

**Relazione del Nucleo di Valutazione
ai fini del sistema AVA – sezione 1 parte 3
– anno 2018**

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

Seduta del Nucleo di Valutazione
del 15/04/2019



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

Prof. Antonio Schizzerotto (*Coordinatore*): Professore Emerito di Sociologia, Università di Trento

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

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

Prof. Piero Olivo: Ordinario di elettronica, Università di Ferrara

Prof. Gian Maria Varanini: Ordinario di Storia medievale, Università di Verona

Dott. Sergio Signori: Imprenditore e consulente aziendale

Sig. Riccardo Magris: 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 – 8229 – 8072 – 8087, nelle persone di:

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

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



Sommario

1. Premessa	3
2. Modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti	3
3. I risultati della rilevazione dei questionari degli studenti.	5
4. Alcuni interrogativi metodologici e qualche conclusione analitica.	8
5. Qualche suggerimento per accrescere l'efficacia della rilevazione delle opinioni degli studenti	10



1. Premessa

La rilevazione delle opinioni degli studenti è prassi consolidata presso l'Università di Verona, con la compilazione on-line fin dall'a.a. 10-11. I risultati della rilevazione per l'a.a. 17-18 hanno confermato il livello di apprezzamento degli studenti nei confronti dell'attività didattica svolta, con risultati pienamente in linea con la rilevazione effettuata nell'a.a. 16-17. Lo scopo della presente relazione, pertanto, non è quello di analizzare i risultati medi relativi ai singoli quesiti suddivisi per Corso di Studi (CdS), Dipartimento o Scuola mettendo in evidenza scostamenti (comunque marginali) rispetto a quanto riportato nella relazione del Nucleo di Valutazione (NdV) per l'a.a. 16-17, quanto analizzare alcune criticità emerse nel corso dell'analisi e, soprattutto, presentare alcune raccomandazioni volte ad aumentare la consapevolezza, presso gli studenti, dell'importanza dei questionari e della presa in carico, da parte degli organi preposti, dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti.

L'obiettivo di questa analisi ha consentito al NdV di verificare l'efficacia del sistema di AQ sulla questione qui di interesse e invitare i referenti dei CdS, i presidenti delle Commissioni Paritetiche Docenti-Studenti (CPDS) e i direttori di dipartimento ad assumere o a rafforzare, se già assunti, opportuni interventi tesi a ridurre le eventuali negatività di natura didattica emergenti dai dati presi in esame.

2. Modalità di rilevazione delle opinioni degli studenti

La rilevazione sulla soddisfazione degli studenti dell'Università di Verona nei confronti dei singoli insegnamenti o dei singoli moduli (d'ora in avanti, per brevità, indicati tutti come insegnamenti) in essa impartiti avviene, dall'a.a. 14-15, attraverso il questionario suggerito dall'ANVUR, disponibile anche in lingua inglese. A ciascuna domanda lo studente è tenuto a rispondere esprimendo l'intensità del proprio apprezzamento su una scala di Likert a 4 posizioni che variano da 1 (completa riprovazione) a 4 (massimo apprezzamento).

È previsto che lo studente, all'atto della compilazione del questionario, dichiari di avere o di non avere frequentato l'insegnamento che si accinge a valutare. Allo stato non si dà, tuttavia, alcun modo per stabilire se la dichiarazione fornita dallo studente sia veritiera. Esiste, quindi, la concreta possibilità che studenti non frequentanti si qualificano come frequentanti e viceversa. In ogni caso, si deve ricordare che la stragrande maggioranza¹ dei questionari raccolti è stata compilata da soggetti che hanno affermato di avere frequentato l'insegnamento. Per questo motivo, nell'analisi dei risultati presentata nella prossima sezione, si farà riferimento ai soli risultati dei questionari degli studenti che si sono definiti frequentanti.

L'Ateneo di Verona ha integrato il questionario con una domanda facoltativa a risposta libera intesa a raccogliere osservazioni, commenti e suggerimenti degli studenti.

Dall'a.a. 15-16, infine, è stata aggiunta un'ulteriore domanda sulla soddisfazione complessiva verso l'insegnamento ("È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto quest'insegnamento?" per gli studenti frequentanti oppure "È complessivamente soddisfatto dell'organizzazione e dei contenuti di quest'insegnamento?" per i non frequentanti).

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

La compilazione dei questionari avviene attraverso il *software* di gestione della carriera degli studenti (ESSE3) e ha inizio a decorrere dal completamento dei 2/3 delle lezioni. La compilazione,

¹ I questionari compilati da studenti che dichiarano di avere frequentato l'insegnamento nell'anno in cui sono richiesti di valutarlo rappresentano il 67,2% del totale dei questionari raccolti nell'a.a. 17-18.



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, a partire dall'a.a. 17-18 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.

Il Presidio della Qualità ha inviato a tutti i docenti un breve prontuario per la compilazione in aula dei questionari. Le indicazioni fornite sono disponibili al link:

<https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/questionari-rivolti-agli-studenti>

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.

(<https://www.univr.it/it/i-nostri-servizi/questionari-rivolti-agli-studenti>).

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, infine, è stato diffuso attraverso i social network e il sito web di ateneo.

I risultati della rilevazione vengono 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. 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.



3. I risultati della rilevazione dei questionari degli studenti.

E' importante sottolineare che, come già esposto nei precedenti rapporti del NdV, in complesso, il livello di apprezzamento degli studenti nei confronti dell'attività didattica svolta nell'Ateneo di Verona è risultato decisamente elevato². La tabella 1 riporta i risultati medi complessivi di Ateneo per l'a.a. 17-18 confrontati con quelli relativi all'a.a. 16-17.

Tab. 1 *Punteggio medio ottenuto dagli insegnamenti impartiti nell'Università di Verona secondo l'aspetto considerato dal questionario utilizzato nell'indagine sulle opinioni degli studenti e secondo l'a.a.*

Aspetto considerato	2016-17	2017-18
1. Preparazione iniziale	3,07	3,09
2. Carico di studio	3,10	3,12
3. Materiale didattico	3,19	3,21
4. Chiarezza modalità esame	3,33	3,35
5. Rispetto orari attività didattiche	3,41	3,45
6. Capacità del docente di stimolare l'interesse	3,23	3,23
7. Chiarezza espositiva	3,26	3,26
8. Attività didattiche integrative ^(a)	3,17	3,17
9. Congruenza tra programma svolto e syllabo	3,35	3,38
10. Reperibilità del docente	3,39	3,41
11. Interesse per gli argomenti dell'insegnamento	3,30	3,29
12. Soddisfazione complessiva	3,18	3,17

(a) Risposta facoltativa

Come si può osservare, le variazioni dei risultati complessivi tra gli ultimi 2 a.a. oggetto di rilevazione sono statisticamente irrilevanti.

Partendo dall'assunto che il grado di soddisfazione medio degli studenti è elevato, il Nucleo di Valutazione ha stabilito di concentrare l'attenzione del presente rapporto solo sugli insegnamenti per quali si può affermare, pur con le dovute cautele, che presentino uno o più aspetti didatticamente problematici in quanto hanno fatto registrare, nell'a.a. 16-17 o nell'a.a. 17-18, una o più valutazioni di segno negativo. Per la precisione si è assunto come indicatore di problematicità il fatto che la media aritmetica dei punteggi ottenuti da un insegnamento sulla ricordata scala di Likert risultasse, per una qualsiasi delle 12 domande del questionario utilizzato nella rilevazione, uguale o inferiore a 2.

E' doveroso sottolineare che l'incidenza degli insegnamenti giudicati negativamente dai frequentanti, per uno o più aspetti, sul totale di quelli impartiti in Ateneo appare limitata. Per l'esattezza la proporzione di insegnamenti con almeno una valutazione negativa rappresenta l'1,7% di quelli valutati nell'a.a. 16-17 e il 2,7% di quelli valutati nell'a.a. 17-18³. Ma proprio per ciò parrebbe doveroso, da un lato, e non particolarmente impegnativo, dall'altro lato, eliminare questi elementi di negatività, se così possono essere definiti. Ciò tanto più in quanto il Presidio della Qualità (PdQ) sta fornendo da tempo ai CdS, alle CPDS e ai Dipartimenti una serie di puntuali indicazioni circa l'esigenza di agire nella direzione appena auspicata e circa i modi migliori per muoversi lungo essa.

Riprendendo ora le linee principali dell'esposizione, si ricorda nuovamente che il presente rapporto ha preso in considerazione sia gli insegnamenti che hanno presentato tratti problematici nell'a.a. 16-17, sia quelli che si sono trovati in tale condizione nell'a.a. 17-18. Ciò al duplice scopo *i*) di evidenziare eventuali cambiamenti nel tempo della consistenza e della configurazione degli aspetti problematici della didattica di Ateneo; e, dunque, *ii*) di fornire qualche ulteriore indicazione circa l'affermarsi in esso di una rigorosa cultura della qualità.

² I risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti relativi a ciascuna domanda, raggruppati per macroarea, dipartimento/scuola, CdS e sedi, sono disponibili presso l'U.O Valutazione e Qualità dell'Ateneo.

³ Sulla crescita nel biennio dell'incidenza del fenomeno in esame si ritornerà più avanti nel testo.



Le informazioni relative a ciascuno dei due anni presi in esame e presentate in questo rapporto sono raggruppabili in tre categorie. La prima consiste nella distribuzione aggregata, fatta sull'intero Ateneo, del numero di riprovazioni rilevate sui singoli insegnamenti. In altri termini si indicheranno quanti di essi hanno ricevuto, rispettivamente, 1, 2, ..., n valutazioni negative. La seconda categoria di informazioni è rappresentata dalla frequenza, anch'essa aggregata a livello di Ateneo, con cui i singoli aspetti problematici si presentano nelle risposte degli studenti a ciascuna delle domande del questionario. In altre parole, si indicheranno in quanti insegnamenti uno dei 12 aspetti dell'attività didattica considerato dal questionario ANVUR è stato oggetto di riprovazione da parte dei rispondenti. La disponibilità di due serie temporalmente distinte di dati consentirà, infine, di fornire un terzo tipo di informazioni aggregate, ossia il numero di insegnamenti che hanno presentato elementi di negatività in entrambi gli anni considerati.

Il NdV ha stabilito di presentare solo dati aggregati, non indicando quali sono gli insegnamenti che hanno ricevuto giudizi negativi in merito a una o più domande. Naturalmente, negli incontri riservati e ristretti che il NdV avrà con i referenti dei CdS, i presidenti delle CPDS e i direttori dei Dipartimenti interessati dalla presenza di insegnamenti con aspetti problematici, si procederà a indicare individualmente quali essi siano.

Il primo, e inatteso, esito delle analisi è costituito dalla crescita, registrata nell'a.a. 17-18 rispetto all'a.a. 16-17, degli insegnamenti che presentano almeno un aspetto valutato negativamente da quanti si sono dichiarati frequentanti di quegli insegnamenti e si sono iscritti alle varie prove d'esame. Si passa infatti dai 41 casi dell'a.a. 16-17 ai 69 dell'a.a. 17-18⁴. La sorpresa deriva dalla considerazione che le consistenti iniziative assunte nell'ultimo biennio dall'Università di Verona per garantire la diffusione tra il proprio personale docente e tra i propri studenti della cultura dell'assicurazione della qualità avrebbero indotto a prevedere un declino, anziché una crescita, degli aspetti problematici dei processi formativi in essa attuati. Non si può, tuttavia, escludere che il risultato in parola derivi proprio dalla diffusione di questa cultura. Nel corso dell'a.a. 17-18 agli studenti frequentanti alcuni insegnamenti (in genere quelli caratterizzanti dei singoli CdS) è stata, infatti, chiarita l'importanza di partecipare consapevolmente alla rilevazione e di esprimere senza timori riverenziali le proprie valutazioni. In più è stato posto a loro disposizione – come già accennato in precedenza – un applicativo scaricabile sullo smartphone atto a consentire di utilizzare quest'ultimo per compilare il questionario. Potrebbe, dunque, essere accaduto che questo intervento, assieme a eventuali contatti con i loro colleghi delle CPDS, abbia elevato le aspettative di molti studenti nei confronti delle prestazioni didattiche dei docenti.

Ritornando ai dati, è interessante notare che nel volgere del biennio considerato non aumenta solo il numero degli insegnamenti con almeno un aspetto problematico, ma anche quello degli insegnamenti con più di un tratto giudicato negativamente. E, ciò che più conta, aumenta l'incidenza di questi ultimi sul pertinente totale (Tab. 2). Rimane vero che, in entrambi i periodi, oltre i tre quarti degli insegnamenti affetti da problematicità didattiche sono giudicati negativamente, al più, su tre aspetti. Nondimeno, desta qualche preoccupazione notare che nell'a.a. appena trascorso circa una decina di insegnamenti siano riprovati sotto 4 o più profili.

⁴ Il numero di insegnamenti valutati dagli studenti frequentanti nell'ateneo di Verona nell'a.a. 17/18 (2.582) è lievemente superiore a quello degli insegnamenti da essi presi in considerazione l'anno precedente (2.495). Si tenga, inoltre presente che il numero di insegnamenti effettivamente considerati nella relazione inviata dal NdV all'ANVUR nel 2017, ossia quella riguardante le valutazioni degli studenti sugli insegnamenti impartiti nell'a.a. 16/17, è stato ridotto di 80 unità perché i pertinenti questionari, a causa di un disservizio informatico, erano stati somministrati in una versione largamente incompleta. Questo inconveniente ha coinvolto anche 3 insegnamenti che avevano ottenuto valutazioni negative. Anch'essi, cioè, sono stati espunti dalle pregresse analisi del NdV e, ciò che più conta, dalla presente. Le variazioni appena richiamate della consistenza dei due universi di riferimento rimangono, comunque, decisamente marginali e non inficiano, pertanto, quanto riportato nel testo a proposito della crescita nel biennio degli insegnamenti con almeno una valutazione negativa.



Tab. 2 *Distribuzione per a.a. degli insegnamenti secondo il numero di aspetti giudicato negativamente. Frequenze assolute e frequenze relative*

Numero di aspetti giudicati negativamente	2016/17		2017/18	
	FA	FR	FA	FR
1	27	0,658	43	0,625
2	4	0,098	9	0,131
3	4	0,098	8	0,116
4	-	-	1	0,014
5	2	0,049	2	0,029
6	-	-	1	0,014
7	-	-	3	0,043
8	3	0,073	-	-
9	-	-	1	0,014
10	1	0,024	1	0,014
11	-	-	-	-
12	-	-	-	-
In complesso	41	1,000	69	1,000

Fonte: Elaborazioni del NdV su dati Università di Verona, *Indagine sulle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica (studenti frequentanti)*, anni 2017 e 2018.

Sempre in tema di numero di insegnamenti che presentano uno o più aspetti problematici, si può rilevare che essi, nell'a.a. 16-17, paiono quasi due volte più frequenti tra i CdS triennali (29 casi) che tra i CdS magistrali o a ciclo unico (15 casi). Questo rapporto si riproduce anche nell'a.a. 17-18. Contro 46 insegnamenti appartenenti a CdS triennali che fanno registrare almeno un giudizio negativo, in quell'anno, stavano, infatti, 23 insegnamenti afferenti a CdS magistrali o a ciclo unico. Si tratta di un risultato che riflette, molto banalmente, il fatto che gli insegnamenti afferenti a CdS triennali fatti oggetto di valutazione sono due volte più numerosi degli insegnamenti valutati e rientranti in CdS magistrali o a ciclo unico⁵. Non sembra, dunque, che si diano particolari variazioni, in funzione del progredire del loro *cursus studiorum* e del ciclo formativo di appartenenza, degli aspetti problematici rilevati dagli studenti nei vari insegnamenti da essi frequentati.

Al di là della consistenza numerica e della loro diversa concentrazione nei singoli insegnamenti di quelle che potremmo definire lamentele degli studenti, è opportuno chiedersi quali siano gli aspetti specifici delle attività di docenza valutati negativamente e se essi siano mutati nel volgere dei due anni accademici.

Al riguardo si può, innanzitutto, osservare un incremento, da un anno all'altro, dei pareri negativi espressi in merito sia al carico di lavoro richiesto dagli insegnamenti, sia all'efficacia dell'attività didattica (Tab. 3)⁶. Si noti, però, anche che l'incidenza relativa di questi giudizi tende a ridursi in entrambi i casi. Anche i livelli di insoddisfazione complessiva si sono accresciuti nell'intervallo di tempo considerato. Il loro peso relativo, però, aumenta anziché ridursi. Va da sé che i quattro gruppi di lamentele qui richiamati rivestono un carattere fortemente soggettivo. Dunque, i dati che li riguardano vanno trattati con una certa cautela. Essa, però, non vale nel caso degli aspetti organizzativi del corso (materiale didattico, chiarezza delle modalità d'esame, coerenza tra didattica erogata e syllabo) e del comportamento del docente (rispetto degli orari e reperibilità per chiarimenti).

⁵ Nell'a.a. 16-17 il numero insegnamenti dei CdS triennali oggetto di valutazione è stato pari 1.708, mentre gli insegnamenti valutati dei CdS magistrali e dei CdS a ciclo unico sono stati, rispettivamente, 549 e 238. Analogamente, nell'a.a. 17-18, di fronte a 1.779 insegnamenti di CdS triennali valutati, stanno i 537 dei CdS magistrali e i 266 dei CdS a ciclo unico.

⁶ Le categorie utilizzate nel testo e nella tabella 3 per raggruppare i singoli aspetti valutati nell'indagine sulle opinioni degli studenti hanno carattere convenzionale. Si tratta, cioè, di una procedura di raggruppamento *ad hoc* e avente l'unico scopo di fluidificare l'esposizione dei risultati dell'analisi. Esse non rivestono, quindi, alcun carattere ufficiale.



Il fatto che la frequenza assoluta e relativa dei pareri negativi espressi su questi temi aumentino passando dall'a.a. 16-17 all'a.a. 17-18 va quindi considerato con attenzione anche perché la presenza di questi pareri negativi dovrebbe tendere a zero in presenza di un'azione efficace della CPDS e del CdS per la soluzione di tali criticità.

Tab. 3 *Distribuzione degli aspetti degli insegnamenti giudicati negativamente secondo l'a.a.
Frequenze assolute e frequenze relative*

Aspetti giudicati negativamente	2016/17		2017/18	
	FA	FR	FA	FR
Carico di lavoro percepito				
1 Insufficiente preparazione iniziale	10	0,110	9	0,062
2 Carico di studio eccessivo	12	0,132	23	0,159
In complesso	22	0,242	32	0,221
Organizzazione dell'insegnamento e comportamento docente				
3 Inadeguatezza materiale didattico	11	0,121	12	0,083
4 Scarsa chiarezza modalità esami	6	0,066	11	0,076
5 Mancato rispetto orari attività didattiche	9	0,099	16	0,110
9 Mancato rispetto sillabo	2	0,022	5	0,034
10 Irreperibilità del docente	3	0,033	9	0,062
In complesso	31	0,341	53	0,365
Efficacia attività didattica				
6 Docente poco stimolante	11	0,121	15	0,103
7 Docente poco chiaro	7	0,077	11	0,076
8 Inutilità attività didattiche integrative ^(a)	8	0,088	7	0,048
11 Disinteresse per argomenti di insegnamento	2	0,022	1	0,007
In complesso	28	0,308	34	0,234
Insoddisfazione complessiva				
12 Insoddisfazione complessiva	10	0,110	26	0,179
Totale	91	1,000	145	1,000

(a) Risposta facoltativa

Fonte: Elaborazioni del NDV su dati Università di Verona, *Indagine sulle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica (studenti frequentanti)*

Diversamente dalla numerosità degli aspetti problematici, la distribuzione di quelli giudicati negativamente sembra presentare andamenti, almeno in parte, difformi in funzione del CdS e del Dipartimento o Scuola. In particolare, si può notare un relativo maggiore addensamento delle lamentele circa il mancato rispetto degli orari, delle difficoltà di reperire il docente e di mancato chiarimento dei contenuti del programma dell'insegnamento e del pertinente materiale bibliografico tra gli insegnamenti (o, meglio, moduli) della Scuola di Medicina e Chirurgia⁷.

Da ultimo, si deve far presente che 8 degli insegnamenti che nell'a.a. 17-18 hanno subito una o più segnalazioni negative da parte degli studenti erano già stati fatto oggetto di riprovazioni nell'a.a. 16-17. Si tratta, con piena evidenza, di un fenomeno del tutto marginale. Tuttavia si ritiene doveroso porlo all'attenzione del PdQ, delle CPDS e dei CdS di riferimento per riconsiderare l'efficacia delle azioni messe in atto per eliminare tali criticità.

4. Alcuni interrogativi metodologici e qualche conclusione analitica.

Le analisi riportate nel precedente paragrafo confermano la limitata incidenza, sul totale degli insegnamenti impartiti nell'Ateneo scaligero, di quelli che, negli a.a. 16-17 e 17-18, hanno

⁷ I risultati degli aspetti degli insegnamenti giudicati negativamente per ciascun Dipartimento/Scuola e per CdS sono disponibili presso l'U.O Valutazione e Qualità dell'Ateneo.



presentato, agli occhi degli studenti, aspetti problematici sotto il profilo didattico. Le analisi in parola mostrano, però, anche che questa incidenza è in crescita muovendo da un anno all'altro. Ciononostante, i casi di insegnamenti con problematicità persistenti in entrambi gli anni accademici sono in numero davvero contenuto.

I risultati appena richiamati, pur essendo da tenere in attenta considerazione, sollevano alcuni problemi interpretativi o, per meglio dire, alcuni interrogativi circa il reale significato e le reali implicazioni dei dati raccolti con l'indagine sulle opinioni degli studenti in materia di didattica.

Iniziamo l'esposizione di questi aspetti problematici dall'ultimo risultato citato. In linea di principio appare positivo che 33 insegnamenti i quali nell'a.a. 16-17 presentavano aspetti problematici, non ne sollevino più alcuno nell'anno successivo. Si può, infatti, pensare che il già ricordato notevole impegno dell'Ateneo e del suo sistema di AQ nel garantire la qualità della didattica abbia sortito affetti ampiamente positivi. Sfortunatamente questo argomento è contraddetto dal fatto che 61 insegnamenti i quali nell'a.a. 16-17 non denunciavano alcun aspetto problematico, ne esibiscano almeno uno – e, non di rado, due o più – nell'anno seguente. Sembrerebbe di poter dire che, in entrambi i casi, l'unica componente del complessivo contesto formativo dell'Ateneo a mutare davvero nel passaggio da un periodo all'altro sia costituita dalla platea degli studenti e, dunque, che le nuove leve di ciascun anno di corso abbiano cambiato aspettative nei confronti delle prestazioni formative dei loro nuovi professori. In linea con quanto già espresso nel precedente paragrafo, non si può escludere che questo nuovo atteggiamento tra gli studenti derivi dall'azione di sensibilizzazione nei confronti degli studenti svolta dal PdQ e da una sorta di effetto dei pari, ossia dall'influenza dei loro colleghi delle CPDS. Né si può escludere che l'aumento degli insegnamenti con criticità rilevato dalle analisi derivi, più che da un vero peggioramento delle attività formative di alcuni insegnamenti, da una momentanea fluttuazione di opinioni prodotta da quello che si può definire come un fenomeno di aggregato, innescato da elementi contingenti e di carattere transeunte.

La difficoltà di interpretare con sicurezza il risultato in esame e gli altri presentati nel precedente paragrafo è accresciuta dalla presenza di alcuni elementi di debolezza nella strategia e nello strumento di rilevazione adottati per raccogliere i pareri degli studenti. Essi sollevano qualche dubbio sul grado di attendibilità dei dati raccolti o, meglio, sulla misura in cui le opinioni degli studenti riflettano davvero obiettivi elementi di negatività, o di positività, nel complesso dei diversi insegnamenti.

Il primo problema che induce a trattare con cautela i dati emergenti dalla rilevazione è costituito dall'inevitabile presenza di risposte distorte dovute a quello che in letteratura è noto come "effetto di memoria"⁸. Tranne gli studenti che sostengono la prova di profitto di un dato insegnamento nella sessione d'esame immediatamente successiva alla conclusione delle lezioni di detto insegnamento, gli altri possono rispondere alle domande del pertinente questionario anche dopo molti mesi dalla sua conclusione. E non esiste nessuna garanzia che essi ricordino esattamente le caratteristiche dell'insegnamento che stanno valutando.

Al *caveat* appena espresso circa l'affidabilità delle risposte ottenute con la rilevazione sulle opinioni degli studenti in materia di didattica se ne devono affiancare altri due.

Uno di essi si riferisce al rischio che, non di rado, le risposte degli studenti abbiano un carattere meccanico e rituale, nel senso che la compilazione del questionario può essere vista come un mero adempimento burocratico dal quale non è possibile evadere, anziché come un'attività alla quale si partecipa per convinzione. Questa eventualità parrebbe particolarmente incisiva per gli insegnamenti articolati in una pluralità di moduli, ciascuno dei quali è oggetto di autonoma

⁸ A tale proposito va sottolineata l'iniziativa della CPDS del Dipartimento di Scienze Umane che ha elaborato una scheda di monitoraggio a risposte aperte somministrata a un campione consistente di studenti con lo scopo di raccogliere ulteriori valutazioni e proposte. Alla domanda: "Qual è la tua opinione sul questionario della didattica? Con quanta attenzione e cura compili il questionario?", le risposte degli studenti segnalano che il momento in cui avviene la compilazione dei questionari si riflette sulla cura e sulla effettiva attendibilità delle risposte in quanto gli studenti hanno urgenza di procedere all'iscrizione all'esame.



valutazione. Si tratta di una questione di rilievo e nel prossimo paragrafo verranno esposti alcuni suggerimenti atti ad aumentare la complessiva consapevolezza sia dell'importanza della rilevazione, sia dell'esigenza che gli aspetti problematici da essa emersi, segnatamente quelli riguardanti gli aspetti organizzativi degli insegnamenti e i comportamenti dei docenti, siano presi in carico da parte degli organi preposti.

L'altro problema di ordine metodologico al quale si è fatto sopra riferimento riguarda la configurazione di alcune domande. È pressoché certo, infatti, che i rispondenti sappiano correttamente indicare, a meno dei citati effetti di memoria, se il docente rispetta gli orari delle lezioni, se è reperibile negli orari di ricevimento, se i contenuti dell'insegnamento corrispondono al syllabo caricato sul sito web, se le modalità d'esame sono definite in modo chiaro, e simili. Assai meno certo è che essi possano stabilire con sufficienti livelli di competenza se, ad esempio, il carico di studio dell'insegnamento sia proporzionato ai CFU riconosciuti per esso o se il docente esponga gli argomenti trattati in modo chiaro.

Si deve, infine, sottolineare che le risposte alla domanda relativa alla sufficienza delle conoscenze pregresse possedute dallo studente, indipendentemente dal loro segno, non possono essere fatte derivare con sicurezza dai contenuti dell'insegnamento e dalle capacità didattiche del docente. Esse appaiono, piuttosto interpretabili come valutazioni positive o negative della propria preparazione personale o della complessiva organizzazione, sotto il profilo delle propedeuticità, dell'intero CdS.

Con tutto quanto precede, non si vuole, naturalmente, negare l'opportunità di rilevare le opinioni e gli atteggiamenti degli studenti verso il proprio ateneo. Si vuole solo sottolineare che l'attuale indagine sulla didattica potrebbe essere migliorata, eliminandone alcuni dei limiti principali, e, in ogni caso, che essa non può essere trattata diversamente da come si è soliti utilizzare una rilevazione di *customer satisfaction*.

Va, dunque, preso atto che le nostre analisi hanno posto in luce, a fronte di una generale conferma dei giudizi assai positivi complessivamente espressi sulla didattica erogata nell'Ateneo di Verona, un aumento degli insegnamenti con almeno una criticità nei giudizi espressi dalla componente studentesca. Alla luce delle precedenti considerazioni va, però, ribadito che essa – proprio perché emergente da un'indagine di *customer satisfaction* – non può essere assunta *in toto* come indicazione di un effettivo e radicale deterioramento delle prestazioni didattiche dei docenti in esso operanti. In effetti gli insegnamenti che presentano criticità relative a comportamenti agevolmente percepibili e, con buona probabilità, correttamente riportabili (mancato rispetto degli orari, indisponibilità a fornire spiegazioni, mancate indicazioni di sillabi e di materiale bibliografico, ecc.) risultano, rispetto al totale degli insegnamenti valutati, numericamente limitati. Ciò non toglie che tali criticità configurino inadempienze di rilievo che il NdV deve segnalare ai referenti dei CdS, ai presidenti delle CPDS e ai direttori dei Dipartimenti di competenza, così come al PdQ e alle autorità accademiche affinché esse vengano eliminate. Le variazioni peggiorative coinvolgenti altri aspetti indagati dal questionario utilizzato nella rilevazione sulle opinioni degli studenti dovrebbero, invece, essere trattate come indicazioni dell'opportunità di migliorare il processo comunicativo circa i lineamenti e le finalità specifiche degli insegnamenti. Il rafforzamento del ricorso, già attuato dall'Ateneo, a consulenze di esperti in strategie della comunicazione didattica e in *e-learning* potrebbe rivelarsi opportuno.

5. Qualche suggerimento per accrescere l'efficacia della rilevazione delle opinioni degli studenti

Il principale problema relativo alla compilazione dei questionari degli studenti è legato alla percezione che lo studente possiede circa l'efficacia e l'utilizzazione dello strumento. Uno studente che sia obbligato a compilare un questionario per potere poi iscriversi all'esame lo può fare con uno stato d'animo completamente diverso a seconda che consideri questa azione come: *i*) un atto necessario solo per raggiungere lo scopo prefissato (l'iscrizione all'esame), oppure *ii*) un modo per incidere efficacemente sulla qualità della didattica.



Per evitare il mero adempimento formale è necessario che lo studente possa vedere che il suo questionario è stato preso in attenta considerazione, che eventuali criticità sono state analizzate (da CPDS e CdS) e che qualcuno (il CdS in particolare) si sia assunto la responsabilità di trovare la soluzione di eventuali problemi evidenziati.

Il primo passo in questa direzione potrebbe consistere nell'estendere a tutte le CPDS di Ateneo la prassi, già adottata da parecchie di esse, che consiste nel fornire a ciascuno dei loro componenti, rappresentanti degli studenti inclusi, tutti i dati in forma analitica. In questo modo gli aspetti problematici possono essere analizzati uno per uno e insegnamento per insegnamento⁹. I rappresentanti degli studenti nella CPDS possono, così, comunicare agli studenti del CdS che le criticità evidenziate sono state analizzate dalla Commissione. Ciò è particolarmente importante per i pareri negativi espressi su quegli aspetti degli insegnamenti che nel terzo paragrafo di questo rapporto sono stati raggruppati nella categoria "Organizzazione dell'insegnamento e comportamento del docente". Si tratta, infatti, degli aspetti per i quali l'oggettività del parere dei rispondenti è più elevata e quelli sui quali è più facile e immediato intervenire.

Un secondo passo per favorire l'assunzione da parte degli studenti di un ruolo attivo nel processo di assicurazione della qualità della didattica potrebbe essere costituito da un processo formativo, cui far partecipare i loro rappresentanti entro le CPDS all'atto della loro nomina all'interno delle Commissioni in parola, nel corso del quale chiarire quale sia il loro ruolo e sottolineare l'importanza di un'attenta analisi dei risultati dei questionari sulla didattica. Si potrebbe, poi, pensare che gli studenti membri delle CPDS, previo accordo con le restanti componenti delle stesse, effettuino ulteriori approfondimenti presso gli studenti dei CdS interessati da criticità al fine di meglio comprendere le cause delle stesse.

Per ciò che riguarda la relazione della CPDS, non è necessario che essa contenga l'elenco degli insegnamenti che hanno presentato criticità, ma è fondamentale che risulti in modo chiaro: i) che tutti i membri della CPDS hanno avuto pieno accesso alle informazioni in modo disaggregato; ii) che le criticità emerse dall'analisi della CPDS sono state trasmesse al Dipartimento o al CdS per la loro presa in carico; iii) che è stato effettuato un monitoraggio dell'efficacia delle azioni correttive adottate da Dipartimento o CdS per risolvere le singole criticità emerse negli anni precedenti.

Il CdS, oltre a prestare attenzione ai problemi legati agli aspetti organizzativi dell'insegnamento e al comportamento del docente non appena vengono evidenziati, deve farsi carico anche dell'analisi delle criticità meno oggettive (carico di lavoro percepito) per verificare se esse siano legate a problemi organizzativi del CdS (propedeuticità, carico didattico sproporzionato tra i semestri, ecc.). Anche questa attività del CdS richiede che tutti i membri del gruppo AQ del CdS (studenti compresi) abbiano pieno accesso a tutte le informazioni relative ai singoli insegnamenti e non solo in forma aggregata.

La "presa in carico" dei problemi da parte del CdS rappresenta il punto chiave per il miglioramento dell'efficacia didattica, operazione che non può essere effettuata con successo se i questionari degli studenti vengono analizzati solamente in forma aggregata e non in modo analitico.

Il secondo passo per aumentare la consapevolezza dell'importanza della compilazione dei questionari consiste nel renderne pubblici i risultati delle singole domande (al limite raggruppate in

⁹ La CPDS della Scuola di Economia e Management, ha scelto di focalizzare l'attenzione sull'indicatore "numero risposte negative/numero risposte positive" in quanto ritenuto più sensibile rispetto alla votazione media. Sono qualificate come risposte negative quelle con punteggio 1 e 2, mentre le risposte con punteggio 3 e 4 sono qualificate come risposte positive.

L'analisi è stata compiuta per singolo docente e per singola domanda, utilizzando come benchmark l'indicatore medio a livello di CdS e individuando tre gradi di criticità:

moduli di insegnamento con 4-6 indicatori sopra la media= criticità contenuta

moduli di insegnamento con 7-9 indicatori sopra la media= criticità moderata

moduli di insegnamento con 10-12 indicatori sopra la media= criticità elevata

I risultati sono stati trasmessi al presidente della scuola, ai presidenti dei collegi didattici di ciascun CdS e ai direttori di dipartimento. Infine, la CPDS ha evidenziato l'utilizzo effettuato da parte dei CdS delle risultanze dei questionari, così come emerso, là dove effettuati, dai colloqui con i referenti.



classi omogenee) insegnamento per insegnamento, senza limitarsi alla sola domanda relativa alla soddisfazione complessiva. Negli Atenei nei quali si è seguita questa procedura è stato osservato un continuo miglioramento dei loro esiti e una diminuzione delle criticità in quanto i docenti con giudizi negativi si sono attivati per migliorare gli aspetti disfunzionali che affliggevano i loro insegnamenti.

È importante, inoltre, che tali dati siano facilmente reperibili da parte degli interessati, per esempio riportandoli sul sito del PDQ e non solo all'interno delle pagine informative dei singoli insegnamenti.

Per contrastare la pubblicazione degli esiti dei questionari ci si appella spesso al principio della riservatezza dei dati personali, come se gli esiti della *customer satisfaction* fossero un dato di proprietà del singolo docente. Non parrebbe esistere, al momento, nessun atto normativo che impedisca la pubblicazione dei risultati dei questionari. Tant'è vero che le linee guida ANVUR sull'"Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" del 10/8/17 riportano testualmente:

<<Pubblicazione dei risultati: per ogni CdS dovranno essere resi pubblici almeno i risultati analitici (in cui siano stati eventualmente resi anonimi gli insegnamenti e i docenti responsabili), per le singole domande dei questionari degli studenti.>>

con un "eventualmente" (tra parentesi) che lascia immaginare che il rendere anonimi gli insegnamenti e i docenti non sia da considerare la scelta di default.

Un aspetto importante dei questionari riguarda i cosiddetti "commenti liberi" che uno studente può aggiungere al termine della compilazione. Tali commenti sono importanti perché contengono suggerimenti, critiche, commenti, che non possono essere messi in evidenza dalla scelta di una delle modalità di risposta prefissate alle varie domande del questionario. E' importante che tali commenti, depurati da quelli eventualmente poco appropriati o offensivi, vengano analizzati assieme ai risultati numerici dei questionari¹⁰.

Il NdV suggerisce pertanto che gli Organi Accademici dell'Università di Verona adottino una prassi che porti a una maggiore trasparenza dei risultati dei questionari sulla didattica con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza degli studenti e del corpo docente sull'importanza di tali questionari per aumentare la qualità della didattica erogata.

¹⁰ La CPDS della Scuola di Economia e Management ha preso in considerazione i commenti "liberi" riportati dagli studenti, rilevando soltanto le annotazioni ricorrenti. Il tasso di utilizzo dei commenti liberi è individuato dal rapporto tra numero di commenti liberi pervenuti e numero di rispondenti al questionario per ogni insegnamento. Il tasso di utilizzo dei commenti liberi così determinato per ogni singolo insegnamento è stato, inoltre, confrontato con il tasso medio di utilizzo dei commenti liberi all'interno del CdS di riferimento per evidenziare gli scostamenti più significativi.