



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI PADOVA

Nucleo di Valutazione di Ateneo

**Relazione in merito  
alle indagini sull'opinione degli  
studenti nell'a.a. 2017/18 e dei  
laureandi nell'anno 2017**

30 Aprile 2019

Il Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Padova è composto da:

Prof.ssa Angela Stefania Bergantino, Università di Bari "Aldo Moro", Presidente

Dott.ssa Paola Antonicelli, Humanitas University di Milano

Prof. Massimo Castagnaro, Università di Padova

Sig. Davide Busato, studente dell'Università di Padova

Sig. Andrea Costalonga, studente dell'Università di Padova

Prof. Paolo Maria Scrimin, Università di Padova

Prof. Andrea Stella, Università di Padova

Prof. Nicola Torelli, Università di Trieste

Prof.ssa Arjuna Tuzzi, Università di Padova

e-mail: [nucleo.valutazione@unipd.it](mailto:nucleo.valutazione@unipd.it)

sito web: <http://www.unipd.it/nucleo>

## **Indice**

Premessa	1
1. Obiettivi delle rilevazioni	1
2. Modalità di rilevazione	2
3. Risultati delle rilevazioni	4
4. Utilizzo dei risultati	7
5. Punti di forza e di debolezza relativamente alle modalità di rilevazione, ai risultati e al loro utilizzo	9

## **Premessa**

Il Nucleo di Valutazione (NdV) esprime il proprio apprezzamento alla Commissione per il Presidio della Qualità della Didattica (da qui in avanti CPQD) e all'Ufficio Offerta formativa e assicurazione della qualità (da qui in avanti Ufficio Offerta formativa oppure UOFAC) che hanno curato la rilevazione delle indagini sulla valutazione della didattica e le attività di monitoraggio e promozione della cultura dell'Assicurazione della Qualità (AQ) in tutti i loro aspetti. Le considerazioni contenute in questa relazione tengono conto dell'analisi della "Relazione sulle indagini relative alle opinioni degli studenti e dei laureati a.a. 2017/18", redatta dalla CPQD e trasmessa al NdV in data 05/04/2019; è inoltre pubblicata alla pagina <https://www.unipd.it/opinione-studenti-sulle-attivita-didattiche>.

Per ogni capitolo, il NdV riprende in sintesi i principali elementi emersi nella Relazione della CPQD (da qui in avanti Relazione CPQD), con l'obiettivo di far emergere i dati e le informazioni più rilevanti e alcune valutazioni che potranno essere integrate nella Relazione annuale dedicata al sistema di AQ a livello di Ateneo e dei Corsi di Studio (CdS).

La rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche è, per l'Università di Padova, un'iniziativa consolidata. Inizia, infatti, in forma cartacea, dall'a.a. 1999/2000.

Nell'a.a. 2013/14 l'attività di autovalutazione della didattica entra a far parte di questi processi, adeguandosi alle indicazioni ANVUR, sia per quel che concerne i quesiti da porre obbligatoriamente agli studenti che per la rilevazione dell'opinione anche dei laureandi e dei laureati.

La relazione, redatta dalla CPQD e dall'Ufficio Offerta formativa, presenta lo stato delle attività didattiche dell'Università di Padova, così come emerge dalle opinioni di studenti e laureandi, e le principali iniziative promosse, realizzate o in via di realizzazione, ai diversi livelli dell'organizzazione didattica per monitorarne e svilupparne la qualità.

## **1. Obiettivi delle rilevazioni**

### **1.1 Indagine sulle opinioni degli studenti**

Le attività organizzate nell'a.a. 2017/2018 sono state finalizzate, da un lato, alla raccolta di informazioni sui percorsi formativi, sull'adeguatezza delle infrastrutture per la didattica e sulla condizione occupazionale dei laureati, e, dall'altro, alla diffusione della cultura della valutazione, promuovendo e monitorando l'utilizzo dei risultati dell'indagine valutativa.

Questi due obiettivi generali si sono poi declinati nell'individuazione di gruppi di attività più specifiche, volte principalmente a:

- predisporre gli strumenti di rilevazione dell'opinione degli studenti, mediante l'impiego di due modalità di erogazione dei questionari: a) modalità "online", che utilizza come punto di partenza i quesiti resi obbligatori da ANVUR; e b) modalità "cartacea", a domande aperte, che permette agli studenti di esprimere per esteso le proprie opinioni sui contenuti e l'organizzazione delle lezioni;
- elaborare e rendere disponibile a organi e attori preposti alla AQ della didattica (AQd) quanto raccolto da AlmaLaurea in riferimento: I) alle opinioni espresse dai laureandi sul grado di soddisfazione relativo al percorso formativo e alla adeguatezza delle infrastrutture didattiche; II) alla situazione occupazionale dei laureati dell'Ateneo;

- favorire la partecipazione degli studenti, aumentando la loro consapevolezza sulle finalità delle indagini proposte e sull'utilizzo dei risultati per il miglioramento continuo della didattica;
- favorire e monitorare l'utilizzo delle informazioni provenienti da studenti, laureandi e laureati per riflessioni collegiali, a livello di Corsi di Studio (CdS), Gruppo per l'Accreditamento e la Valutazione (GAV), Dipartimento, Scuola, Commissioni Paritetiche Docenti Studenti (CPDS) e Organi Centrali di Ateneo.

Alla realizzazione di questi obiettivi si sono impegnati, operando in stretta sinergia, la Commissione Presidio di Ateneo per la Didattica (CPQD) e l'Ufficio Offerta Formativa tenendo anche conto delle direttive dell'ANVUR, dei problemi organizzativi emersi negli anni precedenti, delle loro cause e delle loro possibili soluzioni.

Al termine di tutte le fasi del processo di autovalutazione della didattica, la CPQD e l'UOFAQ ne hanno analizzato congiuntamente i risultati per evidenziarne gli eventuali limiti organizzativi e/o procedurali con l'obiettivo di predisporre modifiche a quanto fatto o progettare nuove attività che favoriscano l'estensione della partecipazione degli studenti e dell'utilizzo dei risultati da parte di organi e attori preposti alla AQd.

## **1.2 Indagine Almalaurea “Profili dei laureati”**

Le indagini, gestite dal consorzio Almalaurea e che coprono 74 Atenei italiani, riguardano il profilo dei laureati e la loro condizione occupazionale.

Una prima indagine, il “Profilo laureati”, analizza ed interpreta le informazioni contenute nella banca dati dei laureati, integrata dalla documentazione proveniente dai servizi amministrativi degli atenei consorziati e dalle informazioni ricavate dai questionari somministrati agli studenti al termine del loro percorso universitario (i laureandi).

Entrano a far parte dell'indagine solo i laureandi che hanno effettivamente conseguito il titolo nell'anno solare di riferimento. L'indagine più recente di cui sono disponibili i dati è quella relativa ai laureati nell'anno solare 2017.

L'indagine sulla “Condizione occupazionale” monitora, invece, l'inserimento lavorativo dei laureati, nei cinque anni successivi al conseguimento del titolo e si basa sui dati raccolti con interviste effettuate a 1, 3, 5 anni dalla laurea, coinvolgendo anche i dottori di ricerca e i diplomati di corsi di master universitari. L'intento dell'indagine è di indagare le prospettive del mercato del lavoro e le relazioni fra studi universitari e sbocchi occupazionali.

L'opportunità di utilizzare questi dati, sia per un confronto interno sia per una attività di *benchmarking* con realtà esterne comparabili, rappresenta un prezioso contributo al miglioramento continuo.

## **2. Modalità di rilevazione**

### **2.1 Indagine sulle opinioni degli studenti**

Gli strumenti predisposti per raccogliere l'opinione degli studenti sono due: il questionario cartaceo e il questionario online. Entrambi sono disponibili sia in italiano che in inglese.

Il questionario cartaceo è distribuito direttamente dal docente durante l'attività in aula. Il risultato della rilevazione è a uso personale del docente e fornisce un feedback immediato del punto di vista degli studenti sull'organizzazione e l'efficacia dell'attività didattica in atto.

Il NdV non è attualmente a conoscenza se e in che modo i risultati del questionario cartaceo siano discussi, a qualsiasi livello, in modo collegiale. Tuttavia, durante l'a.a. 2017/2018, la CPQD ha confermato la necessità di migliorare la diffusione dell'utilizzo di questo strumento. A tal fine sono state poste in essere nuove azioni volte

alla sensibilizzazione della diffusione di questa *Customer satisfaction* a partire dall'a.a. 2018/2019, e altre sono in programma per l'a.a. 2019/2020. Il NdV incoraggia l'Ateneo a proseguire su questa iniziativa.

L'oggetto dell'indagine *online* è l'insieme delle attività didattiche, o parti di attività, in cui ciascun docente sia stato impegnato con lezioni/esercitazioni/laboratori all'interno di un Corso di Studio (CdS) attivo presso l'Ateneo di Padova.

La struttura del questionario *online*, utilizzato nella rilevazione relativa all'a.a. 2017-2018, mantiene la scala di giudizio da 1 (per niente d'accordo) a 10 (situazione ottimale), riconducibile a quella proposta dall'ANVUR nella suddivisione in due sezioni, compilabili rispettivamente dagli studenti frequentanti e da quelli non frequentanti.

Nell'a.a. 2017-2018, il questionario è stato sottoposto ad alcune modifiche nell'organizzazione dei quesiti. In particolare la domanda generale sulla soddisfazione complessiva è stata proposta per prima (negli anni scorsi era invece posta a conclusione); è stata inoltre riformulata la domanda relativa alla disponibilità e reperibilità del docente in orario di ricevimento ponendo invece l'attenzione sulla disponibilità del docente a fornire chiarimenti e spiegazioni; infine è stata introdotta una nuova sezione, rivolta solo agli studenti iscritti al Corso di laurea *online* e al Corso laurea *blended*, con quesiti focalizzati sulla qualità delle attività *online*.

Si evidenzia che la compilazione del questionario *online* è divenuta obbligatoria dall'a.a. 2017/2018 con la rimozione della prima domanda che dava la possibilità allo studente di saltare la compilazione.

La CPQD, per rendere più capillare la diffusione dell'iniziativa, ha predisposto una presentazione dell'indagine rivolta a tutti gli studenti, con l'obiettivo di informare, sensibilizzare e responsabilizzare gli studenti alla compilazione del questionario, anche alla luce delle indicazioni dell'ANVUR. Ai presidenti di CdS è stato chiesto di individuare, per ogni anno di corso, un docente impegnato in lezioni nel primo semestre che si facesse carico di illustrare le *slide* durante una sua lezione, in modo da diffondere la presentazione a tutti gli studenti.

Le *slide* sono disponibili e pubblicate, sia in italiano che in inglese, alla voce "Presentazione Indagine" della pagina Opinione studenti del sito di Ateneo (<http://www.unipd.it/opinione-studenti-sulle-attivita-didattiche>).

## **2.2 Indagine AlmaLaurea "Profilo dei laureati"**

La rilevazione delle opinioni dei laureandi e dei laureati avviene attraverso i questionari proposti dal consorzio AlmaLaurea. Il questionario AlmaLaurea per i laureati prevede 14 quesiti relativi alla partecipazione, alla soddisfazione per il percorso formativo svolto, alla qualità dell'organizzazione didattica e all'adeguatezza delle infrastrutture didattiche. La compilazione è richiesta al laureando alla vigilia del conseguimento del titolo, in fase di completamento della domanda di laurea - triennale, magistrale o magistrale a ciclo unico - accedendo alla procedura Uniweb.

La struttura del questionario prevede diversi quesiti che indagano nella parte iniziale lo svolgimento di attività di formazione (dottorato di ricerca, scuola di specializzazione, *stage* in azienda, ecc.), successivamente, distingue i laureati occupati da quelli non occupati, per poi giungere ad approfondire le caratteristiche del lavoro svolto (contratto, retribuzione, coerenza con gli studi compiuti, ecc). L'insieme di tali informazioni permette una descrizione completa delle possibilità lavorative dei laureati fornendo, da un lato, una misura dell'occupazione nel suo complesso, dall'altro, mettendo in evidenza luci ed ombre del mercato del lavoro (es. difficoltà nel trovare un lavoro coerente con gli studi compiuti, retribuzioni non sempre in linea con uno standard adeguato per un laureato).

## 3. Risultati delle rilevazioni, condivisione e pubblicazione

### 3.1 Indagine sulle opinioni degli studenti

L'elaborazione e l'analisi dei risultati, curate dall'Ufficio Offerta formativa e dalla CPQD, riguardano unicamente il questionario *online*, mentre quello cartaceo rimane al docente che lo ha somministrato ai suoi studenti.

L'elaborazione dei risultati avviene due volte all'anno, a chiusura dei due semestri. I risultati sono trasmessi in modo disaggregato ai singoli docenti (per ogni attività didattica che li ha visti coinvolti) e comprende i valori medi dei giudizi espressi da studenti frequentanti e non frequentanti per ciascuna domanda del questionario.

A fine anno accademico, quindi a indagine conclusa, sono stati elaborati:

- a) i dati sulla partecipazione all'indagine e sulla sua copertura, a livello di Ateneo e di Scuola;
- b) gli indicatori di sintesi sull'opinione espressa dagli studenti. Anche per l'a.a. 2017/18 sono stati mantenuti gli stessi indicatori utilizzati a partire dall'a.a. 2011/12, calcolando media e mediana delle risposte ai quesiti relativi agli ambiti Soddisfazione complessiva, Aspetti Organizzativi e Azione Didattica.

Anche nel periodo preso in esame, la diffusione dei risultati delle diverse indagini (studenti, laureandi, laureati) è avvenuta a due livelli: in area riservata, al docente e agli organi deputati alla AQd di Ateneo in forma disaggregata; in area pubblica, nel sito web di Ateneo in forma aggregata. Per quanto riguarda i risultati disponibili nell'area riservata, oltre al docente che ha modo di visionare le opinioni espresse sulle AD (Attività Didattiche) di cui è titolare, la CPQD ha confermato anche quest'anno, per motivi di riservatezza, di abilitare all'accesso ai dati disaggregati i Presidenti di CdS, i Direttori di Dipartimento, i Presidenti di Scuola e i Presidenti delle CPDS. La CPQD ha inoltre dato precise indicazioni per favorire la condivisione dei risultati e la riflessione comune tra tutti i membri all'interno dei GAV e delle CPDS. I risultati disaggregati vengono resi disponibili anche al NdV.

I risultati sull'indagine dell'opinione degli studenti destinati al pubblico di interessati sono disponibili in modalità aggregata nel sito web di Ateneo, alla pagina <http://www.unipd.it/opinione-studenti-sulle-attivita-didattiche>. Per ogni AD vengono riportati, per ciascuno dei 3 indicatori di sintesi, il numero di risposte valide, la media, la mediana, la % risposte sotto il 6 e la % risposte oltre 8.

Inoltre, per ogni CdS è predisposta una tabella di sintesi che riporta il numero di attività didattiche valutate, la percentuale rispetto alle valutabili e il numero di questionari compilati. Vengono infine riepilogati, per i tre indicatori di sintesi, il numero di risposte valide, la media e la mediana di tutte le attività didattiche valutate del CdS. La procedura che porta alla pubblicazione dei risultati permette ai docenti di negare il loro consenso a rendere pubblici gli esiti della valutazione.

L'analisi dei dati dell'indagine 2017/18 ha fatto emergere i seguenti principali risultati:

- Le AD-Docente valutabili per l'a.a. 2017/18 sono risultate 7.671 di cui 7.225 valutate, con un tasso di copertura raggiunto di oltre il 94%.

Il tasso di copertura dell'indagine è stato calcolato rapportando il numero di AD-Docente effettivamente valutate (cioè con almeno un questionario compilato dagli studenti) con il numero di AD-Docente valutabili (cioè presenti nel sistema gestionale Esse3 completo di tutte le informazioni).

Per confrontare questo risultato con quello degli anni precedenti si sono considerate solo le attività con almeno 15 ore di impegno di lezione: ne emerge che in questo a.a. sono state valutate 6.322 AD-Docente sulle 6.657 valutabili con un aumento di quasi trecento unità rispetto all'a.a. 2016/17 portando il tasso di copertura al 95%.

- I questionari compilati nell'a.a. 2017/18 sono stati più di 341mila e l'indagine ha coinvolto circa 53mila studenti, ivi inclusi anche gli studenti dei corsi singoli e della mobilità internazionali. Il numero medio di questionari compilati da ciascuno studente dell'Ateneo è di 6,5 in aumento rispetto ai 6,2 proposti nell'a.a. 2016/17.

Confrontando il numero di rispondenti con il numero di studenti iscritti nell'a.a. 2017/18, è stata calcolata una stima del tasso di partecipazione all'indagine per scuola di iscrizione (Relazione CPQD Tab. 3.4). Complessivamente, il tasso di partecipazione all'indagine online è dell'87,4%; tuttavia, se si considerano solo gli studenti in corso, la percentuale sale al 95,2%. A livello di Scuole, il tasso di partecipazione è variabile, con i valori più alti a Psicologia (96,6%) riferito agli studenti in corso mentre a Medicina e Chirurgia (92,4%) per la totalità degli studenti. Il valore più basso è invece registrato per entrambi gli aggregati a Scienze Umane, Sociali e del Patrimonio Culturale (81,7% per tutti gli studenti e 93% per quelli in corso). (Relazione CPQD par.3.5)

- L'obbligo alla compilazione ha fatto registrare un incremento di circa 95mila questionari compilati; un aumento complessivo del 38% rispetto al precedente anno accademico. Questo incremento, sostanzialmente basato sul recupero dei rifiuti alla compilazione permessi nei precedenti a.a. (circa 74mila nel 2016/2017, il 23% dei questionari proposti), sembra per i 2/3 dovuto al coinvolgimento degli studenti non frequentanti. I questionari compilati da studenti frequentanti, infatti, passano da 199mila del 2017 a 260mila del 2018, con un aumento del 30%; quelli compilati da studenti non frequentanti aumentano del 70%, passando da 48mila a 82mila.

La CPQD, alla luce anche delle considerazioni espresse dal NdV nella Relazione del 2018, ha svolto una approfondita analisi dei dati al fine di verificare eventuali modifiche strutturali agli esiti della valutazione che possano essere state indotte dalla modifica nelle regole di somministrazione e compilazione dei questionari. È emerso che la percentuale di questionari compilati totalmente vuoti e la media dei valori degli indicatori di sintesi sono rimaste invariate rispetto agli anni precedenti. Questi dati sembrano indicare che l'attendibilità delle compilazioni raccolte non è stata influenzata significativamente dall'imposizione dell'obbligo alla compilazione.

L'analisi delle opinioni espresse dagli studenti è stata condotta distinguendo le principali aree tematiche indagate dal questionario: a) Aspetti organizzativi b) Azione didattica c) Coerenza dell'insegnamento rispetto al contesto d) Interesse e soddisfazione complessiva.

Sono stati presentati, nella Relazione CPQD 2017/2018 i punteggi medi ottenuti per gli indicatori di sintesi, calcolati considerando sempre solo le attività didattiche per cui, relativamente a ciascuna domanda che compone gli stessi indicatori, risultino almeno cinque risposte di frequentanti.

In generale, rispetto all'a.a. precedente, i giudizi medi a livello di Ateneo presentano leggeri miglioramenti: da 7,72 a 7,77 per la soddisfazione complessiva, da 7,76 a 7,86 per l'azione didattica e da 8,05 a 8,13 per gli aspetti organizzativi.

Mettendo a confronto, per gli ultimi cinque anni in cui si è svolta l'indagine sulle opinioni degli studenti, il trend dei punteggi medi ottenuti dagli indicatori di sintesi sopra descritti si sottolinea come per gli aspetti organizzativi continui l'aumento rilevato lo scorso anno con un trend di crescita quasi regolare (+0,07, +0,05, +0,08); i risultati dell'azione didattica presentano un evidente miglioramento rispetto allo scorso anno (+0,10) che in linea con l'aumento seppur meno evidente (+0,05) per la soddisfazione complessiva, confermano il trend positivo di tutto il periodo.

L'indicatore di Soddisfazione Complessiva è ormai considerato un'affidabile sintesi di tutte le valutazioni espresse nei 13 quesiti e si pone, di fatto, come l'indicatore più generale e sintetico dell'opinione degli studenti. L'andamento di questo indicatore negli ultimi 4 aa.aa. evidenzia che, tra le diverse Scuole, è la scuola di Medicina e Chirurgia a mostrare i miglioramenti più evidenti, passando da un 7,71 dello scorso anno al 7,87 del 2017/18.



Nell'interpretare questi dati, e specie le variazioni degli indicatori nel periodo di riferimento, è importante tenere conto delle rilevanti innovazioni introdotte riguardo l'obbligatorietà del questionario e la posizione dei quesiti. In questa primo anno, cautela deve essere posta nel condurre confronti intertemporali dei dati e della performance complessiva.

### **3.2 Indagine Almalaurea “Profilo dei laureati”**

I risultati sull'indagine sul Profilo dei laureati si riferiscono all'ultima indagine disponibile che comprende i laureandi che hanno ottenuto il titolo nell'anno solare 2017.

Il tasso di compilazione del questionario per il 2017, definito come il rapporto tra il numero dei laureati che hanno risposto correttamente al questionario e il numero dei laureati che sono entrati a far parte dell'indagine a livello nazionale (riferito cioè ai 74 Atenei aderenti al consorzio), è pari al 92,4%. Il tasso per l'Ateneo di Padova si è attestato al 96,6%.

Il 61% dei partecipanti all'indagine sono laureati triennali, il 29% magistrali e il 10% a ciclo unico.

Valutando il grado di soddisfazione generale dei laureandi, l'89% degli intervistati dichiara un giudizio positivo sull'esperienza. I più soddisfatti risultano essere quelli delle Scuole di Scienze e di Psicologia (93,8% e 91,5% di giudizi positivi) mentre i più critici sono i laureandi della Scuola di Giurisprudenza (82,7%, stazionario rispetto all'anno 2016).

I risultati sull'indagine sulla condizione occupazionale dei laureati si riferiscono all'ultima indagine disponibile che è stata svolta nel 2017 e ha visto coinvolti i laureati: a) nell'anno solare 2016, contattati dopo 1 anno dal conseguimento del titolo, b) nell'anno solare 2014, contattati dopo 3 anni dal titolo, c) nell'anno solare 2012, contattati dopo 5 anni dal conseguimento del titolo.

I tassi di partecipazione alle indagini, calcolati come rapporto tra il numero di rispondenti all'intervista e il numero di laureati contattati, mostra un calo della partecipazione rispetto all'anno precedente.

Un'analisi evidenzia, suddividendo tra occupati e non occupati, l'attuale stato di ricerca di lavoro. Il 32% dei laureati triennali a un anno dal conseguimento del titolo si dichiarano stabili: sono occupati e non stanno cercando lavoro. Tra i laureati magistrali queste percentuali salgono al 40% dopo 1 anno, al 53% dopo 3 anni e al 60% dopo 5 anni dal conseguimento del titolo. Leggermente diversa la situazione per i laureati a ciclo unico che dopo il primo anno, registra un 35% di occupati, 47% dopo 3 anni e 63% dopo 5 anni dal conseguimento del titolo.

L'ultimo aspetto presentato dall'indagine sull'occupazione dei laureati, riguarda l'efficacia della laurea nel lavoro svolto e riguarda ovviamente solo gli intervistati occupati.

Dei laureati triennali occupati dopo un anno dalla laurea ritiene il titolo conseguito efficace (15%) e molto efficace (29%) per le sue attuali mansioni professionali. Tra i laureati magistrali, la considerazione dell'efficacia (molto efficace) del titolo acquisito aumenta nel tempo, dal 27% registrato ad un anno dalla laurea, il 30% a 3 anni e il 33% a cinque anni. In generale, i più soddisfatti sono i laureati a ciclo unico che presentano per la stessa risposta “Molto efficace” percentuali del 72% a un anno, 75% dopo 3 anni e 77% dopo 5 anni.

Le opinioni dei laureandi e l'occupazione dei laureati, basate sulla banca dati di Almalaurea, sono state inserite, per ciascun CdS nella piattaforma moodle della CPQD (<https://elearning.unipd.it/paqd/>), diventando quindi disponibili ai diversi organi preposti alla AQd di Ateneo. Tuttavia questi dati sono pubblici, linkati in vari punti del sito web di Ateneo, quali: la pagina, <http://www.unipd.it/indagini-ricerche>, dove si accede ai risultati generali, consultabili così come messi a disposizione da Almalaurea.

## 4. Utilizzo dei risultati

I risultati dell'indagine sull'opinione degli studenti e dei laureandi sono uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo delle attività didattiche e riconosce quindi la centralità dello studente come attore attivo di un sistema di AQ ben funzionante.

Va segnalato che la CPDQ, nel novembre 2018, ha invitato i Presidenti di CdS a compilare un questionario con l'obiettivo di avere un quadro aggiornato rispetto a un'analogia iniziativa svolta nel 2016 e, al contempo, far emergere delle pratiche virtuose da segnalare a livello di Ateneo. A questo scopo il questionario è stato riformulato rispetto a quello proposto in precedenza, riorganizzando sia il numero delle domande (15 nel 2018 e 12 nel 2016) sia, in alcuni casi, il loro contenuto. L'indagine ha coinvolto 140 presidenti di CdS (sui 176 CdS attivi), di questi il 63% ha compilato il questionario. Il NdV trova l'iniziativa estremamente apprezzabile anche se non può non rilevare con preoccupazione che solo due Presidenti su 3 hanno risposto al questionario (con punte sotto il 50% per alcune Scuole). Guardando ai risultati, si rileva che il 67% dei rispondenti (2/3) dichiara che i risultati dell'indagine vengono analizzati dal GAV e condivisi con i Rappresentanti degli studenti nel GAV. Il 9% dei Presidenti li analizza da solo, mentre un altro 9% dichiara che sono analizzati solo dalla Commissione didattica del CdS (Capitolo 5 della Relazione della CPQD). Il NdV apprezza quest'iniziativa che migliora il grado di conoscenza del processo di analisi dei dati e raccomanda di renderla uno strumento di monitoraggio continuo, eventualmente anche somministrato su base annuale. Ancora più importante è che l'iniziativa riceva un riscontro maggiore, specie nelle Scuole/CdS che a oggi gli hanno riservato un riscontro limitato e, pertanto, raccomanda che la CPQD ponga in essere iniziative volte a valorizzare la partecipazione all'iniziativa da parte dei referenti.

I risultati delle indagini volte alla autovalutazione della didattica vengono presentati, analizzati e commentati a diversi livelli: dai Consigli di CdS, di Dipartimento e di Scuola, fino ai GAV, le CPDS e la CPQD. A queste riflessioni collegiali conseguono delle azioni mirate al miglioramento della qualità della didattica, cui si aggiungono, da parte della CPQD, delle azioni volte ad aumentare l'efficienza del sistema di valutazione e la diffusione della cultura della valutazione in Ateneo.

La CPQD attesta che i diversi organi coinvolti nella AQD prendono atto e utilizzano i risultati delle indagini sulla didattica. In particolare:

- ogni CPDS redige la relazione annuale;
- i GAV dei CdS includono, in molti casi, quanto emerso dall'opinione degli studenti nella Scheda di Monitoraggio annuale;
- ogni Scuola propone momenti di discussione e riflessione sui dati dell'opinione studenti durante la "Settimana per il miglioramento della didattica";
- la CPQD, tenendo anche conto delle indicazioni relative alla valutazione della didattica del Rapporto Annuale del NdV, utilizza i risultati per riflessioni sui due obiettivi principali di queste indagini:
  - 1) raccogliere informazioni quanto più solide possibili sulla qualità dei percorsi formativi (livello tecnico-organizzativo);
  - 2) diffondere la cultura della valutazione (favorire la partecipazione di studenti e docenti e monitorare l'utilizzo dei risultati).

In riferimento ai punti di forza e le criticità a livello tecnico-organizzativo messi in luce lo scorso anno, nella relazione della CPQD viene confermato, come riflessione sui risultati:

I) il buon tasso di copertura delle AD (94%) con 6 delle 8 Scuole in cui la copertura è sostanzialmente totale e, nelle 2 restanti, non scende comunque sotto il 90%;

II) l'obbligo della compilazione non sembra avere comportato eccessivi problemi. Si è osservato, come ci si poteva attendere, un incremento della partecipazione (87% totale e 95% per studenti in corso); inoltre rispetto

alle indagini precedenti si osserva che la percentuale di questionari non compilati e le medie dei principali indicatori sono sostanzialmente invariati rispetto agli anni precedenti;

III) il leggero, ma costante, aumento delle medie degli indicatori di sintesi (anche se va rilevato che le variazioni nelle modalità di rilevazione rendono problematici i confronti);

IV) l'apprezzamento per la gestione personalizzata del periodo di apertura del questionario tra i docenti coinvolti in attività didattiche annuali;

V) la diminuzione delle AD con numero di risposte ai questionari inferiore a 5, con una media ai Ateneo prossima al 15%, tasso a cui anche la Scuola di Medicina e Chirurgia si è quest'anno avvicinata passando dal 23% dello scorso anno al 17% di quest'anno;

VI) l'implementazione, all'interno dell'applicazione utilizzata finora solo dai docenti, di un'area riservata ai referenti delle segreterie didattiche di Scuola o Dipartimento per monitorare l'andamento della compilazione dei questionari durante l'anno di tutte le attività didattiche dei corsi di studio di loro competenza;

La CPQD sottolinea, inoltre, la crescente richiesta da parte degli studenti di inclusione nell'indagine online di quesiti relativi agli esami sostenuti.

In relazione alla diffusione e all'utilizzo dei risultati, vengono proposte alcune riflessioni dalla CPQD relativamente a criticità, evidenziate anche in passato, che permangono, a fronte comunque di un deciso miglioramento nella messa a disposizione dei dati disaggregati dell'indagine *online* a tutti i membri delle CPDS e dei GAV. In particolare:

I) la conoscenza degli studenti del processo di AQ e soprattutto dell'utilizzo delle loro opinioni nel miglioramento delle attività didattiche è spesso lacunosa e, nel quadro generale di Ateneo, potrebbe essere definita "a macchia di leopardo": a fronte di studenti più o meno informati e coscienti del valore e della responsabilità di valutare le attività didattiche rimangono molte situazioni in cui prevale la completa disinformazione dei processi in atto per autovalutare e migliorare la qualità della didattica e degli attori in essa coinvolti. Infatti, nonostante sia stata predisposta una presentazione sul sistema di AQ di Ateneo e sui questionari di valutazione della didattica con l'indicazione di presentarla a tutti gli studenti (all'inizio del I semestre, dal Presidente di CdS o da un docente), una conoscenza spesso molto approssimata e lacunosa degli studenti è emersa chiaramente sia durante le audizioni effettuate dal NdV che dagli incontri con le Commissioni di Esperti della Valutazione, avvenuti durante la visita di Accreditamento Periodico della sede (12-16 novembre 2018);

II) l'ancora limitata erogazione, da parte dei docenti, del questionario cartaceo, come emerso di frequente negli incontri collegiali della "Settimana per il miglioramento della didattica";

III) la scarsa integrazione, sia nelle relazioni delle CPDS che nei Rapporti di Riesame ciclico elaborati dai CdS, delle informazioni derivanti dall'opinione degli studenti, dei laureandi e l'occupazione dei laureati. Un utilizzo integrato delle informazioni derivanti da tutte queste indagini andrebbe incontro all'esigenza, rilevata dal NdV nel suo ultimo Rapporto Annuale, di raccogliere informazioni sulle dotazioni di aule, attrezzature, servizi di supporto, ecc.;

IV) la necessità di una più stretta relazione tra la CPQD e le strutture periferiche (CdS, Scuole e CPDS), per recepire e riflettere sulle indicazioni che vengono dai Presidenti di CdS e meglio coordinare o strutturare le attività di diffusione della cultura della valutazione.

La CPQD intende mettere in atto delle azioni volte a migliorare sia gli aspetti organizzativi dell'indagine sull'opinione degli studenti che la diffusione della cultura della valutazione, basandosi sulle riflessioni precedenti e accogliendo le indicazioni che arrivano dai diversi attori coinvolti nella AQd.

Sul fronte dell'organizzazione dell'indagine le priorità verteranno:

- sull'identificazione di modi e tempi più adeguati per la somministrazione agli studenti di uno o più quesiti relativi alle modalità d'esame, con particolare riguardo alla coerenza con i contenuti dell'insegnamento e la corrispondenza delle modalità a quanto presentato all'inizio del corso o nel syllabus dell'insegnamento;
- sull'inserimento tra i risultati dell'opinione degli studenti resi pubblici nel sito web di Ateneo, anche le percentuali di studenti frequentanti e non, attualmente resi disponibili solo a livello riservato (docenti, Presidenti di CdS, Scuola e CPDS, Direttori di Dipartimento e NdV). Si studierà inoltre la possibilità, come suggerito dal NdV, di fornire anche un dato realistico sulla numerosità dei potenziali frequentatori della AD.

Per quanto riguarda invece la diffusione della cultura della valutazione, considerando sia le indicazioni del NdV che quanto emerso dal questionario rivolto ai presidenti di CdS, le azioni da mettere in atto sono rivolte principalmente ai Presidenti di CdS, di CPDS e alle Scuole. Per questo la CPQD intende organizzare degli incontri con i Presidenti dei CdS (in alcuni casi collegiali, in altri invece a livello di Scuola, con il coinvolgimento delle CPDS) mirati a:

- diffondere le buone prassi emerse sia nell'uso del questionario cartaceo che nel feedback costante con gli studenti sull'andamento delle attività didattiche. Tra queste le procedure, presentate nella giornata di Ateneo, tenutasi durante la Settimana per il miglioramento della didattica, di avviso e supporto per l'erogazione dei questionari cartacei adottata dai CdS della Scuola di Psicologia e del Dipartimento di Biologia, il feedback costante dei docenti agli studenti sulle criticità da loro segnalate, adottato dal CdS di Farmacia, o gli incontri collegiali, docenti studenti, a fine semestre, promosso dai CdS di Biologia e Biologia Molecolare;
- sollecitare ad una riflessione sulla qualità della didattica che integri i risultati dei diversi questionari online. A questo proposito gli incontri saranno organizzati a livello di Scuola, a partire da quelle i cui risultati della valutazione online degli studenti contrastino fortemente con le opinioni espresse da laureandi e laureati;
- riflettere sulle procedure migliori da adottare per a) sensibilizzare gli studenti alla valutazione e al suo valore;
- far conoscere agli studenti come le loro opinioni vengono utilizzate per migliorare effettivamente la didattica. Dall'esito di questi incontri potrebbero scaturire modifiche al materiale attualmente usato per la sensibilizzazione, così come l'organizzazione di altre iniziative per la diffusione del valore delle indagini sulla qualità didattica;
- utilizzare l'indagine sugli immatricolati, da parte di Scuole e CdS, disponibile alla pagina <http://www.unipd.it/indagini-ricerche>, per mettere a fuoco le motivazioni della scelta, le attitudini, le aspettative culturali e professionali degli immatricolati. Queste informazioni possono essere di aiuto nelle attività di tutoraggio ma anche nell'organizzazione delle attività volte a sviluppare le competenze trasversali.

Il NdV condivide pienamente le azioni che la CPQD intende realizzare al fine di migliorare sia gli aspetti organizzativi dell'indagine sull'opinione degli studenti sia la diffusione della cultura delle valutazioni.

## **5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati e loro utilizzo**

Il NdV intende, in questa sede, esprimere alcune considerazioni sul tema dell'Indagine riservandosi un'eventuale ulteriore riflessione in occasione della stesura della Relazione annuale sulla Valutazione del Sistema di AQ dell'Ateneo e dei CdS.

L'esperienza di questi ultimi anni derivante dallo svolgimento delle audizioni dei CdS, dal confronto continuo del NdV con la CPQD e dalla visita di Accreditamento Periodico è stata fondamentale per una comprensione più profonda dell'importanza e del possibile impatto positivo dei risultati delle indagini sulle opinioni degli studenti nel sistema di AQ ed è stata occasione di ulteriore crescita nel 2018.

Il NdV apprezza l'impegno della CPQD ad analizzare e valorizzare con spirito critico e costruttivo non solo i punti di forza ottenuti a seguito delle azioni introdotte a partire dall'a.a. 2017/18, ma anche le criticità del passato non ancora superate. Il NdV raccomanda di proseguire nell'azione di diffusione della conoscenza da parte degli studenti del processo di AQ e dell'utilizzo delle loro opinioni nel miglioramento delle attività didattiche.

La CPQD, per rendere più capillare la diffusione della rilevazione dell'opinione degli studenti, in coerenza con gli orientamenti dell'ANVUR, ha introdotto dall'a.a. 2017/18 l'obbligatorietà del questionario online. L'obbligo alla compilazione ha fatto registrare un incremento di circa 95mila questionari compilati con un aumento complessivo del 38% rispetto al precedente a.a.

Il NdV apprezza l'iniziativa che ha portato all'aumento della partecipazione degli studenti alla *Customer satisfaction* e gli ulteriori interventi volti a sensibilizzare e responsabilizzare gli studenti alla compilazione del questionario. Il NdV raccomanda di proseguire con iniziative atte a completare la consapevolezza dell'importanza dell'opinione degli studenti nel miglioramento continuo del sistema di AQ e a monitorare nel tempo l'eventuale impatto dell'introduzione dell'obbligatorietà della compilazione sull'esito delle valutazioni.

Il NdV raccomanda all'Ateneo di continuare ad approfondire con analisi ad *hoc* la questione legata all'eccessivo numero di questionari da compilare da parte degli studenti emersa lo scorso anno, per taluni CdS, anche alla luce dell'introduzione dell'obbligo alla compilazione, e, in particolare, di trovare il giusto equilibrio tra le richieste di dati e il pieno coinvolgimento nelle attività di valutazione degli studenti.

In relazione alla presentazione in aula delle slide sull'Indagine opinione studenti, il NdV, che condivide questo genere di iniziative, raccomanda alla CPQD di monitorarne l'efficacia, specie in relazione alla diffusione della consapevolezza delle potenzialità dello strumento e dell'effettivo utilizzo dei dati da parte dell'Ateneo e delle strutture didattiche. È infatti cruciale che l'Ateneo mantenga alta l'attenzione sulle attività svolte e sui processi attivati per portare a conoscenza gli studenti, anche stranieri, delle azioni migliorative effettivamente messe in atto come diretta conseguenza delle valutazioni emerse tramite le indagini. Il NdV invita la CPQD a proseguire nell'attività di documentazione, anche a livello di singoli CdS, dell'utilizzo dei dati raccolti così da fornirne testimonianza ampia, anche per motivare maggiormente la partecipazione alle rilevazioni. In quest'ottica, il NdV, apprezza le iniziative di feedback più puntuale e dettagliato agli studenti sulle azioni messe in atto dai corsi di studio a valle delle criticità individuate.

Anche quest'anno la diffusione dei risultati delle diverse indagini (studenti, laureandi, laureati) è avvenuta a due livelli: in area riservata, al docente e agli organi deputati alla AQd di Ateneo e in area pubblica, nel sito web di Ateneo. Per quanto riguarda i risultati disponibili nell'area riservata, oltre al docente che ha modo di visionare le opinioni espresse sulle AD di cui è titolare, la CPQD, ha confermato anche quest'anno, per motivi di riservatezza, di abilitare all'accesso i Presidenti di CdS, i Direttori di Dipartimento, i Presidenti di Scuola, i Presidenti delle CPDS. La CPQD ha inoltre dato precise indicazioni per favorire la condivisione dei risultati e la riflessione comune tra tutti i membri all'interno dei GAV e delle CPDS. I risultati vengono trasmessi anche al NdV.

Il NdV che si era già espresso in tal senso lo scorso anno, apprezza le iniziative dalla CPQD, ma rinnova la propria raccomandazione ritenendo che il report analitico delle performance per ogni docente e relativa attività didattica per ciascuna domanda del questionario debba essere messo a disposizione dei componenti delle CPDS e degli organismi del sistema di AQ, ivi inclusi i membri studenti e raccomanda che il Presidio incida in tale direzione anche attraverso un sistema di monitoraggio e verifica.

Il NdV suggerisce, inoltre, di individuare le criticità analizzando i dati disaggregati per singolo insegnamento e tenendo conto anche del contesto in cui l'insegnamento è inserito (corso di laurea, anno di corso, natura elettiva del corso, numero di frequentanti, ecc.) e di formulare strategie e procedure per la gestione delle criticità da indicare ai corsi di studio.

Dalle audizioni del NdV è emerso che il coinvolgimento degli studenti nella partecipazione a diverso livello al sistema di AQ non è sempre efficace. Per ovviare a tale difficoltà l'Ateneo ha recentemente messo in campo alcune iniziative formative rivolte agli studenti che intendono candidarsi come rappresentanti negli organi. Il Nucleo apprezza la sensibilità con cui la CPQD ha avviato le azioni migliorative e raccomanda di monitorarne l'andamento per valutarne l'efficacia.

- Nel corso delle audizioni ai CdS nell'anno 2017 il NdV ha osservato che, ove si rilevino carenze nella preparazione iniziale, non sempre è prevista l'attribuzione di obblighi formativi aggiuntivi (OFA). Inoltre le modalità di recupero non sono sempre adeguatamente definite e comunicate.

- Con riferimento al progetto Drop Out avviato nel 2011 per intervenire su alcune delle cause che mettono a rischio il successo formativo degli studenti e determinano l'abbandono precoce degli studi, il Nucleo rileva che il progetto non sembra aver raggiunto ancora risultati in linea con le aspettative dell'Ateneo, che individua nell'elevata durata media degli studi e nel numero elevato di studenti non regolari una delle criticità più rilevanti.

- Il NdV raccomanda che a fronte della numerosità delle iniziative e dei fondi dedicati dall'Ateneo a progetti destinati a favorire l'internazionalizzazione, sia sviluppato un attento sistema di monitoraggio e verifica della loro efficacia, delle modalità di reclutamento e della qualità degli studenti internazionali reclutati, anche per favorire il controllo dei risultati della pianificazione strategica.

Dalla Relazione della CPQD è emerso che durante l'anno 2018, nei momenti di confronto con Presidenti di CdS e CPDS, i rappresentanti degli Studenti nei GAV e nelle CPDS non sempre hanno avuto accesso ai dati integrali relativi alla singola AD. Tale evidenza era stata segnalata anche dal NdV a fronte delle audizioni ai corsi di studio lo scorso anno. La CPQD ha ribadito che tali dati, resi disponibili ai Presidenti dei CdS/GAV e delle CPDS, devono essere presentati e discussi durante le riunioni dei rispettivi organismi alla presenza di tutti i componenti, nel rispetto della riservatezza con cui questi dati devono essere trattati. La CPDQ ha sostenuto che siano i Presidenti di questi organi a decidere le modalità di condivisione con i colleghi membri. Tali raccomandazioni sono state riportate nelle linee guida per: a) la stesura della Relazione della CPDS, b) la stesura del Monitoraggio annuale dei CdS e del Rapporto di Riesame ciclico, c) per le attività della Settimana per il Miglioramento della Didattica, disponibili nell'area riservata della piattaforma moodle della CPQD.

Il NdV continua a raccomandare – anche in considerazione della piena confrontabilità dei dati – un utilizzo più ampio possibile dei dati disponibili su Almalaura, con i quali è possibile condurre, peraltro, comparazioni sulla soddisfazione dei laureandi fra corsi simili di atenei diversi.

Infine, il NdV prende atto della Relazione CPQD e delle proposte in esso contenute ed esprime apprezzamento anche quest'anno per la forte sensibilità mostrata allo sviluppo di politiche per la diffusione dei risultati della rilevazione.

In conclusione, il NdV ritiene che resti fondamentale concentrare l'attenzione sul momento dell'utilizzazione dei dati nel contesto dell'autovalutazione e del miglioramento della didattica, rendendo maggiormente partecipi gli studenti ai momenti di condivisione dell'esito delle valutazioni e della presa in carico delle criticità che emergono, facendo sì che l'innovazione nelle modalità di raccolta dei dati possa salvaguardare il più possibile la confrontabilità nel tempo dei dati. Sul punto il NdV raccomanda che la CPQD intervenga direttamente assicurandosi che i responsabili della conduzione dei CdS elaborino un documento sintetico che presenti appropriatamente l'analisi dell'opinione degli studenti, le cause di eventuali criticità e le conseguenti azioni di miglioramento e che tale documento sia anche utilizzato per coinvolgere gli studenti nell'esercizio di valutazione. Come già ipotizzato nella scorsa Relazione, questo documento, per mantenere una coerenza temporale con l'intero processo di AQ, dovrebbe essere presentato contestualmente alla compilazione della Scheda di Monitoraggio Annuale.