

sezione 2

Opinione degli studenti

INDICE

SOMMARIO.....	3
1. SISTEMI DI RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI	5
1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA.....	6
1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI.....	7
1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE.....	8
1.4 INDAGINI ALMALAUREA – LAUREANDI E DOTTORANDI.....	10
2. RISULTATI DELLE VALUTAZIONI.....	11
2.1 DIDATTICA E TIROCINI.....	12
2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI	15
2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI.....	17
3. UTILIZZO DEI RISULTATI.....	19
3.1 ACCESSIBILITÁ DEI RISULTATI.....	20
3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI.....	21

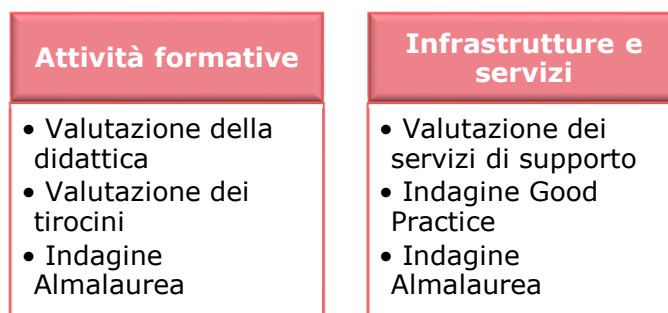
SOMMARIO

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

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

Il Nucleo di Valutazione monitora annualmente:

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



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



▲Figura 2 - Obiettivi della raccolta delle opinioni delle parti interessate

Sistema di controllo interno delle Università
L. 370/1999 (art. 1 c.2: Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione sull'opinione degli studenti)

Accreditamento delle Università
DM 1154/2021
Linee Guida ANVUR
Sistema AVA

Valutazione partecipativa delle performance delle PA
L. 150/2009, DLgs. 74/2017
Linee Guida DFP

◀Figura 3 - Norme sulla raccolta e utilizzo delle opinioni dei portatori di interesse delle Università

Questa relazione ha come orizzonte temporale l'anno accademico 2021/22, che si caratterizza per il **termine dell'emergenza sanitaria** globale dovuta alla

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

pandemia da COVID-19 (ufficializzato nel nostro paese il 31 marzo 2022), a seguito del quale l'Ateneo ha adottato i provvedimenti necessari per favorire la **ripresa delle attività istituzionali in presenza**. Le valutazioni sintetizzate in questa relazione sottendono pertanto il pieno ritorno delle lezioni in aula, il reintegro della distinzione tra studenti frequentanti e non frequentanti e l'erogazione dei servizi di supporto prevalentemente con modalità tradizionali, pur mantenendosi alcune delle innovazioni introdotte o consolidate nel periodo pandemico (es. strumenti di supporto alla didattica *blended*, digitalizzazione dei servizi).

Sintetizzando quanto di seguito esposto:

- **il sistema di gestione delle opinioni degli studenti appare progettato correttamente**; gli strumenti di indagine sono ricchi e flessibili, e per questo potrebbero prestarsi anche ad una **maggiore integrazione con gli aspetti salienti dei processi di AQ dei CdS**, ad esempio per raccogliere la percezione degli studenti sulla coerenza e complementarietà degli insegnamenti rispetto al progetto formativo complessivo, sul coordinamento didattico tra insegnamenti, nonché sugli aspetti che potrebbero maggiormente correlarsi con gli andamenti di carriera osservabili attraverso gli indicatori di efficacia della formazione.
- **i risultati delle valutazioni sono complessivamente positivi**, con un'elevata soddisfazione per la didattica e l'esperienza di tirocino, anche se conoscenze preliminari e carichi didattici non sempre sono ritenuti pienamente adeguati; **minore gradimento si registra per i servizi di supporto**, in particolare segreterie studenti e ufficio tirocini.
- gli esiti delle rilevazioni appaiono presi in esame con **sufficiente attenzione dagli Organi di Governo, dai CdS e dalle CPDS**, ma **non sempre si ha chiara evidenza dell'utilizzo dei risultati della valutazione** ai fini del miglioramento dei percorsi formativi e si restituisce un riscontro agli studenti (attraverso le loro rappresentanze e i vari organi preposti ai processi della didattica) sugli interventi promossi in seguito alla valutazione compiuta.



Sistemi di rilevazione dell'opinione degli studenti

1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

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

Il questionario, ormai consolidato e conforme alle indicazioni ANVUR, prende in considerazione tutti gli aspetti rilevanti della fruizione degli insegnamenti. Per gli a.a. 2020/21 e 21/22 il questionario è stato integrato con una serie di domande volte a indagare le modalità e le preferenze di svolgimento degli insegnamenti nelle fasi della pandemia durante le quali la didattica è stata erogata in modalità mista.

L'obbligo di risposta, vincolato alla prenotazione all'esame, garantisce la **copertura completa dell'offerta formativa** (fig. 4) **e degli iscritti regolari** (coloro che si iscrivono all'esame dichiarando di aver seguito le lezioni nell'anno accademico di osservazione). La percentuale di frequenza dell'insegnamento è dichiarata dal compilante. Rientrano nella rilevazione dell'anno di osservazione gli studenti che abbiano compilato il questionario volontariamente nelle tempistiche previste, indipendentemente dalla prenotazione all'esame.

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

Autore: UNIFI.

Anno di inizio indagine: A.A. 2011/2012.

Destinatari: tutti gli studenti iscritti ai CdS.

Ambiti di rilevazione e struttura del questionario (21/22): 21 domande, organizzate in 5 sezioni (Organizzazione CdS, Organizzazione insegnamento, Docente, Soddisfazione, Informazioni integrative); le Scuole possono aggiungere fino a 5 domande personalizzate. Scala di valutazione 1-10.

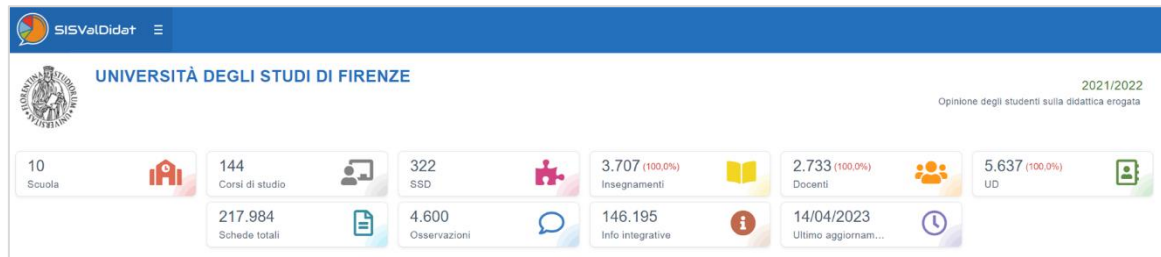
Modalità di somministrazione: obbligatoria mediante la piattaforma dei servizi on line per gli studenti, anche via app per smartphone; per ogni insegnamento è richiesto di valutare obbligatoriamente almeno il docente responsabile e facoltativamente tutti i moduli di insegnamenti integrati e tutti i co-docenti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

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

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

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

▼ Figura 4 - Valutazione della didattica: livelli di copertura della rilevazione a.a. 21/22. (Fonte: SISValDidat).



Per arricchire ulteriormente la qualità e ampiezza delle indicazioni raccolte, si suggerisce di:

- incentivare l’inserimento di **domande personalizzate**, per **integrare** meglio il questionario **nei processi di AQ dei CdS**.
- promuovere maggiormente la **compilazione del questionario in aula** nelle tempistiche attese, per favorire una partecipazione più consapevole da parte degli studenti effettivamente frequentanti e ridurre la dispersione delle valutazioni degli studenti non regolari.

1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI

Il sistema di valutazione dei tirocini coinvolge tutti i soggetti coinvolti nell’esperienza, ma, come già osservato negli anni precedenti, l’impianto della rilevazione appare migliorabile.

I questionari prendono in considerazione vari aspetti significativi dell’esperienza di tirocinio, permettendo di confrontare le prospettive dello studente tirocinante, del tutor universitario e del tutor aziendale; tuttavia, **non paiono pienamente adeguati a rilevare eventuali criticità**. Infatti, a fronte di valutazioni sempre molto elevate, la gestione dei tirocini emerge tra le aree di miglioramento più frequentemente rilevate dalle Scuole nei documenti di AQ e dagli studenti in audizione. Anche dalle rilevazioni Almalaurea e dal questionario di valutazione dei servizi alla didattica e agli studenti emerge che continuano

VALUTAZIONE DEI TIROCINI

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

Destinatari: studenti tirocinanti, tutor universitario, tutor aziendale.

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

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

Modalità e tempistiche di somministrazione: obbligatoria al termine del percorso di tirocinio per i tirocini attivati attraverso la piattaforma gestionale St@ge On Line.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA); i risultati sono pubblicati su un’apposita pagina web e nel quadro C3 della scheda SUA-CdS. È prevista la prossima pubblicazione nel sistema informativo SISValDidat. Attualmente i risultati sono ancora visibili all’indirizzo: http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html

a sussistere spazi di miglioramento per le procedure di attivazione/offerta e per i servizi di supporto ai tirocini, seppure le valutazioni siano in lieve crescita. Il questionario è somministrato **solo per i tirocini attivati attraverso la piattaforma St@ge**; sfuggono perciò alla rilevazione tutti i tirocini curriculari gestiti necessariamente con modalità diverse (es. tirocini dell'area sanitaria). Alcune Scuole si sono dotate di strumenti di rilevazione personalizzati.

Il numero di questionari raccolti nel 2021/22 (3.857) è in linea con quello del 2020/21, ma in calo rispetto alla media del triennio precedente (circa 1.100 questionari in meno), risentendo probabilmente della ridotta possibilità di svolgere il tirocinio nel periodo emergenziale.

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

Per irrobustire le capacità informative dell'indagine si ritiene utile:

- **rinsaldare il collegamento tra gestione e valutazione dei tirocini**, in modo da poter collegare il numero di questionari raccolti al numero di tirocini effettivamente svolti in un certo arco temporale, uniformare le condizioni di contesto utili all'interpretazione dei risultati, identificare le sedi e i progetti a cui le valutazioni si riferiscono;
- **verificare** se la struttura e i contenuti del questionario o le modalità di raccolta abbiano un effetto sull'**affidabilità delle risposte** da parte di tutti i soggetti coinvolti, escludendo dalla rilevazione aspetti critici.

1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE

Le valutazioni sui servizi di supporto alla didattica e agli studenti rilevano informazioni molto dettagliate sulla qualità percepita dagli utenti e un termine di confronto a livello nazionale.

Le informazioni sono raccolte attraverso due indagini:



▲Figura 5 - Valutazione dei servizi di supporto: livelli di copertura dell'indagine 21/22 (fonte: SISValDidat).

- Il **questionario di Ateneo di valutazione dei servizi di supporto**, che è molto ampio e puntuale. Per agevolarne la compilazione, viene ripartito in due blocchi, somministrati ogni semestre a due sottoinsiemi degli studenti iscritti, direttamente dal sistema di gestione delle carriere studenti; la copertura dell'indagine comprende tutti gli studenti che regolarizzano l'iscrizione e che utilizzano i servizi on line rivolti agli studenti (72% circa degli iscritti totali, 1,5 schede per studente all'anno).

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO	
<u>Autore:</u> UNIFI.	<u>Anno di inizio indagine:</u> A.A. 2017/2018.
<u>Destinatari:</u> tutti gli studenti iscritti.	
<u>Oggetto della rilevazione:</u> aule, laboratori, servizi web per studenti, segreterie, biblioteche, orientamento, mobilità, comunicazione, orientamento, tutorato e job placement, tirocini, mobilità internazionale e servizi linguistici.	
<u>Struttura del questionario:</u> dal 2020/21: 76 domande organizzate in 11 sezioni. Scala di valutazione 1-10.	
<u>Modalità e tempistiche di somministrazione:</u> una rilevazione per semestre, vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line. Dalla rilevazione autunnale 2019/20 il questionario è stato ripartito in due blocchi, somministrati a due sottoinsiemi di studenti: metà domande alle matricole pari, l'altra metà alle dispari, esclusi gli studenti invitati a compilare il questionario GP; nella seconda rilevazione dell'anno vengono invertite le sezioni somministrate.	
<u>Elaborazione e pubblicazione dei risultati:</u> a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) nella piattaforma informativa statistica SISValDidat. https://sisvaldidat.unifi.it/	

- Il questionario **Good Practice**, che permette un confronto con le maggiori università italiane sull'efficacia percepita dei servizi. Il questionario è somministrato a un campione rappresentativo di studenti, stratificati in base alla tipologia del corso e al Dipartimento di referenza, dotato degli opportuni sostituti per compensare eventuali mancate risposte a garanzia del livello minimo di campionamento in

INDAGINE GOOD PRACTICE (CS STUDENTI)
<u>Autore:</u> Politecnico di Milano (MIP). 31 Atenei e 7 Scuole superiori aderenti.
<u>Anno di inizio indagine:</u> A.A. 2015 (adesione UNIFI)
<u>Destinatari:</u> studenti I anno e anni successivi.
<u>Oggetto della rilevazione:</u> infrastrutture, comunicazione, sistemi informativi, biblioteche, servizi di orientamento, segreteria, internazionalizzazione, job placement, diritto allo studio.
<u>Struttura del questionario:</u> Per gli studenti del I anno: 62 domande; anni successivi: 68 domande. Scala di valutazione 1-6.
<u>Modalità di somministrazione:</u> indagine campionaria vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line.
<u>Tempistica:</u> annuale.
<u>Elaborazione e pubblicazione dei risultati:</u> 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.

ciascuno strato. La scelta di svolgere la rilevazione con **modalità campionaria** evita possibili distorsioni tipiche di un'indagine censuaria, ma condotta su base volontaria, dovute all'autoselezione del campione. Al termine dell'indagine 21/22 il tasso di risposta è stato del 51% circa per gli studenti del I anno e del 75% circa per gli studenti degli anni successivi (in calo rispetto agli anni scorsi).

1.4 INDAGINI ALMALAUREA – LAUREANDI E DOTTORANDI

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

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

Il “**Profilo dei Laureati**” raccoglie i giudizi dei laureati nel corso di uno stesso anno solare, potenzialmente appartenenti a coorti molto diverse tra loro; per limitare i possibili effetti distorsivi della valutazione effettuata da parte di studenti iscritti in vecchi percorsi, è opportuno disaggregare i dati in base alla durata degli studi. La **copertura** nell’ultimo anno di rilevazione è **pressoché totale** ed è alta la percentuale di questionari compilati da iscritti in anni recenti.

ALMALAUREA – PROFILO DEI LAUREATI

Autore: Consorzio Almalaurea (74 Atenei aderenti).

Anno di inizio indagine: 1999.

Destinatari: laureandi.

Oggetto della rilevazione: esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture.

Struttura del questionario: domande nidificate organizzate in 10 sezioni.

Modalità e tempistica di somministrazione: obbligatoria, per via telematica, all’atto della presentazione della domanda di laurea.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura di Almalaurea, sul proprio sito web, navigabili per Ateneo, Scuola, CdS con confronti su scala nazionale; un report sintetico è riportato nel quadro B7 della scheda SUA-CdS. Dal 2020 è presente in SISValDidat l’analisi di 10 domande della sezione 7 del questionario – Giudizi sull’esperienza universitaria.

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

ALMALAUREA – PROFILO DEI DOTTORI DI RICERCA

Autore: Consorzio Almalaurea (20 Atenei aderenti).

Anno di inizio indagine: 2017.

Destinatari: dottorandi.

Oggetto della rilevazione: esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture.

Struttura del questionario: domande nidificate organizzate in 6 sezioni.

Modalità di somministrazione: partecipazione volontaria, per via telematica.

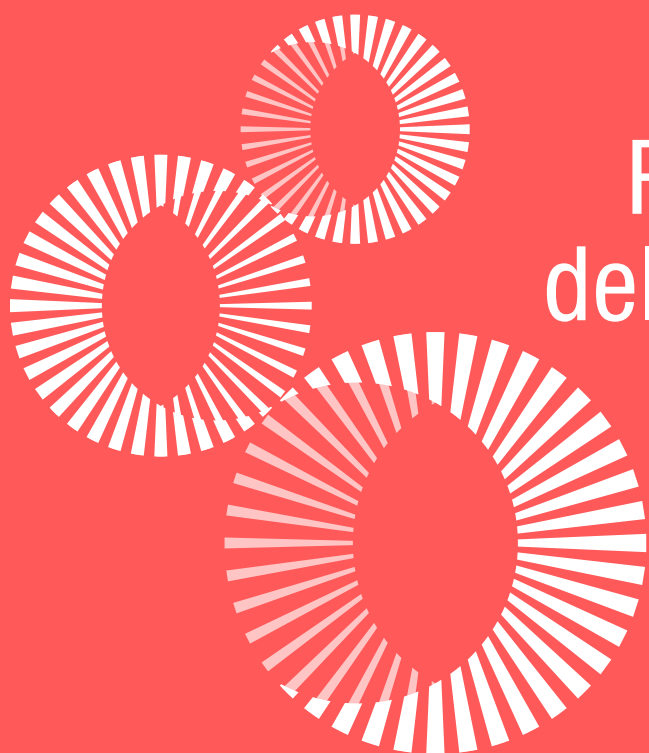
Tempistica: all’atto della presentazione della domanda di discussione della tesi.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura di Almalaurea, navigabili per Ateneo, area disciplinare, corso e ciclo di dottorato con confronti su scala nazionale. Dal 20/21, una selezione dei risultati è pubblicata anche sul Cruscotto Dottorati (a cura del Nucleo di Valutazione).

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

Resta ottima anche la partecipazione all’indagine “**Profilo dei dottori di ricerca**” (91,6%, lievemente in calo rispetto al 2021 pari a 92,4%), senza particolari differenze per area disciplinare del dottorato. L’Ateneo ha aderito all’indagine già da diversi anni, e potrà contare su questa esperienza in vista della prossima introduzione del sistema AVA3 per il

dottorato di ricerca, nell’ambito del quale è prevista anche la rilevazione delle opinioni dei dottorandi durante tutto il percorso formativo (attraverso un [modello di questionario](#) recentemente rilasciato da ANVUR e la cui applicazione dovrà trovare spazio tra le procedure di Ateneo).

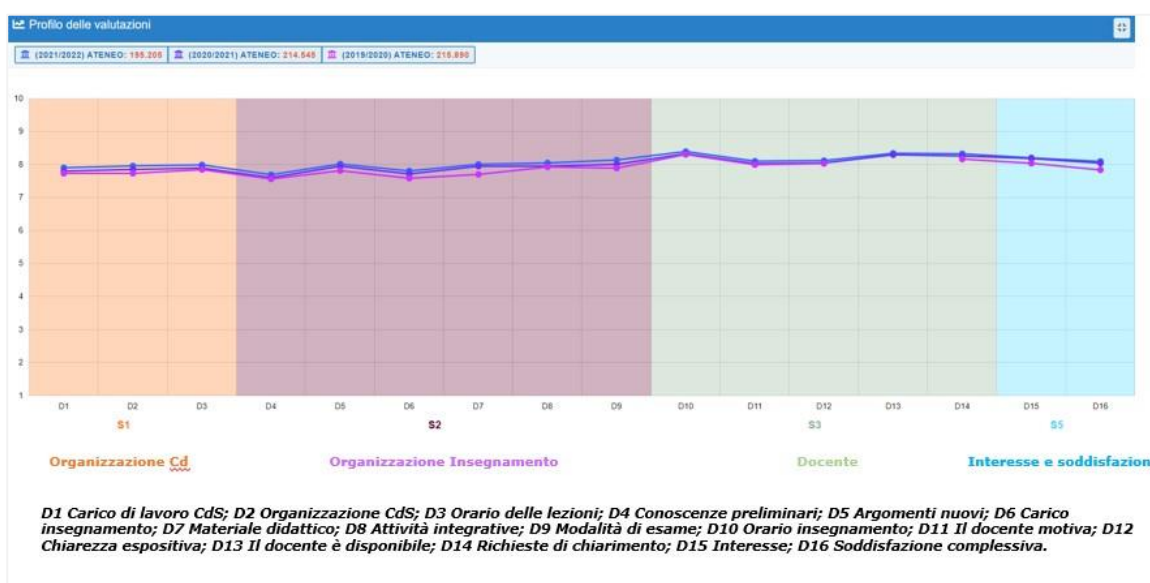


Risultati delle valutazioni

2.1 DIDATTICA E TIROCINI

Gli aspetti relativi all'esperienza formativa considerati nelle diverse indagini (didattica, tirocini, mobilità internazionale) mostrano valori medi di Ateneo pienamente positivi, in costante miglioramento nel triennio 2019-2022.

Dal questionario di valutazione della didattica gli studenti risultano ampiamente soddisfatti della qualità degli insegnamenti, della loro organizzazione e della disponibilità dei docenti (cfr. fig. 6 – il dato riportato si riferisce a tutti gli studenti, frequentanti e non frequentanti; nel seguito della Relazione sono invece analizzate in maggiore dettaglio le valutazioni dei soli studenti che hanno dichiarato di aver frequentato più del 50% delle lezioni).

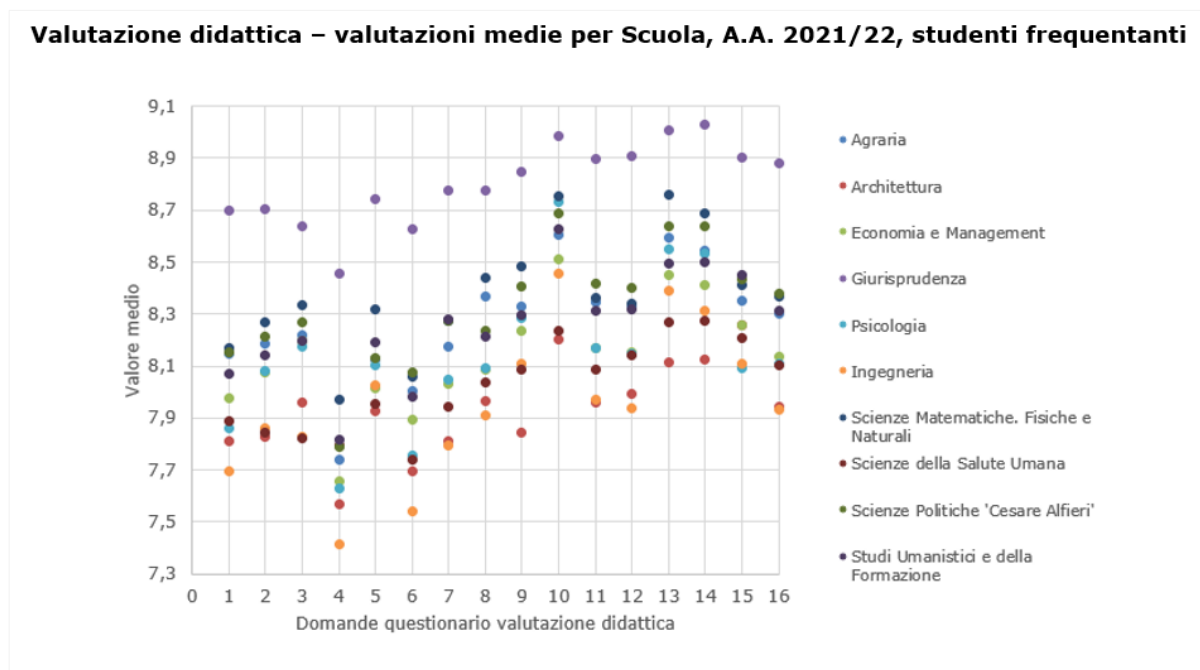


▲ Figura 6 – Valutazione della didattica a.a. 2019/20, 2020/21, 2021/22 (studenti frequentanti e non frequentanti): medie Ateneo per domanda (fonte: SIS-Valdidat).

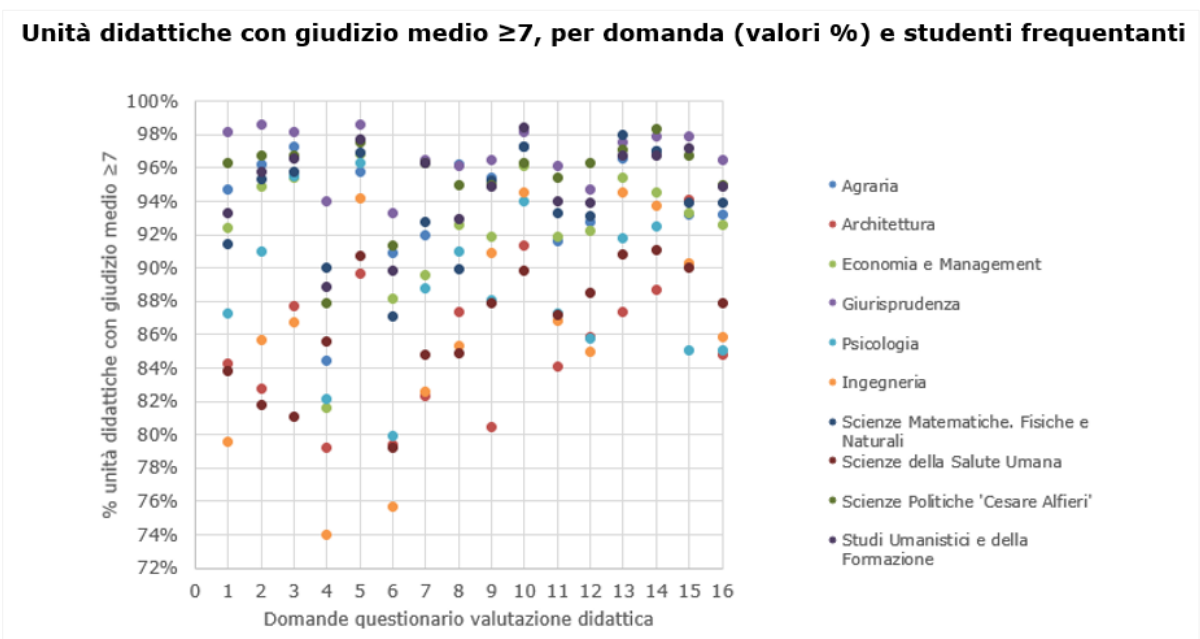
Si osservano **differenze talvolta significative nei valori medi per Scuola** (cfr. fig. 7), con punteggi tendenzialmente inferiori nelle Scuole di Ingegneria, Architettura, Psicologia, e Scienze della Salute Umana. I giudizi medi e la percentuale di insegnamenti che ricevono valutazioni pienamente positive (superiori al 7) sono generalmente più alti nelle Scuole di Giurisprudenza, Scienze Politiche, Agraria, Studi Umanistici e della Formazione e Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (cfr. fig. 8).

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

▼Figura 7 – Valutazione della didattica a.a. 21/22: punteggi medi per domanda, studenti frequentanti per Scuola (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).



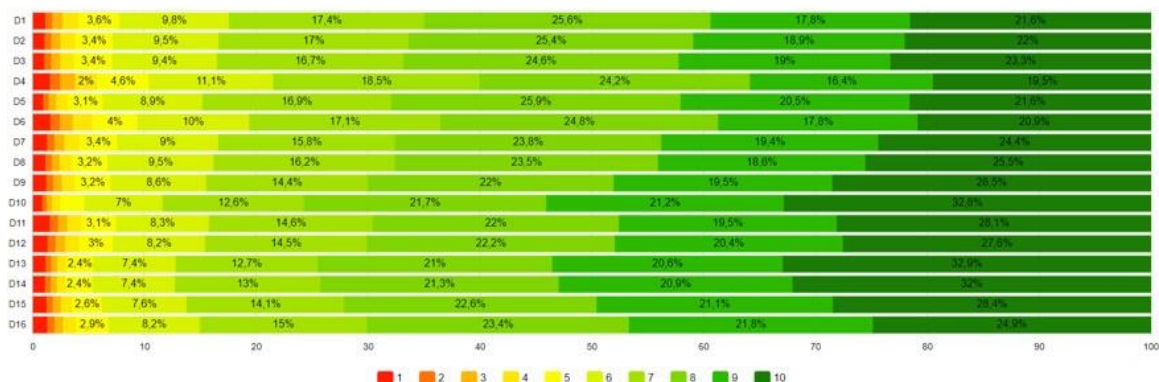
▼Figura 8 – Valutazione della didattica a.a. 21/22: percentuale di unità didattiche con punteggio medio uguale o superiore a 7 per domanda, studenti frequentanti e per Scuola (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).



In tutte le Scuole si osservano ancora **valori lievemente più bassi della media, sia pure in lieve miglioramento nel triennio**, in relazione alle **conoscenze preliminari** necessarie per affrontare l'insegnamento e al **carico didattico** degli insegnamenti (D4 e D6; cfr. fig. 9). Su questi aspetti si rilevano valori ancora inferiori (di poco superiori a 7) per gli studenti non frequentanti.

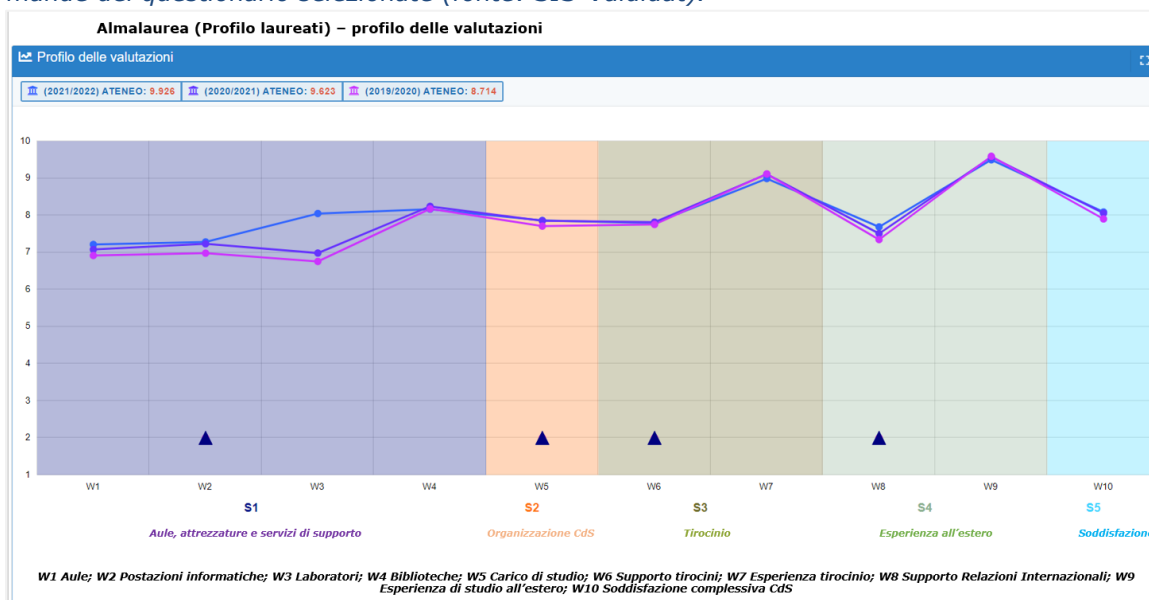
▼Figura 9 – Valutazione della didattica a.a. 21/22: distribuzione percentuale delle valutazioni per domanda, per Ateneo (fonte: SIS-Valdidat).

Valutazione della didattica – distribuzione delle valutazioni per domanda. A.A. 2021/2022 (valori percentuali)



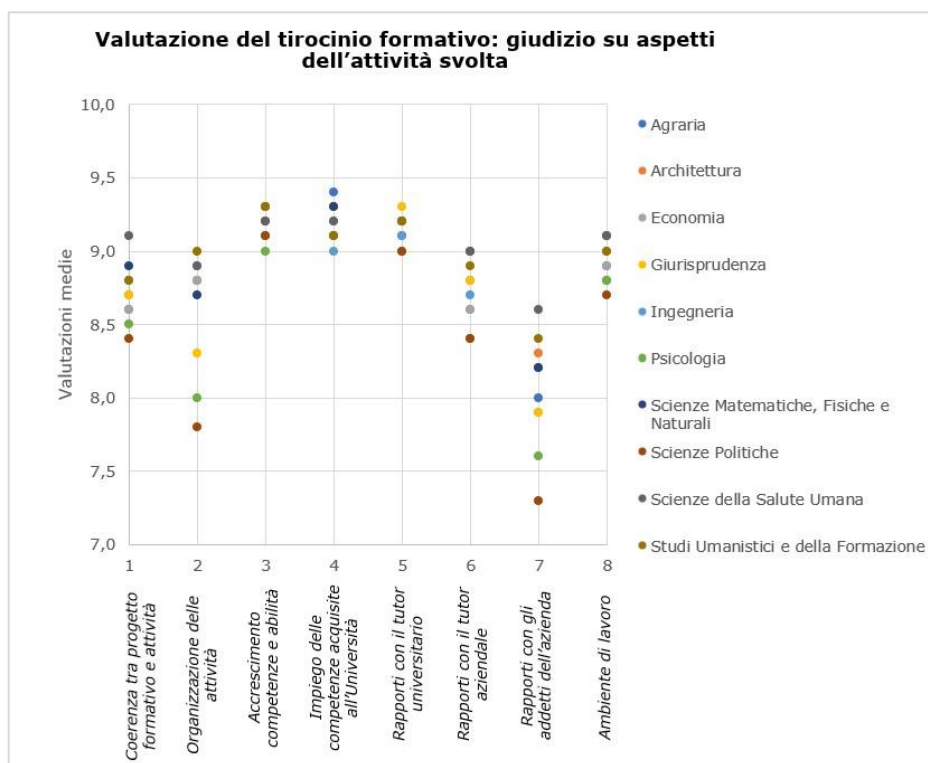
Nei **giudizi dei laureati** (cfr. fig. 10) la maggior parte delle valutazioni presentano valori in linea con gli anni precedenti. Se appare estremamente positiva la soddisfazione per le esperienze di tirocinio (W7, media Ateneo 9) e di studio all'estero (W9, media Ateneo 9,5), decisamente inferiori sono le valutazioni sul supporto ricevuto dall'Ateneo per queste attività. Buona la soddisfazione complessiva per il CdS (W10, media Ateneo 8). Si osserva un incremento delle valutazioni relative alle aule (W1, media Ateneo 7,2) ai laboratori (W3, media Ateneo 8). Valori tendenzialmente inferiori alla media si osservano nelle Scuole di Architettura e Psicologia.

▼Figura 10 – Indagine Almalaurea (Profilo Laureati) 2020, 2021, 2022: medie Ateneo per domande del questionario selezionate (fonte: SIS-Valdidat).



Anche dal questionario compilato al termine delle attività di tirocinio è confermata **l'elevata soddisfazione per i tirocini** (cfr. fig. 11); i giudizi, mediamente intorno al 9 (su scala 0-10), sono omogenei nell'ambito delle Scuole e nell'ultimo triennio. **Punteggi lievemente inferiori**, ma comunque positivi, si

osservano **in relazione all'organizzazione dell'attività e ai rapporti con l'azienda**, in particolare nelle Scuole di Psicologia e Scienze Politiche.



◀Figura 11 - Questionari tirocinanti a.a. 2021/22: medie per Scuola sugli aspetti valutati (fonte: elaborazione NuV su dati DISIA)

2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI

I giudizi sugli spazi per la didattica e sui servizi per gli studenti sono sufficienti, con significativi margini di miglioramento; le lievissime variazioni appaiono in parte associabili con le diverse condizioni di contesto.

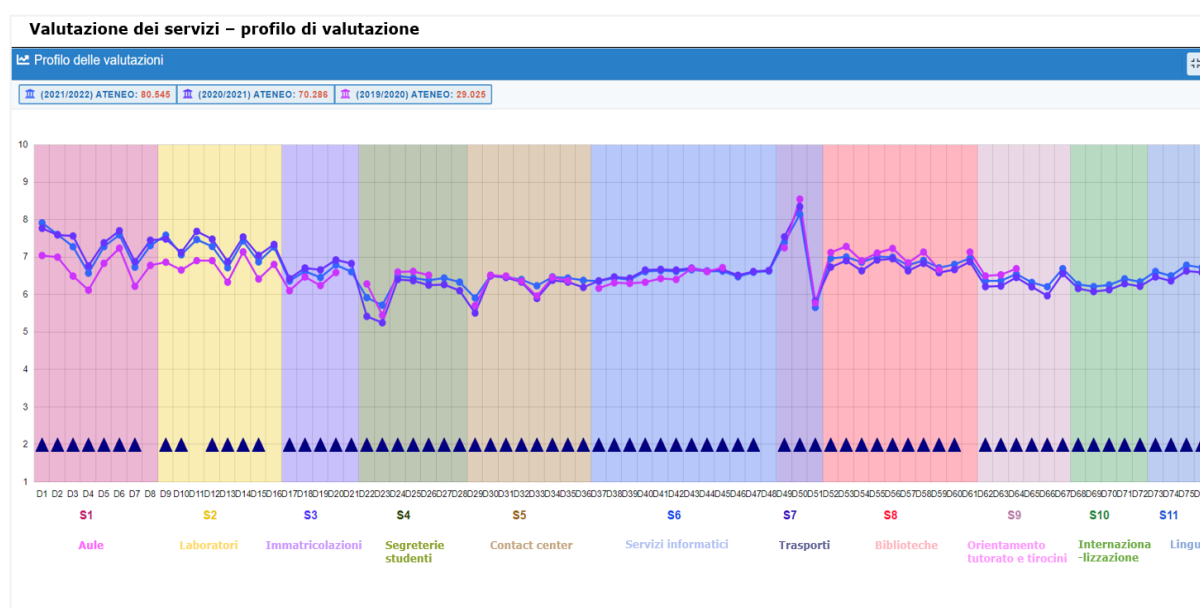
Le diverse rilevazioni forniscono informazioni molto dettagliate sui vari aspetti che connotano la fruizione degli spazi e dei servizi di supporto alla didattica e agli studenti; sintetizzando le varie fonti (cfr. figg. 10, 13, 14), si evidenziano nel complesso i seguenti risultati:



▲Figura 12 – Valutazione dei servizi di Ateneo 2021/22: media Ateneo alle domande di riepilogo delle sezioni relative ai servizi indicati (fonte: elaborazione NUV su dati SIS-Validat).

- **spazi per la didattica** (aule, laboratori, spazi studio): dopo il deciso miglioramento osservato l'anno scorso e almeno in parte dovuto all'uso molto ridotto delle strutture nel pieno dell'emergenza pandemica, **le valutazioni, pur rimanendo pienamente positive, calano leggermente** nel 2021/22, in concomitanza con la ripresa della maggior parte delle **attività in presenza** e per un numero di **iscritti in crescita**. Gli interventi effettuati sulle aule, anche nell'ambito dei progetti di riqualificazione (Pro3), riducono tuttavia le differenze tra le Scuole rispetto al passato e riavvicinano le valutazioni al benchmark Good Practice.
- **biblioteche**: il giudizio 21/22 resta grossomodo stabile rispetto all'a.a. 20/21, ampiamente sufficiente ma **in tendenziale calo rispetto agli anni precedenti**, nei quali i servizi bibliotecari Unifi costituivano il benchmark anche nelle valutazioni Good Practice.
- **sistemi informativi e comunicazione**: anche per l'anno 2021-2022 si conferma il giudizio rilevato l'anno precedente, con valori più che sufficienti, ma ancora inferiori ai benchmark Good Practice;
- **orientamento e tutorato, supporto alla mobilità internazionale, tirocini**: tutti gli aspetti valutati appaiono **in lieve miglioramento**, ma si attestano **poco sopra la sufficienza**. Il risultato migliore rispetto alla media Good Practice si osserva sui servizi per l'internazionalizzazione.
- **segreteria studenti**: i giudizi appaiono sufficienti, in leggero aumento rispetto all'anno precedente ma comunque inferiori alla sufficienza in termini di accessibilità e tempi di attesa e al di sotto della media degli altri Atenei partecipanti all'indagine Good Practice.

▼Figura 13 - Valutazione servizi di supporto 2020, 2021, 2022: medie Ateneo per domanda (fonte: SISValDidat).





◀Figura 14 - Indagine Good Practice 21/22 (CS studenti I anno e anni successivi): soddisfazione complessiva per i servizi indicati, scala 1-6 (fonte: Report finale MIP).

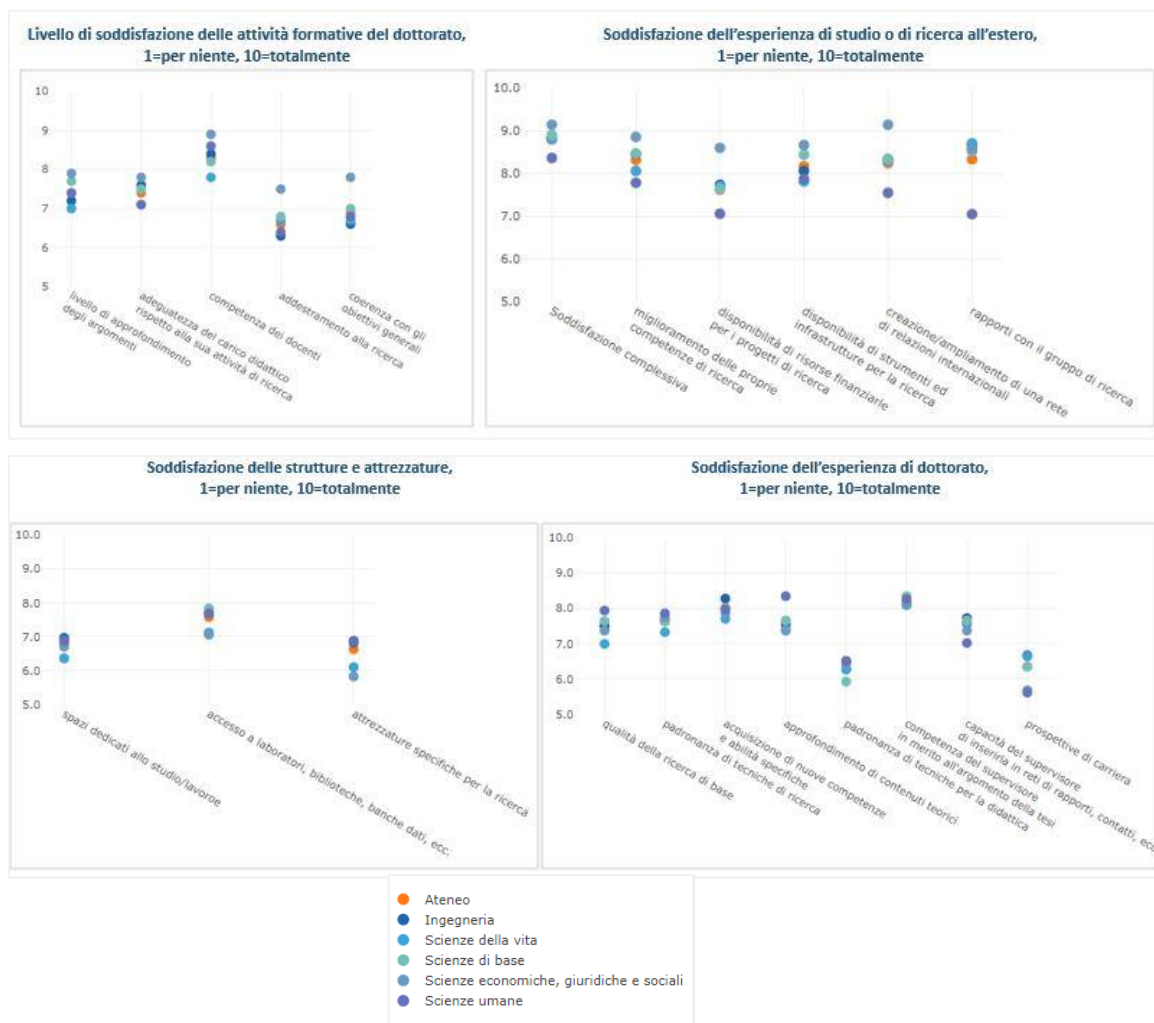
Si dà atto comunque che questi ambiti sono costantemente monitorati dall'Ateneo, e che per migliorare la qualità dei servizi per gli studenti è in corso un ampio **progetto di riforma**, che prevede varie fasi attuative e che è stato annoverato tra gli obiettivi di performance 2023.

2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI

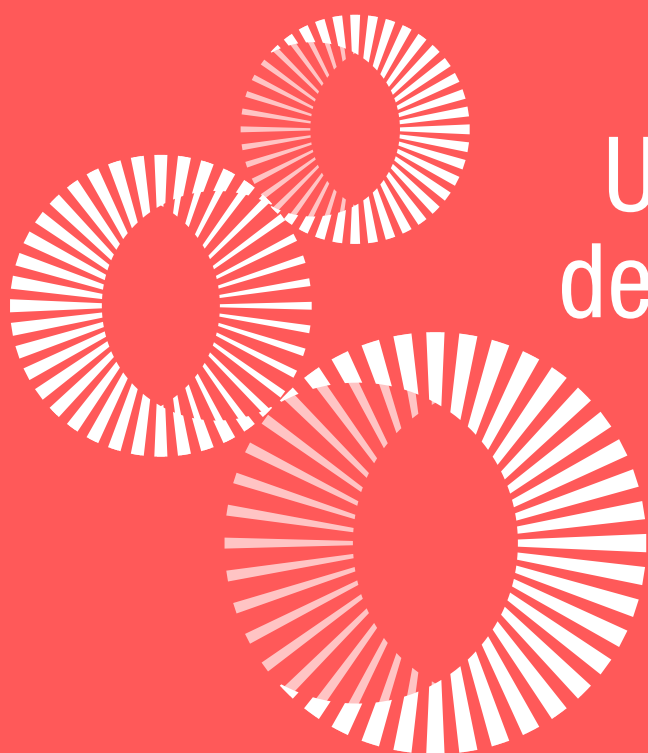
Le valutazioni dei dottorandi sull'esperienza formativa sono generalmente elevate, ma con una certa variabilità tra le aree scientifiche e livelli di gradimento tendenzialmente minori per alcuni aspetti.

I dottorandi appaiono in generale meno soddisfatti della **formazione** ricevuta per la **ricerca e la didattica**, della **coerenza con gli obiettivi generali del dottorato**, della **disponibilità di attrezzature per la ricerca**.

▼Figura 15 – Indagine Almalaurea 2022 – Profilo dei dottori di ricerca 2021: medie dei giudizi sugli aspetti indicati (scala 1-10) (fonte: elaborazione NuV su dati Almalaurea).



Come accennato, l'introduzione del sistema di autovalutazione, valutazione e accreditamento anche per i dottorati di ricerca suggerisce che **i risultati delle indagini rivolte a dottorandi e dottori di ricerca siano esaminati con attenzione all'interno dei Collegi** per migliorare l'offerta formativa e l'organizzazione dei percorsi.



Utilizzo
dei risultati

3.1 ACCESSIBILITÀ DEI RISULTATI

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

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

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

Restano poco accessibili le valutazioni sui tirocini (attualmente i report, in forma esclusivamente tabellare, sono pubblicati nella scheda SUA-CdS e quindi sul portale University).

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

Un'analisi sintetica del Profilo Dottorandi è stata inclusa anche nel Cruscotto Dottorati di Ricerca, recentemente predisposto dal Nucleo di Valutazione e pubblicato nel DAF di Ateneo (link: <https://www.daf.unifi.it/vp-668-cruscotto-dottorati.html>, ad accesso autenticato).

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

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

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

◀Figura 16 – Finalità e modalità di utilizzo dell'opinione degli studenti

3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI

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

L'attenzione alle opinioni degli studenti si può evincere, da un lato, direttamente (con il **coinvolgimento delle rappresentanze studentesche nella progettazione di alcuni interventi specifici** – es: servizi on line, servizi per studenti, revisione sistema di contribuzione) e, più indirettamente, dalle **decisioni assunte dagli Organi di governo**, in qualche modo **riferibili anche alle valutazioni espresse dagli studenti** (es. interventi sulle infrastrutture, sull'offerta formativa, sui servizi, sulle metodologie didattiche).

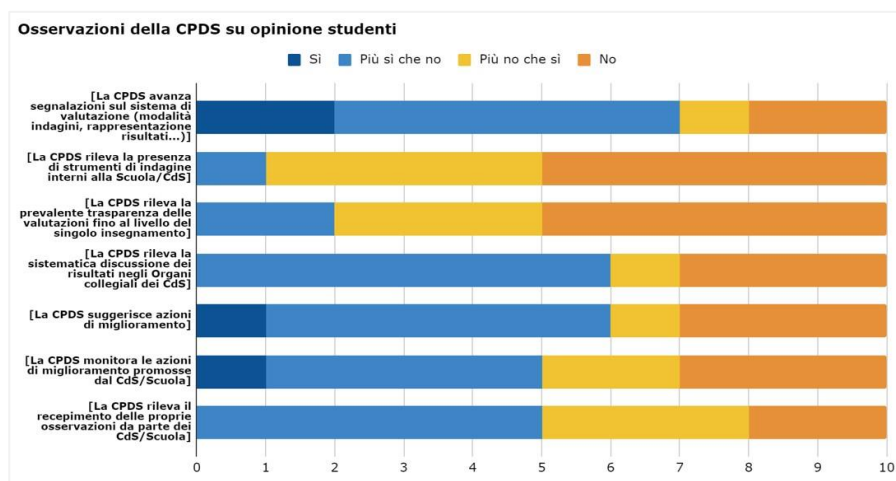
Nel ciclo di gestione delle **Performance** (SMVP, Piano Integrato, Relazione sulle Performance), le opinioni degli studenti su infrastrutture e servizi sono **esplicitamente assunte quali elementi di pianificazione e valutazione degli obiettivi**, che sono misurati anche attraverso i risultati delle indagini (questionario sui servizi, indagine Good Practice).

Sarebbe comunque opportuno **dare maggiore rilievo comunicativo alle azioni intraprese dall'Ateneo in conseguenza delle sollecitazioni derivanti dagli studenti.**

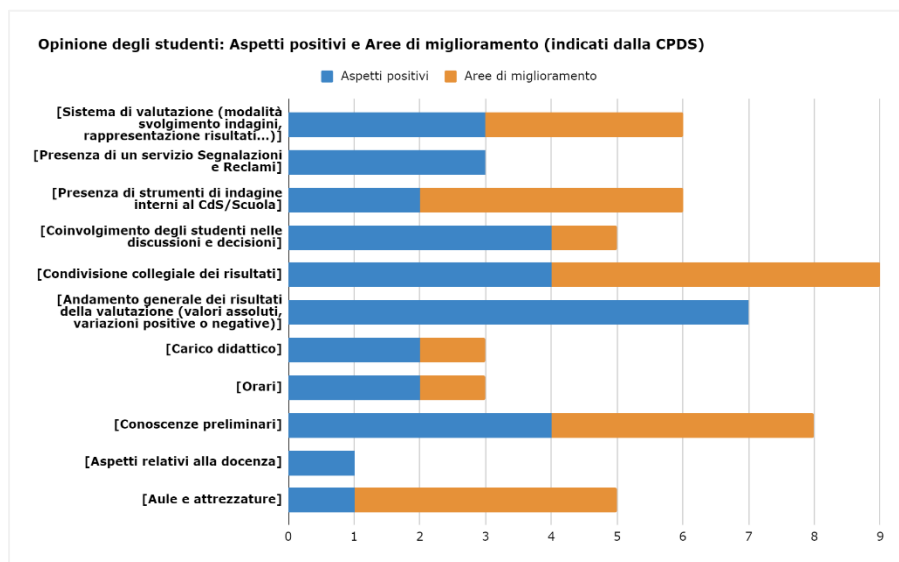
Nei documenti di programmazione e rendicontazione dei Dipartimenti è molto raro trovare riferimenti alle valutazioni degli studenti, cosa in parte

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

Nelle Relazioni delle **CPDS** gli esiti della valutazione della didattica sono sempre esaminati, talvolta limitandosi ad un'analisi prevalentemente descrittiva, ma più **spesso** adottando un'adeguata **prospettiva critica**. Le aree di miglioramento identificate dalle CPDS riguardano sia aspetti di sistema (es. strumenti e modalità di rilevazione e di utilizzo dei risultati), che i risultati effettivi delle valutazioni, con considerazioni per lo più, anche se non sempre, coerenti con l'analisi svolta e con quanto osservato anche in questa Relazione (cfr. figg. 17-19).



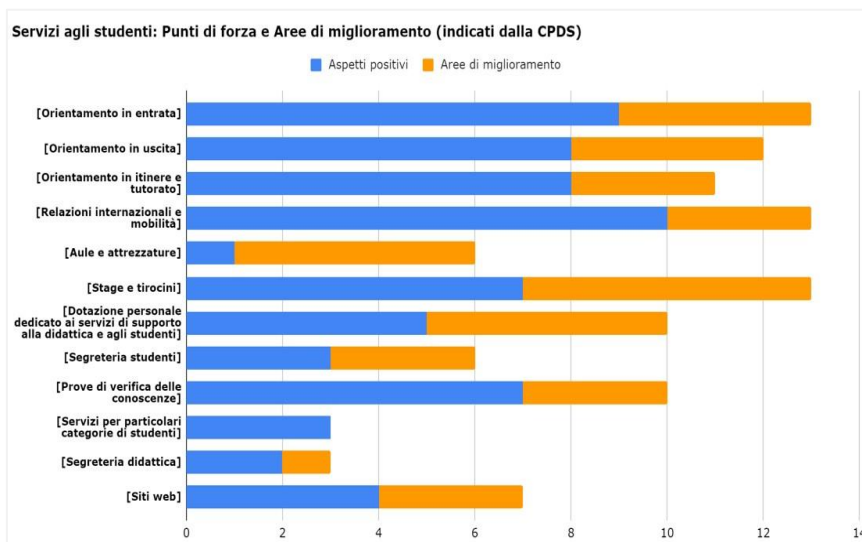
◀Figura 17 - Considerazioni svolte dalle CPDS sulla gestione e utilizzo dei risultati delle opinioni degli studenti. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2022.



◀Figura 18 - Esiti dell'analisi dell'opinione studenti da parte delle CPDS 2022: aspetti positivi e aree di miglioramento individuate dalle Scuole. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2022.

Nonostante i **tirocini** siano una delle aree di miglioramento più frequentemente rilevate dalle CPDS, **i questionari di valutazione** dei tirocini compilati da studenti, tutor universitario e tutor aziendale sono **raramente presi in considerazione** nell'autovalutazione dei CdS e nelle relazioni delle CPDS; spesso i CdS per i quali il tirocinio riveste un particolare valore formativo preferiscono dotarsi di strumenti personalizzati di rilevazione. Similmente, **i questionari di valutazione dei servizi** non appaiono sempre la principale

fonte di informazioni sulla soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati dalla Scuola.



◀Figura 20 - Esiti dell'analisi dei servizi agli studenti da parte delle CPDS 2022: aspetti positivi e aree di miglioramento individuate dalle Scuole. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2022.

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

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

In conclusione, sebbene il sistema di gestione delle opinioni degli studenti appaia correttamente progettato e i risultati delle valutazioni complessivamente positivi, sarebbe opportuno dare maggiore risalto alle opinioni degli studenti nel sistema di gestione dei processi dell'Ateneo; a tale scopo, si potrebbe ad esempio prevedere di:

- **azionare meccanismi di valorizzazione collegati ai risultati** emersi dalle valutazioni della didattica, volti a sostenere le realtà in cui sono emerse le maggiori criticità, così da garantire una costante spinta verso un miglioramento complessivo di tutti gli ambiti didattici.
- **creare sistematiche occasioni per condividere le migliori pratiche di gestione delle valutazioni** (ad es. incontri periodici fra rappresentanti dei CdS per discutere dei risultati ottenuti, ma anche fra rappresentanti dei CdS e degli studenti, per dare a questi ultimi visione delle modifiche effettuate in base ai suggerimenti ottenuti), in modo da offrire l'opportunità di una contaminazione positiva fra i vari CdS, e di rafforzare negli studenti la visione dei questionari come strumenti efficaci di partecipazione.