



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 2015/2016

Genova, 18 aprile 2017

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. 2015/2016. 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.

2. Modalità di rilevazione

A partire dall'a.a. 2013/2014 l'Ateneo di Genova ha attivato una procedura di rilevazione online dell'opinione degli studenti e dei docenti secondo le indicazioni fornite dall'ANVUR nell'ambito della procedura AVA. Il Presidio per la Qualità della Formazione (PQF) ha ridefinito le specifiche tecniche, adattandole a quanto previsto dalla normativa vigente, in collaborazione con un Gruppo di Lavoro (GdL), costituito allo scopo di coinvolgere attivamente nel processo le strutture didattiche. All'interno del suddetto gruppo, ogni Scuola è rappresentata da referenti individuati tra il personale docente e il personale tecnico-amministrativo; i lavori si svolgono con la partecipazione dei componenti del PQF e il Coordinatore del GdL è il Prorettore per la Formazione. Al GdL partecipano alcuni rappresentanti del Centro Servizi Informatici e Telematici di Ateneo (CSITA), che gestiscono la rilevazione dal punto di vista tecnico. La compilazione delle schede di valutazione avviene, in maniera uniforme per tutto l'Ateneo, in modalità telematica su di una piattaforma online integrata con il sistema informativo della didattica. La procedura garantisce l'anonimato degli studenti nella compilazione delle schede di valutazione. 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. La piattaforma di compilazione è accessibile dalla pagina principale del sito web di Ateneo, possono accedere al servizio solo gli studenti iscritti ai Corsi di Studio che, per l'anno accademico rilevato hanno presentato il piano di studio, una volta che questo è stato approvato e caricato nel sistema informativo di Ateneo. È possibile valutare (senza nessun obbligo) anche gli insegnamenti inseriti nel piano di studio in anni precedenti, purché siano ancora presenti nell'offerta formativa per l'a.a. oggetto di valutazione; per poter accedere alla rilevazione è necessario autocertificare, per l'anno accademico in corso, di aver frequentato l'insegnamento o di 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. In questo caso il sistema informatico acquisisce una scheda vuota. Le compilazioni delle schede di valutazione da parte degli studenti sono anonime e le risposte sono salvate senza alcun 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". La documentazione ANVUR impone l'obbligatorietà della compilazione delle schede di valutazione da parte degli studenti. A tal fine, anche nell'a.a. 2015/2016 sono state 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, ovvero 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 di corso successivo, finché non avrà compilato la scheda di valutazione annuale, ovvero finché non avrà manifestato la sua volontà di non compilarla. Inoltre 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, ovvero finché non avrà manifestato la sua volontà di non compilarle. 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. 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 (tutte le informazioni sull'insegnamento devono essere corrette e complete: docente/i titolare e responsabile, semestre, piano di studio inserito nella carriera dello studente, ecc.). 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 il profilo dell'utente che è 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

(SuA- CdS) ai fini dell'accreditamento dei Corsi e sono pubblicati nella scheda informativa dei Corsi di Studio sul sito web dell'Ateneo. 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 nell'a.a. 2015/2016 sono state inserite nelle schede di valutazione dei quesiti aggiuntivi, al fine di tener conto di alcune specificità riconducibili alla Scuola e/o al Corso di Studio (suddetti quesiti aggiuntivi non sono stati analizzati nel presente documento).

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 lo scorso anno, oltre alle abituali tabelle e grafici, il PQF ha messo – su precisa richiesta del NdV - a disposizione del Collegio una tabella (Tab. 3) contenente il tasso di soddisfazione sugli insegnamenti dei soli studenti frequentanti con riferimento ai soli Corsi di Studio in offerta formativa nell'a.a. 2015/16. 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 espresse anche le confluenze tra CdS), solamente 11 presentano insegnamenti con un punteggio medio inferiore alla metà del massimo (ovvero 2, considerato come soglia di soddisfazione dell'insegnamento), quindi si rileva che ben 116 corsi non presentano insegnamenti con un punteggio medio inferiore alla soglia definita in precedenza (91,3% dei CdS con studenti mediamente soddisfatti). Un ulteriore segnale del gradimento da parte degli studenti frequentanti sugli insegnamenti erogati nell'a.a. 2015/2016 consiste nel fatto che il numero di insegnamenti sotto la soglia di guardia è esiguo, varia da 1 a 4 per singolo CdS con un'incidenza %, sul totale degli insegnamenti valutati, che oscilla in un range compreso tra l'1,30 e il 5,88% di insegnamenti con un gradimento sotto soglia (il valore mediano è 3,95%).

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?”, soddisfazione globale 0,68 (campo di variazione a livello di scuola: 0,76 per Scienze MFN – 0,61 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- “Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?”, soddisfazione globale 0,65 (campo di variazione a livello di scuola: 0,71 per Scienze MFN e Scienze Umanistiche – 0,59 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?": soddisfazione globale 0,52 (campo di variazione a livello di scuola: 0,59 per Scienze Umanistiche – 0,48 per la Politecnica);
- “Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?": soddisfazione globale 0,49 (campo di variazione a livello di scuola: 0,56 per Scienze Umanistiche – 0,47 per Scienze Mediche e Farmaceutiche e la Politecnica);
- “Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc...) sono utili all'apprendimento della materia?": soddisfazione globale 0,55 (campo di variazione a livello di scuola: 0,63 per Scienze MFN – 0,53 per Scienze Mediche e Farmaceutiche e Scienze Sociali);
- “L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio?": soddisfazione globale 0,63 (campo di variazione a livello di scuola: 0,70 per Scienze MFN – 0,57 per Scienze Mediche e Farmaceutiche).

Insegnamento

- “Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?”, soddisfazione globale 0,45 (campo di variazione a livello di scuola: 0,50 per Scienze MFN – 0,41 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);
- “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?”, soddisfazione globale 0,48 (campo di variazione a livello di scuola: 0,58 per Scienze Umanistiche – 0,42 per la Politecnica);
- “Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?”, soddisfazione globale 0,40 (campo di variazione a livello di scuola: 0,43 per Scienze Umanistiche – 0,38 per la Politecnica);
- “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?”, soddisfazione globale 0,59 (campo di variazione a livello di scuola: 0,67 per Scienze MFN – 0,53 per Scienze Mediche e Farmaceutiche).

Interesse

- “È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?”, soddisfazione globale 0,57 (campo di variazione a livello di scuola: 0,63 per Scienze Umanistiche – 0,56 per Scienze MFN).

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?”, soddisfazione globale 0,58 (campo di variazione a livello di scuola: 0,66 per Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,56 Scienze Sociali);

Insegnamento

- “Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?”, soddisfazione globale 0,36 (campo di variazione a livello di scuola: 0,42 per Scienze Umanistiche – 0,33 Scienze MFN);

- “Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?”, soddisfazione globale 0,45 (campo di variazione a livello di scuola: 0,53 per Scienze Umanistiche – 0,33 per Scienze Mediche e Farmaceutiche);

- “Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?”, soddisfazione globale 0,31 (campo di variazione a livello di scuola: 0,37 per Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,24 per la Politecnica);

- “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?”, soddisfazione globale 0,54 (campo di variazione a livello di scuola: 0,63 per Scienze Mediche e Farmaceutiche – 0,53 per Scienze Sociali e Scienze MFN).

Interesse

- “È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?”, soddisfazione globale 0,46 (campo di variazione a livello di scuola: 0,54 per Scienze Umanistiche – 0,35 per Scienze Mediche e Farmaceutiche).

Anche in questo caso il NdV rileva sia con riferimento agli studenti frequentanti, sia con riferimento ai non frequentanti 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 20,35%;

- Migliorare la qualità del materiale didattico 15,40%;
- Inserire prove d'esame intermedie 15,28%;
- Fornire più conoscenze di base 13,90%;
- Fornire in anticipo il materiale didattico 10,51%;
- Aumentare l'attività di supporto didattico 9,75%;
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti 7,17%;
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti 5,59%;
- Attivare insegnamenti serali 2,05%.

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

- Alleggerire il carico didattico complessivo 26,09%;
- Inserire prove d'esame intermedie 15,62%;
- Fornire più conoscenze di base 11,97%;
- Migliorare la qualità del materiale didattico 10,36%;
- Aumentare l'attività di supporto didattico 8,91%;
- Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti 7,18%;
- Attivare insegnamenti serali 7,14%;
- Fornire in anticipo il materiale didattico 6,89%;
- Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti 5,83%.

I due elenchi sono pressoché speculari; si segnala sia da frequentanti, sia da 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'85,79% dei consensi seguito da "Sono risultate adeguate le biblioteche?" con l'82,71%. Passando ai non frequentanti e utilizzando la medesima modalità di aggregazione dei quesiti positivi, si rileva la massima soddisfazione degli studenti per il quesito "Sono risultate adeguate le biblioteche?" con l'86,08% seguito da "Si ritiene complessivamente soddisfatto/a degli insegnamenti?" con l'84,76%. 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 carico di studio degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?" con il 95,33% seguito da "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento è accettabile?" con il

95,02%. Merita un passaggio in questa sintesi l'apparente contraddizione tra quanto indicato dai docenti e quanto "suggerito" dagli studenti frequentanti. Questi ultimi ritengono necessario, prima di tutto, con il 20,35% di indicazioni "Alleggerire il carico didattico complessivo". Anche se, terminologicamente i due item non sono sovrapponibili il NdV auspica 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.

4. Utilizzazione dei risultati

Il NdV ha declinato l'utilizzazione dei risultati consultando la traccia inerente la "Presenza in carico dei risultati della rilevazione". Quest'ultimo punto a cui il NdV è chiamato a rispondere è, senza dubbio, il più complesso in quanto riguarda l'utilizzo dei dati della rilevazione. Il primo punto sul quale l'ANVUR - nelle linee guida 2016 - invita i NdV a riflettere riguarda la trasparenza; su tale argomento 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"). Il regolamento prevede che il Direttore del Dipartimento o il Coordinatore del CdS rendano disponibili le informazioni della rilevazione ai singoli docenti e, se necessario, alle commissioni AQ dei CdS e, nel caso di un docente di altro Dipartimento, al Direttore del Dipartimento di afferenza del docente. Successivamente le informazioni sono anche comunicate, in forma aggregata, ai Consigli dei Corsi di Studio, al fine di trarne indicazioni sulla coerenza tra la didattica erogata, i CFU previsti e gli obiettivi programmati. Le informazioni provenienti dalle elaborazioni dei dati individuali sono comunicate al Presidente e al Vicepresidente della Commissione Paritetica della Scuola e, se è presente la Commissione Paritetica di Dipartimento, anche ai suoi referenti. Il Presidente della Commissione Paritetica della Scuola e il Presidente della Commissione Paritetica di Dipartimento (se costituita), presentano annualmente, rispettivamente al Consiglio della Scuola e a quello del Dipartimento, una relazione sui risultati emersi dalla somministrazione dei questionari. I dati relativi a corsi integrati possono essere diffusi in forma disaggregata. Per ogni anno accademico, il PQ comunica i risultati aggregati, a livello della singola Scuola, Dipartimento e Corso di Studio, al Rettore, al SA, al CdA, alla CPA e al NdV. A ulteriore garanzia dell'anonimato dei rispondenti è bene precisare che, al di fuori dei casi espressamente contemplati dal Regolamento, è vietata la diffusione e/o la comunicazione, sotto qualsiasi forma, dei dati relativi alla scheda compilata da un singolo studente, nonché dei dati relativi a un singolo insegnamento, fatta salva la possibilità per il docente di utilizzare i dati che lo

riguardano. La violazione del divieto costituisce illecito disciplinare. 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 va evidenziato, come primo punto di diffusione, il portale University dove è possibile consultare le schede uniche annuali dei CdS (SUA-CdS). Per ognuno dei Corsi in offerta formativa è presente la Scheda Unica dei Corsi di Studi 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 la situazione presso l’Ateneo Genovese è disomogenea, alcuni Dipartimenti, all’interno delle sezioni dedicate alla Didattica, forniscono sia le informazioni, sia alcune relazioni di analisi e resoconti sul conseguente utilizzo degli stessi; in generale è ancora in atto la migrazione tra i vecchi siti di Dipartimento e quelli nuovi, impostati di recente con uno standard uniforme. È da valutare positivamente che, a livello centrale, si sta operando verso il passaggio ad un modello uniforme; tuttavia si notano per alcune strutture delle criticità ovviamente dovute ad una fase interlocutoria molto lunga. Medesima evidenza è stata segnalata al NdV nelle audizioni ai CdS fin qui svolte; spesso in tali occasioni, i valutatori hanno segnalato ai referenti dei Corsi problematiche inerenti l’aggiornamento delle informazioni riguardanti la didattica e indicate nei siti di Dipartimento. A queste segnalazioni è stato, nella maggioranza dei casi, risposto che sui siti delle strutture dipartimentali, stante la procedura centralizzata mirata a renderli uniformi, né i Dipartimenti né i singoli Corsi hanno la possibilità di agire. A tale riguardo al NdV preme sottolineare che, dalle audizioni dei 18 Corsi ascoltati nell’ultimo anno e mezzo, spesso si è suggerito ai referenti l’elaborazione e l’applicazione di una politica attiva inerente la diffusione dei risultati delle opinioni degli studenti. Infine si deve ricordare che le valutazioni degli studenti sono diffuse – a livello centrale – nelle schede informative dei Corsi di Studio, raggiungibili dall’elenco Corsi disponibile sul Portale di Ateneo. Con riferimento, invece, ai Rapporti di Riesame (RAR) e stante l’introduzione della nuova procedura AVA nel 2017, il NdV non ha esaminato i rapporti di riesame annuali (RAR), non ancora disponibili alla stesura della presente sintesi in quanto, come noto, gli stessi verranno sostituiti dalle schede annuali di monitoraggio che, insieme ai nuovi Riesami Ciclici (RCR), potranno essere inserite nel sito della Scheda Unica del CdS (SuA- CdS) nella finestra temporale del 30 giugno – 30 settembre 2017. In realtà l’Ateneo di Genova ha inserito nella banca dati SUA-CdS anche i Riesami Ciclici prodotti con quello che era lo schema antecedente alla revisione del sistema AVA, insieme a quelle che sono le relazioni delle Commissioni Paritetiche di Scuola (CPS).

Dall'analisi dei documenti disponibili – Riesami ciclici di Riesame (RcR) - ante AVA 2.0 e relazioni delle Commissioni Paritetiche di Scuola – il NdV ha rilevato una sempre costante attenzione delle Commissioni Paritetiche delle Scuole (e delle loro articolazioni a livello Dipartimentale) al proprio compito, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo dei dati del rilevamento della qualità della didattica percepita dagli studenti. Inoltre, come nel passato, le Commissioni AQ di Scuola hanno svolto un lavoro efficace e attento. In generale il NdV ha rilevato – con riferimento alle relazioni delle CPS - che si tratta di documenti accurati, anche se spesso disomogenei: in alcuni casi, ma questo forse è dovuto all'esiguità della composizione delle commissioni, si hanno documenti estremamente sintetici che si limitano a prendere atto della situazione di fatto, pur ritenendola positiva. Nella maggior parte dei casi, invece, si hanno documenti analitici che non si limitano a valutare i Questionari degli studenti, ma tutte le altre documentazioni di AQ disponibili, ovvero: SUA-CDS, Relazione del NdV, RAR (attività di riesame in senso lato), Dati Statistici e Questionari AlmaLaurea. In generale si forniscono indicazioni precise o si approvano quelle prese dai CdS in sede di riesame e, in alcuni casi, si effettua anche il feedback di quanto prospettato nei riesami passati. Il NdV rileva, pertanto, che dal punto di vista del PQF e delle CP di Scuola il sistema di AQ pare mediamente efficace ed efficiente. Tale argomento andrà affrontato senz'altro anche insieme ai Direttori dei Dipartimenti, in occasione delle audizioni programmate ai fini del monitoraggio del sistema di AQ dei singoli Dipartimenti finalizzati alla verifica dell'AQ della ricerca e della terza missione, ma anche più in generale della didattica e dei servizi agli studenti. In conclusione si può rilevare che, pur in maniera eterogenea, la sensibilità verso le tematiche dell'AQ sta raggiungendo un discreto livello di maturazione e di consapevolezza da parte di tutti gli attori del sistema di AQ della didattica.

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

Si ricorda che le Università sono istituzioni altamente complesse, per cui qualunque azione migliorativa si ponga in essere richiede, per la sua verifica, lo sviluppo completo del processo sul quale si intende agire. In particolare tutto ciò che va a riguardare la condizione studentesca richiede processi non brevi; per questo il giudizio sui punti di forza e di debolezza relativamente alle modalità della rilevazione e ai suoi esiti non si discosta sostanzialmente da quello degli anni precedenti. Inoltre è altresì opportuno ricordare che la rilevazione sistematica delle opinioni degli studenti fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è un requisito necessario per l'accreditamento. Anche per l'a.a. 2015/2016 l'Osservatorio per la qualità della formazione nelle sue funzioni di PQF ha gestito il processo in maniera precisa, efficace ed efficiente, consentendo al NdV di adempiere a quanto richiesto dalla Legge n. 370/1999, ovvero la stesura della relazione completa e di questa

sintesi. Inoltre al Collegio preme ringraziare l'Ufficio Statistico per la pronta predisposizione dei dati utilizzati nella presente relazione, l'Ufficio di Supporto al PQ per la fattiva collaborazione e l'Ufficio di Supporto al NdV per la stesura dei documenti predisposti. Lo stesso apprezzamento deve essere rivolto alle Commissioni Paritetiche di Scuola (CPS) che, pur nelle difficoltà sopra accennate, hanno svolto un lavoro encomiabile. L'immagine che esce dalla rilevazione appare quella di un Ateneo generalmente apprezzato da parte dei propri studenti (frequentanti, non frequentanti, laureandi, laureati) e dei 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. Il Collegio manifesta, comunque, il proprio gradimento, rilevando la sempre costante attenzione – sinergica – 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 – anche se in leggera flessione – che ormai esprime le proprie opinioni attraverso le schede di rilevazione.

È un risultato assai utile per la riflessione approfondita alla quale si appresta l'Università degli Studi di Genova.

Infine per un'analisi dell'efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQF si rinvia a quanto inserito nella parte facoltativa già compilata e riferibile a tale argomento.

6. Ulteriori osservazioni

A conclusione del documento il NdV invita:

- gli Organi di Ateneo a considerare, per il futuro, l'opportunità di confrontare almeno i risultati aggregati a livello di Scuola, di ex Facoltà e di Ateneo anche in prospettiva diacronica, su più anni, per ottenere dati utili per evidenziare il grado di miglioramento complessivo su un arco di tempo più ampio e per meglio sottolineare eventuali situazioni critiche che persistono nel tempo;
- a monitorare, sulla base di un tale confronto, le situazioni “critiche” (tasso di gradimento sotto la media, oppure inferiore a 0,50 anche se in quest'ultimo caso è necessario precisare che un indice di soddisfazione maggiore di zero è, comunque, segnale di positivo apprezzamento dell'insegnamento da parte degli studenti) e a formalizzare il suggerimento alle strutture ad elaborare, almeno a livello di AQ Scuola/Dipartimento, delle strategie per superare tali criticità;
- a procedere alla pubblicazione dei risultati della valutazione della didattica, nel rispetto delle problematiche legate alla privacy, attraverso i siti web di tutte le Scuole e/o dei Dipartimenti, con procedure armonizzate. Al contempo il NdV suggerisce che la possibilità di avere pubblico accesso ai risultati della valutazione sia opportunamente pubblicizzata presso il corpo studentesco e in tal senso suggerisce anche di integrare i questionari, inserendo una specifica

domanda che consenta di verificare la conoscenza da parte degli studenti dei risultati delle valutazioni, inoltre il NdV ritiene opportuno che, con un ulteriore quesito, si richieda la conoscenza/non conoscenza da parte degli studenti dell'utilizzo dei risultati delle suddette valutazioni da parte delle CP di Scuola e/o di Dipartimento e dei singoli CCS;

- ad avviare una riflessione (almeno a livello di CP di Scuola e/o di Dipartimento) sulla divergenza della percezione relativa al carico didattico da parte di studenti da un lato e da parte di docenti dall'altro;
- ad offrire, a livello di Ateneo, degli incontri di formazione per i docenti relativi alla predisposizione di materiale didattico efficace, per dare risposta ai suggerimenti degli studenti a tale riguardo;
- a promuovere a livello di singolo CCS, attività di confronto tra i docenti in merito ai programmi d'insegnamento, stante la forte criticità segnalata dagli stessi docenti circa le "modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento"(parere favorevole pari solo al 57,78%,in calo rispetto all'anno accademico precedente).

Inoltre, con riferimento all'efficacia dei processi di analisi dei risultati e della loro presa in carico da parte del PQF, nonché di quella che è la relativa trasmissione agli Organi di Governo si ricorda che, come comunicato dal Prorettore per la Formazione con riferimento ai risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti e dei docenti per l'a.a. 2015/2016, l'Osservatorio per la qualità della formazione si fa carico dei processi di analisi dei risultati e della trasmissione dei risultati agli Organi stessi; di tale argomento il PQF darà trattazione ampiamente diffusa nella Relazione Annuale dell'Osservatorio per la qualità della formazione per l'a.a. 2016/2017.

L'approfondita riflessione su questo tema, essenziale per la valutazione di qualsiasi Corso di Studi e per la conclamata centralità studentesca, alla quale sembra dimostrarsi sensibile il complesso degli Organi di Governo dell'Ateneo, non può, a giudizio del NdV, non risultare coinvolgente per il complesso della comunità accademica. All'argomento, dunque, e agli interessanti e significativi riscontri dell'indagine, va riservata un'attenzione che, a giudizio del Collegio, non dovrebbe limitarsi alla trasparenza dei dati recepiti da una platea studentesca quanto mai ampia e apprezzabile per la sua partecipazione. L'analisi che ne scaturisce può, se ben messa a frutto, costituire, infatti, un importante impulso a quell'innovazione didattica di cui tanto si avverte l'esigenza. Di qui la ragione dell'insistenza, come da ultimo, sui suggerimenti già avanzati negli ultimi tempi dal Collegio e per i quali si auspica una più attenta considerazione. Atteggiamento che dovrebbe comportare l'impulso ad

un attivismo corale di tutte le componenti accademiche, studenti, docenti, organi; non circoscritto ad una “*presa d’atto*” delle risposte delle schede e alla loro elaborazione statistica ma, prendendo spunto da esse, siano positive o negative, alla selezione degli aspetti di maggiore impatto sullo svolgimento dei Corsi; a promuovere incontri seminariali per singole strutture: CdS, Dipartimenti o Scuole, a seconda dei casi. Si consentirebbe, da un lato, una migliore comprensione della consapevolezza e della motivazione con cui gli studenti compilano le schede, e dall’altro di chiamare i docenti a confrontarsi “*de visu*” con i loro interlocutori; ad esporre le proprie opinioni in merito, discutere e affinare proposte e richieste da accogliere, o replicare motivatamente a quelle impraticabili o inopportune. Un’occasione di partecipazione e di dialogo, non sempre usuale nei nostri Atenei, certamente proficua per stimolare iniziative di innovazione didattica calibrate sulla base delle reali esigenze e condizioni di contesto.

Parte facoltativa.

Sulla base delle informazioni disponibili, il NdV svolge una valutazione considerando almeno i seguenti elementi:

A. Efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ

- **grado di copertura dei CdS (indicare le motivazioni della eventuale assenza di rilevazione o di ritardi nella messa a disposizione dei dati).**

Il primo punto di sviluppo richiesto dall’ANVUR riguarda una valutazione dell’efficacia nella gestione del processo di rilevazione da parte del PQ; l’Agenzia suggerisce ai NdV di declinare l’efficacia come grado di copertura della rilevazione e tempistica adeguata nella messa a disposizione dei dati. Si ricorda che, presso l’Ateneo di Genova, nell’a.a. 2015/2016 sono stati somministrati – on line – i seguenti questionari:

- 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.

Relativamente alla rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati dopo 1, 3 e 5 anni dal titolo, l'Ateneo aderisce al Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea che gestisce le rilevazioni secondo le modalità concordate con l'ANVUR (i dati della rilevazione sono disponibili nel sito <http://www.almalaurea.it/>, sezione "Università" <http://www.almalaurea.it/universita>). Attualmente sono disponibili le rilevazioni "Profilo dei Laureati" e "Condizione occupazionale dei Laureati", giunte, entrambe, alla XXXVIII edizione. Le rilevazioni 2017 verranno presentate al convegno nazionale annuale di AlmaLaurea che si terrà presso l'Università degli Studi di Parma il 16 maggio p.v..

Relativamente agli indicatori quantitativi e strutturali della rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti sugli insegnamenti si può fare riferimento alle Tabelle 1 (a e b) e 2 disponibili all'interno della relazione annuale. Nell'a.a. 2015/2016 si sono avuti 161.114 questionari compilati dai frequentanti e 21.130 dai non frequentanti, pertanto si evidenzia che, rispetto all'a.a. 2014/2015, si è registrata una flessione percentuale sia dei questionari compilati dagli studenti frequentanti (circa il 5%), sia di quelli compilati dai non frequentanti (circa il 6%). Quantitativamente spiccano, per il loro contributo tra i questionari somministrati agli studenti frequentanti, la Scuola di Scienze Mediche e farmaceutiche (60.974), seguita da quella di Scienze sociali (44.717) e dalla Politecnica (31.685). Per numero di questionari somministrati agli studenti non frequentanti, spiccano la Scuola di Scienze sociali (10.907), quella di Scienze Umanistiche (4.556) e la Politecnica (3.181). Un indicatore strutturale è rappresentato dal rapporto, espresso in termini percentuali, tra il totale questionari raccolti e il totale degli studenti iscritti agli insegnamenti (Tab. 2); analizzando il dato in questione si rileva, rispetto allo scorso anno, una leggera flessione della copertura a livello di Ateneo che passa dal 76,11% al 74,09%, (il campo di variazione va dal minimo della Scuola di Scienze Mediche e Farmaceutiche - 67,69% - al massimo della Scuola di Scienze Sociali - 78,10%). Un ulteriore indicatore strutturale è rappresentato dal grado di copertura della rilevazione sugli insegnamenti; questo indicatore deriva dal rapporto, espresso in termini percentuali, tra il totale degli insegnamenti rilevati e il totale degli insegnamenti attivati che, come per l'anno passato, può essere considerato pari al 100% dal momento che la rilevazione on line è stata resa possibile per ogni insegnamento offerto nell'a.a. oggetto di analisi. Con riferimento ai tempi della messa a disposizione dei dati, il NdV ha ricevuto in maniera tempestiva dall'Osservatorio per la qualità della formazione le tabelle e i grafici necessari alla predisposizione dell'abituale relazione annuale e della presente sintesi (approvate nella riunione del Collegio del 18.04.2017). I dati ricevuti riguardano le risultanze a livello di Scuola e di Area (ex Facoltà) della somministrazione delle schede sopra elencate. Quindi, il NdV ritiene che per il 2015/2016 la procedura sia stata gestita in maniera efficace dal PQF; inoltre, come

prescritto, le risultanze dei questionari sugli studenti frequentanti sono state correttamente inserite nelle SUA-CdS dell'a.a. 2016/2017, così come il link alle opinioni dei laureati (link AlmaLaurea).

B. Livello di soddisfazione degli studenti

- **situazione media della soddisfazione degli studenti (a livello di ateneo e ripartita per gruppi omogenei di CdS);**
- **situazioni critiche evidenziate da scostamenti significativi rispetto ai valori medi o da forte eterogeneità nelle valutazioni, ad esempio CdS con punteggio medio (tra i vari insegnamenti) inferiore alla metà del punteggio massimo, oppure insegnamenti con punteggio medio inferiore alla metà del punteggio massimo sul numero totale di insegnamenti del CdS, ecc..**

Argomento già trattato nel punto 3. dedicato ai “Risultati della rilevazione/delle rilevazioni”.

C. Presa in carico dei risultati della rilevazione

- **trasparenza delle informazioni sulla rilevazione e delle analisi condotte a partire dai risultati;**
- **efficacia del processo di analisi dei risultati da parte delle CPDs e adeguata identificazione delle criticità, ad esempio numero e durata delle riunioni dedicate, tempestività nell’invio delle segnalazioni emerse nelle riunioni, significatività dei rilievi inviati nella Relazione annuale CPDs;**
- **modalità di presa in carico dei rilievi delle CPDs da parte dei Consigli di Corso di Studio (o strutture collegiali equivalenti) per gli aspetti di loro competenza (piani di azione approvati, definizione di obiettivi di miglioramento e tempi per la loro verifica);**
- **modalità di presa in carico dei rilievi delle CPDs da parte dei Consigli di Dipartimento per gli aspetti di loro competenza, ad es. strutture e risorse disponibili (piani di azione approvati, definizione di obiettivi di miglioramento e tempi per la loro verifica);**
- **efficacia dei processi di analisi dei risultati e della loro presa in carico da parte del PQ e trasmissione agli organi di governo.**

Qualora l’ateneo avesse rilevato l’opinione degli studenti non frequentanti, e/o dei laureandi e/o dei docenti, il NdV può in questa sede tenere conto dei risultati.

Argomento già trattato nel punto 4. dedicato “all’Utilizzazione dei risultati