



UNIVERSITÀ
di **VERONA**

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

ai fini del sistema AVA – *sezione 1 parte 3*
– anno 2017

(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

Prof.ssa Donata Vianelli (*Vice Coordinatore*): Ordinario di Economia e Gestione delle Imprese,
Università di Trieste

Dott. Giovanni Aspes: Dottore commercialista

Prof.ssa Luisa Saiani, Ordinario di Scienze infermieristiche generali, cliniche e pediatriche,
Università di Verona

Dott. Giuseppe Tacconi: Ricercatore di Didattica e pedagogia speciale, Università di Verona

Sig. Sergio Cau: 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 – 8072 – 8087, nelle persone di:

- Dott.ssa Laura Mion
- Dott.ssa Cinzia Goattin
- Dott.ssa Angela Mellino

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



Sommario

Premessa	4
3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti	5
3.1 Obiettivi della rilevazione.....	5
3.2 Modalità di rilevazione.....	5
3.3 Risultati della rilevazione.....	7
3.4 Utilizzazione dei risultati.....	11
3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione e utilizzazione dei risultati.....	11
3.6 Livello di soddisfazione degli studenti: criticità.....	12



Premessa

Nei compiti dei NdV (D.Lgs. 19/2012 artt. 12 e 14, e art. 1 c. 2 della L. 370/99) rientra l'analisi dei dati raccolti attraverso la rilevazione dell'opinione degli studenti sull'attività didattica degli atenei. Le pagine che seguono contengono la relazione in materia del NdV dell'Università di Verona, relativa all'a.a. 2016/17.

La normativa corrente (documento AVA-ANVUR del 9/01/2013, "Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano") prevede che gli Atenei, oltre a quelli degli studenti, rilevino anche i pareri dei laureandi sulla loro (complessiva) esperienza formativa. L'Università di Verona non ha svolto direttamente questa indagine e, dunque, non ha messo a punto un proprio strumento di rilevazione. Essa si è, invece, affidata al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea e ha chiesto ai suoi laureati nel corso del 2016 di partecipare all'apposita indagine che questo Consorzio conduce annualmente. I risultati della rilevazione in parola riguardanti l'Ateneo veronese sono, dunque, reperibili al seguente indirizzo web:
<http://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2016>



3. Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti

3.1 Obiettivi della rilevazione

Com'è ovvio, la rilevazione delle opinioni degli studenti dell'Università di Verona, relativamente all'a.a. 2016/17, ha inteso raccogliere informazioni in merito al loro grado di apprezzamento nei confronti delle prestazioni didattiche dei singoli docenti e verso la complessiva organizzazione dei processi formativi da parte dei singoli CdS e dell'Ateneo nel suo insieme. A loro volta, le informazioni in parola sono state analizzate allo scopo di fornire qualche spunto di riflessione i) ai singoli docenti in vista di eventuali ricalibrature dei loro insegnamenti; ii) ai responsabili dei CdS e alle commissioni paritetiche per evidenziare possibili margini di miglioramento relativamente al grado di accettazione, da parte degli iscritti, dei contenuti disciplinari che gli stessi CdS trasmettono e delle strategie di apprendimento che essi adottano; e iii) ai vari interlocutori dell'Ateneo – dagli studenti e dalle loro famiglie, al mondo del lavoro e alla più vasta opinione pubblica –, affinché essi possano formarsi un'idea complessiva, ma ragionevolmente accurata, della capacità dell'Ateneo scaligero di venire incontro alle attese formative di quanti quotidianamente ne frequentano le aule.

3.2 Modalità di rilevazione

L'Università di Verona ha adottato la somministrazione *on-line* dei questionari sulla didattica a partire dall'a.a. 2010/11 e, dall'a.a. 2014/15, ne ha modificato il testo aderendo completamente a quello proposto dall'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 una domanda a risposta libera, al fine di acquisire 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.

Il questionario, disponibile anche in lingua inglese, è strutturato in tre sezioni che indagano le opinioni degli studenti in merito: i) ai contenuti dei singoli insegnamenti; ii) all'interesse da essi suscitato; e iii) alle prestazioni didattiche dei docenti. Esso è rivolto sia agli studenti frequentanti (ossia a coloro che affermano di essere intervenuti a più della metà delle pertinenti attività didattiche), sia agli studenti non frequentanti (con quesiti opportunamente differenziati).

Dall'a.a. 2015/16 è stata aggiunta un'ulteriore domanda sulla soddisfazione complessiva verso l'insegnamento ("E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto quest'insegnamento?" per gli studenti frequentanti e "E' complessivamente soddisfatto dell'organizzazione e dei contenuti di quest'insegnamento?" per i non frequentanti).

Tutte le domande del questionario sono a risposta obbligatoria, ad eccezione di quella sulle attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorato, laboratori, ecc.) e del campo a risposta libera sui suggerimenti ulteriori.

A proposito di questi ultimi, potrebbe essere utile inserire nel questionario una domanda relativa al grado di funzionalità degli orari degli insegnamenti obbligatori previsti per ciascun anno di corso di ogni CdS.

La somministrazione dei questionari è avvenuta, come d'uso, attraverso il *software* di gestione della carriera degli studenti (ESSE3) e ha avuto inizio a decorrere dal completamento dei 2/3 delle lezioni. La compilazione, vincolante ai fini dell'iscrizione al primo appello di esame, rimane registrata per l'iscrizione agli eventuali successivi appelli dell'anno accademico.

In merito alle modalità di rilevazione, il NdV segnala che a partire dall'a.a. 2017/18 l'Ateneo di Verona ha accolto il suggerimento di ANVUR che incoraggia gli atenei a promuovere la compilazione del questionario in aula durante le lezioni al fine di favorire la migliore riuscita della rilevazione dell'opinione degli studenti e di evitare compilazioni frettolose in prossimità dell'iscrizione all'appello di esame, estendendo l'applicativo ufficiale dell'Ateneo denominato "UNIVR" affinché gli studenti possano compilare i questionari in aula tramite dispositivo mobile (smartphone, tablet). Con l'apertura dei questionari relativi ai corsi del primo semestre del corrente anno accademico, il



Presidio della Qualità ha inviato a tutti i docenti (tramite intranet) un breve prontuario per la compilazione in aula dei questionari.

Le indicazioni fornite sono disponibili al seguente link:

<http://www.univr.it/documenti/Documento/allegati/allegati671778.pdf>

Un passo ulteriore al fine di rafforzare un atteggiamento positivo degli studenti verso la compilazione del questionario è stato fatto dall'Ateneo attraverso la proiezione del video informativo agli studenti. (<http://www.univr.it/main?ent=servizioaol&idDest=1&sServ=385&serv=51&ssServ=209>).

Il video è stato presentato agli studenti durante le lezioni, con l'ausilio di studenti 150h opportunamente formati, scegliendo uno degli insegnamenti obbligatori per ciascun corso di studio e per ciascun anno di corso.

Il video, inoltre, è stato diffuso attraverso i social network e il sito web di ateneo.

Il NdV ritiene di dover apprezzare le innovazioni sopra descritte. Pensa però anche che esse non riescano comunque ad evitare completamente il rischio emerso dalle audizioni di alcune commissioni paritetiche e da quanto sottolineato dal rappresentante degli studenti in seno al NdV, che - per non pochi iscritti - la compilazione del questionario sia percepita come un mero adempimento formale necessario per poter sostenere l'esame di profitto. Forse per contenere ulteriormente il fenomeno negativo appena menzionato sarebbe utile che i docenti Referenti dei CdS si facessero promotori di dettagliate presentazioni in aula dei risultati menzionando anche gli eventuali provvedimenti migliorativi assunti negli organi collegiali.

Una risposta in merito all'efficacia delle novità fin qui prodotte per motivare la compilazione dei questionari potrà, naturalmente, essere individuata solo al termine del corrente anno accademico, avendo avuto cura di inserire nel questionario teso a rilevare la soddisfazione dei servizi un'ulteriore domanda formulata al fine di rilevare, per quanto possibile, l'atteggiamento dello studente nei confronti delle nuove modalità di compilazione del questionario per la rilevazione dell'opinione degli studenti.

Riprendendo, comunque, la linea espositiva di questo rapporto, si ricorda che i dati raccolti attraverso il questionario vengono trattati dall'Ateneo nell'ovvio rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs. 196/2003). Essi sono stati, dunque, trasmessi ai docenti in forma aggregata e solo qualora i loro insegnamenti abbiano ottenuto il giudizio di almeno 5 studenti. I rapporti analitici, contenenti gli esiti della rilevazione sono consultabili dai docenti mediante un software denominato Pentaho, accessibile tramite l'applicativo U-GOV. Esso ha reso possibile la creazione di una serie di tabelle che, oltre ai risultati della rilevazione, contengono informazioni su alcune caratteristiche degli studenti (indirizzo di scuola secondaria superiore frequentata, voto di maturità, anno di corso e media dei voti) che hanno compilato il questionario e sui corrispondenti giudizi. In questi rapporti, l'analisi delle risposte alle domande segue l'articolazione per sezioni tematiche così come definite nel questionario: insegnamento, docenza, interesse. Per ciascuna domanda sono fornite: le percentuali di risposta in base al punteggio convenzionalmente attribuito alla modalità di risposta prescelta dallo studente (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 CdS 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 o moduli offerti dal CdS e il punteggio medio del CdS di afferenza di tali insegnamenti.

Nello specifico:

- il singolo "Docente", visualizza i dati dei singoli insegnamenti, moduli o parti di insegnamento (in caso di "co-docenza");
- il "Coordinatore di insegnamento", visualizza le informazioni di ciascuno dei moduli o parti di insegnamento (moduli) che coordina, unitamente alla valutazione dell'insegnamento nel suo complesso (cumulo dei risultati di ciascun modulo o parte di insegnamento);
- il "Referente del Corso di Studio", visualizza i dati aggregati del CdS, nonché i dati relativi ai singoli insegnamenti o moduli;



- il “Presidente di Collegio Didattico”, visualizza i dati aggregati dei singoli Corsi di Studio afferenti al proprio Collegio, nonché i dati relativi ai singoli insegnamenti o moduli appartenenti al suo CdS;
- il “Presidente della Commissione Paritetica di Dipartimento/Scuola”, visualizza i dati aggregati dei Corsi di Studio afferenti al Dipartimento/Scuola. Ha, inoltre, accesso ai dati analitici dei singoli insegnamenti rientranti nei CdS che fanno capo al Dipartimento/Scuola, nonché di quelli tenuti dai docenti afferenti al Dipartimento/Scuola, ma erogati in CdS esterni allo stesso.
- il “Direttore di Dipartimento”, visualizza i dati aggregati dei Corsi di Studio afferenti al proprio Dipartimento. Ha, inoltre, accesso ai dati analitici dei singoli insegnamenti rientranti nei CdS che fanno capo al Dipartimento, nonché di quelli tenuti dai docenti afferenti al Dipartimento, ma erogati in CdS esterni allo stesso.

Inoltre, al fine di ridurre i tempi di accesso ai dati che, soprattutto nel caso di quelli riguardanti per la Commissione Paritetica o il Dipartimento sono di considerevole mole, l'ufficio dell'Ateneo che si occupa del software Pentaho, ha recentemente messo a punto, in collaborazione con il CINECA, una funzione che permette sia l'acquisizione diretta dell'intera serie di dati di interesse a intervalli di tempo prefissati, sia la loro archiviazione su Pentaho. I dati in parola sono costituiti da quelli già elencati in precedenza, con l'aggiunta della varianza relativa a ciascuna domanda.

3.3 Risultati della rilevazione

Premessa

In continuità con quanto fatto negli anni precedenti, anche per questa rilevazione il NdV dell'Università di Verona ha misurato il grado di soddisfazione espresso dagli studenti nei confronti della didattica fornendo sia i valori medi delle distribuzioni delle loro opinioni, sia il grado di variabilità di tali distribuzioni, esprimendolo attraverso la loro varianza.

I valori in parola sono stati calcolati in due modi. Innanzitutto, e com'è d'uso, trasformando le quattro modalità della scala di Likert, 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). In secondo luogo, trasformando le quattro modalità della scala di Likert 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). Questa seconda procedura appare metodologicamente più rigorosa e meno arbitraria di quella indicata per prima. È, infatti, noto che nulla garantisce che la distanza intercorrente tra due ranghi immediatamente successivi sia stabile lungo tutta la scala. Sarà, dunque, alla procedura in parola che si farà riferimento nelle pagine che seguono. L'appendice statistica al presente Rapporto reca, comunque, i risultati ottenuti trasformando i ranghi della scala di Likert in una variabile metrica.

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: i) dalle 4 macro-aree, delle quali la macro-area delle Scienze della Vita e della Salute coincide con la Scuola di Medicina e Chirurgia (tranne che per i corsi dell'area di Scienze Motorie) e la macro-area di Scienze e Ingegneria coincide con la Scuola di Scienze e Ingegneria (istituita nell'a.a. 2017/18); ii) dai 7 Dipartimenti; e iii) dai 66 corsi di laurea che costituiscono l'offerta didattica dell'Università di Verona. Tutte queste informazioni sono riportate in apposite tabelle analitiche che riportano le stime sopra ricordate per ciascuna delle domande contenute nella versione del questionario per studenti frequentanti e in quella per gli studenti non frequentanti (tabb. 1, 2 e 3). Le tabelle in questione sono seguite, come si è sopra anticipato, da altre (tabb. 4, 5 e 6) che riportano i valori medi e le varianze ottenute trasformando l'originaria variabile ordinale in una variabile cardinale. che assume, come detto, i valori 1, 2, 3 e 4 (tabb. 4, 5



e 6). Entrambi i gruppi di tavole in questione, in omaggio alla normativa sulla riservatezza dei dati personali, si fondano sugli esiti raggiunti dai corsi che hanno registrato almeno 5 giudizi.

L'ultima sezione del Rapporto, infine, riassume brevemente l'esito di tutte le analisi appena menzionate.

Come lo scorso anno, il NdV ha rilevato e riportato in una sezione aggiuntiva e distinta del presente Rapporto (si veda il paragrafo 3.6) eventuali situazioni critiche, sotto il profilo dell'apprezzamento espresso dagli studenti, fatte registrare da singoli CdS o da singoli insegnamenti.

A tal fine, il NdV ha utilizzato le risposte alla domanda sulla soddisfazione complessiva in quanto ritenuta meglio capace di sintetizzare e rappresentare l'insieme dei giudizi espressi da ciascun studente sui singoli aspetti della didattica indagati dal questionario dell'indagine.

Per individuare eventuali situazioni critiche a livello di CdS si è determinata la proporzione media di giudizi favorevoli registrati da tutti i CdS dell'Ateneo e si è stabilito di classificare come problematici i CdS con una proporzione di giudizi favorevoli inferiore alla metà di quella media di Ateneo. Analogamente, nel caso degli insegnamenti si sono definiti problematici quelli con una proporzione di giudizi positivi inferiore alla metà di quella media del CdS di appartenenza. La ragione del riferimento alle proporzioni medie di giudizi favorevoli ottenuti dai CdS anziché alla proporzione fatta registrare dagli insegnamenti singoli maggiormente apprezzati dagli studenti risiede nella scarsa affidabilità della misura in parola. Da un'attenta ispezione di questi insegnamenti è risultato che il 63,0% di quelli che hanno fatto registrare proporzioni di giudizi favorevoli da parte degli studenti frequentanti pari o prossimi a 1 (0,98 -1) sono stati valutati da meno di 20 studenti, spesso ridotti a 10 o, addirittura, a 5. Ancora meno affidabile risulta lo stato di cose tra gli insegnamenti valutati dagli studenti non frequentanti. In tal caso, infatti, il 93,7% degli insegnamenti con le proporzioni più elevate di opinioni positive sono stati giudicati da meno di 20 persone. Diventa, dunque, davvero difficile sostenere che insegnamenti valutati da pochissimi soggetti possano costituire un ragionevole punto di riferimento al quale rapportare insegnamenti con proporzioni nettamente più contenute di opinioni favorevoli ma valutati da numeri decisamente più ingenti di individui.

Per non limitare il processo di individuazione di possibili elementi di criticità presenti negli assetti didattici dei singoli insegnamenti ad un solo indicatore, si è fatto riferimento anche alle dimensioni della varianza dei pareri espressi dagli studenti nei confronti di ciascun insegnamento. Ciò nell'assunto che la situazione ottimale, sotto il profilo della soddisfazione degli allievi, sia quella raggiunta da insegnamenti con proporzioni elevate di pareri favorevoli e con bassa variabilità dei pareri stessi. Anche nel caso della varianza attorno alle proporzioni di pareri favorevoli si è fatto riferimento, per le ragioni di affidabilità sopra addotte, a quella media dei singoli CdS e si sono classificati come critici gli insegnamenti con varianza dei giudizi pari al doppio di quella media del CdS di appartenenza. Questo secondo indicatore va, comunque, considerato con una certa cautela in quanto una varianza elevata attorno a un valore medio può, semplicemente, indicare che la precisione della stima di quel valore è limitata.

Al fine di limitare i rischi connessi all'impropria classificazione di alcuni degli insegnamenti che hanno raccolto un numero limitato di valutazioni come casi critici alla luce dei valori assunti dai due indicatori sopra illustrati, si è stabilito di non considerare gli insegnamenti con un numero di osservazioni inferiori a 20. A fini di documentazione statistica, tuttavia, si riportano nell'appendice statistica a questo rapporto anche i dati relativi agli insegnamenti non inclusi nell'analisi e non classificati, per effetto di scarsa numerosità, come problematici.

Infine il NdV ha ritenuto opportuno escludere dalla presente analisi una lista di insegnamenti segnalati dagli uffici dell'ateneo per i quali, a seguito di alcune verifiche sul gestionale degli studenti ESSE3, è stato riscontrato un guasto che ha comportato l'incompleta somministrazione dei questionari. Si tratta di 80 unità tra insegnamenti veri e propri e di singoli moduli nei quali alcuni di essi si articolano, valutati dagli studenti frequentanti, e di 49 tra insegnamenti e moduli, valutati dagli studenti non frequentanti.



Dati e metodi di analisi

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. 2016/2017, 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 150.242 pareri, riferibili, in linea di massima, a 21.821 iscritti. Si tenga presente che il numero dei pareri è influenzato non solo dal numero degli insegnamenti per i quali si sono sostenute le prove di profitto, ma anche dall'articolazione in più moduli della generalità degli insegnamenti afferenti ai corsi di laurea della macro-area intitolata alle Scienze della Vita e della Salute (alla quale fanno capo 5.024 studenti). Ognuno dei moduli in questione è stato, infatti, sottoposto ad autonoma valutazione. Dei metodi di analisi si è detto ampiamente in precedenza. Qui basterà, dunque, ripetere che essi sono consistiti nel calcolo delle proporzioni di giudizi positivi a ricostruzione della distribuzione della Come si è già chiarito, 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 CdS, (eventualmente articolato secondo l'ubicazione geografica), Dipartimento, Macro-area Didattica e Ateneo, calcolandone le corrispondenti medie e varianze.

La distribuzione dei pareri degli studenti secondo il Corso di Studi, 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). Ad esclusione delle risposte alla domanda presente solo nel questionario sottoposto ai non frequentanti (Dom. 12 NF), le proporzioni medie di giudizi favorevoli alle singole domande oscillano, infatti, tra un minimo che corrisponde a poco più dei due terzi (0,68) dei rispondenti (derivante da un valore pari a 0,72 per i frequentanti e a 0,62 per i non frequentanti) e un massimo pari alla totalità (1,00) degli stessi. Il limite inferiore è stato registrato tra gli iscritti e le iscritte al corso di laurea triennale in Economia aziendale, sede di Verona, 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 in Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica sede di Rovereto in risposta alla domande sulla chiarezza delle modalità di esame, sul rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche e sulla chiarezza espositiva del docente (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. Basti segnalare che la proporzione media di pareri positivi, calcolata sull'insieme delle risposte alle 11 domande obbligatorie previste dal questionario ANVUR, varia tra lo 0,68 del Corso di laurea in Economia Aziendale, sede di Verona, e lo 0,99 del Corso di Laurea Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica sede di Rovereto.

Quanto vale per i singoli Corsi di laurea, vale, a maggior ragione, per i Dipartimenti e per le Scuole, così come per le Macro-aree didattiche. 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 sette decimi (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/Scuole, si può osservare che le proporzioni medie di valutazioni positive sono comprese tra 0,73 – valore, questo, rilevato per il Dipartimento di Economia Aziendale – e 0,95 – valore osservato nella Scuola di Scienze e Ingegneria (tab. 1).

Quanto alle quattro macro-aree didattiche, si può osservare che le rispettive proporzioni medie di giudizi positivi assumono i seguenti valori: 0,88 per la macro-area delle Scienze della Vita e della Salute; 0,86 per la macro-area delle Scienze Umanistiche; 0,84 per la macro-area delle Scienze Giuridiche ed Economiche; e 0,83 per la macro-area Scienze e Ingegneria.

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, proprio perché non frequentano, 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 partecipano regolarmente alle 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.

Quanto ai giudizi espressi dagli studenti e dalle studentesse frequentanti, il NdV, ha inoltre confrontato le proporzioni medie di giudizi favorevoli della domanda sulla soddisfazione complessiva (Dom. 12) dell'anno accademico oggetto di analisi, con quelle rilevate lo scorso anno, evidenziando quei corsi di studio che hanno fatto rilevare un calo nell'apprezzamento complessivo superiore ai 5 punti percentuali. Si tratta di un'analisi di carattere meramente esplorativo che si basa su un dato puntuale e non su tendenze di medio-lungo periodo. Quanto segue va, dunque, considerato con la necessaria cautela e trattato più come un "caveat" che come una robusta risultanza empirica. Ciò premesso, si fa presente che l'apprezzamento degli studenti si è ridotto tra il 2015/16 e il 2016/17 in sei CdS dell'Ateneo veronese. Di questi, quattro fanno capo alla macro area delle Scienze Giuridiche ed Economiche: il CdLM in Marketing e Comunicazione d'Impresa (0,80 vs 0,86), il CdLM in Economics (0,78 vs 0,86), il CdLM in International Economics and Business Management (0,82 vs 0,89), il CdLM in Governance dell'Emergenza (0,91 vs 0,98) e due alla macro area delle Scienze della Vita e della Salute: il CdL in Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica Sede di Verona (sede in dismissione dall'a.a. 2015/16) (0,84 vs 0,90) e il CdLM in Scienze Infermieristiche e Ostetriche (0,78 vs 0,89).

Tornando, comunque, ai risultati complessivi della rilevazione è opportuno ricordare che la generalità delle osservazioni compiute facendo riferimento alla proporzione di soggetti che hanno espresso pareri favorevoli 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 Likert (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 ed escludendo le risposte alla domanda rivolta ai soli studenti non frequentanti (Dom. 12 NF), i punteggi medi della scala di Likert non scendono mai al di sotto di 2,71 (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 sede di Verona 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 Likert, riduce la possibilità che, nel calcolo di valori medi, i giudizi negativi siano, per così dire, compensati da quelli positivi.

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. Esse mostrano, poi, che i livelli di soddisfazione degli studenti variano in funzione delle Macro-aree, dei Dipartimenti/Scuole che ad esse fanno capo e dei Corsi di Studio presenti entro i singoli dipartimenti/scuole. Si tratta, però, di variazioni alquanto contenute e, comunque, tali da non fare emergere nette discontinuità tra queste diverse unità di analisi.

3.4 Utilizzazione dei risultati

Diffusione dei risultati

I risultati della rilevazione sono presi in considerazione in tutte le attività connesse all'assicurazione della qualità dei CdS, nonché discussi ed esaminati dagli Organi di Governo dei singoli CdS/Dipartimenti/Scuola. In particolare i risultati sono oggetto di approfondita analisi da parte delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti in occasione della stesura della relativa relazione.

In merito all'utilizzazione dei risultati da parte delle Commissioni Paritetiche, il NdV si sta facendo parte diligente affinché le suddette Commissioni prendano in più attenta considerazione quanto fatto in materia da parte dei CdS. È infatti al gruppo AQ dei CdS a cui spetta analizzare gli esiti dell'indagine sull'opinione degli studenti, provvedendo poi a segnalare eventuali criticità e a ipotizzare possibili soluzioni migliorative.

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

Viene inoltre pubblicata, sulla pagina web di ogni corso di studi, la rappresentazione grafica delle risposte alla domanda sulla soddisfazione complessiva dei soli studenti frequentanti ("*È complessivamente soddisfatto/a di come è stato svolto questo insegnamento?*").

Dall'a.a. 2016/17 l'Ateneo scaligero ha provveduto alla pubblicazione sulle pagine web di ciascun insegnamento/modulo di un grafico con le frequenze percentuali (e relativo valore assoluto) delle risposte "decisamente no – più no che sì – più sì che no – decisamente sì", nonché del numero complessivo delle risposte alla domanda sulla soddisfazione complessiva dei soli studenti frequentanti ("*È complessivamente soddisfatto/a di come è stato svolto questo insegnamento?*").

Tali risultati vengono pubblicati per tutti gli insegnamenti/moduli salvo esplicito diniego del Docente interessato.

3.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione 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 sulle prestazioni formative delle varie articolazioni dell'Ateneo.

- 1) Il software Pentaho ha, poi, consentito – giusto quanto rilevato nella parte iniziale di questo Rapporto – la creazione e la diffusione di pacchetti informativi ritagliati sul ruolo dei singoli richiedenti, nonché l'effettuazione di analisi bivariate ottenute attraverso l'articolazione delle distribuzioni di frequenza secondo alcune caratteristiche degli studenti rispondenti.



- 2) In merito alle modalità di rilevazione, come già descritto nei capitoli precedenti, dall'a.a. 2017/18 il PdQ ha avviato un'attività di sensibilizzazione rivolta agli studenti tramite la predisposizione di un video informativo sull'importanza della compilazione, gli obiettivi del questionario, l'uso che se ne fa dei risultati all'interno dell'Ateneo.
- 3) Sempre dall'a.a. 2017/18, alla consueta modalità di compilazione del questionario al momento dell'iscrizione all'appello dell'esame, si è aggiunta la possibilità di compilare il questionario in aula tramite smartphone e tablet con l'obiettivo di ridurre le compilazioni frettolose a ridosso dell'iscrizione all'esame. A tal proposito il PdQ ha anche fornito a tutti i docenti delle indicazioni su come svolgere al meglio questo momento di compilazione.
- 4) In merito alla diffusione dei risultati della rilevazione sulle opinioni degli studenti, si sottolinea come la pubblicazione dei risultati sulle pagine web dei singoli corsi di studio e dei singoli insegnamenti/moduli, ha migliorato la fruibilità delle valutazioni dell'indagine a favore di studenti e stakeholder.
- 5) Come segnalato dal NdV lo scorso anno, l'Ateneo, al fine di ridurre il rischio di sovrapposizioni tra l'indagine sull'opinione degli studenti e altri questionari somministrati agli studenti, ha adottato una procedura di regolazione delle rilevazioni basate su questionari o interviste. In particolare, ogni nuova proposta di indagine deve essere preventivamente valutata dal Comitato Etico di Dipartimento e, se di rilevanza di Ateneo, anche dagli Organi di Governo dello stesso. La ricerca è autorizzata singolarmente dal Rettore, previa verifica di fattibilità tecnica e funzionale da parte del PdQ con riguardo ai tempi e modi della somministrazione degli strumenti di rilevazione.

Punti di debolezza

- 1) Come già osservato negli scorsi anni, 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.
- 2) La complessa articolazione dell'offerta formativa dell'ateneo scaligero che, in taluni casi, prevede la suddivisione degli insegnamenti in moduli che a loro volta sono ripartiti in unità logistiche o in co-docenze, rende, da un lato, difficile l'uniformità della somministrazione del questionario e, dall'altro lato, comporta, per gli insegnamenti sopra citati, un eccessivo numero di questionari da compilare da parte di ciascun studente, compromettendo l'attendibilità della rilevazione nel senso che in molti casi i questionari rischiano di essere compilati in modo meccanico anziché riflessivo. Inoltre l'eterogeneità dei diversi insegnamenti rende complessa anche la comparazione e l'analisi dei dati raccolti. Il NdV ritiene, tuttavia, che le nuove modalità di conduzione della rilevazione, in corso di definizione da parte dell'ANVUR e, in particolare, la previsione di somministrare un unico questionario anche per gli insegnamenti articolati in moduli, potranno eliminare le disfunzionalità in questione.

3.6 Livello di soddisfazione degli studenti: criticità

Facendo riferimento a quanto sostenuto al termine della "Premessa" del paragrafo 3.3, si riassumono qui di seguito i principali risultati dell'analisi di criticità condotta sui Corsi di Studio e sui singoli insegnamenti.

La prima osservazione da fare a riguardo è riassumibile dicendo che nessun Corso di Studio presenta valori critici in riferimento alle valutazioni rilasciate dagli studenti frequentanti in risposta alla domanda sulla soddisfazione complessiva.



Si ricorda, inoltre, che il numero di insegnamenti valutati da almeno 20 studenti frequentanti, che presentano proporzioni di giudizi positivi inferiori alla metà di quella media del CdS di appartenenza, risulta pari a 9.

La seconda osservazione riguarda l'esistenza di 28 insegnamenti, tra quelli valutati da più di 20 frequentanti, che pur presentando proporzioni di giudizi positivi non critiche sono caratterizzati da una varianza doppia o più che doppia rispetto a quella complessiva del CdS. Quest'ultima fattispecie, tuttavia, non necessariamente evidenzia situazioni critiche. Non di rado essa si limita a segnalare disparità individuali di reazione al complessivo assetto didattico dell'insegnamento. Parrebbe, pertanto, opportuno non considerare gli insegnamenti in parola come veri e propri casi critici. Per completezza di informazione anch'essi sono comunque riportati nell'appendice statistica.

Riassumendo in una battuta tutto quanto precede, il NdV ritiene che nell'Ateneo di Verona i casi di insegnamenti critici sotto il profilo didattico si configurino come eventi eccezionali e dal carattere prevalentemente idiosincratico.