



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA  
NUCLEO DI VALUTAZIONE

**RELAZIONE SULLE OPINIONI DEGLI  
STUDENTI E DEI DOCENTI SULLE  
ATTIVITA' DIDATTICHE  
SINTESI INSERITA SUL SITO ANVUR**

Anno accademico 2017/2018

*Genova, 8 aprile 2019*

## 1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni

Premessa: Per l'analisi puntuale delle tematiche emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti, il Nucleo di Valutazione (NdV) dell'Università degli Studi di Genova rimanda al testo integrale della Relazione (allegato) che ha in appendice i questionari somministrati nell'a.a. 2017/2018. Il NdV dell'Università di Genova ha avviato la rilevazione sulle opinioni degli studenti frequentanti nell'a.a. 1999/2000 e ne è stato responsabile fino all'a.a. 2012/2013. Dall'a.a. 2013/2014 la responsabilità della rilevazione è passata, a seguito dell'applicazione delle procedure AVA all'interno degli Atenei, in carico ai Presidi di Qualità (PQ). Come noto, l'ANVUR ha esteso la rilevazione anche agli studenti non frequentanti e ai docenti e, al fine di acquisire in modo omogeneo su scala nazionale le relative opinioni, ha adottato il set di questionari standard disponibile nell'allegato IX al documento finale AVA del gennaio 2013. Le domande previste possono essere integrate, in sede decentrata, da quesiti aggiuntivi.

L'allegato IX contiene i seguenti questionari:

1. la scheda di valutazione dei singoli insegnamenti di un Corso di Studi da parte degli studenti frequentanti (Scheda insegnamento frequentanti) – Scheda ANVUR n. 1;
2. la scheda di valutazione dei singoli insegnamenti di un Corso di Studi da parte degli studenti non frequentanti (Scheda insegnamento non frequentanti) – Scheda ANVUR n. 3;
3. la scheda di valutazione annuale di un Corso di Studi da parte degli studenti frequentanti (Scheda annuale frequentanti) – Scheda ANVUR n. 2;
4. la scheda di valutazione annuale di un Corso di Studi da parte degli studenti non frequentanti (Scheda annuale non frequentanti); - Scheda ANVUR n. 4;
5. la scheda di valutazione finale di un Corso di Studi da parte degli studenti laureandi (Scheda laureandi) – Scheda ANVUR n. 5;
6. la scheda di valutazione complessiva di un Corso di Studi da parte dei laureati ad uno, tre e cinque anni dal conseguimento del titolo (Scheda laureati) – Scheda ANVUR n. 6;
7. la scheda di valutazione dell'insegnamento da parte del docente (Scheda docente) – Scheda ANVUR n. 7.

Con riferimento alle schede di cui ai punti 5 e 6 (schede ANVUR 5 e 6 dedicate a laureandi e laureati) si ricorda che l'Ateneo di Genova aderisce al Consorzio AlmaLaurea il quale gestisce le rilevazioni secondo le modalità concordate con l'ANVUR. Il NdV dell'Università degli Studi di Genova ha ricevuto le risultanze a livello di Scuola e di Area (ex Facoltà) della somministrazione delle schede di cui ai punti 1, 2 e 7, rilevando le opinioni sugli insegnamenti degli studenti che dichiarano una frequenza superiore al 50%, degli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50% e dei docenti. Inoltre ha ricevuto le risultanze della somministrazione dei questionari di cui ai punti 3 e 4 (implementazione parziale, per entrambi è stata applicata solo la parte A dei questionari ANVUR e non quella B relativa alle prove d'esame per ogni singolo insegnamento, utilizzando sempre la medesima soglia per individuare la frequenza o meno degli studenti). Le valutazioni degli studenti frequentanti sugli insegnamenti hanno riguardato il singolo insegnamento, la docenza e l'interesse verso la materia; quelle sui Corsi di Studio (CdS), invece, hanno riguardato il singolo Corso di Studi (CdS), aule e attrezzature e servizi di supporto. Le valutazioni degli studenti non frequentanti sugli insegnamenti e sui Corsi hanno riguardato gli stessi macro-argomenti, ma con un numero ridotto di quesiti. Ai docenti è stato richiesto di esprimere la propria valutazione su Corso di Studi, aule, attrezzature, servizi di supporto e didattica.

Se si analizza dal punto di vista quantitativo e in maniera diacronica la rilevazione sulle opinioni degli studenti si rilevano i seguenti dati:

- a.a. 2013/2014: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 84.774 per gli studenti frequentanti e pari a 11.031 per quelli non frequentanti;

- a.a. 2014/2015: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 170.303 per gli studenti frequentanti e pari a 22.536 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2015/2016: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 161.114 per gli studenti frequentanti e pari a 21.130 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2016/2017: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 148.914 per gli studenti frequentanti e pari a 17.354 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2017/2018: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 150.035 per gli studenti frequentanti e pari a 18.361 per quelli non frequentanti.

Successivamente si è ragionato sul confronto – nell’ultimo triennio – del rapporto questionari totali raccolti (frequentanti e non frequentanti) e studenti individuando il seguente trend di Ateneo:

- a.a. 2017/2018 5,31 questionari/studente;
- a.a. 2016/2017 5,35 questionari/studente;
- a.a. 2015/2016 5,93 questionari/studente.

In pratica, anche se il dettaglio dell’informazione a livello di Scuola è disponibile in maniera completa all’interno della relazione allegata alla presente sintesi, si rileva un decremento del numero medio di questionari raccolti per studente ma si deve, comunque, segnalare una ripresa del valore assoluto dei questionari raccolti.

## 2. Modalità di rilevazione

La compilazione delle schede viene effettuata dagli studenti in modalità telematica, tramite una piattaforma online e in maniera omogenea per tutta l'Università di Genova. La piattaforma online è integrata con il sistema informativo della didattica di Ateneo.

Anche per la rilevazione 2017/2018 sono state attivate le seguenti schede per la raccolta delle opinioni degli studenti e dei docenti sulle attività didattiche:

- scheda di valutazione degli insegnamenti di un Corso di Studio da parte degli studenti frequentanti;
- scheda di valutazione degli insegnamenti di un Corso di Studio da parte degli studenti non frequentanti;
- scheda di valutazione annuale di un Corso di Studio da parte degli studenti frequentanti (solo la parte A del questionario ANVUR; non è stata implementata la parte B, relativa alle prove d'esame per ogni singolo insegnamento);
- scheda di valutazione annuale di un Corso di Studio da parte degli studenti non frequentanti (solo la parte A del questionario ANVUR; non è stata implementata la parte B, relativa alle prove d'esame per ogni singolo insegnamento);
- scheda di valutazione dell'insegnamento da parte del docente.

I periodi di compilazione delle schede di valutazione vengono stabiliti ogni anno in accordo con quanto contenuto nelle "Istruzioni relative alla somministrazione ed elaborazione delle schede di valutazione della didattica e dei servizi di supporto", sulla base del calendario accademico e delle relative scadenze.

Come per il passato la piattaforma è accessibile dalla pagina principale del sito web di Ateneo [www.unige.it](http://www.unige.it)-> Servizi online agli studenti-> Carriera-> Valutazione della didattica o tramite il link diretto: <https://valutazione.servizionline.unige.it> (accessibile tramite le credenziali Unigepass). Possono accedere al servizio solo gli studenti iscritti ai Corsi di Studio che, per l'anno accademico rilevato – 2017/2018 – hanno visto il proprio piano di studio caricato nel sistema informativo di Ateneo (ciò è avvenuto una volta terminato l'iter di presentazione e approvazione dello stesso). È possibile valutare – in maniera non obbligatoria – anche gli insegnamenti inseriti nel piano di studio in anni precedenti e non ancora sostenuti, purché siano ancora presenti con lo stesso codice nell'offerta formativa 2017/2018, in questo caso il sistema suggerisce che sarebbe opportuno aver frequentato l'insegnamento nell'a.a. in corso o aver usufruito dei servizi didattici ad esso collegati. Lo studente, una volta autenticatosi al sito e selezionato l'insegnamento per cui vuole effettuare la valutazione, può decidere se compilare la scheda di valutazione e procedere a fornire le proprie opinioni, oppure può indicare che non intende compilarla facendo, così, acquisire al sistema una scheda vuota. La procedura informatica permette al docente, se interessato, di segnalare quali docenti abbiano il diritto di compilare la scheda frequentanti in quanto effettivamente presenti alle lezioni (se il docente non fornisce tale informazione è lo studente medesimo a decidere se valutare come frequentante o non frequentante). Le compilazioni delle schede di valutazione da parte degli studenti sono anonime e le risposte sono salvate senza nessun collegamento allo studente. Per salvaguardare la privacy non viene registrata in associazione con lo studente neppure l'informazione se ha effettuato la compilazione come "frequentante" o "non frequentante". Le informazioni relative agli insegnamenti sono estratte dal software di gestione dell'offerta formativa ("UniGEDidattica"), quelle relative ai piani di studio provengono dal programma di gestione delle carriere studenti, "Segreteria Studenti". A partire dall'a.a. oggetto di analisi nella presente relazione (2017/2018) il sistema di rilevazione ha subito le modifiche necessarie affinché possa essere utilizzato anche da un dispositivo mobile. L'ANVUR impone l'obbligatorietà della compilazione delle schede di valutazione da parte degli studenti. A tal fine, anche nell'a.a. 2017/2018, sono stati inserite le prescrizioni previste dal Regolamento sulla valutazione della didattica e dei servizi di supporto. In

particolare, per le schede di valutazione dei singoli insegnamenti, lo studente non potrà iscriversi all'esame di profitto nel caso in cui non risulti ancora compilata la scheda di valutazione del relativo insegnamento (oppure finché non avrà manifestato la sua volontà di non compilarla). Per le schede di valutazione annuale dei Corsi di Studio, lo studente non potrà presentare il piano di studio per l'anno del corso successivo, finché non avrà compilato la scheda di valutazione annuale (oppure finché non avrà manifestato la sua volontà di non compilarla). Infine lo studente non potrà iscriversi all'esame di laurea finché non avrà compilato sia le schede dell'ultimo anno, sia la scheda di valutazione finale del suo Corso di Studio (oppure non avrà manifestato la sua volontà di non compilarle). Quanto appena descritto in termini di vincoli è valido durante il periodo di rilevazione, terminato il quale, in caso di non compilazione, si considera espressa la volontà di non compilare. Per quanto riguarda la compilazione della scheda di valutazione degli insegnamenti da parte dei docenti, le modalità di accesso al programma sono identiche a quelle per gli studenti. La piattaforma è accessibile dalla pagina principale del sito di Ateneo, inserendo le proprie credenziali Unigepass (www.unige.it-> Servizi online al personale-> Servizio online ai docenti-> Valutazione della didattica) o tramite link diretto (<https://valutazione.servizionline.unige.it>). Ai docenti vengono proposti per la valutazione gli stessi insegnamenti o moduli proposti agli studenti; qualora la scheda riguardi un'attività formativa tenuta da più docenti, la compilazione deve essere effettuata dal docente responsabile. La scheda dovrà essere compilata solo dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni dell'insegnamento da valutare. Il processo di somministrazione delle schede di valutazione, presuppone che siano perfettamente attivate tutte le fasi precedenti, come ad esempio, la predisposizione e il caricamento tempestivo dei piani di studio. Come nel passato e al fine di fornire il necessario supporto al personale coinvolto nell'attività di implementazione del sistema di rilevazione, è stato attivato un indirizzo di posta elettronica ([helpvalutazione@unige.it](mailto:helpvalutazione@unige.it)) a cui rivolgere quesiti o segnalare problematiche relative alla procedura online. Per agevolare gli studenti nell'utilizzo della nuova procedura, è stata predisposta un'apposita pagina sul sito Web di Ateneo contenente le FAQ per la compilazione. Inoltre i docenti vengono costantemente informati sulle modalità di rilevazione e tempestivamente avvisati degli adempimenti da svolgere e delle relative scadenze via email, mediante liste di posta elettronica organizzate per Scuola. Come per l'anno precedente, con riferimento agli strumenti di monitoraggio, il software adottato consente di controllare, in corso d'anno, l'andamento delle compilazioni delle schede attraverso alcuni report statistici visualizzabili dal docente titolare dell'insegnamento. La consultazione delle risposte alle domande poste dalle schede di valutazione è, invece, disponibile solo al termine dei periodi di compilazione. A tale fine sono stati integrati nel programma alcuni report, in formato pdf ed excel, disponibili a diversi livelli di aggregazione, compatibilmente con la profilazione dell'utente abilitato all'accesso (Docente titolare dell'insegnamento/modulo, Coordinatore del Corso di Studio, Direttore del Dipartimento, Preside della Scuola). Tali report forniscono l'aggregazione, a livello di Corso di Studio, Dipartimento e Scuola dei risultati delle compilazioni. I report contenenti i risultati della valutazione della didattica, aggregati per Corso di Studio, vengono inseriti nella Scheda Unica Annuale dei Corsi di Studio ai fini dell'accreditamento dei Corsi. Inoltre, per consentire la predisposizione delle statistiche previste dalla normativa vigente e necessarie agli Organi di Governo per le proprie attività istituzionali, i risultati delle compilazioni sono stati inseriti nel Data Warehouse di Ateneo, da cui vengono estratte le informazioni a cura dell'Ufficio Statistico. Anche per l'a.a. 2017/2018 la pubblicazione dei risultati della valutazione della didattica avverrà in una sezione dedicata, situata all'interno della pagina web del PQA, attraverso cruscotti che modificano quelli utilizzati nell'a.a. 2016/2017. La pubblicazione dei risultati della valutazione della didattica avviene in accordo con l'Art. 5 – “Pubblicazione dei Risultati” del “Regolamento sulla valutazione della didattica e dei servizi di supporto”. La pubblicazione utilizza due cruscotti informativi il cui contenuto è relativo all'elaborazione dei risultati delle valutazioni delle unità didattiche (insegnamenti o moduli), rispettivamente, da parte di:

- Studenti frequentanti;
- Studenti non frequentanti;

Nella parte iniziale dei cruscotti è possibile selezionare la Scuola o il Corso di Studi di interesse navigando attraverso l'albero gerarchico in alto a sinistra. Il "Numero questionari compilati" indica la quantità di questionari elaborati per la visualizzazione corrispondente alla selezione.

Nella sezione 'Risultati aggregati per Scuole e Corsi di Studio, scorrendo i cruscotti verso il basso, è possibile visualizzare i risultati aggregati per la Scuola o il Corso di Studi selezionato.

Scorrendo ulteriormente il cruscotto verso il basso, è disponibile la tabella della sezione 'Risultati disaggregati per gli Insegnamenti' che permette di selezionare la singola unità didattica (insegnamento o modulo) e ne indica il nome, il codice, l'eventuale frazionamento, il numero totale di questionari compilati per l'unità didattica, che include tutte le eventuali mutazioni, e la possibilità di pubblicazione dei dati, in base alla numerosità dei questionari ("Privacy studente") e all'autorizzazione alla pubblicazione da parte del docente responsabile ("Diniego docente"), in accordo all'Art. 3, comma 3 e Art. 5 del regolamento.

L'eventuale dato aggregato visualizzato nella sezione 'Risultati disaggregati per gli Insegnamenti' tiene conto della privacy studente e del diniego alla pubblicazione e quindi non coincide con il dato aggregato della sezione 'Risultati aggregati per Scuole e Corsi di Studio' che considera, invece, la totalità delle valutazioni.

Le valutazioni sono presentate tramite grafici a barre segmentate che evidenziano le percentuali di risposte alle singole domande, nei colori:

- Rosso: "decisamente NO"
- Giallo: "più NO che Sì"
- Verde chiaro: "più Sì che NO"
- Verde: "decisamente Sì"
- Grigio: "non risponde".

Un grafico ad anello evidenzia la valutazione complessiva, nei colori:

Rosso: Risposte negative: "decisamente NO" + "più NO che Sì"

Verde: Risposte positive: "più Sì che NO" + "decisamente Sì"

Nella pagina relativa ai questionari per gli studenti non frequentanti, è presente anche un ulteriore grafico a torta che indica i motivi della non frequenza, o della frequenza ridotta, alle lezioni.

### 3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Anche con riferimento alla valutazione del livello di soddisfazione degli studenti e dei docenti si deve fare riferimento – per avere un quadro esaustivo – all'allegata relazione annuale, mentre in questa sede ci si limiterà ad una breve analisi dei dati più rilevanti al fine di poter trarre alcune conclusioni generali. Come per gli anni passati, oltre alle abituali tabelle e grafici, il PQA ha messo a disposizione del Collegio una tabella (Tab.4 pag.15 della Relazione integrale) contenente il tasso di soddisfazione sugli insegnamenti dei soli studenti frequentanti con riferimento ai soli Corsi di Studio in offerta formativa nell'a.a.2017/18. In tale elaborazione effettuata dall'Ufficio statistico di Ateneo il punteggio medio è stato calcolato effettuando le seguenti associazioni alle modalità di risposta:

- 1 alla risposta "decisamente no";
- 2 alla risposta "più no che sì";
- 3 alla risposta "più sì che no";
- 4 alla risposta "decisamente sì".

Pertanto il valore massimo è 4. I tempi di svolgimento della rilevazione hanno riguardato un arco di tempo che tiene conto del periodo di svolgimento delle lezioni e, comunque, entro il momento di iscrizione all'esame. Dei 127 corsi di studio inseriti in tabella (sono esposte anche le confluenze tra CdS), 14 presentano insegnamenti con un punteggio medio inferiore alla soglia definita in precedenza (c.a. l'89% dei CdS con studenti mediamente soddisfatti contro il 93% dell'a.a. 2016/2017), registrando, pertanto, un peggioramento rispetto alla precedente rilevazione. Come negli anni passati, all'interno della relazione è stato anche inserito un indice di soddisfazione calcolato come al punto 2 del paragrafo 1.4 della relazione (associazioni alle modalità di risposta, "decisamente no" = - 1,0 – "più no che sì" = - 0,5 – "più sì che no" = + 0,5 – "decisamente sì" = + 1,0). In quest'ultimo caso il campo di variazione delle risposte è meno ampio e consente un'analisi più puntuale. Con riferimento all'indice di soddisfazione sugli insegnamenti degli studenti frequentanti appena definito si rilevano, a livello di Ateneo e di Scuola e sui singoli quesiti, i seguenti valori:

#### **Docenza**

- "Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?", campo di variazione a livello di scuola: 0,78 per Scienze MFN – 0,64 per Scienze Mediche e Farmaceutiche (nel 2016/2017 il dato era 0,76 per Scienze MFN – 0,63 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- "Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?", campo di variazione a livello di scuola: 0,7 per Scienze Umanistiche – 0,64 per Scienze Mediche e Farmaceutiche (nel 2016/2017 il dato era 0,73 per Scienze MFN e Scienze Umanistiche – 0,62 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?", campo di variazione a livello di scuola: 0,61 per Scienze Umanistiche – 0,50 per la Politecnica (nel 2016/2017 il dato era 0,60 per Scienze Umanistiche – 0,49 per la Scuola Politecnica);
- "Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?", campo di variazione a livello di scuola: 0,59 per Scienze Umanistiche – 0,50 per la Politecnica (nel 2016/2017 il dato era 0,56 per Scienze Umanistiche – 0,48 la Scuola Politecnica);
- "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc..) sono utili all'apprendimento della materia?", campo di variazione a livello di scuola: 0,62 per Scienze MFN – 0,55 per la Politecnica (nel 2016/2017 il dato era 0,63 per Scienze MFN – 0,56 per Scienze Mediche e Farmaceutiche e per la Politecnica);
- "L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?", campo di variazione a livello di scuola: 0,71 per Scienze MFN – 0,61 per Scienze

Mediche e Farmaceutiche (nel 2016/2017 il dato era 0,72 per Scienze MFN – 0,60 per Scienze Mediche e Farmaceutiche).

### **Insegnamento**

- “Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,51 per Scienze Umanistiche – 0,43 per Scienze Mediche e Farmaceutiche (nel 2016/2017 il dato era 0,50 per Scienze Umanistiche – 0,43 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,60 per Scienze Umanistiche – 0,44 per la Politecnica (nel 2016/2017 il dato era 0,58 per Scienze Umanistiche – 0,43 per la Politecnica);
- “Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,44 per Scienze MFN – 0,38 per la Politecnica (nel 2016/2017 il dato era 0,46 per Scienze Umanistiche – 0,38 per la Politecnica);
- “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,67 per Scienze MFN – 0,58 per Scienze Mediche e Farmaceutiche (nel 2016/2017 il dato era 0,66 per Scienze MFN – 0,56 per Scienze Mediche e Farmaceutiche).

### **Interesse**

- “È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,64 per Scienze Umanistiche – 0,55 per Scienze MFN (nel 2016/2017 il dato era identico).  
Con riferimento all'indice di soddisfazione sugli insegnamenti degli studenti non frequentanti definito si rilevano, a livello di Ateneo e di Scuola e sui singoli quesiti, i seguenti valori:

### **Docenza**

- “Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,70 per Scienze Mediche e Farmaceutiche e Scienze MFN – 0,58 Scienze Sociali (nel 2016/2017 il dato era 0,63 per Scienze MFN e Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,57 per Scienze Sociali).

### **Insegnamento**

- “Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,45 Scienze Umanistiche – 0,37 per la Scuola di Scienze MFN e quella di Scienze Sociali (nel 2016/2017 il dato era 0,44 per la Scuola di Scienze Umanistiche – 0,32 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,56 per Scienze Umanistiche – 0,34 per Scienze MFN (nel 2016/2017 il dato era 0,52 per Scienze Umanistiche – 0,41 per Scienze MFN e la Politecnica);
- “Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,40 per Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,26 per la Politecnica (nel 2016/2017 il dato era 0,34 per Scienze Umanistiche – 0,26 per la Politecnica);
- “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,66 per Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,54 per Scienze Sociali (nel 2016/2017 il dato era 0,64 per Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,51 per Scienze Umanistiche).

### **Interesse**

- “È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?”, campo di variazione a livello di scuola: 0,56 per Scienze Umanistiche – 0,35 per Scienze MFN (nel 2016/2017 il dato era 0,55 per Scienze Umanistiche – 0,34 per Scienze Mediche e Farmaceutiche).

Anche in questo caso il NdV rileva – come nel passato – sia con riferimento agli studenti frequentanti, sia con riferimento ai non frequentati un livello di soddisfazione adeguatamente positivo, suggerisce, però, agli Organi di Governo e alle strutture didattiche di prestare massima attenzione a quegli indici di soddisfazione inferiori a 0,50 che, rispetto agli item indagati, sono



comunque un segnale di attenzione e di stimolo a migliorarsi (anche se, comunque, è necessario precisare che un indice di soddisfazione maggiore di zero è segnale di positivo apprezzamento dell'insegnamento da parte degli studenti frequentanti e non).

Prima di passare ai questionari a livello di corso somministrati è importante analizzare – ai fini della valutazione della soddisfazione – quali siano i principali suggerimenti che gli studenti frequentanti e non forniscono all'Ateneo.

Per i frequentanti risultano, in ordine decrescente di peso percentuale, i seguenti suggerimenti:

- Alleggerire il carico didattico complessivo 21,29%;
- Migliorare la qualità del materiale didattico 15,39%;
- Inserire prove d'esame intermedie 14,19%;
- Fornire più conoscenze di base 13,87%;
- Fornire in anticipo il materiale didattico 10,51%;
- Aumentare l'attività di supporto didattico 10,28%;
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti 7,45%;
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti 5,57%;
- Attivare insegnamenti serali 1,45%.

Per i non frequentanti, sempre in ordine decrescente di peso percentuale, risultano i seguenti suggerimenti:

- Alleggerire il carico didattico complessivo 26,63%;
- Inserire prove d'esame intermedie 15,04%;
- Migliorare la qualità del materiale didattico 12,23%;
- Fornire più conoscenze di base 10,49%;
- Aumentare l'attività di supporto didattico 9,13%;
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti 7,39%;
- Attivare insegnamenti serali 7,05%;
- Fornire in anticipo il materiale didattico 6,80 %;
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti 5,25%.

Come per gli anni precedenti i due elenchi presentano sia per i frequentanti sia per i non frequentanti la necessità principale di una riduzione del carico didattico.

Il NdV raccomanda che anche queste preziose informazioni vengano valutate attentamente dagli Organi di Governo e dalle strutture preposte, che dovrebbero incaricarsi di invitare i CdS e i docenti ad affrontare le problematiche emerse, analizzando in particolare i programmi di esami in relazione ai CFU assegnati, valutando l'opportunità di inserire prove d'esame in itinere e intervenendo ove necessario sul materiale didattico messo a disposizione.

Con riferimento, invece, ai quesiti somministrati a livello di corso di studio ai frequentanti il NdV rileva che l'item con il maggior numero di risposte positive (“più sì che no” + “decisamente sì”) è il quesito “Si ritiene complessivamente soddisfatto/a degli insegnamenti?” con l'88,43% dei consensi seguito da “Sono risultate adeguate le biblioteche?” con l'86,92% (stessi item del 2016/2017 ma in crescita percentualmente). Passando ai non frequentanti e utilizzando la medesima modalità di aggregazione dei quesiti positivi, si rileva la massima soddisfazione degli studenti per il quesito “Si ritiene complessivamente soddisfatto/a degli insegnamenti?” con l'85,29% seguito da “Sono risultate adeguate le biblioteche?” con l'84,56% (anche qui gli item sono identici a quelli dell'anno precedente ma i valori sono in flessione). Concludendo l'analisi della soddisfazione con un breve cenno su quanto indicato dai docenti si rileva, sempre con la medesima modalità di aggregazione delle risposte positive, che il punto di maggiore soddisfazione per il corpo accademico dell'Università degli Studi di Genova è “Il servizio di supporto fornito dagli uffici di segreteria è stato soddisfacente?” con il 98,70% seguito da “Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?” con il 96,71% (in pratica si replica la situazione dello scorso anno). Merita – come nel 2018 – una riflessione in questa sintesi sull'apparente contraddizione tra

quanto indicato dai docenti e quanto “suggerito” dagli studenti frequentanti (e non). Questi ritengono necessario, prima di tutto, di “Alleggerire il carico didattico complessivo”. Anche se, terminologicamente, gli item non sono sovrapponibili, il NdV continua ad auspicare che le strutture che erogano la didattica analizzino questo punto al fine di comprendere meglio le dinamiche che sottendono a tale risultato. Il NdV rileva, come già indicato, un livello adeguato di soddisfazione da parte dei docenti e degli studenti, con alcune aree di criticità per il cui dettaglio rinvia al testo globale della relazione. Il NdV ritiene altresì opportuno concludere questa parte con un’analisi diacronica delle ultime rilevazioni. La prima riflessione diacronica è meramente quantitativa, in relazione alle tendenze delle rilevazioni svolte negli ultimi anni, a partire dalla gestione delle stesse da parte del PQA in modalità on line, si rilevano i seguenti dati:

- a.a. 2013/2014: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 84.774 per gli studenti frequentanti e pari a 11.031 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2014/2015: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 170.303 per gli studenti frequentanti e pari a 22.536 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2015/2016: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 161.114 per gli studenti frequentanti e pari a 21.130 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2016/2017: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 148.914 per gli studenti frequentanti e pari a 17.354 per quelli non frequentanti;
- a.a. 2017/2018: il volume complessivo dei questionari è stato pari a 150.035 per gli studenti frequentanti e pari a 18.361 per quelli non frequentanti.

Il NdV rileva un aumento dei questionari raccolti che segnala, se verrà confermato nel futuro, un’inversione della tendenza alla flessione delle opinioni raccolte. La seconda riflessione diacronica è contenuta, in versione analitica, all’interno del paragrafo dedicato in relazione completa. Si premette che il NdV, in attesa di una sistematizzazione sia dei cruscotti utilizzati dall’Ateneo per la diffusione della rilevazione sia dei materiali forniti dal PQA al NdV in un’ottica di piena compatibilità degli stessi con la propria necessità di uno studio temporale e analitico delle informazioni, ha definito di realizzare un confronto triennale sui questionari somministrati sugli insegnamenti agli studenti frequentanti e non frequentanti e ai docenti. Per facilità sia di lettura sia di raccolta delle informazioni – a cura dell’ufficio di supporto al NdV – vengono presentati nel documento completo i trend triennali delle percentuali di aggregazione dei quesiti con risposta positiva (“decisamente sì” + “più sì che no”). In questa sede ci si limita ad un breve ragionamento sui dati di Ateneo.

*Tab. 1 – Le opinioni degli studenti frequentanti sugli insegnamenti – i dati di Ateneo*

<b>DOCENZA</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?	92,55	91,92	91,70
Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	93,05	92,07	91,14
Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	85,78	84,64	83,86
Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina?	84,15	82,77	81,90
Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?	86,43	86,28	85,53
L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?	93,03	92,41	91,81

<b>INSEGNAMENTO</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	82,44	82,05	81,03
Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	83,43	82,94	82,1
Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?	78,69	78,52	77,38
Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	88,05	87,16	86,74

**ATENEO**

<b>INTERESSE</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?	87,23	86,54	85,89

*Tab. II – Le opinioni degli studenti non frequentanti sugli insegnamenti – i dati di Ateneo*

<b>DOCENZA</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	90,44	90,07	89,04

<b>INSEGNAMENTO</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	79,09	79,09	77,12
Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?	83,06	83,06	82,41
Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?	75,07	75,07	73,67
Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	86,3	86,3	85,73

<b>INTERESSE</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?	81,05	81,33	80,28

Tab. III – Le opinioni dei docenti – i dati di Ateneo

<b>CORSO DI STUDI, AULE E ATTREZZATURE E SERVIZI DI SUPPORTO</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
Il carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?	96,7	96,51	95,33
I locali e le attrezzature per lo studio e le attività didattiche integrative (biblioteche, laboratori, ecc.) sono adeguati?	86,27	84,04	79,97
Il servizio di supporto fornito dagli uffici di segreteria è stato soddisfacente?	98,7	97,73	94,87
Le aule in cui si sono svolte le lezioni sono adeguate?	89,38	87,43	87,32
L'orario delle lezioni degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è stato consegnato in modo tale da consentire una frequenza e una attività di studio individuale degli studenti adeguate?	94,52	93,81	93,67
L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?	95,6	96,19	95,02

<b>DIDATTICA</b>	<b>2017/2018</b>	<b>2016/2017</b>	<b>2015/2016</b>
Le conoscenze preliminari possedute dagli studenti frequentanti sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati a lezione e previsti nel programma d'esame?	83,01	79,75	76,41
L'illustrazione delle modalità di esame è stata recepita in modo chiaro?	99,06	98,36	98,49
Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento svolto?	98,8	97,39	97,05
Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?	66,49	63,38	57,78

Partendo dall'analisi dei questionari compilati dagli studenti frequentanti a livello di Ateneo si rileva, per la parte della docenza che dall'a.a.2015/2016 all'a.a.2017/18 vi è stato un aumento rilevante del grado di soddisfazione da parte degli studenti frequentanti per quasi tutti i quesiti, meno che per l'item dedicato all'utilità delle attività didattiche integrative, che ha registrato un aumento di un punto percentuale (dall'85,53% dell'a.a.2015/16 all'86,43% dell'a.a.2017/18). Passando alla parte dedicata all'insegnamento nel triennio considerato vi è stato un aumento rilevante di quasi tre punti percentuali per il quesito relativo alla chiarezza di definizione delle modalità di insegnamento, mentre gli altri item rimangono con gradi di soddisfazione più o meno stabili. Infine, per il quesito relativo all'interesse dall'a.a.2015/16 all'a.a.2017/18 vi è stato un aumento dell'indice di soddisfazione di circa 3 punti percentuali (dall'85,89% dell'a.a.2015/16 all'87,23% dell'a.a.2017/18). Passando ai questionari compilati dagli studenti non frequentanti si registra, per la parte relativa alla docenza, un indice di soddisfazione che rimane pressoché uguale (intorno al 90%), lo stesso vale per i quesiti relativi agli insegnamenti, in cui non vi sono sostanziali

cambiamenti per gli item presi in considerazione, lo stesso vale per l'interesse che aumenta solo di un punto percentuale nell'arco del triennio considerato. Concludendo l'analisi sui valori aggregati di Ateneo del questionario docenti si rileva che, per i quesiti che riguardano il corso di studi, le aule, le attrezzature e i servizi di supporto, l'indice di soddisfazione è in aumento per tutti gli item presi in considerazione a parte che per la domanda sull'organizzazione complessiva degli insegnamenti che mostra un andamento fluttuante intorno al 95%; per i quesiti che riguardano la didattica l'indice di soddisfazione è in aumento per tutti gli elementi presi in considerazione.

#### 4. Utilizzazione dei risultati

Come già descritto nei documenti precedenti il NdV, a seguito dell'introduzione della procedura AVA, non ha più coordinato le strutture dell'Ateneo nello svolgimento dell'indagine. La gestione della rilevazione è, infatti, passata in carico al PQA che l'ha organizzata a livello centrale, tramite la piattaforma messa a disposizione da CeDIA. Al termine del periodo di rilevazione avviene il consolidamento dei dati all'interno del DataWarehouse di Ateneo dal quale, l'Ufficio Statistico estrae i report utilizzati per la presente relazione. Quindi, come negli anni passati, il NdV è stato un mero utilizzatore finale di dati e informazioni prodotti dal PQA. Questo paragrafo è l'analisi più complessa che il NdV è chiamato ad effettuare, in quanto rappresenta la valutazione complessiva sulla rilevazione; senza un utilizzo dei risultati il rilevamento sarebbe una mera attività a sé stante, ovvero un mero esercizio burocratico. Al fine di descrivere e valutare in modo adeguato le modalità di utilizzo dei risultati dell'indagine è necessario partire dalle basi regolamentari locali ("Regolamento sulla valutazione della didattica e dei servizi di supporto" e relative "Istruzioni per le strutture interne all'Ateneo relative alla somministrazione ed elaborazione delle schede di valutazione della didattica e dei servizi di supporto") nella loro ultima versione.

Il Regolamento, con riferimento all'elaborazione dei dati raccolti, prevede che:

1. il PQA monitori – con il supporto degli uffici – l'elaborazione dei risultati delle valutazioni relativi a ciascuna unità didattica e a ciascun corso di studio (il PQA deve sincerarsi che le elaborazioni vengano rese disponibili agli aventi diritto);
2. per ciascuna Scuola e Dipartimento i risultati delle valutazioni delle unità didattiche e dei corsi di studio sono resi disponibili secondo i seguenti livelli di aggregazione/disaggregazione:
  - a. elaborazione dati aggregati relativi a tutte le unità didattiche e ai corsi di studio a livello di Scuola;
  - b. elaborazione dati aggregati relativi a tutte le unità didattiche e ai corsi di studio a livello di Dipartimento;
  - c. elaborazione dati aggregati relativi a tutte le unità didattiche a livello di corso di studio;
  - d. elaborazione dati per ciascun corso di studio;
  - e. elaborazione dati per ciascuna unità didattica;
  - f. elaborazione delle risposte alla domanda aggiuntiva sulla valutazione complessiva dell'unità didattica (quesito integrativo);
  - g. elaborazione delle risposte alla domanda aggiuntiva sulla valutazione complessiva del docente erogante (quesito integrativo).
3. al fine di garantire la privacy degli studenti, non vengono utilizzate le valutazioni di un'unità didattica se il numero dei questionari compilati è inferiore a cinque;
4. i risultati delle domande aggiuntive richieste da Scuole e Dipartimenti vengono forniti tramite piattaforma e senza alcun tipo di aggregazione ai Coordinatori di corso di studi, Direttori di Dipartimento e Presidi e sono elaborati a cura delle strutture proponenti.

Se, successivamente, si passa ad analizzare la parte del Regolamento dedicata alla diffusione dei dati (art. 4) si rileva che:

- i risultati di cui ai punti a), b), c), d) e) e f) sono forniti agli Organi di Governo e al NdV;
- i risultati di cui ai punti e), f) e g) sono visibili – tramite piattaforma – al docente interessato, al Coordinatore del corso di studi e al Direttore del Dipartimento di riferimento del corso di studi.
- i risultati di cui ai punti e) ed f) sono resi altresì disponibili – sempre tramite piattaforma – ai Presidenti e Vicepresidenti delle Commissioni paritetiche di Scuola e di Dipartimento, ove costituite (gli altri componenti della Commissione paritetica di Scuola e di Dipartimento a cui fa riferimento il corso di studio non hanno accesso diretto ai questionari ma possono utilizzare i risultati di cui ai punti e) ed f), forniti dai Presidenti e Vicepresidenti delle Commissioni paritetiche).

Il Coordinatore del corso di studi, in presenza di insegnamenti con valutazioni negative fortemente al di sotto della media, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con i rappresentanti degli studenti nella commissione AQ o con i rappresentanti degli studenti nella commissione paritetica di riferimento, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di riesame ciclico dei corsi di studi. Il Presidente della Commissione paritetica della Scuola e il Presidente della Commissione paritetica di Dipartimento, ove sia stata costituita, presentano annualmente, rispettivamente al consiglio della scuola e al consiglio del dipartimento, una relazione sui risultati emersi dalla somministrazione dei questionari. Si ricorda che, al di fuori dei casi espressamente contemplati dal regolamento, è vietata la diffusione e la comunicazione, sotto qualsiasi forma, dei dati relativi alla singola scheda compilata, nonché dei risultati di cui ai punti e), f) e g), fatta salva la possibilità per il docente di utilizzare i dati che lo riguardano. La violazione del divieto costituisce illecito disciplinare. Infine si ricorda che, con riferimento alla pubblicazione dei risultati, l'Ateneo garantisce la diffusione nel proprio sito web dei risultati di cui ai punti a), b), c) e d). Per quanto concerne i dati disaggregati di cui ai punti e) ed f) della stessa previsione, l'Ateneo pubblicherà i dati previa acquisizione, per via informatica, del consenso del docente; l'eventuale diniego sarà reso noto al momento della pubblicazione dei risultati complessivi. Quanto alle effettive modalità di diffusione esterna delle informazioni aggregate al fine di fornire alle parti interessate le informazioni di customer satisfaction inerenti i CdS, prima di tutto va evidenziato, come primo punto di diffusione, il portale University dove è possibile consultare le schede uniche annuali dei Corsi di Studio (SUA-CdS). Per ognuno dei Corsi in offerta formativa è presente la SUA-CdS ad accesso libero che, nella sezione "B – esperienza dello studente", quadro "B6 – Opinioni studenti" fornisce le informazioni, aggregate a livello di CdS, relative alle risultanze del questionario sugli insegnamenti somministrati agli studenti frequentanti (nel quadro successivo "B7 – Opinioni laureati", vengono – sempre ai fini della trasparenza – diffusi i dati AlmaLaurea inerenti il livello di soddisfazione dei laureandi e la condizione occupazionale, quindi la descrizione dell'efficacia esterna del processo formativo). Con riguardo alla diffusione sui siti istituzionali si segnala che è sono disponibili – dall'a.a.2017/2018 – i cruscotti descritti nella parte iniziale della relazione, quindi la situazione presso l'Ateneo genovese appare in miglioramento rispetto all'anno passato. Al NdV preme ricordare che la propria relazione precedente è stata discussa dal Senato Accademico il 22 maggio 2018 e che, su proposta del Magnifico Rettore, l'Organo di Governo, con voto unanime, ha preso atto della documentazione e delle risultanze in essa contenute, raccomandando la promozione di iniziative volte all'analisi dei carichi didattici da parte delle CPDS e l'incentivazione del coordinamento dei programmi di insegnamento da parte dei CCdS e delle Commissioni Didattiche. Il Senato Accademico ha, inoltre, fatto proprie le indicazioni del Collegio, suggerendo di approfondire, in particolare, le seguenti:

- la diversa percezione tra docenti e discenti con riguardo alle difficoltà contenutistiche dei CdS;
- un maggior coordinamento dei programmi di insegnamento nei corsi di studio.

In tale occasione il PQA si è impegnato a sensibilizzare le CPDS e i CdS sugli aspetti sottolineati nella relazione e a renderne conto al NdV degli esiti, sicuramente se ne avrà traccia nella relazione annuale che il Presidio redige e fornisce al NdV per la stesura della Relazione AVA. In generale il NdV ha rilevato anche con riguardo alle ultime relazioni delle CPDS, analizzate nel marzo 2019, una certa attenzione sui temi fatti propri dalla Governance dell'Ateneo nel 2018 e sopra indicati. Esaminando i documenti prodotti dalle CPDS, anche in tale caso, il NdV non può che rilevare, l'elevato grado di maturità raggiunto dal sistema di AQ, declinato dalle varie CPDS all'interno delle specificità delle varie Scuole e dei CdS ad esse afferenti. I documenti, pur con differenti sensibilità, paiono recepire le richieste di analisi dell'anno precedente. Il NdV rileva, pertanto, che dal punto di vista del PQA e delle CP di Scuola il sistema di AQ pare mediamente efficace ed efficiente.

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

Come precisato nelle conclusioni delle precedenti relazioni, è opportuno premettere che le Università sono istituzioni altamente complesse nelle quali qualunque azione migliorativa si ponga in essere richiede, per la sua verifica, lo sviluppo completo del processo sul quale intende agire. In particolare tutto ciò che va a riguardare la condizione studentesca richiede processi non brevi per manifestare novità di rilievo che, successivamente, devono essere attentamente valutate. Per questa ragione il giudizio sulle modalità della rilevazione e sui suoi esiti, che è qui espresso, non si discosta sostanzialmente da quello degli anni precedenti, anche se manifesta alcune novità – per altro già preannunciate nel passato. Si vuol far riferimento, in primis, a quanto previsto, dal Regolamento sulla valutazione della didattica e dei servizi di supporto (DR n.91 del 15.07.2018, Art 5 Pubblicazione dei risultati) in merito alla diffusione di risultati in modalità disaggregata (a livello di singolo insegnamento), iniziativa da proseguire e comunicare tramite adeguati canali al corpo studentesco e, come preannunciato dal PQA, nel documento inviato al NdV con i materiali utilizzati per la stesura del presente documento in aggiornamento. È sempre opportuno ricordare che la rilevazione sistematica delle opinioni degli studenti non solo fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è requisito necessario per l'accreditamento in un'ottica di miglioramento continuo della qualità della didattica, ma dovrebbe essere anche utilizzata per scopi di premialità per i docenti e di riconoscimento del merito della loro attività svolta nella formazione. Anche per l'a.a. 2017/2018 il PQA ha gestito il processo in maniera precisa, efficace ed efficiente, consentendo al NdV di adempiere a quanto richiesto dalla Legge n. 370/1999 ossia la stesura della presente relazione e della relativa sintesi, entrambe da inviare all'ANVUR. Come per il passato al Collegio preme ringraziare l'Ufficio Statistico per la pronta predisposizione dei dati utilizzati nella presente relazione, l'Ufficio di Supporto al PQA per la fattiva collaborazione e l'ufficio di supporto al NdV per la stesura dei documenti richiesti. Lo stesso apprezzamento deve essere rivolto alle CPDS che hanno svolto un lavoro rilevante. L'immagine che esce dalla rilevazione appare quella di un Ateneo generalmente apprezzato da parte dei propri studenti (frequentanti, non frequentanti, laureandi, laureati) e dai propri docenti. Per il dettaglio delle informazioni, il NdV rinvia al testo della relazione dove le stesse, come nel passato, sono state esplorate e sintetizzate adeguatamente.



## 6. Ulteriori osservazioni

Il Collegio manifesta, il proprio gradimento, rilevando la costante attenzione di tutti gli attori del sistema di AQ su quegli aspetti che, nonostante l'importanza e il rilievo che hanno per i risultati accademici degli studenti, presentano esiti non pienamente soddisfacenti. È da sottolineare l'ampiezza della platea degli studenti, attualmente in ripresa dopo la flessione dello scorso anno, che esprime le proprie opinioni attraverso le schede di rilevazione. È un risultato assai utile per la riflessione approfondita alla quale si appresta l'Università. L'impegno è di fare in modo che gli studenti conservino la loro motivazione iniziale e acquisiscano piena consapevolezza del valore che la formazione che stanno conseguendo sia per essi il migliore tra gli investimenti per il proprio futuro. Il NdV – come preannunciato nel paragrafo dedicato all'utilizzazione dei risultati – attende, i preannunciati approfondimenti, in merito a:

- la diversa percezione tra docenti e discenti con riguardo alle difficoltà contenutistiche dei CdS;
- un maggior coordinamento dei programmi di insegnamento nei corsi di studio.

Sicuramente questi argomenti verranno trattati nella prossima relazione del PQA in quanto il Presidio si è impegnato a sensibilizzare le CPDS e i CdS sugli aspetti sottolineati nella relazione e a renderne conto al NdV.

Infine si ricorda che il 19-23 novembre uu.ss. l'Ateneo ha ricevuto la visita di accreditamento periodico da parte della CEV, in tale occasione sono emersi dei punti critici – noti in larga parte al NdV – che andranno affrontati al fine di un continuo miglioramento del sistema di AQ che sono:

- la scarsa partecipazione studentesca, a cui l'Ateneo ha dedicato un progetto (avviato dall'Osservatorio per la Qualità della formazione e attualmente preso in carico dalla Commissione didattica di Ateneo) per informare e sensibilizzare gli studenti alla partecipazione attiva alle attività universitarie, di tale iniziativa si è in attesa degli esiti, che potranno essere valutati solamente quando si avranno i risultati della prossima tornata elettorale studentesca;
- la necessità di migliorare, ulteriormente, la percentuale di compilazione dei questionari evidenziando, però, che a fronte del calo precedente nell'a.a.2017/18 si è registrato una ripresa quantitativa della compilazione;
- la richiesta – emersa dai questionari studenteschi e da quelli AlmaLaurea – di un miglioramento delle risorse infrastrutturali e umane (TA in primis), su questo aspetto il NdV non può non evidenziare la rilevante attività dell'Ateneo in merito alla ridefinizione della logistica del sistema (tra cui si ricorda il progetto di trasferimento della Scuola Politecnica agli Erzelli), nonché alla profonda attività di riorganizzazione amministrativa operata dall'attuale Direttore Generale; si tratta di attività che richiedono tempo al fine di poterne valutare gli effetti ma, sicuramente, vanno incontro a tale richiesta di miglioramento dei servizi da parte dell'utenza;
- la necessità di un miglioramento del ruolo attribuito alle CPDS in maggiore coerenza con quanto indicato nel sistema AVA, su questo aspetto il NdV ha apprezzato l'intensa attività svolta dall'Ateneo su iniziativa de PQA;
- la necessità di proseguire nell'iniziativa di rendere accessibili on line i risultati delle opinioni degli studenti in modalità disaggregata (a livello di singolo insegnamento);
- la necessità di suggerire al PQA di progettare e attuare una procedura in cui vengano forniti, in modo sistematico, agli studenti, i feedback in relazione alla loro valutazione della didattica, sia in termini di pubblicizzazione che di efficacia.