



UNIVERSITÀ  
di **VERONA**

## RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

ai fini del sistema AVA – *sezione 1 parte 3*  
– anno 2015

*(ai sensi del D.Lgs. 19/2012 art.12 e 14 e della L.370/99 art.1 c.2)*



**Il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Verona è così composto:**

Prof. Antonio Schizzerotto (*Coordinatore*): Professore Emerito di Sociologia presso l'Università degli Studi di Trento  
Ing. Elisabetta Pellegrini (*Vice Coordinatore*): Direttore Generale della Provincia di Verona  
Dott. Giovanni Aspes: Dottore Commercialista  
Prof. Giancarlo Tassinari: Professore Ordinario di Fisiologia presso l'Università degli Studi di Verona  
Dott. Giuseppe Tacconi: Ricercatore di Didattica e pedagogia speciale presso l'Università degli Studi di Verona  
Dott. Eddy Andreis: Studente

Per la sua attività, il Nucleo di Valutazione si avvale della collaborazione dell'Unità Operativa "Valutazione e qualità" con sede presso via dell'Artigliere, 8 - 37129 Verona, tel. 045 802 8007/8063/8072/8087 e fax. 045 8028630, nelle persone di:

- Dott.ssa Laura Mion
- Dott.ssa Cinzia Goattin
- Sig.ra Ginetta Magno
- Dott.ssa Angela Mellino

L'Ufficio fa parte dell'Area Pianificazione e Controllo Direzionale, coordinata dal Dott. Stefano Fedeli.



## Sommario

<b>Premessa .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi.....</b>	<b>5</b>
3.1 Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni .....	5
3.2 Modalità di rilevazione.....	5
3.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni .....	8
3.4 Utilizzazione dei risultati .....	14
3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati.....	14
3.6 Ulteriori osservazioni .....	15



## Premessa

Il Nucleo di Valutazione, ai sensi del D.Lgs. 19/2012 artt. 12 e 14, svolge un'attività di controllo annuale della corretta applicazione delle varie fasi del sistema di assicurazione della qualità adottato dall'Ateneo, che deve essere sintetizzata in una Relazione da inviare, entro il 30 aprile di ogni anno, ad ANVUR e MIUR. Nella stesura di tale relazione deve trovare compimento anche il monitoraggio sulle modalità della rilevazione dell'opinione degli studenti in merito alle attività didattiche di cui all'art. 1 c. 2 della L. 370/99.

L'ANVUR, nel documento "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano" (AVA) del 9/01/2013, ha specificato i contenuti che la Relazione del Nucleo di Valutazione deve prevedere.

Tali punti di analisi, in parte già rivisti dalle Linee Guida per la Relazione Annuale dei Nuclei del 2014, sono stati ulteriormente semplificati dalle Linee Guida 2016 che prevedono l'articolazione della Relazione in tre sezioni. La prima sezione riguarda la "Valutazione del Sistema di Qualità dell'ateneo e dei Corsi di Studio (CdS)", la seconda riguarda la "Valutazione sul funzionamento complessivo del sistema di gestione della performance", mentre la terza concerne "Raccomandazioni e Suggerimenti".

La prima Sezione si declina in quattro livelli di analisi:

- 1) Sistema di AQ a livello di ateneo;
- 2) Sistema di AQ a livello di CdS;
- 3) Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi;
- 4) Qualità della ricerca dipartimentale (parte facoltativa).

Anche per il 2016 sono previste due scadenze distinte, una prima scadenza al 30 aprile, fissata per legge, concernente la compilazione del punto 3) della prima Sezione, inerente le modalità e i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi, che costituisce l'oggetto della presente relazione, ed una seconda scadenza prevista per il 30 giugno, relativamente alle altre parti della relazione.



### 3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti e, se effettuata, dei laureandi

#### 3.1 Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

La rilevazione dell'opinione degli studenti, condotta dall'Ateneo di Verona in ottemperanza alle disposizioni previste dalla Legge 370/99 e alle indicazioni previste dal D.Lgs. 19/2012 e dal D.M. 47/2013 successivamente integrato dal D.M. 1059/2013, si configura come un utile strumento per monitorare l'attività didattica dell'Ateneo, l'organizzazione dei corsi di studio e l'apprezzamento manifestato nei confronti di singoli insegnamenti.

In particolare, i risultati di questa rilevazione offrono la possibilità:

- ai singoli docenti di verificare l'efficacia e la qualità della propria attività didattica;
- al gruppo di riesame del corso di studi (in cui è presente anche una rappresentanza studentesca) la possibilità di esaminare le cause di eventuali risultati insoddisfacenti e di prevedere azioni correttive mirate;
- alle commissioni paritetiche, in occasione della stesura della relativa relazione, di riflettere sui risultati;
- di monitorare la docenza a contratto nelle procedure di selezione dei docenti a contratto.

Infine, non meno importante, è il ruolo informativo che la rilevazione svolge a favore degli studenti e degli attori sociali (famiglie, imprese, organizzazioni della società civile e pubblica amministrazione) sui livelli di apprezzamento della propria offerta formativa a livello di corsi di studio e Dipartimenti.

In merito alla rilevazione dell'opinione dei laureandi, prevista in base al documento AVA-ANVUR del 9/01/2013, "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano", si ricorda che essa non utilizza uno specifico questionario di Ateneo, bensì quello messo a punto per la conduzione dell'indagine sul Profilo dei Laureati dal Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea. Di seguito si riporta il link al sito ufficiale dove sono disponibili gli esiti dell'indagine 2015 sui laureati 2014.

#### RILEVAZIONE SULL'OPINIONE DEI LAUREANDI (ALMALAUREA)

Cfr.: <http://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2014>

#### 3.2 Modalità di rilevazione

Tornando alla rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica, si fa presente che l'Ateneo di Verona, a partire dall'a.a. 2010/11 ha sostituito la somministrazione in aula dei questionari su supporto cartaceo con la somministrazione on-line. In più ha reso obbligatoria la compilazione del questionario facendo dipendere da quest'ultima l'iscrizione all'appello d'esame.

Da quell'anno accademico, la rilevazione è diventata tendenzialmente censuaria, in quanto ha coinvolto tutti gli studenti che si iscrivono ad un appello d'esame.

Nell'a.a. 2013/14, come disposto dalle Linee guida ANVUR sulle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti, le domande dei questionari per studenti frequentanti e studenti che si dichiarano non frequentanti (d'ora in avanti "non frequentanti") sono state integrate da ulteriori domande decise dall'Ateneo. Tali domande riguardavano, per gli studenti frequentanti, l'e-learning e la soddisfazione generale sull'eventuale organizzazione dell'insegnamento in moduli e, per i non frequentanti, domande specifiche sulla chiarezza e la trasparenza delle informazioni presenti sul sito web dell'Università, sull'organizzazione del corso di studi, sulla soddisfazione rispetto alle eventuali attività integrative previste e sull'e-learning. Entrambi i questionari prevedevano anche la possibilità di inserire eventuali altre osservazioni e suggerimenti in un apposito campo a risposta libera. Inoltre, le modalità di risposta alle singole domande erano state adeguate alla scala di ranghi compresi tra 1 e 4 suggerita dall'ANVUR, in sostituzione dell'originaria scala a 10 posizioni.

Nell'a.a. 2014/15 i testi dei questionari sono stati ulteriormente modificati, aderendo completamente a quelli proposti da ANVUR, al fine di favorire la comparabilità dei dati a livello nazionale. E' stata, però,



mantenuta la possibilità per lo studente di inserire ulteriori osservazioni e suggerimenti in un campo a risposta libera, al fine di acquisire ulteriori spunti utili per analizzare più in profondità i punti di forza e le aree di miglioramento possibili, nonché acquisire indicazioni sullo strumento stesso di valutazione.

Dall'a.a. 2014/15, la somministrazione dei questionari della didattica nell'Ateneo di Verona viene condotta tramite il software di gestione della carriera degli studenti (ESSE3), facilitandone in tal modo la compilazione da parte dello studente e l'utilizzazione delle risposte da parte degli organi accademici e dell'amministrazione.

L'altra importante novità introdotta nell'a.a. 2014/15 riguarda gli insegnamenti oggetto della rilevazione che, come indicato dalle linee guida ANVUR, è stata estesa a tutti gli insegnamenti con un numero pari o superiore a 4 CFU. Per questo motivo, se un insegnamento è suddiviso in moduli, dall'a.a. 2014/15, viene somministrato un questionario per ciascun modulo con numero di CFU pari o superiore a quattro.

Al fine di adeguare la rilevazione degli insegnamenti alle indicazioni fornite da ANVUR si è reso necessario effettuare una mappatura dei diversi tipi di attività didattiche presenti nell'offerta formativa dell'Ateneo, così da definire regole di somministrazione dei questionari che consentano di ovviare ad una eccessiva frammentazione della valutazione ed evitare un appesantimento della compilazione da parte degli studenti. Il primo elemento emerso nel corso di questa mappatura, è costituito dalla particolarità dei corsi di studio afferenti all'area medica e all'area delle scienze motorie. In esse la frammentazione degli insegnamenti in moduli - anche al di sotto dei 4 CFU - è apparsa indispensabile per poter gestire tutte le particolarità di ciascun insegnamento. Pertanto, si è reso necessario, solo per queste aree, derogare il vincolo dei 4 CFU, valutando anche moduli con un numero inferiore di CFU.

Nel caso di insegnamenti non articolati in moduli ma tenuti da più docenti ("co-docenza") si è scelto di somministrare un questionario per ciascuna parte di insegnamento, inoltre, sono state mantenute distinte le rilevazioni degli insegnamenti suddivisi in repliche ("A-K", "L-Z", "matricole pari", "matricole dispari",...), nonché le mutazioni, sempre nel rispetto del vincolo dei 4 CFU.

Non costituiscono oggetto di rilevazione le segmentazioni di insegnamenti denominate "unità logistiche" in quanto non vengono definite nell'offerta formativa né ricomprese nella banca dati ministeriale, ma vengono create dall'Ateneo in fase di specializzazione dell'offerta formativa.

Infine, non sono oggetto di rilevazione le attività pratiche, in quanto non comportano un'erogazione di didattica in aula (es. abilità linguistiche, abilità informatiche, saperi minimi, stage e tirocini, laboratori, progress test, corsi elettivi, attività pratiche dell'area medica).

### **La fase di somministrazione *on-line* dei questionari agli studenti**

Rispetto all'anno accademico precedente, in cui l'apertura della compilazione del questionario era concomitante all'apertura dell'appello, nell'a.a. 2014/15, la somministrazione del questionario avviene a decorrere dal completamento dei 2/3 delle lezioni dando così modo allo studente di esprimere obiettivamente e serenamente la propria opinione non più solo a ridosso dell'esame.

La compilazione, vincolante ai fini dell'iscrizione al primo appello di esame, rimane "in memoria" per l'iscrizione agli eventuali successivi appelli dell'anno accademico.

Tutte le domande del questionario sono obbligatorie, ad eccezione della domanda "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorato, laboratori, ecc...), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?" e il campo a risposta libera sui suggerimenti ulteriori.

Il testo del questionario è somministrato anche in lingua inglese.

Dal punto di vista operativo, lo studente accede al questionario attraverso il proprio libretto elettronico contenente le attività didattiche presenti nel piano didattico. In corrispondenza di ciascun insegnamento, per il quale è disponibile la compilazione del questionario, è prevista un'icona che può assumere il colore rosso, giallo o verde a seconda dello stato di compilazione del/i questionario/i. L'icona di colore rosso sta ad indicare che l'insegnamento deve essere valutato; se è di colore giallo significa che non sono stati compilati tutti i questionari richiesti per quell'insegnamento; se è di colore verde, l'insegnamento è stato valutato



completamente. Se per quell'insegnamento non è presente alcuna icona, significa che non è richiesta alcuna valutazione.

Nel momento in cui lo studente conferma la compilazione del questionario, non può più ritornare nell'area del questionario per modificare le risposte date.

I dati raccolti attraverso il questionario vengono trattati dall'Ateneo ai sensi del D.Lgs. 196/2003 "Codice Privacy" e con le garanzie d'anonimato da questo previste. Per nessuna ragione i docenti possono venire a conoscenza della singola opinione espressa da ciascuno studente; i dati vengono, infatti, comunicati in forma aggregata, previa elaborazione ad opera del personale amministrativo, che è tenuto all'obbligo della riservatezza e solo per quegli insegnamenti che hanno raggiunto un numero di compilazioni maggiore di cinque.

### **La fase di visualizzazione on-line della reportistica da parte dei Docenti**

I report analitici, contenenti gli esiti della rilevazione distinti tra studenti frequentanti e non frequentanti, sono stati resi disponibili ai docenti in modalità on-line già dall'a.a. 2010/11. Dall' a.a. 2014/15 i report sono consultabili dai docenti mediante l'utilizzo di un software di business intelligence denominato Pentaho, accessibile tramite l'applicativo U-GOV. Il docente, mediante l'inserimento delle proprie credenziali di identificazione personale, visualizza diversi report di dettaglio in base al ruolo istituzionale a cui è autorizzato ad accedere.

Nello specifico:

- il "Docente", visualizza i report dei singoli insegnamenti/moduli o parti di insegnamento (in caso di "codocenza");
- il "Coordinatore di insegnamento", visualizza i report di ciascuna parte di insegnamento (moduli o parti di insegnamento) di cui è coordinatore, unitamente al report di sintesi della valutazione dell'insegnamento nel suo complesso (somma dei risultati di ciascun modulo/parte di insegnamento);
- il "Presidente di Collegio Didattico", visualizza i dati aggregati dei singoli Corsi di Studio afferenti al proprio Collegio, nonché i report dei singoli insegnamenti/moduli tenuti in tali corsi;
- il "Direttore di Dipartimento", visualizza i dati aggregati del proprio Dipartimento, i dati aggregati dei Corsi di Studi afferenti al proprio dipartimento, i report dei singoli insegnamenti tenuti nei corsi afferenti al Dipartimento, nonché di quelli tenuti dai docenti afferenti al Dipartimento, ma erogati in corsi esterni allo stesso.

E', inoltre, cura del Direttore del Dipartimento coinvolgere nell'analisi dei risultati anche la Commissione Paritetica Docenti-Studenti di Dipartimento, attesa la sua funzione di monitoraggio della qualità della didattica.

L'inserimento del questionario all'interno del gestionale della carriera degli studenti insieme all'utilizzo del software Pentaho, per la creazione e pubblicazione dei risultati, ha reso possibile la creazione di report analitici in cui, oltre ai risultati della rilevazione, vengono illustrate ai docenti anche una serie di informazioni riguardanti le caratteristiche degli studenti che hanno compilato il questionario.

Infatti, all'interno dei report, per ciascun insegnamento vengono presentate tramite istogrammi, le distribuzioni percentuali dei questionari compilati per anno di corso, per voto di maturità, per media dei voti e per tipo titolo di maturità.

L'elaborazione dei risultati delle risposte alle domande segue l'articolazione per sezioni così come prevista all'interno del questionario: insegnamento, docenza, interesse.

Per ciascuna domanda vengono rappresentate: le percentuali di risposta in base al punteggio dato (1=Decisamente no, 2=Più no che sì, 3=Più sì che no, 4=Decisamente sì), il numero totale di risposte e il punteggio medio delle risposte per singolo insegnamento, per corso di studio in cui è offerto l'insegnamento e per dipartimento a cui afferisce il corso di studio.

Infine viene rappresentato graficamente il confronto tra il punteggio medio ottenuto da tutti gli insegnamenti/moduli offerti dal corso di studio e il punteggio medio del corso di studio in cui i medesimi



sono erogati, evidenziando, in tal modo, il posizionamento della valutazione dell'insegnamento rispetto agli altri.

Per quanto riguarda la metodologia di gestione *on-line* dell'indagine, è stata creata un'apposita pagina *web* nel sito di Ateneo disponibile al seguente link: [Questionari sulla didattica](#), nella quale si possono trovare documenti e informazioni utili per una corretta e agevole lettura e analisi degli esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti.

### **3.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni**

#### **Premessa**

Il NdV dell'Università di Verona ha stabilito di misurare il grado di soddisfazione espresso dagli studenti nei confronti della didattica in modi parzialmente difformi da quelli adottati fino allo scorso anno. In particolare, ha ritenuto opportuno fornire sia i valori medi delle distribuzioni delle opinioni degli studenti, sia il grado di variabilità di tali distribuzioni, esprimendolo attraverso la loro varianza. Ha, inoltre, deciso di non calcolare più i valori in parola trasformando le quattro modalità della scala di Lickert, utilizzata per raccogliere i giudizi degli studenti, da variabile ordinale in variabile cardinale che assume i valori 1 (decisamente no), 2 (più no che sì), 3 (più sì che no) e 4 (decisamente sì). Com'è noto, nulla garantisce che la distanza intercorrente tra due ranghi immediatamente successivi sia stabile lungo tutta la scala. Parrebbe, dunque, preferibile, sotto il profilo metodologico e sostanziale, trasformare le quattro modalità della scala di Lickert in una variabile dicotomica che contrappone i giudizi di segno positivo a quelli di segno negativo. In tal modo, anziché sintetizzarli attraverso una media ponderata di ranghi trasformati in valori di una variabile metrica, diventa possibile rappresentare i giudizi degli studenti calcolando, molto semplicemente, la proporzione di quelli positivi (o di quelli negativi). Si deve ancora aggiungere che la procedura appena indicata permette di specificare modelli di regressione logistica e, tramite essi, di evidenziare quale sia l'influenza esercitata dai singoli insegnamenti, o dai singoli corsi di laurea, o dai singoli dipartimenti o, ancora, da singole macro-aree didattiche e quale sia quella attribuibile ad alcune caratteristiche note degli studenti, sulla probabilità che questi ultimi esprimano pareri positivi (o negativi) nei confronti della didattica. In tal modo diventa agevole comparare tra loro la bontà, se così può essere chiamata, di singoli insegnamenti o corsi di studio o altre articolazioni organizzative della didattica di livello superiore, al netto di eventuali effetti derivanti da una diversa composizione per genere, età, anno di corso, indirizzo di scuola secondaria superiore di provenienza e simili altri tratti degli studenti che li frequentano (o che ad essi sono iscritti).

L'esposizione dei risultati delle analisi sulla soddisfazione nei confronti della didattica degli studenti dell'Ateneo veronese condotte, secondo le procedure sopra descritte, dal NdV è così organizzata. La prossima sezione contiene alcune brevi note di metodo che integrano alcune delle considerazioni esposte poco più sopra. Nella terza sezione sono presentate le proporzioni medie di giudizi positivi e le relative varianze fatte registrare dalle 4 macro-aree, una delle quali – macro-area delle Scienze della Vita e della Salute – coincide con la Scuola di Medicina tranne che per i corsi del Collegio di Scienze Motorie, dai 9 Dipartimenti non medici e dai 57 corsi di laurea che costituiscono l'offerta didattica dell'Università di Verona e le relative varianze. Per garantire una sia pur parziale continuità rispetto alle precedenti prassi di analisi e per mostrare in che misura i suoi risultati si scostino da quelli prodotti tramite la nuova procedura, le tavole contenenti le proporzioni di giudizi positivi e le corrispondenti varianze (tabb. 1, 2 e 3) sono confrontate con altrettante tavole che riportano i valori medi ottenuti trasformando l'originaria variabile ordinale utilizzata nel questionario in una variabile cardinale che assume, come detto, i valori 1, 2, 3 e 4 (tabb. 4, 5 e 6). La quarta sezione di questa nota esamina i risultati dei modelli di regressione logistica utilizzati per porre in luce le associazioni nette intercorrenti tra caratteristiche degli studenti e singoli Corsi





di studio, o singoli Dipartimenti, da un lato, e probabilità di esprimere giudizi positivi dall'altro lato. L'ultima sezione riassume brevemente l'esito di tutte le analisi appena menzionate.

Si deve, infine, sottolineare che, pur disponendo, com'è ovvio, delle pertinenti informazioni, le annotazioni che seguono non riportano alcune informazioni circa i livelli di soddisfazione della didattica registrati in corrispondenza di singoli insegnamenti o moduli di insegnamento. Dette informazioni sono, invece, poste a disposizione, oltre che dei singoli docenti, degli organi accademici che hanno specifiche responsabilità in campo didattico, a iniziare dal Magnifico Rettore.

### Dati e metodi di analisi

In linea con quanto pubblicato nell'apposita sezione della reportistica on line contenente i risultati della valutazione della didattica, i dati utilizzati nelle analisi provengono dalle risposte al questionario sulla soddisfazione nei confronti della didattica fornite da tutti gli studenti dell'Ateneo veronese che, nell'a.a. 2014/2015, si sono iscritti ad almeno una prova di profitto. Naturalmente, ciascuno studente e ciascuna studentessa ha espresso tanti pareri quanti sono stati gli esami ai quali si è iscritto/a. Nel complesso sono stati raccolti 174.150 pareri, riferibili, in linea di massima, a 20.566 iscritti. Si tenga presente che il numero dei pareri è influenzato non solo dal numero degli insegnamenti per i quali si sono sostenute dette prove, ma anche dall'articolazione in più moduli (mediamente 4) della generalità degli insegnamenti afferenti ai corsi di laurea della macro-area intitolata alle Scienze della Vita e della Salute (alla quale fanno capo 5.160 studenti). Ognuno dei moduli in questione è stato, infatti, sottoposto ad autonoma valutazione.

Come si è chiarito nella precedente sezione 1, questi pareri, originariamente espressi su una scala di Likert a quattro livelli di gradimento, sono stati trasformati in una variabile dicotomica che contrappone le risposte positive (decisamente sì e più sì che no) a quelle negative (più no che sì e decisamente no). Di essa si sono ricostruite le distribuzioni entro ciascun insegnamento, corso di laurea, dipartimento, macro area didattica e ateneo e calcolate le corrispondenti medie e varianze. Per ovvie ragioni di brevità espositiva, non sono qui riportate e commentate le distribuzioni dei giudizi degli studenti registrate in corrispondenza dei singoli insegnamenti.

La probabilità che un Dipartimento, o una macro-area, ottenga giudizi positivi anziché negativi (o, con maggior precisione, il *log-odds* di queste due probabilità) in ciascuna delle 10 più 1 domande previste dal questionario ANVUR rappresenta la variabile dipendente dei modelli di regressione logistica, specificati al fine di evidenziare le influenze esercitate su tale probabilità da una serie di covariate. Queste ultime sono costituite, rispettivamente, da alcune caratteristiche socio-demografiche degli studenti e dai Corsi di studio afferenti a ciascun Dipartimento, o dai Dipartimenti afferenti a ciascuna macro-area. In tal modo il grado di apprezzamento raccolto da un Corso di laurea può essere confrontato, nel rispetto della condizione "*ceteris paribus*", con quello ottenuto da ciascuno degli altri Corsi di laurea di un dato Dipartimento. Lo stesso vale, *mutatis mutandis*, qualora le unità di analisi assunte siano i singoli Dipartimenti di ciascuna macro-area. A quanto appena detto, fa eccezione la Scuola di Medicina nel senso che i singoli corsi di studio sono riferiti direttamente ad essa e non ai Dipartimenti, posto che, nel caso in esame, questi ultimi sembrano non rivestire alcuna immediata responsabilità di gestione dei corsi di studio.

Le covariate riguardanti gli studenti e le studentesse inserite nei modelli sono state le seguenti: a) età (in anni compiuti); b) genere (femminile o maschile); c) condizione rispetto alla frequenza degli insegnamenti (frequentante *versus* non frequentante); d) voto di maturità (espresso in centesimi); e) indirizzo di scuola secondaria superiore frequentata (liceo classico o scientifico, altri licei, istituto tecnico, istituto professionale e istituto magistrale); e f) anno di corso.

Al fine di facilitare l'interpretazione dei risultati delle regressioni logistiche, si sono utilizzati i parametri dei modelli per stimare gli effetti marginali delle singole covariate. I valori esposti nelle pertinenti tabelle che accompagnano il quarto paragrafo del presente rapporto sono, quindi, interpretabili come differenziali di probabilità di ottenere (o di esprimere) giudizi positivi, piuttosto che negativi, nelle risposte alle varie domande del questionario.



Per semplificare l'esposizione, tutte le tavole che comprovano quanto sostenuto nel testo sono raggruppate al termine di quest'ultimo.

### **Le distribuzioni dei pareri degli studenti secondo il corso di laurea, il dipartimento e la macro-area didattica**

Si deve, innanzitutto, sottolineare, che la stragrande maggioranza degli studenti che hanno risposto al questionario per la valutazione della didattica ha espresso pareri positivi nei confronti della stessa (tab. 1). Le proporzioni medie di giudizi favorevoli alle singole domande oscillano, infatti, tra un minimo che è risultato superiore ai tre quinti (0,64) dei rispondenti (derivante da un valore pari a 0,68 per i frequentanti e 0,56 per i non frequentanti) e un massimo vicino alla totalità (0,98) degli stessi. Il limite inferiore è stato registrato tra gli iscritti e le iscritte al corso di laurea triennale in Economia aziendale in risposta alla domanda intesa a rilevare se essi possedessero conoscenze sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti dai programmi d'esame (tab. 1). Il limite superiore della distribuzione è stato, invece, rilevato tra gli studenti e le studentesse del corso di laurea magistrale in Lingue e letterature comparate europee ed extraeuropee in risposta alla domanda sul rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche (tab. 1). Degni di nota sono anche i valori assunti dalle varianze delle proporzioni medie di quanti/e si sono dichiarati/e soddisfatti/e dei vari aspetti della didattica indagati dal questionario ANVUR. In generale, il grado di variabilità risulta decisamente contenuto (tab. 1), a dimostrazione dell'esistenza di un ampio e diffuso apprezzamento delle attività formative svolte nell'Università di Verona.

In considerazione di tutto quanto si è appena ultimato di esporre, pare di limitato interesse costruire graduatorie dei livelli complessivi di gradimento fatti registrare dai singoli Corsi di laurea. Per chi, comunque, manifestasse una simile curiosità, si può ricordare che la proporzione media di pareri positivi, calcolata sull'insieme delle risposte alle 10 domande obbligatorie previste dal questionario ANVUR, varia tra lo 0,78 del Corso di laurea in Biotecnologie e lo 0,92 del corso di laurea in Lingue e Letterature Comparate europee ed extraeuropee.

Quanto vale per i singoli Corsi di laurea, vale, a maggior ragione, per i Dipartimenti e per le macro-aree formative. Nel complesso, si può dire che in quelli, così come in queste, il limite inferiore della proporzione media di soggetti che esprimono pareri favorevoli sui vari aspetti della didattica non scende mai al di sotto dei due terzi dei pareri raccolti (tab. 1). Per contro di frequente si osservano proporzioni di giudizi positivi che superano la soglia dei nove decimi (tab. 1). Da notare che, all'opposto e non sorprendentemente, le varianze attorno a questi valori medi risultano decisamente contenute.

Con maggior dettaglio, e assumendo come unità di analisi i Dipartimenti, si può osservare che le proporzioni medie di valutazioni positive sono comprese tra 0,808 – valore, questo, rilevato per il Dipartimento di Biotecnologie – e 0,870 – valore osservato nel Dipartimento di Tempo, Spazio, Immagine e Società (tab. 1).

Quanto alle quattro macro-aree didattiche, si può osservare che le rispettive proporzioni medie di giudizi positivi assumono i seguenti valori: 0,861 per la macro-area delle Scienze della Vita e della Salute, ossia per la Scuola di Medicina; 0,854 per la macro-area delle Scienze Umanistiche; 0,833 per la macro-area delle Scienze Giuridiche ed Economiche; e 0,814 per la macro-area Scienze e Ingegneria (tab. 1).

Si deve, dunque, ribadire che, in media, oltre i quattro quinti degli studenti dell'ateneo veronese esprimono pareri positivi sulle sue prestazioni didattiche e, dunque, su quelle dei docenti che in esso operano.

Il panorama ampiamente rassicurante fin qui tracciato è determinato in larga misura dalle opinioni espresse dagli studenti e delle studentesse frequentanti. Questo dato è facilmente spiegabile. Il numero dei frequentanti e delle frequentanti è assai più elevato del numero delle loro controparti non frequentanti. In più, gli studenti e le studentesse che frequentano sostengono, a parità di arco temporale considerato, un maggior numero di prove di profitto e, proprio perciò, forniscono anche un maggior numero di risposte pro-capite di quelle rilasciate da iscritti ed iscritte che non frequentano che, appunto, sostengono un minor numero di esami. I frequentanti e le frequentanti, infine, fanno costantemente registrare proporzioni di



opinioni positive (tab. 2) più elevate di quelle rilevate tra studenti e studentesse che non frequentano regolarmente le attività didattiche svolte in ateneo (tab. 3). Alla luce di quest'ultima osservazione ci si potrebbe chiedere se non sia opportuno intensificare l'attenzione formativa verso i non frequentanti, pur tenendo conto delle limitate disponibilità di risorse utilizzabili a tal fine.

La generalità delle osservazioni fin qui esposte può essere estesa ai risultati ottenuti utilizzando i valori convenzionali usualmente attribuiti alle quattro modalità di risposta alle domande del questionario che costituiscono la più volte citata scala di Lickert (tabb. 4, 5 e 6). Per meglio dire, tra i due modi di calcolo del livello di apprezzamento espresso da studenti e studentesse nei confronti della didattica esiste un'ampia, e ovvia, corrispondenza. Basti qui ricordare che, assumendo il corso di laurea come unità di osservazione, i punteggi medi della scala di Lickert non scendono mai al di sotto di 2,66 (tab. 4). Ovviamente, la media in parola è quella fatta registrare dalle risposte degli iscritti e delle iscritte al corso di laurea triennale in Economia Aziendale alla domanda circa l'eventualità che le loro conoscenze pregresse fossero sufficienti per comprendere gli argomenti previsti dai programmi d'esame. Si noti, comunque, che il ricorso alla proporzione di giudizi positivi, anziché al punteggio di scala di Lickert, riduce la possibilità che, nel calcolo di valori medi, i giudizi negativi siano, per così dire, compensati da quelli positivi.

### **I fattori che influiscono sulle opinioni degli studenti nei confronti della didattica**

Come detto in apertura di questa nota, i valori delle proporzioni medie di giudizi favorevoli ottenuti dai singoli corsi di laurea, o dai singoli dipartimenti, possono essere influenzati, oltre che dalla qualità complessiva delle loro prestazioni didattiche, dalla composizione per alcune caratteristiche demografiche, socio-economiche e scolastiche dei loro studenti e delle loro studentesse. Al fine di separare i condizionamenti esercitati da queste due serie di fattori e di individuarne il peso, si è fatto ricorso a modelli di regressione logistica binomiale. Per l'esattezza si è specificato un modello per ciascuna delle domande presenti nel questionario ANVUR. In tutti questi modelli, la variabile dipendente è costituita, com'è indicato nella seconda sezione del presente rapporto, dal logaritmo del rapporto tra la proporzione di risposte favorevoli e la proporzione di risposte di segno negativo. La configurazione dei modelli, i valori assunti dai loro parametri in corrispondenza di ciascuna covariata e i pertinenti errori standard sono riportati: i) nelle tabelle 7, 8, 9 e 10, per le analisi condotte a livello di macro-area; e ii) nelle tabelle 11-19 per le analisi effettuate a livello di dipartimento. Si rammenta che, giusto quanto sottolineato in precedenza, nel caso dei corsi di laurea afferenti alla macro-area delle Scienze della Vita e della Salute, ossia alla Scuola di Medicina, non sono state effettuate analisi a livello dipartimentale ma solo a livello di corso di laurea.

Nelle righe che seguono sono, invece, riportati alcuni commenti di larga massima sui risultati salienti delle analisi condotte attraverso i modelli in parola.

Iniziando dalle analisi svolte a livello di macro-area, si può rilevare che, in linea di massima, le probabilità di esprimere valutazioni positive sui vari aspetti della didattica considerati nel questionario ANVUR crescono all'aumentare dell'età degli studenti e delle studentesse (tabb. 7-10). Questa regolarità viene, però, meno nel caso dell'anno di corso frequentato. In genere, la probabilità di manifestare opinioni positive nei confronti della didattica si riduce al crescere degli anni di permanenza nelle aule universitarie (tabb. 7-10). La probabilità in parola è, invece, quasi sempre influenzata positivamente dal fatto di frequentare con regolarità le varie attività didattiche (tabb. 7-10) e dal voto di maturità conseguito (tab. 7-10). Anche l'indirizzo formativo della secondaria superiore condiziona in misura statisticamente significativa la probabilità di valutare positivamente le prestazioni didattiche dell'ateneo o, meglio, delle sue varie articolazioni formative. Per lo più sono i soggetti provenienti dai licei classici e scientifici a mostrare le maggiori propensioni ad esprimersi favorevolmente, mentre l'opposto accade, nell'ordine, per quanti hanno completato gli studi secondari superiori nei licei linguistici e delle scienze sociali, negli istituti tecnici e in quelli professionali (tabb. 7-10). Da ricordare, infine, che l'appartenenza di genere sembra condizionare in modi differenziati il valore della variabile dipendente considerata nelle analisi. Entro le macro-aree della Scienze della Vita e della Salute (tab. 7) e delle Scienze Giuridiche ed Economiche (tab. 9), le studentesse tendono a manifestare opinioni di segno positivo con probabilità maggiori delle loro controparti maschili.



Nel caso delle due rimanenti macro-aree (tabb. 8 e 10), invece, l'influenza del sesso degli intervistati e delle intervistate pare essere statisticamente assai poco incisiva nel modularne i giudizi.

Avendo, così, ripulito i pareri delle studentesse e degli studenti dell'Università di Verona dai condizionamenti esercitati dai loro personali lineamenti demografici, scolastici e socio-economici, è possibile cercare di esaminare se e come questi pareri varino, entro ciascuna macro-area, in funzione del dipartimento cui fa capo il corso di studio al quale le une e gli altri sono iscritti.

Iniziando dalla macro Area di Scienze e Ingegneria, si può rilevare che le studentesse e gli studenti del Dipartimento di Informatica a propendere verso giudizi positivi con intensità superiore a quella delle loro controparti afferenti al Dipartimento di Biotecnologie (tab. 8).

Nella macro area delle Scienze Giuridiche ed Economiche è tra i/le frequentanti del Dipartimento di Scienze giuridiche, seguiti dai/dalle frequentanti di quello di Scienze Economiche, che si riscontrano più elevate probabilità di ottenere risposte di segno positivo (tab. 9).

Per quanto riguarda, infine, la macro-area di Scienze Umanistiche, si devono rilevare fluttuazioni piuttosto ampie delle probabilità di esprimere pareri positivi in funzione del Dipartimento di afferenza. In particolare, le studentesse e gli studenti del Dipartimento Tempo, Spazio, Immagine, Società mostrano per lo più una propensione maggiore di quella dei loro colleghi e colleghe del Dipartimento di Filologia, Letteratura e Linguistica a valutare favorevolmente le proprie esperienze didattiche. Invece, le loro controparti che fanno capo ai Dipartimenti di Lingue e Letterature Straniere e di Filosofia, Pedagogia e Psicologia sono caratterizzati, in corrispondenza a non poche domande, da probabilità più contenute di quelle degli altri due Dipartimenti sopra citati di esprimere giudizi di segno positivo (tab. 10).

Insomma, se è vero che le probabilità delle studentesse e degli studenti dell'Università di Verona di manifestare giudizi positivi sulla didattica sono sempre elevate, le analisi multivariate fin qui riassunte inducono a ritenere che le prestazioni didattiche dei vari Dipartimenti siano, in qualche misura, differenziate e che queste differenziazioni, pur contenute, si riverberino sui rispettivi iscritti e sulle rispettive iscritte così da far mutare le probabilità che gli uni e le altre esprimano pareri favorevoli piuttosto che giudizi critici. È, tuttavia, bene ribadire che si tratta di variazioni piuttosto limitate in termini assoluti. Il differenziale intra macro-area e inter-dipartimenti più elevato che emerge dai dati riguarda la domanda 2 del questionario ANVUR (appropriatezza del carico di studio rispetto ai CFU assegnati) e consiste in un incremento del 10,0% della probabilità (del Dipartimento di Scienze Giuridiche) di far registrare risposte favorevoli. Ma poiché questa probabilità, nel Dipartimento assunto come categoria di riferimento (Dipartimento di Economia Aziendale) per il modello riguardante la macro-area delle Scienze Giuridiche ed Economiche, è elevata (70,0%, come indicato nel precedente paragrafo e in tab. 1), la variazione in parola, pur statisticamente significativa, non indica una radicale discontinuità di prestazione e di apprezzamento.

Quanto si è appena ultimato di dire in merito alle macro-aree e ai Dipartimenti che fanno capo a ciascuna di esse può essere esteso ai corsi di laurea entro la Scuola di Medicina e i 9 Dipartimenti nei quali si articola il resto dell'Ateneo veronese. Si deve, in particolare, sottolineare che, all'interno dei singoli corsi di studio, la direzione e l'intensità delle influenze esercitate dalle caratteristiche individuali delle studentesse e degli studenti sulle probabilità di manifestare opinioni positive, anziché negative, sulla didattica ricalcano, per lo più, quelle già evidenziate a livello dipartimentale. L'attenzione può, quindi, concentrarsi sui differenziali di apprezzamento intercorrenti tra corsi di laurea o, se si preferisce, sugli effetti netti che questi ultimi hanno sulla probabilità di far registrare risposte di segno positivo alle varie domande del questionario.

Si può, allora, iniziare con il dire che i corsi di laurea afferenti alla Scuola di Medicina presentano probabilità molto simili di ottenere valutazioni positive su pressoché tutti gli aspetti formativi indagati dal questionario (tab. 7). Si può, tuttavia, rilevare che il corso di laurea in Odontoiatria e Protesi Dentaria gode di minori chances di essere valutato positivamente sui vari aspetti della didattica di quanto non ne posseggano gli altri corsi di studio (tab. 7). Decisamente omogenee paiono anche le probabilità di raggiungere valutazioni positive da parte dei corsi di laurea rientranti nel Dipartimento di Biotecnologie (tab. 11). Lo stesso vale per i corsi di studio facenti capo al Dipartimento di Informatica (tab. 12).



Una situazione analoga si presenta nei Dipartimenti di Economia Aziendale (tab.13) e di Scienze Economiche (tab. 14) dove, nella maggior parte degli aspetti rilevati dal questionario, non appaiono significative disparità nelle chances di raccogliere pareri positivi.

Al contrario, nel Dipartimento di Scienze Giuridiche (tab. 15), il corso di Scienze dei Servizi Giuridici fa registrare una probabilità di essere valutato in modo favorevole lievemente inferiore a quella del corso di laurea in Giurisprudenza.

Alcune lievi differenze si riscontrano, poi, nel Dipartimento di Filosofia, Pedagogia e Psicologia, poiché i corsi di laurea in Scienze della Formazione nelle Organizzazioni, Formazione e Sviluppo delle Risorse Umane e Scienze Pedagogiche fanno registrare rischi maggiori di ottenere giudizi negativi rispetto agli altri corsi afferenti al Dipartimento (tab. 17).

Anche il Dipartimento di Lingue e Letterature Straniere presenta alcune disparità interne (tab. 16). Il corso di laurea in Lingue e letterature comparate europee ed extraeuropee e il corso di Lingue e Letterature Straniere godono di chances maggiori di essere valutati positivamente rispetto agli altri tre corsi di laurea facenti capo allo stesso Dipartimento.

Infine, nel Dipartimento di Tempo, Spazio, Immagine e società, sono i corsi di laurea in Beni Culturali e Scienze Storiche a godere delle probabilità maggiori di raccogliere giudizi positivi (tab 17).

Gettando uno sguardo d'insieme su tutti i risultati riportati nelle righe che precedono si può asserire che non poche differenze esistono tra i corsi di laurea dell'Università di Verona nelle chance di ottenere valutazioni positive. Tali differenze si manifestano, per lo più, in corrispondenza di singole risposte, non coinvolgono cioè tutti gli aspetti della didattica indagati dal questionario. Inoltre, le disparità di apprezzamento intercorrenti tra singoli corsi di studio all'interno di ciascun Dipartimento paiono, in genere, piuttosto contenute.

### **Alcune considerazioni conclusive**

Le analisi condotte sulle risposte degli studenti dell'Università di Verona al questionario sulla didattica pongono in luce elevati livelli medi di apprezzamento delle attività formative in essa svolte.

A parità di altre condizioni, sono gli studenti e le studentesse che si definiscono frequentanti regolari, gli iscritti e le iscritte provenienti dai licei classici e scientifici e coloro che hanno ottenuto voti elevati all'esame di maturità a esprimere con maggiori probabilità pareri positivi sulle prestazioni formative dell'Ateneo. Si tratta di un risultato non sorprendente, nel senso che ovunque gli studenti con le migliori prestazioni scolastiche, appartenenti agli strati sociali più elevati e discendenti da genitori meglio istruiti (tali sono gran parte dei provenienti dai licei), soprattutto quando possono frequentare regolarmente le attività didattiche dei corsi di studio ai quali sono iscritti, tendono a dichiararsi più frequentemente soddisfatti delle loro esperienze universitarie di quanto non facciano i loro colleghi socialmente e culturalmente più svantaggiati. Il fatto che questo stato di cose si ripeta anche all'Università di Verona induce a riflettere sull'opportunità che essa dia vita a più sistematiche iniziative di orientamento, a più articolate forme di didattica integrativa per le categorie meno avvantaggiate di studenti e a ulteriori forme di integrazione delle attuali politiche per il diritto allo studio, così da ridurre ulteriormente il peso delle origini sociali sulle chance di esito negli studi accademici.

I risultati delle analisi mostrano, poi, che i livelli di soddisfazione degli studenti variano in funzione delle Macro-aree, dei Dipartimenti che ad esse fanno capo e dei Corsi di Studio presenti entro i singoli dipartimenti. Gli effetti netti dei Dipartimenti e dei Corsi di laurea sulle probabilità di ottenere valutazioni positive dai propri iscritti non paiono, però, particolarmente pronunciati. Segno, anche questo, di un'elevata omogeneità di pareri tra gli studenti.

Rispetto a quanto fin qui esposto, si potrebbe obiettare che i modelli di regressione logistica utilizzati nelle analisi non rappresentano il metodo ottimale per fare emergere differenze di apprezzamento, tra Corsi di studio e tra Dipartimenti, causalmente attribuibili alla qualità delle iniziative formative di questi stessi Corsi e Dipartimenti. E si potrebbe aggiungere che più appropriato sarebbe stato il ricorso a modelli di regressione multilivello. Rimane, però, anche vero che la modellistica multivariata qui utilizzata ha,



comunque, consentito di tenere sotto controllo eventuali effetti di composizione della popolazione studentesca iscritta ai singoli Corsi di studio e, dunque, presente nei Dipartimenti e nelle macro-aree didattiche, Scuola di Medicina compresa; nelle quali si struttura l'offerta formativa dell'Ateneo veronese. Da questo punto di vista, i risultati qui riportati hanno consentito di meglio evidenziare le reali, ancorché contenute, disparità di prestazione formative intercorrenti tra le varie articolazioni organizzative dell'attività didattica svolta dall'Università di Verona.

### **3.4 Utilizzazione dei risultati**

#### **Diffusione dei risultati**

I risultati della rilevazione, resi disponibili come detto in precedenza a docenti, Presidenti del Collegio Didattico, Direttori di Dipartimento e Coordinatori dell'insegnamento, vengono condivisi con il Rettore, il Nucleo di Valutazione e il Presidio della Qualità.

Quanto all'utilizzo dei risultati da parte delle strutture didattiche competenti, le rilevazioni sono oggetto di approfondita analisi dei vari attori coinvolti nel processo dell'assicurazione della qualità dei corsi di studio. In particolare, le Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti, in occasione della stesura della relativa relazione, nonché i Gruppi di Riesame per la stesura del Rapporto di Riesame. Inoltre, gli stessi risultati, soprattutto nel caso di situazioni più critiche, vengono utilizzati dai Direttori di Dipartimento durante la fase di progettazione dell'offerta formativa e del relativo affidamento degli incarichi al personale docente non strutturato.

La diffusione presso gli studenti, consiste nella pubblicazione *on-line* sul sito *web* dell'Ateneo della presente Relazione che analizza i dati aggregati per Ateneo, Macroarea, Dipartimento e Corso di Studi.

A partire dall'a.a. 2014/15, sono state pubblicate, sulle pagine web di ogni corso di studi, rappresentazioni grafiche dei risultati dei questionari degli studenti frequentanti, distinti in base alle tre sezioni che compongono il questionario stesso: "Docenza"; "Insegnamento" e "Interesse".

E' inoltre in fase di implementazione la pubblicazione su web dei risultati a livello di singolo insegnamento, così come deliberato dal Senato Accademico del 23/09/2014.

#### **RILEVAZIONE SULL'OPINIONE DEI LAUREANDI (ALMALAUREA)**

Gli esiti dell'indagine sull'opinione dei laureandi vengono utilizzati a livello di singolo Corso di Studio per l'annuale attività di riesame, per l'attività di valutazione annuale delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti di Dipartimento, nonché nell'ambito della compilazione della scheda SUA-CdS.

### **3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati**

#### **Punti di forza**

Con l'avvento del sistema AVA, che ha previsto la costituzione di soggetti interni alle varie strutture didattiche chiamati a riflettere sui risultati della didattica, l'opinione degli studenti è diventata una base informativa diffusamente utilizzata per svolgere analisi e considerazioni sulla didattica erogata.

L'utilizzo del software Pentaho ha consentito la creazione e la diffusione di reportistica profilata a seconda del ruolo dell'utente richiedente, nonché la possibilità di effettuare analisi incrociate con informazioni anagrafiche e di carriera dello studente.

La pubblicazione dei risultati sulle pagine web dei singoli corsi di studio, in fase di implementazione anche a livello di singolo insegnamento, ha migliorato la fruibilità delle valutazioni dell'indagine a favore di studenti e stakeholder.

#### **Punti di debolezza**



1) L'utilizzo, a partire l'A.A. 2014/15, del software Pentaho ha rivelato significativi limiti nella elaborazione di risultati di tipo statistico e nella estrazione massiva dei dataset. La scelta di tale strumento è stata decisa nell'ambito di precise politiche di Cineca sottese all'adozione di software open source che prevedono, fra l'altro, l'utilizzo di Pentaho come strumento di reportistica operativa per i gestionali U-GOV (ambiente integrato per tutti i software gestionali Cineca in uso nell'Ateneo). Tuttavia, dal punto di vista operativo, lo strumento non appare sufficientemente idoneo a trattare dati di survey. Attualmente l'Ateneo sta valutando soluzioni alternative.

2) La dichiarazione di "frequenza/non frequenza" alle lezioni da parte degli studenti che compilano il questionario non risulta sempre attendibile e comunque sfugge ad una verifica puntuale. Basti pensare ai dati relativi agli studenti che si dichiarano "non frequentanti" in quei corsi di studi (soprattutto dell'area medica) in cui, in realtà, la frequenza è obbligatoria. Al momento, però, si ritiene che non vi sia alcuna possibilità di rilevare diversamente, rispetto alla dichiarazione dello studente, il grado di frequenza dello stesso alle lezioni. Pertanto, l'indagine avrà sempre un margine di errore da imputare all'errata auto-collocazione dello studente.

### **3.6 Ulteriori osservazioni**