



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

Rilevazione dell'opinione degli studenti e dei laureati

1. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ

L'attività di gestione del processo di rilevazione è dettagliatamente documentata all'interno della Relazione del Presidio della Qualità sulla Rilevazione dell'Opinione degli studenti relativa all'anno accademico 2018-2019 (in allegato). Rispetto all'anno precedente, il formato adottato ha migliorato sia la leggibilità sia la comparazione fra i dati. Il Nucleo manifesta pieno apprezzamento per la qualità e l'esaustività della Relazione.

Nell'ambito del sistema di Assicurazione della Qualità (AQ), il Presidio della Qualità e il Nucleo di Valutazione operano in armonia e in stretto coordinamento, con ruoli distinti: il Presidio della Qualità cura l'organizzazione e il monitoraggio delle rilevazioni, mentre al Nucleo spetta la valutazione dell'efficacia dei processi di AQ e l'analisi dei risultati.

Lo strumento primario di rilevazione è il questionario insegnamenti (QI), che è stato distribuito con efficacia e in conformità alle indicazioni ANVUR. La possibilità offerta dall'Ateneo ai Corsi di Studio (CdS) di inserire domande aggiuntive per specifiche esigenze di rilevazione è stata utilizzata dai CdS delle classi sanitarie per approfondire il tema dei tirocini.

Un secondo questionario su aule e attrezzature, servizi di supporto e prove d'esame del corso di studio (QS) è stato offerto in compilazione agli studenti dal secondo anno di corso, in coerenza con la fondata presunzione che gli interessati abbiano maturato gli elementi per esprimere un giudizio informato. Dal 2016-2017, entrambi i questionari sono offerti in modalità bilingue (italiano e inglese).

Infine, gli studenti interessati dalla mobilità Erasmus+, sia in entrata sia in uscita, compilano un questionario (*Participant Report*) di valutazione che riguarda sia l'istituzione di provenienza e quella di destinazione.

Nel 2019, il Presidio della Qualità (PQ) ha autorevolmente dimostrato piena consapevolezza del suo ruolo, del contesto normativo e delle finalità delle azioni di rilevazione. Le linee guida per l'utilizzo dei risultati della rilevazione, predisposte dal Presidio e approvate nel maggio 2017 dal Senato, si confermano un solido protocollo di accompagnamento ai processi di autovalutazione dei CdS e alle relative azioni di miglioramento. Il PQ si è estensivamente adoperato per assicurare alle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP) e delle Commissioni per il Monitoraggio e il Riesame (CMR) dei Consigli di Corso di Studi l'accesso agli esiti dei processi di rilevazione dell'opinione degli studenti. Il PQ ha proseguito nell'impegno di promuovere e rafforzare il coinvolgimento degli studenti nei processi AQ, incontrando i rappresentanti degli studenti in due occasioni come nell'anno precedente. Il PQ, infine, ha tenuto conto puntualmente delle osservazioni avanzate nella precedente Relazione Annuale dal Nucleo, integrando la sua relazione con un "Resoconto" che fornisce importanti elementi conoscitivi individuando e coinvolgendo altri attori rilevanti del sistema AQ.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

2. Livello di soddisfazione degli studenti

La procedura di compilazione dei questionari di rilevazione dell'opinione studenti sugli insegnamenti (QI) descritta nella Sezione 2 della Relazione PQ è conforme alla normativa e costituisce un esempio efficace di buona prassi. Il numero di schede QI compilate nel 2018-2019 è stato pari a 553.560 (547.471 nell'anno precedente, complessivamente stabile negli ultimi tre anni accademici); questo valore è del tutto soddisfacente. I questionari compilati da studenti frequentanti sono stati il 79,2% del totale (79,7% nell'anno precedente, stabile nell'ultimo triennio).

In osservanza delle indicazioni ANVUR, soltanto i questionari compilati dagli studenti entro il primo appello sono effettivamente utilizzati ai fini statistici. La percentuale di QI compilati entro il primo appello per l'ateneo è pari al 79,6% (81,5% nell'anno precedente, stabile nell'ultimo triennio). Scendendo a livello di dipartimenti, il dato è ovunque superiore al 70% con tre eccezioni: in due casi le percentuali sono superiori al 60%; Giurisprudenza, invece, riporta un valore del 37,9%, decisamente basso e in peggioramento da due anni (51,1% nell'anno precedente). Il Nucleo prende atto che nel "Resoconto" allegato alla Relazione PQ il Direttore informa che il Dipartimento ha preso in carico il problema e che delle azioni intraprese si avrà riscontro a partire dal prossimo anno. Si segnala anche che per quattro dipartimenti (due di area umanistica, uno di area giuridica e uno di area scientifica) la percentuale di questionari compilati da studenti non frequentanti è superiore al 30%, contro una media di ateneo del 20,8%.

Per quanto riguarda gli indici di soddisfazione, l'analisi dei valori medi per i QI a livello di Ateneo evidenzia valori stabili rispetto all'anno precedente. I dati sono generalmente positivi (non inferiori all'80%); fa eccezione la domanda 1 relativa alle aule di lezione, dove la percentuale di risposte positive è del 75,3% (stazionaria rispetto al 74,2% nell'anno precedente). Il dato è all'attenzione dell'Ateneo, che nell'ambito della Programmazione Triennale MIUR 2016-19 si è impegnato in un vasto piano di interventi edilizi, i cui effetti sono attesi a partire dal prossimo anno.

In maggior dettaglio, l'analisi dei valori medi per i QI a livello di dipartimento, riportata nella Tabella 6 della medesima relazione, riporta valori generalmente positivi (non inferiori all'80%, identificati da un bollino verde) con l'evidente e grave eccezione della domanda 1. (Aule di lezione) già richiamata sopra. Vi sono anche cinque eccezioni di rilievo molto minore (i valori non sono mai inferiori al 77,5% e non presentano variazioni significative rispetto all'anno precedente) distribuite sulle domande 3. (Carico di studio) e 7. (Stimola l'interesse). Risulta in buona parte rientrato il significativo peggioramento osservato nel 2018 per il dato sulla domanda 2. (Conoscenze preliminari) in relazione al Dipartimento interateneo di Scienze, progetto e politiche del territorio (SPPT).

Il numero di questionari su corso di studio, aule e attrezzature, servizi di supporto, strutture e prove d'esame (QS) compilati è inferiore al numero di questionari QS per naturale conseguenza della diversa modalità di rilevazione. La significatività è garantita ovunque, tranne che per i dati



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

relativi alla parte A dei dipartimenti di Neuroscienze (9 questionari compilati), Interateneo SPPT (22) e Oncologia (35). L'analisi dei valori medi della soddisfazione per i questionari (QS) riportata nei Foglio D (ateneo), E (Dipartimenti) ed F (CdS) nell'allegato alla Relazione del Presidio presenta valori medi molto eterogenei, specialmente nella parte A.

Per quanto riguarda i valori medi di Ateneo, l'indice di soddisfazione è stabilmente inferiore al 66% da tre anni in tre aree: 2. (Organizzazione complessiva), 3. (Orario lezioni), 9. (Servizio segreteria). I valori medi di Ateneo per la parte B, invece, sono ovunque superiori all'85%. Come già segnalato nella Relazione dell'anno precedente, il confronto fra i due blocchi fa ritenere opportuno uno sforzo maggiore per allineare i servizi di supporto e di assistenza alla qualità raggiunta in altre aree relative alla didattica.

Scendendo al livello dei dipartimenti, l'analisi qualitativa rileva: a) significativi miglioramenti nei dati relativi a 2. (Organizzazione complessiva) per i dipartimenti di Matematica e Interateneo SPPT; b) un drastico peggioramento nei dati relativi a 4. (Aule di lezione) per Interateneo SPPT e una situazione stabilmente critica da tre anni per Psicologia, mentre tre dipartimenti evidenziano miglioramenti; c) per Informatica la situazione è stabilmente critica da tre anni relativamente all'adeguatezza dei laboratori; d) la situazione è stabilmente critica da tre anni relativamente all'adeguatezza delle attrezzature didattiche per tre dipartimenti (Filosofia e Scienze dell'Educazione, Lingue e letterature straniere e culture moderne, Psicologia) mentre due dipartimenti mostrano un netto miglioramento (Interateneo SPPT e Oncologia); e) i servizi di segreteria, infine, mostrano un trend stabilmente critico o in peggioramento diffuso a più dipartimenti.

Per quanto riguarda i CdS, l'analisi del Foglio F nell'Allegato alla Relazione del PQ fornisce utili indicazioni su specifiche criticità (segnalazioni positive inferiori al 66% sono indicate da un bollino rosso), pur senza dimenticare che competenze e poteri di intervento su alcuni servizi sono direttamente in testa all'Ateneo. Si segnala che le rilevazioni relative a tre CdS (LM Scienze forestali e ambientali, LM Scienze zootecniche, LM Scienze e gestione sostenibile dei sistemi naturali) non possono essere ritenute significative perché il numero delle risposte non è superiore a 5.

Il Nucleo ha analizzato tutti i casi nei quali gli indicatori risultano inferiori alla media generale con uno scostamento superiore ad una deviazione standard, riscontrando che per i seguenti CdS risultano almeno 4 indicatori di soddisfazione su 10 nella parte A inferiori al 50%:

- a) Biotecnologie mediche (nn. 1-2-3-5-6-9);
- b) Molecular biotechnology (nn. 2-3-5-9);
- c) Ostetricia (nn. 2-3-5-6-10);
- d) Scienze riabilitative delle professioni sanitarie (nn. 2-3-5-7-8-10).

I dati relativi alla parte B del questionario (domande sugli esami) hanno percentuali di risposte favorevoli generalmente buone. Tuttavia, per il CdS in Scienze riabilitative delle professioni sanitarie si trovano valori inferiori al 66% per le due domande: 1. (Soddisfazione svolgimento esame) e 2. (Adeguatezza del materiale didattico).



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

L'ateneo offre 12 corsi di studio impartiti in lingua inglese dall'a.a. 2018/19. Nel foglio G dell'Allegato alla Relazione del Presidio, si trova l'analisi comparativa fra i corsi di studio impartiti in lingua inglese e i loro omologhi in lingua italiana. Emerge una positiva evoluzione dal quadro eterogeneo degli anni precedenti, che fa ritenere prossimo al compimento il processo di allineamento relativamente agli indici di soddisfazione fra i corsi in lingua straniera e gli omologhi impartiti in italiano. Gli unici scostamenti negativi degni di nota si trovano alla voce 1. (Aule), ma la comparazione interessa CdS con sedi afferenti a Poli diversi.

In coerenza con gli obiettivi di internazionalizzazione dell'ateneo, il Presidio rileva anche l'opinione degli studenti in mobilità Erasmus+, gestiti da un ente indipendente per conto della Commissione Europea. I tassi di compilazione per l'ateneo sono ottimi. I dati rilevati dal Presidio individuano le aree suscettibili di miglioramento (in particolare, l'assistenza nella ricerca di alloggi per gli studenti in entrata), fra le quali il Nucleo ritiene opportuno reiterare la segnalazione già fatta sulla predisposizione, l'aggiornamento e la disponibilità anche in lingua inglese dei syllabi dei corsi di insegnamento, per i quali alla domanda 9.3 sono state rilevate opinioni sfavorevoli in percentuale superiore al 60%.

Il Nucleo di Valutazione ha condotto un'ulteriore analisi dei QI per corsi di studio e per dipartimenti, aggregando i dati in quattro indicatori:

- 1) contesto (domande 1-2-3-12);
- 2) comportamento (domande 4-5-6-10-11);
- 3) percezione (domande 7-8);
- 4) attività integrative (domanda 9).

I primi tre indicatori sono rispettivamente utili per cogliere in modo sintetico le condizioni di contesto nelle quali si svolge la didattica, i comportamenti direttamente ascrivibili ai docenti, e la percezione (di per sé soggettiva) dell'efficacia pedagogica dell'interazione da parte dei discenti. La rilevanza del quarto indicatore è limitata a casi specifici, perché dipende fortemente dalle caratteristiche del corso di studio.

In termini assoluti, tutti i dipartimenti presentano valori medi dei tre indicatori superiori a 0,7), corrispondenti a livelli di soddisfazione complessivamente buoni. In particolare, l'indicatore di comportamento presenta valori generalmente molto alti, usualmente associati a comportamenti di elevata professionalità nei servizi offerti dal corpo docente.

All'esame dei dati in termini assoluti è stata affiancata una valutazione in termini relativi, basata sul confronto fra i CdS dell'Ateneo. È utile ricordare che questa rileva soltanto gli scostamenti relativi dal livello medio di ateneo, che è complessivamente buono. Le risultanze hanno pertanto mero valore comparativo, allo scopo di segnalare la possibile presenza di buone pratiche o di margini relativi di miglioramento. Nell'analisi dei dipartimenti, sono state esaminate le medie non pesate dei valori degli indicatori per i corsi di studio afferenti, esclusi i corsi di studio impartiti a distanza.



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

La tabella a seguire riepiloga i dati relativi ai dipartimenti con indicatori superiore (+) alla soglia del terzo quartile (top 25%) o inferiore (-) alla soglia del primo quartile (bottom 25%). I quartili sono calcolati sulla distribuzione dei valori relativa ai CdS.

	Contesto		Comportamento		Percezione	
	Superiore (>88,42%)	Inferiore (<76,20%)	Superiore (>92,80%)	Inferiore (<86,90%)	Superiore (>88,85%)	Inferiore (<80,43%)
Culture, Politica, Società (15 CdS)	+					
Giurisprudenza (8 CdS)	+					
Interateneo SPTT (1 CdS)	+					
Management (9 CdS)				-		-
Neuroscienze (1 CdS)	+		+		+	
Oncologia (1 CdS)		-				
Psicologia (5 CdS)		-				
Scienze della Terra (2 CdS)	+		+			
Studi Storici (6 CdS)					+	

La tabella successiva riepiloga i dati relativi ai CdS con almeno due indicatori superiori (+) alla soglia del nono decile (top 10%) o inferiori (-) alla soglia del primo decile (bottom 10%). I decili sono calcolati sulla distribuzione dei valori relativa ai CdS.

	Contesto		Comportamento		Percezione	
	Superiore (>87,02%)	Inferiore (<79,27%)	Superiore (>94,49%)	Inferiore (<86,28%)	Superiore (>92,02%)	Inferiore (<79,80%)
L Educazione professionale		-				-
L Logopedia		-		-		
L Ortottica				-		-
L Ottica e optometria				-		-
L Scienze dell'amministrazione	+				+	
L Tecniche di neurofisiopatologia	+		+		+	
LM Antropologia culturale	+		+		+	
LM Archeologia e storia			+		+	
LM Biotecnologie mediche				-		-
LM Biotecnologie vegetali	+		+		+	
LM Cinema, Arti, Musica			+		+	
LM Comunicaz., ICT, Media				-		-



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

	Contesto		Comportamento		Percezione	
	Superiore (>87,02%)	Inferiore (<79,27%)	Superiore (>94,49%)	Inferiore (<86,28%)	Superiore (>92,02%)	Inferiore (<79,80%)
LM Cooperazione e sviluppo	+		+		+	
LM Economics	+		+		+	
LM Lingue e civiltà dell'Asia e dell'Africa		-		-	+	
LM Lingue straniere per la comunicazione internaz.le		-		-		-
LM Molecular biotechnology				-		-
LM Professioni contabili				-		-
LM Programmazione dei servizi educativi	+		+		+	
LM Quantitative Finance and Insurance				-		-
LM Scienze amministrative e giuridiche	+		+		+	
LM Scienze delle professioni sanitarie della prevenzione		-		-		
LM Scienze geolog. applicate	+		+			
LM Scienze linguistiche			+		+	
LM Scienze strateg. militari				-		-

Si ricorda che nei confronti relativi le lauree magistrali (LM) tendono ad avere indicatori migliori delle lauree (L) per evidenti ragioni. Sono quindi da sottolineare in positivo le L con indicatori favorevoli e in negativo le LM con indicatori sfavorevoli.

Il Nucleo ha analizzato anche le rilevazioni AlmaLaurea relative ai laureati nell'anno 2019, che in generale confermano quanto delineato finora. La soddisfazione complessiva dei laureati è molto buona: quasi tutti i dipartimenti hanno una percentuale di risposte favorevoli superiori all'80%, salvo Oncologia, Scienze mediche e Lingue e letterature straniere e culture moderne. Per i dipartimenti di Oncologia e Scienze mediche risultano poco soddisfacenti (<75%) i rapporti con i docenti. Risultano anche confermati i punti di criticità relativi ad aule, postazioni informatiche, spazi per lo studio individuale e alle attrezzature per altre attività didattiche. Il servizio delle biblioteche della Scuola di Medicina (e in misura minore di quelle della Scuola di Scienze della Natura) riceve un apprezzamento significativamente inferiore della media di Ateneo. Risultano inoltre poco apprezzati (meno dei tre quarti delle risposte favorevoli) l'organizzazione degli esami per cinque dipartimenti (Scienze mediche, Scienze cliniche e biologiche, Lingue e letterature straniere e culture moderne, Studi storici e Studi umanistici) e il carico di studio in cinque dipartimenti (Scienze mediche, Scienze cliniche e biologiche, Scienze della sanità pubblica e pediatriche, Scienze veterinarie e Biotecnologie molecolari e scienze per la salute): questi dati però non trovano riscontro nei questionari Edumeter sullo svolgimento dei singoli esami.

Relativamente ai dipartimenti di Biotecnologie, Lingue e letterature straniere e culture moderne, Culture, politiche e società, Giurisprudenza e Scienze veterinarie, la percentuale di rispondenti che si iscriverebbe a un diverso corso di studi è superiore al 25%. Inoltre in ulteriori



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

12 dipartimenti la percentuale di rispondenti che non si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di studi è superiore al 25%: per i due dipartimenti cui afferiscono le LMCU in Medicina e Chirurgia la risposta più frequente tra chi non si riscriverebbe è il trasferimento in altro ateneo seguendo lo stesso percorso di studi, mentre per tutti gli altri è la scelta di un diverso percorso di studi eventualmente in un diverso ateneo.

3. Presa in carico dei risultati della rilevazione

Il Presidio della Qualità rende disponibili le risultanze delle rilevazioni, inclusi i commenti liberi, ai docenti interessati, ai Direttori di Dipartimento, ai Presidenti dei Corsi di Studio, ai Presidenti delle Commissioni Didattiche Paritetiche (CDP). Le CDP hanno utilizzato i dati sulla soddisfazione degli studenti come fonti di riferimento per la compilazione delle loro Relazioni annuali relativamente alla valutazione del materiale didattico, delle strutture, dei metodi di accertamento delle conoscenze e all'effettivo utilizzo dei risultati della rilevazione da parte dei Corsi di Studio. L'applicativo EduMeter ha un ruolo fondamentale nella raccolta e analisi dei dati.

Il Nucleo ha individuato i seguenti punti di forza e aree di miglioramento relativamente ai questionari di valutazione a cura degli studenti e raccomanda all'Ateneo di intraprendere le seguenti iniziative.

Punti di forza:

- *Le modalità di rilevazione assicurano un'ampia partecipazione degli studenti.*
- *L'analisi comparata fa ritenere sostanzialmente compiuto il processo di allineamento degli indici di soddisfazione fra i corsi in lingua straniera e gli omologhi impartiti in italiano.*
- *La diffusione dei risultati della valutazione è capillare e trasparente per gli studenti.*
- *Il livello medio di soddisfazione degli studenti si conferma complessivamente buono.*
- *Il Presidio di Qualità possiede piena consapevolezza del suo ruolo e si adopera attivamente per promuovere la partecipazione degli studenti ai processi di assicurazione della qualità. Il Presidio ha recepito le raccomandazioni espresse dal Nucleo nello scorso rapporto annuale, adoperandosi efficacemente ad accompagnarne la messa in opera.*

Aree di miglioramento:

- *Vi sono segnalazioni negative con percentuali superiori al 50% su aspetti logistici relativi ad aule, infrastrutture e servizi di segreteria per alcuni Corsi di Studio.*
- *Vi sono segnalazioni negative con percentuali superiori al 60% da parte degli studenti Erasmus in entrata circa la completezza e tempestività di aggiornamento dei syllabi e dei learning agreements.*
- *Vi sono cinque dipartimenti per i quali la percentuale di laureati che dichiara che si iscriverebbe ad un diverso corso di studi è superiore al 25%.*
- *L'indagine Almalaurea evidenzia aspetti di insoddisfazione sull'organizzazione delle prove d'esame e sul carico di studio complessivo che non emergono dai questionari Edumeter.*



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
Nucleo di valutazione

Raccomandazioni:

- 1. Si raccomanda all'Ateneo di proseguire le azioni migliorative sui servizi didattici di assistenza agli studenti, al fine di ridurre le criticità che i questionari inequivocabilmente segnalano.*
- 2. Si raccomanda al Presidio di integrare i dati relativi alla percentuale di questionari compilati e generatori di statistiche con un'indicazione esplicita del numero di questionari per i quali gli studenti si avvalgono dell'opzione di non rispondere. Se questo numero non è superiore a cinque, si suggerisce di annotare N.V. al posto del dato percentuale.*
- 3. È opportuno che il Presidio monitori l'esito delle azioni intraprese dal dipartimento di Giurisprudenza per migliorare i tassi di risposta sui questionari.*
- 4. Si raccomanda all'Ateneo di potenziare le attività di orientamento in ingresso e in itinere, valutando con attenzione l'impatto delle attuali modalità per i passaggi di corso sulla regolarità delle carriere.*
- 5. Si suggerisce al Presidio di sollecitare dai Dipartimenti interessati un approfondimento per interpretare la difformità di esiti fra la parte B del QS e le domande "Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente" e "Hanno ritenuto l'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ...) soddisfacente" del questionario Almalaurea.*