione

Tutti gli studenti, una volta concluso il periodo di mobilità, ricevono un invito a compilare il questionario. La richiesta di compilazione viene inviata automaticamente, al termine della rendicontazione dello scambio all'estero da parte dell'Ateneo, tramite la piattaforma Mobility Tool+ da un indirizzo istituzionale della Commissione. La compilazione vera e propria è invece gestita da EUSurvey, una piattaforma sviluppata e gestita direttamente dalla Commissione Europea.

³ La carta ECHE per UniTO è disponibile al seguente link: https://www.unito.it/sites/default/files/erasmus_charter_higher_education.pdf

⁴ Il Processo di Bologna nasce come accordo di cooperazione intergovernativo finalizzato innanzitutto alla creazione dello Spazio Europeo dell'Istruzione Superiore. Il processo mira soprattutto a: introdurre un sistema di formazione superiore articolato in tre cicli, rafforzare la certificazione della qualità e agevolare il mutuo riconoscimento delle qualifiche e dei periodi di studio.



La finestra di compilazione si chiude alla fine del mese di novembre di ogni anno e i risultati sono disponibili per tutti gli atenei sulla piattaforma Mobility Tool+. I dati sono altresì consultabili dalle Agenzie Nazionali e dalla Commissione Europea. I tassi di compilazione sono normalmente molto alti e, nel 2019 per UniTO, hanno raggiunto il 98,8% nel caso del questionario per studio e il 98,3% nel caso del questionario per tirocinio, rappresentando la quasi totalità della popolazione oggetto dell'indagine.

3.3 Risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità per studio (UniTO)

3.1.1 Risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità in entrata

Al fine di rendere disponibili i dati per l'analisi dei risultati relativi alle risposte date dagli studenti che sono stati ospitati dall'Università di Torino per lo svolgimento del loro periodo di mobilità il Presidio ha selezionato i quesiti relativi alla qualità degli studi, agli aspetti logistici, organizzativi e di accoglienza, oltre che a due quesiti riguardanti il riconoscimento accademico e la lingua adottata dai docenti durante il periodo di mobilità.

Nella tabella M) in allegato alla relazione sono presentati i risultati ai primi quesiti: si noti che le risposte ai quesiti contrassegnati da * corrispondono a tassi di soddisfazione che, in analogia a quanto fatto per la rilevazione dell'opinione degli studenti, sono calcolati come la somma delle risposte "Very satisfied" e "Rather satisfied" sul totale delle risposte, che in questo caso comprendono anche una risposta neutra "Neither satisfied nor dissatisfied". Le risposte ai quesiti contrassegnati da ** corrispondono invece all'opzione "Yes". Le risposte riportate in tabella esprimono quindi la piena soddisfazione rispetto ai quesiti proposti, giacché le risposte più neutrali sono state escluse dal conteggio⁵.

Nella tabella N) si riportano le risposte al quesito relativo alla qualità del catalogo degli insegnamenti percepita dagli studenti in entrata.

Nella tabella O) sono indicate le risposte al quesito relativo alla lingua utilizzata nell'esperienza di mobilità.

3.1.2 Risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti in mobilità in uscita

Con riferimento alle risposte fornite dagli studenti iscritti all'Università di Torino che hanno svolto un periodo di mobilità in un ateneo straniero, i dati predisposti nella tabella P) in allegato riguardano diversi aspetti relativi al riconoscimento delle attività svolte all'estero e la soddisfazione per l'organizzazione accademica e amministrativa dell'Ateneo ospitante.

⁵ La soglia di soddisfazione per questo questionario è fissata al 50%.