



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
FIRENZE

RELAZIONE ANNUALE 2019
NUCLEO DI VALUTAZIONE

**OPINIONE
DEGLI STUDENTI
E DEI LAUREANDI**



Indice

SOMMARIO.....	1
1. PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER	3
<i>RIESAME DEI PROCESSI DI RACCOLTA</i>	14
2. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI.....	16
2.1 Valutazione dell'esperienza formativa	17
2.2 Valutazione delle infrastrutture	26
2.3 Valutazione dei servizi agli studenti	32
2.4 I suggerimenti degli studenti.....	36
2.5 Opinione dei Dottorandi.....	38
<i>SINTESI DELLE VALUTAZIONI</i>	39
3. UTILIZZO DEI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE	40
<i>CAPACITÀ DI UTILIZZO DEI RISULTATI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO</i>	44
APPENDICE.....	45

SOMMARIO

L'Università è un organismo complesso che si rapporta con una variegata platea di portatori di interesse interni ed esterni, le cui sollecitazioni sono un elemento fondamentale per identificare sia spazi di innovazione e crescita che eventuali aspetti da migliorare. Il **coinvolgimento delle parti interessate** (attuato anche attraverso la raccolta e l'analisi delle opinioni degli *stakeholder*) è infatti uno dei requisiti per l'Assicurazione di Qualità (AQ) delle Università, che concorre inoltre alla valutazione integrata della performance dell'Ateneo¹ e che produce valore per tutte le parti:



Fig. 1 – Obiettivi delle rilevazioni di customer satisfaction

La **Relazione del Nucleo di Valutazione sull'opinione degli studenti** (già prevista dalla L. 370/1999, ora integrata nel sistema AVA-ANVUR come uno specifico capitolo della Relazione Annuale del Nucleo) si concentra sui processi di gestione e sui risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti e dei dottorandi, rimandando alla sezione sul funzionamento complessivo del sistema di gestione della performance le considerazioni sulle indagini di *customer satisfaction* rivolte ad altre tipologie di *stakeholder*.

La relazione vuole soprattutto essere uno **strumento pratico** di supporto ai processi di miglioramento continuo dell'Ateneo, riesaminando i processi di raccolta (§ 1), agevolando l'interpretazione dei risultati (§ 2) e incoraggiando una riflessione sul loro utilizzo (§ 3). Si è volutamente scelta un'impostazione accessibile e snella, auspicando che, senza sacrificare l'accuratezza delle analisi, possa servire **per comunicare efficacemente quanto di positivo emerge dalle valutazioni e identificare gli elementi di criticità** che possono incidere sulla regolarità dei processi di apprendimento e sulla soddisfazione nei riguardi del percorso formativo, stimolando le necessarie azioni di miglioramento.

Alcune scelte grafiche indirizzano la lettura. Nei riquadri con sfondo azzurro sono sintetizzate le informazioni sulle modalità delle rilevazioni attuate; in quelli con sfondo arancio i criteri di analisi adottati. Per ogni ambito di osservazione ritenuto di rilievo un breve commento sintetizza e accompagna i dati esaminati. Al termine di ogni sezione, si riepilogano schematicamente elementi positivi e aree di miglioramento. In appendice sono riportati elementi di analisi aggiuntivi. Di seguito un breve **sommario dei contenuti** della relazione.

¹ D.M. 47 del 30/01/2013 e ss.mm.ii., DM 6/2019; L.150/2009, D.Lgs. 74/2017, Linee Guida ANVUR sulla gestione integrata delle performance nelle Università.

PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

- Le principali rilevazioni dell'opinione degli studenti attuate dall'Ateneo fiorentino riguardano praticamente tutti gli ambiti dell'esperienza degli studenti, con livelli di copertura molto soddisfacenti, anche se con possibili margini di miglioramento. Nel 2018, a causa della migrazione del sistema di gestione delle carriere degli studenti, sono cambiate in corso d'anno le regole di rilevazione per la valutazione degli insegnamenti; ciò rende difficilmente confrontabili i risultati dell'ultimo anno con quelli dei periodi precedenti. Per migliorare la qualità delle rilevazioni è importante sensibilizzare docenti e studenti ad una compilazione accurata dei questionari, che potrà essere favorita anche dai nuovi strumenti messi a disposizione (es. app).

RISULTATI DELLE VALUTAZIONI

- Tutte le analisi effettuate sulla base delle diverse fonti di rilevazione restituiscono un quadro di complessiva soddisfazione da parte degli studenti dell'Ateneo fiorentino; vi è tuttavia una fisiologica varietà tra insegnamenti, CdS e Scuole, e particolare attenzione deve essere posta ai (relativamente pochi) insegnamenti che riportano giudizi negativi. Gli aspetti più critici riguardano l'organizzazione complessiva dei CdS e degli insegnamenti (orari delle lezioni, carico di lavoro, conoscenze preliminari), le infrastrutture e le segreterie studenti. Per alcuni di questi aspetti l'Ateneo ha già adottato azioni di miglioramento.

UTILIZZO DELLE VALUTAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

- Le valutazioni sono rese pubbliche, ma non è ancora sufficientemente diffuso a tutti i livelli un approccio ordinato di analisi dei dati - discussione collegiale - individuazione di soluzioni alle criticità che le valutazioni hanno messo in evidenza - controllo a posteriori dell'efficacia degli interventi - comunicazione dei risultati delle misure correttive adottate.

1. PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STAKEHOLDER

L'Ateneo fiorentino raccoglie sistematicamente e attraverso diversi canali le opinioni dei vari stakeholder; alle indagini strutturate (fig. 2) si affiancano anche altre forme di rilevazione della customer satisfaction (questionari su specifici servizi, focus group, sentiment analysis...).

Indagine	Destinatari	Temi	Partecipazione	Tempistiche	Modalità di rilevazione	Elaborazione dei risultati	Visibilità dei risultati
VALMON	Studenti Docenti	Qualità percepita dell'organizzazione didattica degli insegnamenti, infrastrutture	Obbligatoria per gli insegnamenti inclusi nel piano di studi	A partire da 2/3 dello svolgimento dell'insegnamento fino all'atto dell'iscrizione e all'esame	Somministrazione autonoma on line su piattaforma servizi agli studenti e (a partire da febbraio 2019) via app.	VALMON/SIAF	Pubblicazione trasparente su portale Valmon. Diversi livelli di aggregazione e dei risultati: Ateneo, CdS, insegnamento/modulo/docente. Possibilità per il singolo docente di oscurare il dato individuale.
TIROCINI	Studenti tirocinanti Tutor universitario Tutor aziendale	Qualità percepita dell'esperienza di tirocinio	Obbligatoria	Al termine dell'esperienza di tirocinio	On line (su applicativo St@ge on Line)	VALMON/SIAF	Pubblicazione in Scheda SUA-CdS e in una pagina web dedicata
SERVIZI DI SUPPORTO	Studenti	Infrastrutture, servizi di segreteria e contact center	Vincolata all'accesso ai Servizi On Line per studenti	Al primo accesso ai Servizi On Line	On line	VALMON/SIAF	-
GOOD PRACTICE	Studenti I anno Studenti anni successivi Docenti Personale T-A	Infrastrutture, servizi di supporto	Facoltativa	Giugno Febbraio Gennaio	On line	MIP/POLITECNICO DI MILANO	Pubblicazione in sito web di Ateneo, report dettagliato nel Datawarehouse di Ateneo (ad accesso

							autenticato)
ALMALAUREA (PROFILO LAUREATI)	Laureandi	Esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture	Obbligatoria	Alla presentazione della domanda di laurea	On line	ALMALAUREA	Sito web del Consorzio AlmaLaurea
ALMALAUREA (DOTTORI DI RICERCA)	Dottorandi					ALMALAUREA	Sito web del Consorzio AlmaLaurea
CUSTOMER DIPARTIMENTI (DOCENTI E RICERCATORI)	Docenti Dottorandi e assegnisti		Facoltativa	Dicembre		SERVIZI STATISTICI DI ATENEIO	Datawarehouse di Ateneo (ad accesso autenticato)
BENESSERE ORGANIZZATIVO	Personale T-A		Facoltativa	Marzo	On line	MIP/POLITECNICO DI MILANO	Datawarehouse di Ateneo (ad accesso autenticato)

Fig.2 – Principali indagini di customer satisfaction svolte in UNIFI

In particolare, la rilevazione delle **opinioni degli studenti** riguarda **più tipologie di destinatari e diverse sfere dell'esperienza di formazione e di fruizione dei servizi**:

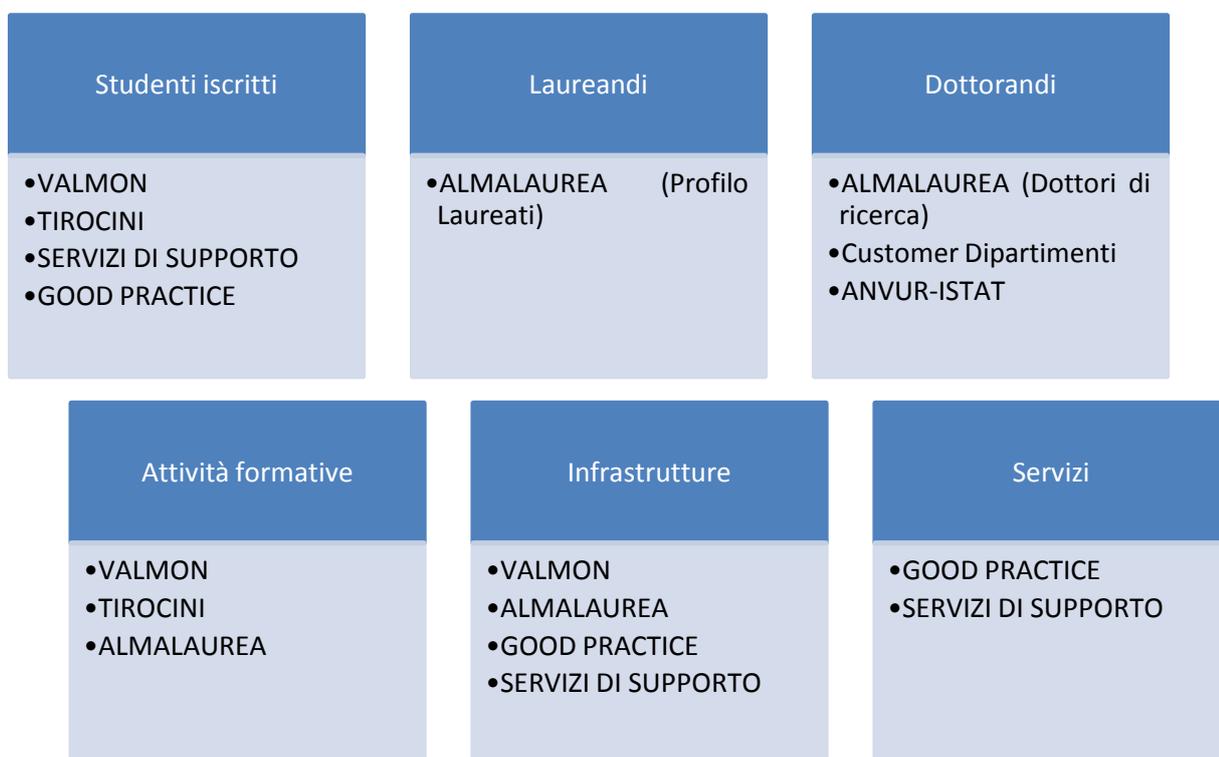


Fig. 3 –Studenti coinvolti nelle principali rilevazioni e ambiti di indagine

Il sistema di valutazione delle attività didattiche da parte degli studenti iscritti è concepito in modo tale da coprire tutti gli insegnamenti, ridurre il tempo che intercorre tra il momento dell'osservazione e quello del rilascio dell'opinione e rendere disponibili tempestivamente i risultati, consentendo di disporre di informazioni attendibili e significative per una rapida verifica ed eventuale correzione delle criticità segnalate; per queste ragioni modalità di rilevazione ed esiti sono oggetto di particolare attenzione. Le altre fonti di indagine citate arricchiscono il quadro informativo contribuendo a rappresentare diversi aspetti dell'esperienza dello studente. Alcune Scuole effettuano inoltre rilevazioni proprie su fenomeni specifici, note al Nucleo di Valutazione attraverso le audizioni dei Corsi di Studio svolte negli ultimi anni o perché citate nelle relazioni delle CPDS.

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA – MIGRAZIONE DEL GESTIONALE:

“Il precedente sistema, ormai consolidato, nel 2018 ha subito modifiche non pienamente controllate”

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA – VALMON

Dall’A.A. 2011/2012 l’Ateneo fiorentino raccoglie l’opinione degli studenti iscritti sugli insegnamenti in piano di studi attraverso un questionario *on-line* coerente con i modelli del sistema AVA. Il questionario per gli studenti che si dichiarano frequentanti prevede 18 domande fisse, organizzate in 5 sezioni (il Corso di Studi, l’Insegnamento, la Docenza, le Aule e le Attrezzature, la Soddisfazione); le Scuole possono aggiungere fino a 5 domande per sopperire a specifiche esigenze valutative. Le valutazioni sono associate al docente selezionato dallo studente fra quelli titolari dell’insegnamento nell’A.A. di riferimento. Gli studenti che si dichiarano non frequentanti rispondono ad un sottoinsieme pertinente delle domande e le loro valutazioni sono associate al docente titolare dell’insegnamento nell’ultimo anno accademico. La compilazione del questionario è aperta a 2/3 dall’inizio del corso (convenzionalmente, a partire dal 20 ottobre per i corsi del primo semestre e dal 1 aprile per i corsi del secondo semestre); l’obbligo di compilazione è però legato al momento di iscrizione all’esame. Questa procedura garantisce l’esaustività della raccolta per tutti coloro che decidono di sostenere l’esame entro l’a.a. di riferimento secondo il proprio piano di studi o che abbiano compilato il questionario indipendentemente dalla prenotazione dell’esame.

Gli esiti sono elaborati dal Gruppo di Ricerca sulla Valutazione e il Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi operante presso il Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) e pubblicati nella piattaforma informativa statistica SIS-VALDIDAT a fine febbraio (per gli insegnamenti tenuti nel primo semestre), a luglio (per gli insegnamenti del secondo semestre o annuali), e infine aggiornati a dicembre (v. § 3). Il conteggio totale delle valutazioni comprende tutte le schede raccolte, anche quelle riferite ad insegnamenti che non raggiungono il numero minimo di 5 compilazioni; queste vengono tuttavia escluse dall’elaborazione e dalle successive analisi soprattutto al fine di garantire l’anonimato dei rispondenti.

<https://www.unifi.it/vp-2797-valutazione-della-didattica.html>

<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/index.php>

Nel corso del 2018 l’Università di Firenze ha cambiato l’applicativo gestionale delle carriere studenti (passando dal sistema GISS a G2E3). La transizione dal vecchio al nuovo sistema ha comportato sia per gli

operatori che per gli utenti prevedibili necessità di adattamento nell'utilizzo della nuova piattaforma, ad esempio per l'accesso ai piani di studio, la prenotazione e verbalizzazione degli esami, la consultazione del libretto digitale. **Rilevanti novità hanno interessato anche il questionario di valutazione degli insegnamenti:**

- la **possibilità di valutare tutti i moduli di insegnamenti integrati e tutti i co-docenti** di un insegnamento, con il conseguente aumento delle unità atomiche oggetto di valutazione (corrispondenti all'abbinamento unità didattica – docente in copertura, parziale o totale). Resta l'obbligo di valutare (almeno) il docente responsabile dell'insegnamento (ovvero, quello abilitato alla verbalizzazione dell'esame), mentre è a discrezione dello studente se e quali altri moduli/docenti valutare, sebbene la veste di presentazione del questionario favorisca la compilazione di tutti i moduli.
- una **nuova interfaccia grafica** e (in una prima fase) un diverso **ordinamento della scala di valutazione** (prima una tendina a discesa con valori da 10 a 1, poi 10 pulsanti di opzione in linea dal valore 1 al 10). Poiché, come noto in letteratura, le modalità di presentazione e l'inversione della scala possono determinare variazioni nelle risposte, l'Ateneo è successivamente intervenuto riconducendo i pulsanti di opzione alla sequenza 10-1, per riallineare per quanto possibile il nuovo strumento alla versione precedente. Nel corso del 2018 si sono dunque succedute tre diverse modalità di risposta. A questo fatto, oltre che al possibile disorientamento cognitivo, se non disaffezione, causati dalla nuova modalità di fruizione di tutti i servizi on line, l'Ateneo attribuisce almeno in parte il calo generale delle valutazioni rispetto all'anno precedente (cfr. fig. 4).
- una **diversa codifica nei due sistemi delle unità didattiche sottoposte alla valutazione**, che rende non direttamente associabili tra loro le unità di rilevazione del periodo pre- e post- passaggio. Di conseguenza, vi è una sostanziale **difficoltà a ricostruire il grado di copertura della rilevazione rispetto all'offerta formativa e ad aggregare le valutazioni a livello di unità didattica/insegnamento** (cfr. figg. 7 e 8).

I nuovi servizi sono stati attivati tra marzo e aprile 2018, ossia in un tempo compreso tra la chiusura della sessione invernale, lo svolgimento di quella primaverile e l'apertura di quella estiva. **La valutazione della didattica dunque non è avvenuta in condizioni omogenee nell'a.a. 2017/2018.** Si può infatti suddividere l'anno in tre finestre di rilevazione:

- gennaio-marzo 2018: esami del I semestre, vecchia interfaccia grafica e scala 10-1, valutazione obbligatoria degli insegnamenti monodisciplinari e integrati, valutazione facoltativa dei moduli di insegnamento, valutazione dei co-docenti non prevista.
- aprile-metà settembre 2018: esami del I e II semestre, nuova interfaccia grafica e scala 1-10, valutazione possibile e agevolata per tutti gli insegnamenti, i moduli e i co-docenti.
- metà settembre-dicembre 2018: esami del I e II semestre, nuova interfaccia grafica e scala 10-1, valutazione possibile e agevolata per tutti gli insegnamenti, i moduli e i co-docenti.

È evidentemente difficile isolare gli effetti che ciascun fattore può aver determinato sugli esiti complessivi della valutazione dell'a.a. 2017/18; la ampia base statistica consente comunque una significativa analisi dei dati.

Le analisi presentate in questa relazione non possono, comunque, non tenere conto dei fattori sopra evidenziati; ad esempio, appare inopportuno un confronto puntuale dei risultati di quest'anno rispetto agli

anni accademici precedenti. A supporto di questa scelta, si riporta l'esito di un riscontro sommario omogeneizzando i periodi di rilevazione a 14 mesi (facendo coincidere il termine dell'ultima rilevazione con il cambio di sistema, a febbraio 2018 – fig. 4), da cui si evince che:

- i giudizi dell'A.A. 2016/17 (esteso a febbraio 2018) mostravano lievi miglioramenti su tutti gli aspetti rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente; nei 12 mesi dell'a.a. 2017/18, a seguito delle modifiche intervenute e per motivazioni non facilmente distinguibili, si osserva un calo generalizzato delle valutazioni;
- nei primi 2 mesi del 2019 i punteggi sono comparabili e hanno livelli analoghi a quelli degli anni precedenti.

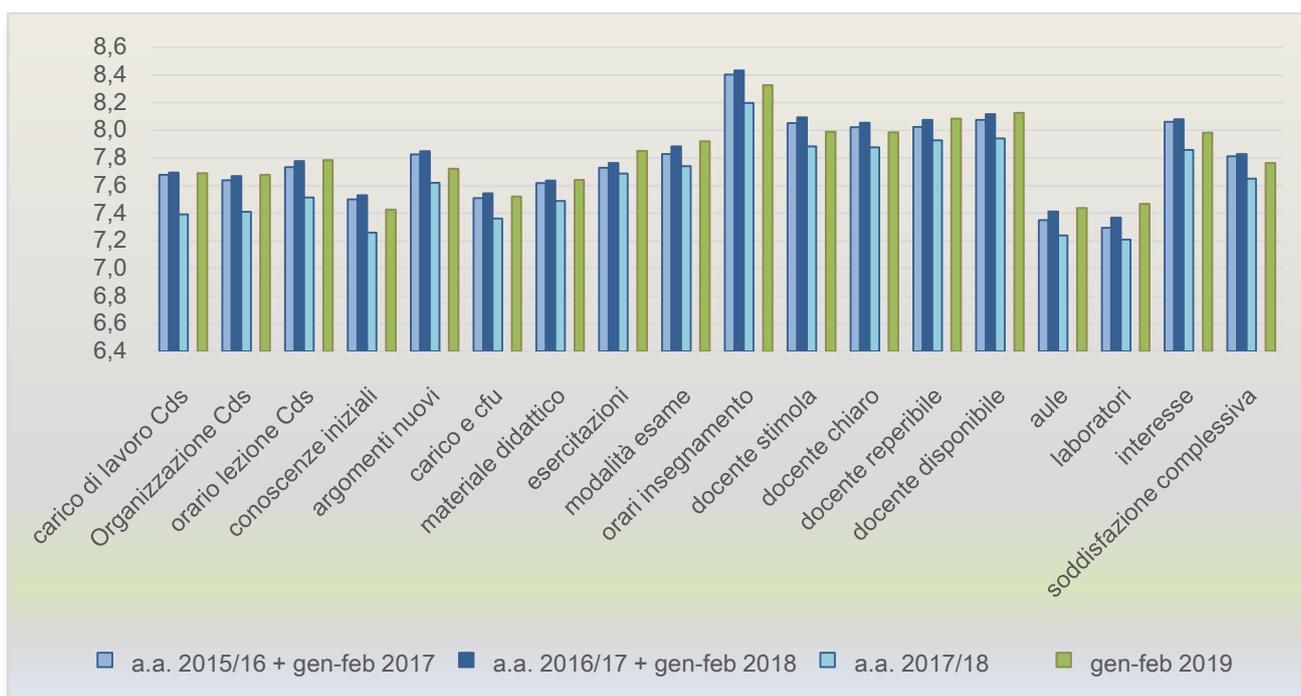


Fig. 4 – Valutazione della didattica: confronto 2016-2018 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA – LIVELLI DI COPERTURA:

“Aumentano le unità oggetto di valutazione e le schede compilate; la copertura è pressoché totale per gli insegnamenti, ma molto inferiore per le unità di valutazione (unità didattica-docente)”

In quel che segue, per unità di valutazione si intende sempre l'abbinamento univoco tra unità didattica e docente in copertura, parziale o totale; per unità didattica, il modulo di insegnamento unitario codificato nell'offerta formativa; per insegnamento, il corso monodisciplinare o integrato (formato da più moduli) che dà luogo alla verbalizzazione di un esame nel piano degli studi.

Gli studenti compilano annualmente tra le 4 e le 6 schede ciascuno (fig. 5); circa i 3/4 di coloro che compilano le schede sono studenti che frequentano più della metà delle lezioni (fig. 6).

Scuola	CdS	Studenti iscritti in corso	Unità di valutazione valutate	Questionari compilati	
			(schede>=5)	Schede totali	Schede totali/ studenti in corso
Agraria	12	1.494	196	10.146	6,8
Architettura	9	2.713	152	11.729	4,3
Economia e Management	11	3.712	241	20.747	5,6
Giurisprudenza	5	2.990	120	15.617	5,2
Ingegneria	16	2.879	291	15.011	5,2
Psicologia	3	1.949	81	11.099	5,7
Scienze della Salute Umana	26	7.480	525	49.824	6,7
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	18	2.597	345	15.565	6,0
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	7	1.421	148	7.469	5,3
Studi Umanistici e della Formazione	25	8.381	616	45.442	5,4
Totale Ateneo	132	35.616	2.715	202.649	5,7

Fig. 5 –Valutazione della didattica 2018:numero di schede per studente
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

Scuola	n. schede non frequentanti (0-50%)	% schede non frequentanti	n. schede frequentanti (oltre 50%)	% schede frequentanti
Agraria	3.202	31,56%	6.944	68,44%
Architettura	1.528	13,03%	10.201	86,97%
Economia e Management	6.478	31,22%	14.269	68,78%
Giurisprudenza	3.533	22,62%	12.084	77,38%
Ingegneria	3.017	20,10%	11.994	79,90%
Psicologia	4.970	44,78%	6.129	55,22%
Scienze della Salute Umana	13.710	27,52%	36.114	72,48%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	3.382	21,73%	12.183	78,27%
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	2.498	33,44%	4.971	66,56%
Studi Umanistici e della Formazione	12.734	28,02%	32.708	71,98%
Totale Ateneo	55.052	27,17%	147.597	72,83%

Fig. 6 – Valutazione della didattica: schede valutate per % di frequenza (valutazioni con almeno 5 schede)
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

Per le ragioni viste sopra, rispetto all'anno precedente **aumentano in assoluto sia le unità oggetto di valutazione (abbinamento unità didattica – docente in copertura, parziale o totale), sia le unità valutate** (fig. 7).

Ateneo	Schede totali	Unità di valutazione	Unità di valutazione con almeno una scheda valutata	Unità di valutazione con almeno 5 schede valutate
2018	202.649	9.788	7.215	5.205
2017	179.650	4.899	4.855	3.119

Fig. 7 – Valutazione della didattica: livello di copertura programmazione didattica (unità didattiche – coperture)
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

Il livello di copertura delle valutazioni rispetto all’offerta formativa risente però delle nuove modalità del processo di rilevazione (obbligo di valutazione solo per il modulo impartito dal titolare della verbalizzazione dell’insegnamento, possibile duplicazione dei codici delle unità di rilevazione nei due periodi). Mentre la percentuale di copertura rispetto alle unità di valutazione è piuttosto bassa (73,7% conteggiando le unità con almeno una scheda valutata, 53,2% limitandosi a quelle con almeno 5 schede), riaggregando le unità di valutazione a livello di insegnamento (cioè riconducendo tutte le unità di valutazione all’insegnamento monodisciplinare o integrato di cui fa parte, per cui vi è obbligo di valutazione) la rilevazione è praticamente esaustiva (fig. 8). Si osserva comunque che la scelta di limitare l’analisi agli insegnamenti per cui vi siano almeno 5 schede valutate porta a escludere dalla valutazione un cospicuo numero di unità di valutazione; per questa ragione, ad esempio, il corso di laurea magistrale in Geoengineering è escluso dalle analisi successive.

Scuola	Insegnamenti	Insegnamenti con almeno una scheda	Tasso di copertura (almeno una scheda)	Insegnamenti con almeno 5 schede	Tasso di copertura (almeno 5 schede)
Agraria	229	228	100%	206	90%
Architettura	173	162	94%	153	88%
Economia e Management	330	315	95%	261	79%
Giurisprudenza	173	171	99%	139	80%
Ingegneria	434	424	98%	329	76%
Psicologia	113	107	95%	96	85%
Scienze della Salute Umana	658	611	93%	565	86%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	490	484	99%	370	76%
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	181	179	99%	160	88%
Studi Umanistici e della Formazione	814	811	100%	665	82%
Totale Ateneo	3.595	3.492	97%	2.944	82%

Fig. 8 – Valutazione della didattica: livello di copertura offerta formativa (insegnamenti)
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon e G2E3)

ALTRE INDAGINI:

“Rilevazioni sempre più affidabili, con tassi di risposta in crescita”

VALUTAZIONE DEI TIROCINI (VALMON)

Al termine dei percorsi di tirocinio, gli studenti, i tutor universitari e i tutor aziendali sono tenuti a compilare i tre questionari differenziati somministrati *on line* attraverso la piattaforma gestionale St@ge On Line. Sono valutati la coerenza tra progetto formativo e attività svolta in tirocinio, l'accrescimento delle competenze e l'abilità, i rapporti tra i soggetti coinvolti, l'utilità dell'esperienza. Gli esiti sono elaborati dal Gruppo di Ricerca sulla Valutazione e il Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi operante presso il Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) per Scuola, area disciplinare e tipologia di utente.

http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html.

Nel triennio 2015-2018 si osserva un incremento dei questionari di valutazione del tirocinio compilati dagli studenti (fig. 9); non si dispone tuttavia di elementi per collegare questi dati al numero di tirocini attivati in un dato periodo (il periodo di riferimento dei questionari elaborati contempla il consolidamento della scheda di valutazione indipendentemente dal periodo di svolgimento del tirocinio).

Scuola	Questionari tirocinanti compilati		
	2015/16	2016/17	2017/18
Agraria	211	216	331
Architettura	671	563	677
Economia e Management	134	211	170
Giurisprudenza	206	132	149
Ingegneria	320	250	348
Psicologia	118	260	296
Scienze della Salute Umana	26	306	433
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	376	335	434
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	280	285	311
Studi Umanistici e della Formazione	1.199	2.146	2.294
Totale Ateneo	3.541	4.704	5.443²

Fig. 9 – Valutazione del tirocinio: schede consolidate nel periodo 01/09/t - 31/08/t+1
(fonte: Valmon)

² Il totale comprende 153 schede compilate da tirocinanti iscritti a corsi post lauream.

INDAGINE SUI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI STUDENTI (VALMON)

A novembre-dicembre 2017 l'Ateneo aveva sperimentalmente avviato un'indagine puntuale sulla qualità percepita di alcuni servizi di supporto agli studenti, svolta attraverso un questionario *on line* anonimo e volontario. Dal secondo semestre dell'a.a. 2017/18 la compilazione del questionario è stata vincolata all'accesso all'area riservata studenti del nuovo sistema di gestione delle carriere; questo ha provocato un sensibile aumento dell'adesione all'indagine. Il questionario (diversificato a seconda della percentuale di frequenza dichiarata) si compone di 32 domande organizzate in 5 sezioni tematiche: aule, laboratori tecnico-informatici, servizi web per l'immatricolazione, punti immatricolazione e segreterie studenti, *call center* e *mail center*, valutabili su scala da 1 a 10. Gli esiti sono elaborati dal Gruppo di Ricerca sulla Valutazione e il Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi operante presso il Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) per Scuola e per domanda.

Con le nuove modalità di somministrazione il tasso di risposta diventa realmente significativo (62% circa, fig. 10).

Scuola	non frequentanti	meno del 50%	almeno il 50%	Totale	Studenti iscritti	Schede I semestre 2017/18
Agraria	220	361	949	1.530	2.565	96
Architettura	346	339	2.510	3.195	5.666	162
Economia e Management	607	1.123	2.698	4.428	6.670	219
Giurisprudenza	561	578	1.605	2.744	4.494	129
Ingegneria	517	680	2.481	3.678	6.294	261
Psicologia	454	645	1.203	2.302	3.812	141
Scienze della Salute Umana	955	1.762	5.162	7.879	11.354	551
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	356	560	1.815	2.731	5.025	229
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	389	430	972	1.791	3.174	99
Studi Umanistici e della Formazione	1.418	1.535	6.025	8.978	14.699	630
Totale Ateneo	5.823	8.013	25.420	39.256	63.753	2.517

Fig. 10 – Valutazione dei servizi di supporto agli studenti 2018: livello di copertura, % di frequenza (fonti: Valmon, Bollettino di Statistica)

GOOD PRACTICE

Dal 2015 l'Ateneo partecipa al Progetto "Good Practice" promosso dal Politecnico di Milano (MIP). Scopo del progetto, al quale hanno aderito volontariamente 31 atenei pubblici italiani e 7 Scuole Superiori, è quello di mettere a confronto le prestazioni delle diverse Università, sia in termini di efficienza dei servizi che in termini di soddisfazione percepita dagli utenti. In particolare, l'indagine di *customer satisfaction* (efficacia percepita) si svolge attraverso la somministrazione *on line* di questionari differenziati per quattro tipologie di utenti in relazione ai servizi più pertinenti per ciascuna categoria: personale tecnico-amministrativo, personale docente (compresi assegnisti e dottorandi), studenti al 1° anno di corso e studenti degli anni successivi. Gli studenti (con domande in parte diversificate per iscritti al 1° anno ed

iscritti agli anni successivi) sono invitati ad esprimere il proprio giudizio (su una scala da 1 a 6) su infrastrutture, comunicazione, sistemi informativi, biblioteche, servizi di orientamento, segreteria, internazionalizzazione, *job placement*, diritto allo studio. Gli esiti sono analizzati dal Politecnico di Milano e confrontati con l'insieme degli Atenei partecipanti e per sottoinsieme dimensionale di riferimento (Atenei piccoli, medi, grandi, mega). Nel 2018, anche a seguito delle sollecitazioni del Nucleo, l'Ateneo ha adottato un sistema di solleciti più incisivo per stimolare la partecipazione all'indagine, con primi esiti positivi sul tasso di risposta.

Il tasso di risposta aumenta di circa 8 punti percentuali (fig. 11), ma resta tuttavia ancora limitato, distante dai valori di partecipazione raggiunti da altri atenei partecipanti, ed è dunque evidente che vi sono ulteriori margini di miglioramento.

Edizione GP	Studenti I anno		Studenti anni successivi	
	Questionari compilati	Tasso di risposta	Questionari compilati	Tasso di risposta
2017	1.257	11%	4.778	12%
2016	336	3,7%	1.767	4%

Fig. 11 – Indagine Good Practice: livello di copertura e confronto 2016-2017

(fonte: MIP – Politecnico di Milano)

ALMALAUREA – PROFILO LAUREATI

Il giudizio degli studenti al termine del percorso formativo viene rilevato attraverso l'indagine "Profilo dei Laureati", promossa e interamente gestita dal Consorzio AlmaLaurea con identiche modalità per le 74 Università aderenti, distribuite su tutto il territorio nazionale. Il questionario è somministrato per via telematica al momento della presentazione della domanda di laurea e si divide in 10 sezioni; le informazioni presentate in questa relazione sono quelle contenute nella sezione "7. Giudizi sull'esperienza universitaria" della "XX Indagine (2018) - Profilo dei Laureati 2017".

La compilazione del questionario è stata resa obbligatoria nell'Ateneo fiorentino a partire dal 1 agosto 2017; la completa copertura è attesa nell'indagine 2019, fatte salve le eventuali esclusioni per i criteri di qualità di compilazione del questionario. Per i dettagli relativi alle modalità di indagine si rimanda alle note metodologiche.

L'indagine AlmaLaurea offre un punto di osservazione retrospettivo, che mette insieme i giudizi dei laureati nello stesso anno solare, spesso provenienti da coorti diverse; di conseguenza i giudizi espressi al termine del corso, seppur più ponderati, potrebbero riferirsi a condizioni differenziate e non necessariamente attuali. L'effettiva utilità della fonte risiede, dunque, soprattutto nella possibilità di confronti su base temporale e su scala nazionale.

<https://www.almalaurea.it/universita/profilo/profilo2017>

(https://www.almalaurea.it/sites/almalaurea.it/files/docs/universita/profilo/profilo2018/notemetodologiche_profilo2017.pdf)

Nel 2018 si osserva un deciso incremento dei tassi di risposta rispetto all'indagine precedente (fig. 12); per limitare i possibili effetti distorti della valutazione effettuata da parte di studenti iscritti in vecchi percorsi, è utile disaggregare i dati in base alla durata degli studi (fig. 13).

Scuola	Numero di laureati 2017	Questionari compilati 2017	Tasso di compilazione	
			2017	2016
Agraria	353	317	89,8%	74,3%
Architettura	777	613	78,9%	70,2%
Economia e Management	947	820	86,6%	78,4%
Giurisprudenza	423	345	81,6%	78,3%
Ingegneria	719	656	91,2%	83,2%
Psicologia	558	461	82,6%	71,9%
Scienze della Salute Umana	1.509	1.324	87,7%	79,3%
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	594	560	94,3%	89,7%
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	436	351	80,5%	66,8%
Studi Umanistici e della Formazione	1.897	1.540	81,2%	69,2%
Totale UNIFI	8.213	6.987	85,1%	75,8%
Totale Italia	276.195	255.269	92,4%	92,2%

Fig. 12 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo Laureati 2017: livello di copertura e confronto 2016-2017
(fonte: Almalaurea)

Durata degli studi: distribuzione dei partecipanti all'indagine Almalaurea (Ateneo)

	Numero di laureati 2017	Questionari compilati 2017	Tasso di compilazione	% sui questionari compilati
iscrizione in anni meno recenti	2860	2302	80,5%	33%
iscrizione in anni recenti ³	5353	4685	87,5%	67%
Totale Unifi	8213	6987	85,1%	-

Fig. 13 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo Laureati 2017: distribuzione dei partecipanti per anno di iscrizione
(fonte: Almalaurea)

ALMALAUREA – DOTTORI DI RICERCA

Dal 2012 al 2017 il Nucleo di Valutazione dell'Università di Firenze, in accordo con il Senato Accademico, raccoglieva le opinioni dei dottorandi al termine del percorso formativo utilizzando un questionario appositamente predisposto ed elaborandone gli esiti in una relazione dedicata. Dal 2017 l'Ateneo ha aderito ufficialmente all'indagine AlmaLaurea "Profilo dei Dottori di Ricerca", condotta in 20 Atenei italiani dal Consorzio con modalità analoghe alla rilevazione sui laureandi. Il questionario è somministrato per via

³ Si considerano gli iscritti in anni recenti, per ciascun tipo di corso: L: al più 4 anni prima del conseguimento del titolo; LM: al più 3 anni prima del conseguimento del titolo; LMCU in Medicina e Chirurgia e Odontoiatria e protesi dentaria (ex DM 270/04): al più 7 anni prima del conseguimento del titolo; altre LMCU: al più 6 anni prima del conseguimento del titolo; corso non riformato in Scienze della Formazione primaria: al più 5 anni prima del conseguimento del titolo (Note metodologiche indagine Almalaurea 2018).

telematica al momento della presentazione della domanda di discussione della tesi e si divide in 10 sezioni; le informazioni presentate in questa relazione sono quelle contenute nella sezione “9. Giudizio sul dottorato” della “III Indagine (2018) - Profilo dei Dottori di Ricerca 2017”.

Nel 2018 Anvur e ISTAT hanno avviato congiuntamente un piano di rilevazioni periodiche sui dottori di ricerca; la prima sperimentazione vede un tasso di partecipazione ancora poco significativo.

https://www.almalaurea.it/universita/indagini/dottori/profilo/profilo_dottori2017

La partecipazione all’indagine da parte dei dottorandi del XXIX ciclo è buona (fig. 14).

Area (UNIFI)	N° di Dottorati attivati per area - ciclo XXIX°	Iscritti	Phd	Rispondenti	% Phd su iscritti	Tasso di risposta su Phd
Area Biomedica	4	61	50	45	81,97%	73,77%
Area Scientifica	6	103	77	70	74,76%	67,96%
Area Scienze Sociali	3	31	21	17	67,74%	54,84%
Area Tecnologica	6	112	89	80	79,46%	71,43%
Area Umanistica	5	64	37	34	57,81%	53,13%
Totale	24	371	274	246	73,85%	66,31%

Fig. 14 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo Dottori di ricerca 2017: livello di copertura
(fonte: Almalaurea)

RIESAME DEI PROCESSI DI RACCOLTA

“L’Ateneo ha risposto in parte alle istanze di sviluppo dei sistemi di rilevazione dell’opinione degli studenti, ma sussistono ambiti di miglioramento ”

Rispetto alle modalità di rilevazione, alcune delle novità introdotte rispondono almeno in parte alle sollecitazioni che il Nucleo aveva segnalato nelle precedenti relazioni. Tuttavia, la migrazione del sistema di gestione delle carriere degli studenti ha avuto conseguenze non tutte prevedibili e pertanto non sempre gestite efficacemente dall’Ateneo. In una fase di cambiamento è infatti possibile e naturale che si presentino eventi imprevisti e inefficienze, tuttavia essi possono essere limitati quantomeno attraverso un’appropriata comunicazione e un maggiore coinvolgimento degli stakeholder. Si dà comunque atto che **le criticità elencate sono già superate** al momento dell’uscita di questa relazione, dal momento che la rilevazione dell’a.a. 2019/20 avviene in condizioni omogenee e che è stato approntato un nuovo sistema di reportistica, che entrerà presumibilmente in uso nel corso del 2019.

Si segnala inoltre che a febbraio 2019 è stata rilasciata l’app per smartphone **UNIFIApp**, una delle cui funzioni è quella di **favorire la compilazione del questionario di valutazione della didattica in aula**, fattore importante per superare le criticità precedentemente segnalate circa le tempistiche di somministrazione del questionario (soglia di attenzione del rispondente diminuita all’atto dell’iscrizione all’esame, perdita dei questionari compilati dagli studenti in un anno accademico diverso da quello in cui l’insegnamento è stato frequentato...). Spesso gli studenti sono portati a rimandare la valutazione, vanificando così i vantaggi di

una rilevazione in prossimità della fine dell'insegnamento. Tuttavia la sola disponibilità dello strumento non garantisce la risoluzione del problema; occorre, un'ulteriore forte azione di sensibilizzazione del corpo docente e degli studenti circa l'utilità di una rilevazione correttamente effettuata, e adeguate procedure di gestione. A tal proposito, si verificheranno al termine della prossima rilevazione gli effetti prodotti congiuntamente dall'utilizzo dell'app e dalla comunicazione inviata in data 7 marzo 2019 (prot. 45083) dal Rettore alla Didattica ai Direttori di Dipartimento e ai Presidenti delle Scuole e dei CdS, che invita a sensibilizzare i docenti sull'importanza della valutazione della didattica e sulle modalità per il suo corretto svolgimento.

<i>Elementi positivi</i>	<i>Osservazioni</i>
La molteplicità degli strumenti di rilevazione copre pressoché tutti gli ambiti dell'esperienza dello studente	
Sono superati i limiti precedentemente segnalati rispetto alla possibilità di valutare i moduli di insegnamenti integrati e le codocenze	La scelta da parte dello studente di quali docenti/moduli valutare facoltativamente è arbitraria: aprire una riflessione sull'eventuale obbligo di compilazione per tutti i moduli, sensibilizzare docenti e studenti sull'importanza dello strumento per il miglioramento della qualità dei CdS e dunque alla rilevazione in aula
I tassi di risposta alle indagini complementari alla valutazione della didattica (tirocini, servizi di supporto, Good Practice, Almalaurea) sono in crescita, rendendo gli esiti via via più affidabili.	Incrementare ancora la partecipazione all'indagine Good Practice, eventualmente prevedendo forme di incentivazione o vincoli alla compilazione del questionario. Definire chiaramente e dare adeguata pubblicità alle procedure di valutazione dei servizi di supporto agli studenti e tirocini. Rinsaldare il collegamento tra gestione e valutazione dei tirocini, consentendo di identificare chiaramente la popolazione dell'indagine, le finestre temporali di riferimento e il livello di copertura.

<i>Aree di miglioramento</i>	<i>Osservazioni</i>
Nel 2018 le criticità contingenti dovute alle modifiche del gestionale delle carriere e delle modalità di somministrazione del questionario di valutazione della didattica non sono state adeguatamente presidiate	Si dà atto che le criticità paiono ormai superate; tuttavia si invita in generale ad una comunicazione più attenta
Limite 5 schede e perdita dei questionari compilati da studenti non regolari (che posticipano l'esame oltre l'anno accademico)	Incentivare la rilevazione in aula, abbassare il limite a 3 schede. Al primo elemento dovrebbe contribuire l'uso dell'app, per il secondo si sollecita una riflessione.
La possibilità di dilazionare la compilazione del questionario di valutazione della didattica può mutare il giudizio sul corso a seconda del momento in cui è stato compilato ed escludere dalla rilevazione gli studenti che posticipano il sostenimento dell'esame o che abbandonano il corso senza aver valutato l'insegnamento	Sensibilizzare docenti e studenti alla partecipazione consapevole nelle tempistiche adeguate (indipendentemente dall'iscrizione all'esame), attraverso la compilazione in aula via app, richiami incisivi e la valorizzazione e restituzione dei risultati e degli interventi correttivi promossi

2. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

I risultati delle rilevazioni descritte nei paragrafi precedenti sono presentati di seguito per ambito tematico.

Modalità di elaborazione e presentazione dei risultati

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

Poiché nel portale SIS-Valdidat sono già disponibili vari report di analisi (grafici e tabelle delle valutazioni medie per domanda, confronti con gli anni precedenti e tra livelli di valutazione, graduatorie e distribuzione dei giudizi, disaggregazione per frequenza...), evitando inutili repliche il Nucleo ha rielaborato con varie modalità (che saranno di volta in volta dettagliate) i dati originari forniti dal gruppo VALMON con diversi livelli di sintesi (conteggi schede e medie delle risposte alle singole domande per unità atomica di valutazione, livello di frequenza, copertura dell'indagine...).

ALMALAUREA – PROFILO LAUREATI

I risultati sono stati scaricati dal rapporto navigabile pubblicato sul sito <https://www.almalaurea.it/universita/indagini/laureati/profilo> e rielaborati aggregando i giudizi positivi (risposte “decisamente sì”, “più sì che no”) e negativi (“più no che sì”, decisamente no”) alle domande selezionate, e presentati graficamente per Ateneo e Scuola. Poiché l’offerta formativa delle università consorziate è piuttosto differenziata, il confronto con il dato nazionale è offerto solo per il dato aggregato di Ateneo, onde evitare disomogeneità dovute all'assenza di certe discipline in alcune Università o ai possibili diversi raggruppamenti dei CdS all’interno delle Scuole.

GOOD PRACTICE

Si rappresentano graficamente su scala da 1 a 6, corrispondente a quella prevista dal questionario, i risultati aggregati elaborati dal MIP, riportando i giudizi medi di Ateneo alle domande di riepilogo dei vari servizi sottoposti alla valutazione (“Sei complessivamente soddisfatto del servizio di ...?”, distinti per categoria di studenti (gli iscritti al I anno e gli iscritti agli anni successivi compilano due questionari in parte diversi), l’andamento rispetto all’anno precedente e il confronto sull’ultimo anno con i punteggi medi del gruppo di benchmark (mega atenei partecipanti all’indagine).

VALUTAZIONE DEL TIROCINIO E DEI SERVIZI DI SUPPORTO AGLI STUDENTI

Si rappresentano graficamente i risultati elaborati da Valmon per Scuola ad alcune domande selezionate sull’esperienza di tirocinio, sulle infrastrutture e sui servizi di segreteria e contact center di Ateneo. La scala dei punteggi va da 1 a 10.

ALMALAUREA – DOTTORI DI RICERCA

L’analisi è condotta sui dati elementari del database dell’indagine, a cui il Nucleo ha accesso. Aggregando i dati per area disciplinare del dottorato (secondo la catalogazione dell’Ateneo), viene riportato il giudizio medio, su scala 1-10, rispetto ad alcuni aspetti dell’esperienza formativa e di ricerca e per le infrastrutture, rapportandolo alla media di Ateneo e Italia (indifferenziato per area disciplinare per evitare anche in questo caso disomogeneità).

2.1 Valutazione dell'esperienza formativa

La soddisfazione generale degli studenti chiama in causa variegati aspetti del vissuto e dell'interesse personale, delle caratteristiche dei singoli docenti, delle modalità e dei contesti di erogazione degli insegnamenti. Collegando tra loro le informazioni tratte dai questionari di valutazione (didattica, tirocini) si esamina l'andamento medio dei CdS e degli insegnamenti, isolando i fattori più negativi nelle valutazioni degli studenti e i casi (CdS, insegnamenti) che mostrano scostamenti significativi dal grado medio di soddisfazione di Ateneo. I CdS, scendendo con un approccio simile nel dettaglio per singolo CdS/insegnamento, possono approfondire ulteriormente le proprie analisi e ricercare le cause di eventuali criticità.

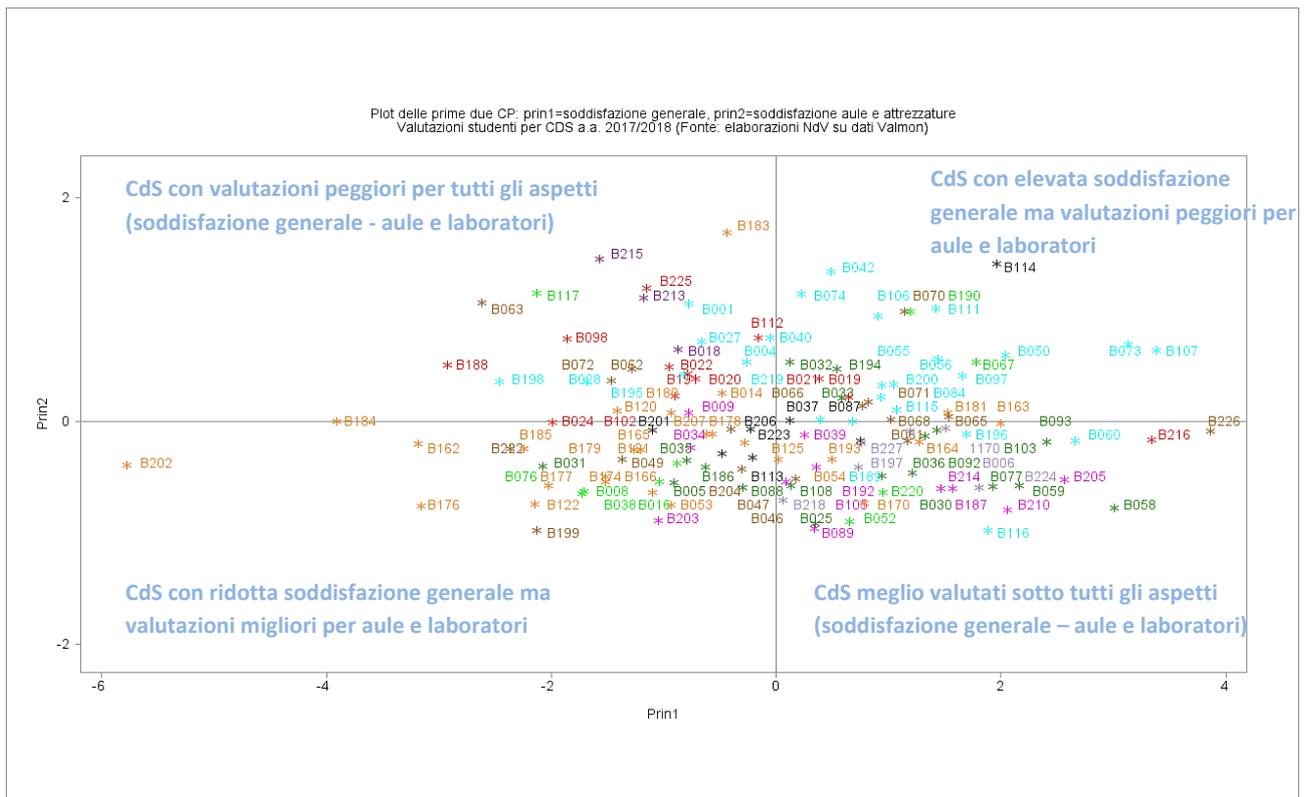
ANALISI DELLE CORRISPONDENZE:

“Le infrastrutture sono il principale fattore di variabilità nel grado di soddisfazione”

Metodologia di analisi: Analisi in componenti principali (ACP)

Questa tecnica consente di interpretare i dati riducendo le variabili originali (rappresentanti le caratteristiche del fenomeno analizzato) ad un insieme di nuove variabili incorrelate che rappresentano la combinazione lineare delle prime, scelte in modo da catturare al massimo la variabilità presente nei dati originali. Applicando la tecnica alla valutazione degli insegnamenti, emerge che la prima componente principale raccoglie il 77% della variabilità totale e la seconda il 10,6%. Le prime due componenti raccolgono dunque complessivamente l'87,6% della variabilità totale e possono essere utilizzate per rappresentare sinteticamente il giudizio espresso dagli studenti sui CdS.

La prima componente è una media di tutti gli aspetti considerati e rappresenta un indice di soddisfazione generale, mentre la seconda componente mette a confronto il giudizio su aule e laboratori (D15 e D16) con tutti gli altri aspetti, per cui CdS con valori alti della seconda componente presentano una situazione delle infrastrutture più critica rispetto agli altri. Come si osserva (fig. 15), la maggior parte dei CdS si colloca nella parte centrale del grafico e riceve quindi una valutazione complessiva nella media su tutti gli aspetti. I CdS che presentano valutazioni inferiori alla media per i due aspetti indagati (soddisfazione generale, infrastrutture) si trovano nei due quadranti a sinistra, lontani dal centro. Dato ciò, nelle successive analisi (analisi dei gruppi degli insegnamenti e dei CdS) le domande sulle aule sono escluse, per ricevere una trattazione a sé (§ 2.2).



—Agraria —Architettura —Economia e Management —Giurisprudenza —Ingegneria —Psicologia —SMFN —Scienze Politiche
—SSU —SUF

Fig. 15 – Valutazione della didattica: CdS in base alle prime due componenti principali (soddisfazione generale e soddisfazione per le aule), studenti frequentanti a.a. 2017/18 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA E INTERESSE:

“Alto interesse per gli argomenti dei corsi, soddisfazione lievemente inferiore”

L’interesse per gli argomenti trattati si correla sistematicamente con il grado di soddisfazione per l’insegnamento (fig. 16). È utile concentrarsi, a livello di CdS, su quegli insegnamenti che presentano un valore elevato sull’interesse ma soddisfazione minore.

	Soddisfatto		Meno soddisfatto	
	N. insegnamenti	% sul totale insegnamenti	N. insegnamenti	% sul totale insegnamenti
Molto interessato	2621	96,54%	66	2,43%
Meno interessato	11	0,41%	17	0,63%

Scuola	Complessivamente soddisfatto		Interessato argomenti	
	media	Std	media	Std
Agraria	7.86	0.87	8.02	0.77
Architettura	7.79	0.84	8.11	0.70
Economia e Management	7.99	0.80	8.24	0.70
Giurisprudenza	8.38	0.72	8.45	0.61
Ingegneria	7.76	0.94	8.13	0.79
Psicologia	7.92	0.83	8.18	0.85
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	8.00	0.99	8.22	0.91
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	8.12	0.78	8.26	0.77
Scienze della Salute Umana	7.76	0.83	7.99	0.72
Studi Umanistici e della Formazione	8.15	0.88	8.34	0.74
Totale	7.96	0.89	8.18	0.77

Fig. 16 – Valutazione della didattica: associazione tra interesse e soddisfazione, studenti frequentanti a.a. 2017/18
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA E TIPO DI CDS:

“La valutazione dello studente non è influenzata dalla tipologia del corso di studi”

Indipendentemente dal tipo di corso di laurea (triennale, magistrale, magistrale a ciclo unico) i punteggi medi di soddisfazione complessiva per l’insegnamento oscillano tra 7.87 (lauree triennali e magistrali a ciclo unico) e 8.04 (lauree magistrali), con relativa variabilità tra gli insegnamenti, minore per le lauree magistrali a ciclo unico con durata di 6 anni (che però hanno ovviamente un numero molto inferiore di osservazioni).

Tipo corso	N. oss	Minimo	Media	Mediana	Quartile inferiore	Quartile superiore	Dev std	Massimo
L	1350	4.63	7.90	8.00	7.42	8.45	0.79	9.89
LM	1066	3.00	8.04	8.17	7.47	8.75	0.99	10.00
LMCU5	230	4.19	7.96	8.15	7.39	8.56	0.97	10.00
LMCU6	69	5.88	7.87	7.82	7.55	8.28	0.61	9.40

Fig. 17 – Valutazione della didattica: variabilità dei giudizi per tipo di Cds, studenti frequentanti a.a. 2017/18
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

VALUTAZIONI NEGATIVE:

“82% degli insegnamenti valutati non presenta aspetti insufficienti, 14% da 1 a 3 valutazioni negative, 4% sono fortemente critici”

Per la maggior parte degli insegnamenti nessuna domanda riceve un punteggio inferiore alla sufficienza (fig. 18); è opportuno porre particolare attenzione a quegli insegnamenti che invece mostrano giudizi negativi in alcuni ambiti, più frequenti in alcune Scuole (fig. 19). Gli aspetti negativi più ricorrenti, oltre all’insoddisfazione per le infrastrutture (cfr. § 2.2), riguardano le conoscenze preliminari e il carico di studio, soprattutto per gli studenti non frequentanti (figg. 20-21).

Scuola	Numero aspetti val<6				Totale
	nessuno	1-3	4-6	>7	
Agraria	158	31	2	5	196
Architettura	122	25	2	3	152
Economia e Management	212	21	6	2	241
Giurisprudenza	113	6	0	1	120
Ingegneria	213	64	9	5	291
Psicologia	53	26	2	0	81
Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali	278	52	11	4	345
Scienze Politiche 'Cesare Alfieri'	125	20	2	1	148
Scienze della Salute Umana	440	61	9	15	525
Studi Umanistici e della Formazione	527	71	9	9	616
Totale Ateneo	2241	377	52	45	2715

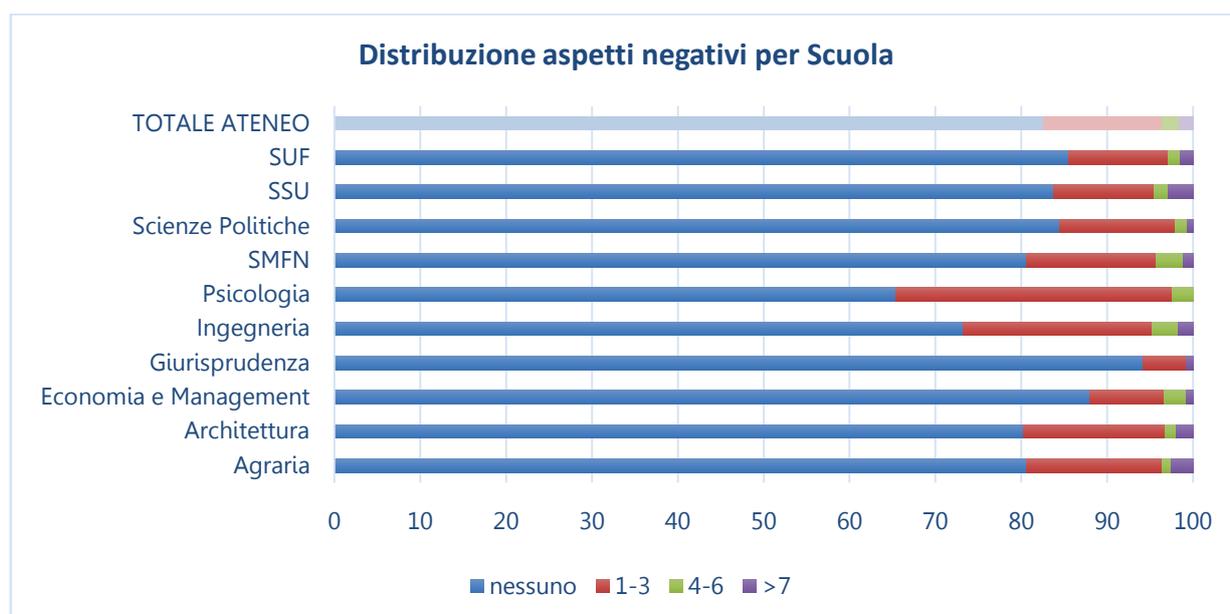


Fig. 18 – Valutazione della didattica: conteggio e % insegnamenti in base al numero di aspetti negativi, studenti frequentanti a.a. 2017/18
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

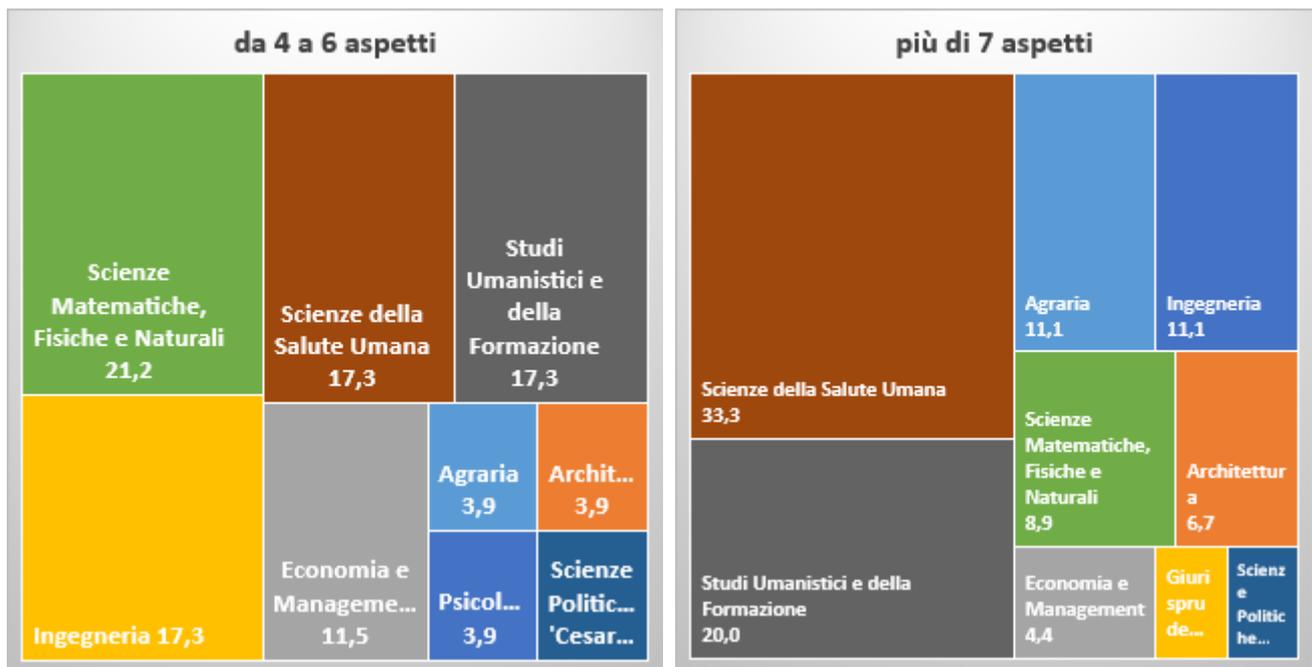


Fig. 19 – Valutazione della didattica: distribuzione degli aspetti negativi per Scuola, studenti frequentanti a.a. 2017/18
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

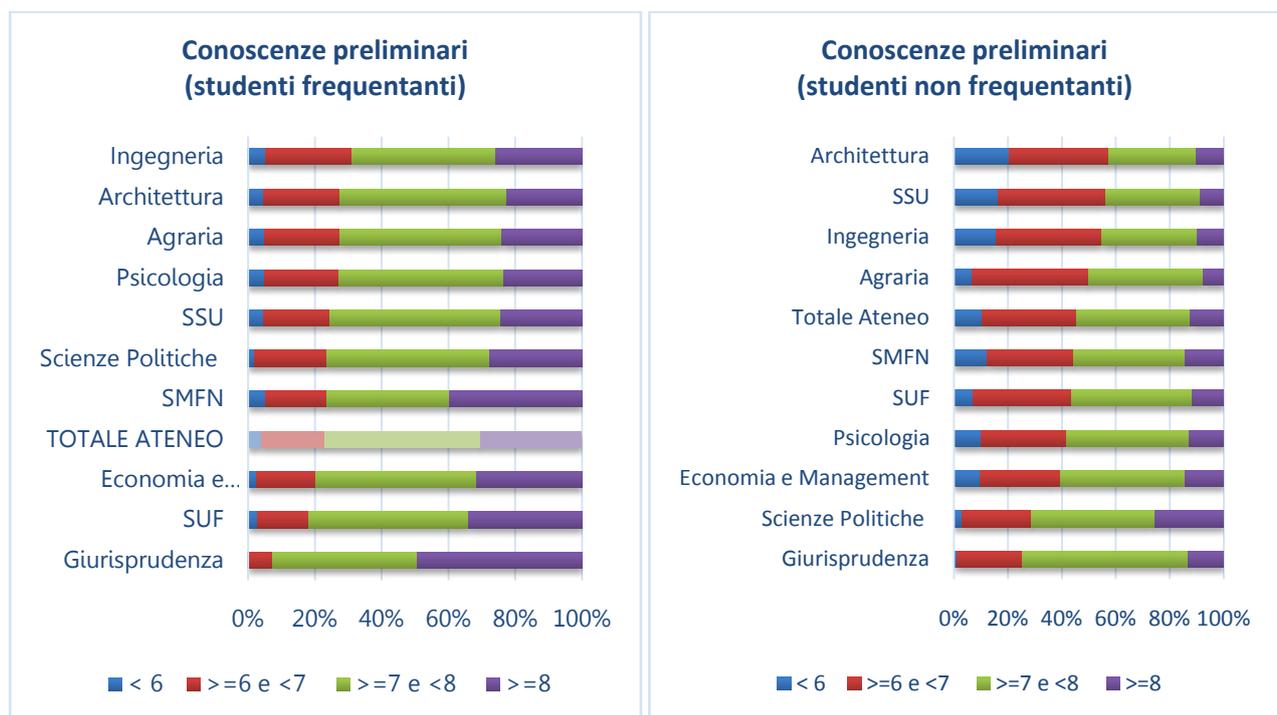


Fig. 20 – Valutazione della didattica: distribuzione % dei punteggi su conoscenze preliminari, studenti frequentanti e non frequentanti a.a. 2017/18
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

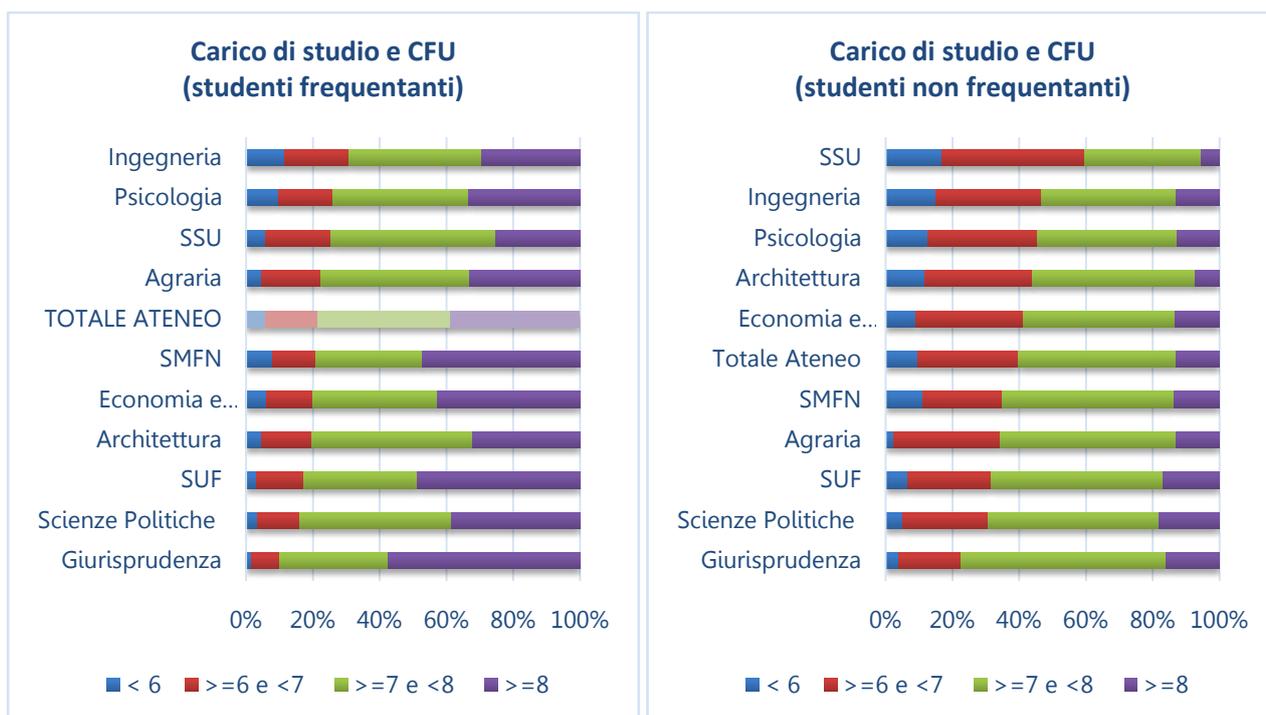


Fig. 21 – Valutazione della didattica: distribuzione % dei punteggi su carico di studio, studenti frequentanti e non frequentanti a.a. 2017/18 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

ANALISI DEI GRUPPI – ORGANIZZAZIONE DEI CDS:

“Valutazioni generalmente positive”

Metodologia di analisi: Clustering

Per caratterizzare i CdS in base alle valutazioni espresse dagli studenti è stata condotta un’analisi dei gruppi (cluster) con il metodo del legame completo, utilizzando le valutazioni medie per CdS su 8 quesiti selezionati del questionario di valutazione della didattica: sono incluse le variabili relative all’organizzazione del CdS (dalla D1 alla D6) e le domande generali sull’interesse e soddisfazione complessiva (D17 e D18) (valutazioni medie per insegnamento, a.a. 2017/18).

Sono stati così individuati 5 gruppi di CdS, il cui profilo medio è rappresentato in Fig. 22; l’organizzazione dei dati per cluster indica al singolo CdS il posizionamento nell’ambito dell’Ateneo. In appendice sono riportati i dati completi sui CdS afferenti ai singoli gruppi.

I CdS caratterizzati da un grado di soddisfazione più elevato (primi due cluster) sono prevalentemente lauree magistrali e appartenenti alla Scuola di Studi Umanistici. I due cluster con le valutazioni medie più basse hanno una prevalenza di CdS nelle Scuole di Scienze della Salute Umana. Il cluster intermedio raccoglie CdS di tutte le Scuole, senza nessuna prevalenza.

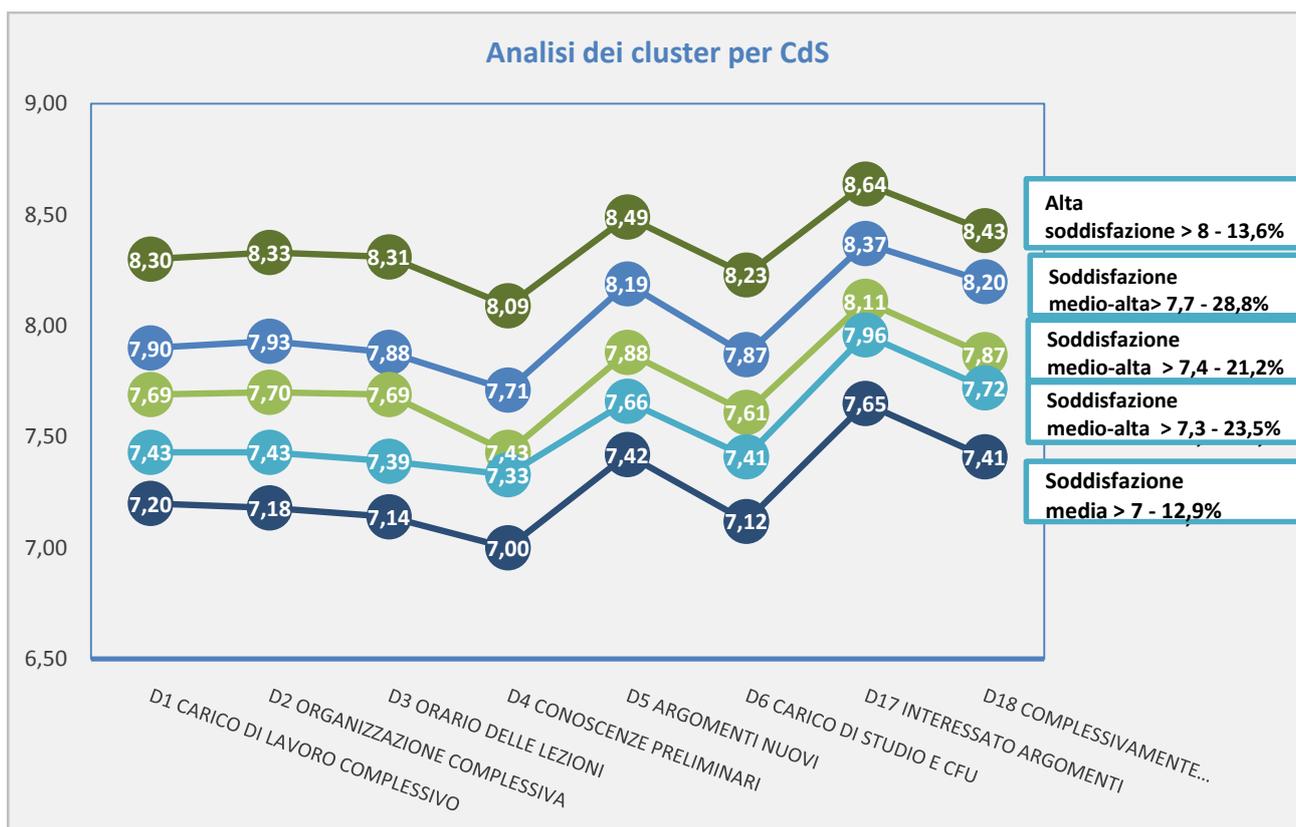


Fig. 22 – Valutazione della didattica: soddisfazione per l’organizzazione dei CdS, studenti frequentanti a.a. 2017/18 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

Le risposte alle domande più generali, in base alle quali in questa analisi vengono raggruppati i CdS, sono tendenzialmente più favorevoli rispetto a quelle che riguardano i singoli docenti e insegnamenti; l’analisi a livello di insegnamento (cfr. oltre) fa emergere invece sporadiche criticità.

ANALISI DEI GRUPPI – INSEGNAMENTI:

“Il 93% degli insegnamenti riceve valutazioni più che soddisfacenti”

Metodologia di analisi: Clustering

Per caratterizzare gli insegnamenti in base alle valutazioni espresse dagli studenti è stata condotta un’analisi dei gruppi (cluster) con il metodo del legame completo, utilizzando le valutazioni medie per insegnamento a.a. 2017/18 su 10 quesiti selezionati del questionario di valutazione della didattica: sono incluse le variabili relative all’insegnamento e al docente (dalla D7 alla D14) e le domande generali sull’interesse e soddisfazione complessiva (D17 e D18).

Sono stati così individuati 4 gruppi, il cui profilo medio è rappresentato in Fig. 23.

133 insegnamenti ricevono valutazioni sufficienti ma al di sotto della media di Ateneo; 37 insegnamenti, distribuiti tra tutte le Scuole, riportano valutazioni insufficienti sotto tutti i profili tranne che per l'interesse per gli argomenti. Si tratta evidentemente di eccezioni rispetto all'offerta formativa di Ateneo sulle quali è però opportuno che i CdS interessati si soffermino in particolare, per apportare i necessari correttivi.

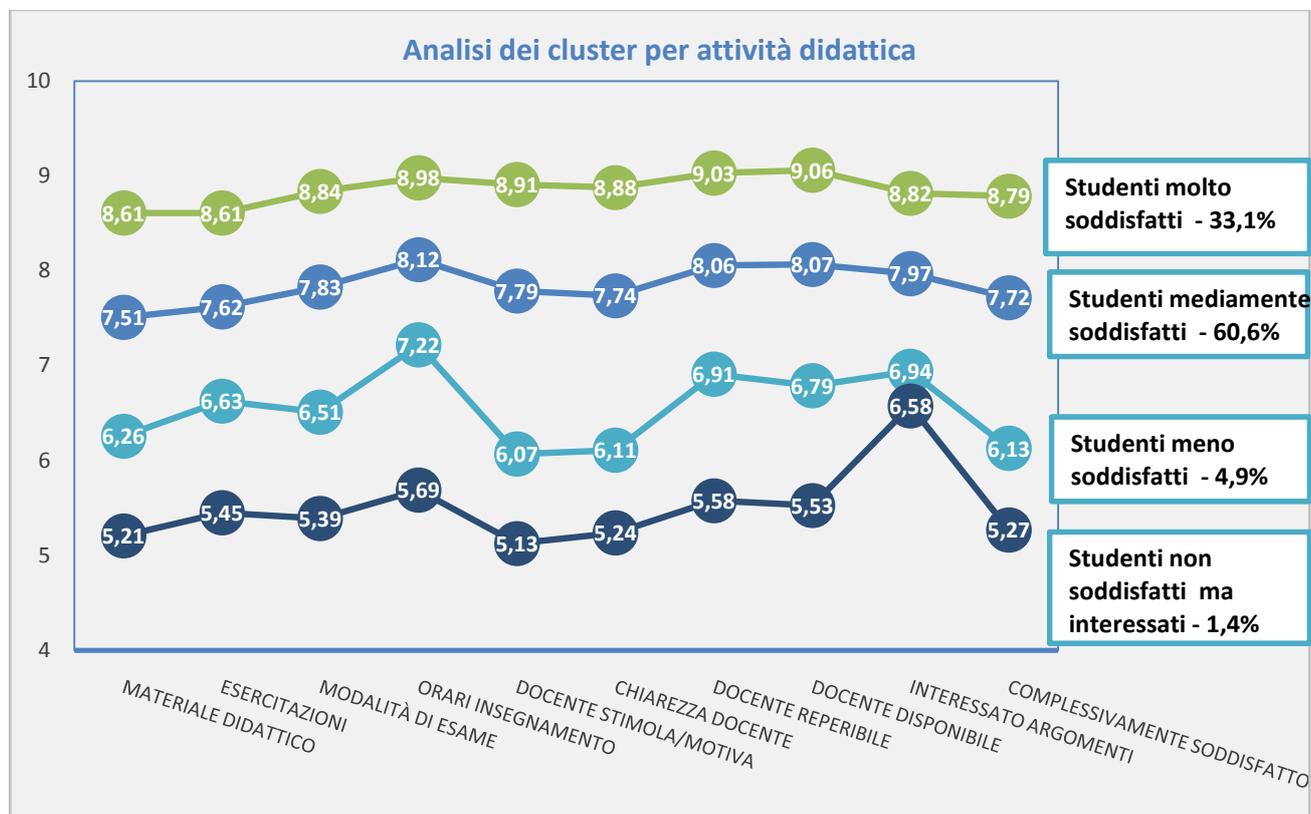


Fig. 23 – Valutazione della didattica: soddisfazione per gli insegnamenti, studenti frequentanti a.a. 2017/18
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

CORRELAZIONI TRA GLI ASPETTI VALUTATI:

“Organizzazione e carico di lavoro; qualità del docente, interesse per gli argomenti e soddisfazione complessiva”

In appendice è riportata la matrice delle correlazioni tra le domande del questionario di valutazione della didattica. Il docente è valutato positivamente se stimola e ha un'esposizione chiara, se è disponibile e reperibile; tutte queste variabili influenzano (più degli altri aspetti) la dichiarazione sull'interesse e la soddisfazione complessiva dell'insegnamento. A livello di CdS, i giudizi sul carico di lavoro complessivo si correlano in modo atteso con i giudizi sul carico di lavoro dei singoli insegnamenti; il giudizio sull'organizzazione del corso è influenzato in particolare da quello sull'orario delle lezioni, ma anche da quasi tutti gli aspetti di valutazione relativi all'insegnamento e al docente. La valutazione sull'adeguatezza delle conoscenze preliminari non sembra influenzare altri aspetti della valutazione.

CORRELAZIONI CON INDICATORI DI EFFICACIA DELLA FORMAZIONE (ANVUR):

“La soddisfazione degli studenti è indipendente dai CFU acquisiti e dal rapporto numerico studenti/docenti del CdS”

Non potendo collegare direttamente i dati individuali e di carriera degli studenti partecipanti all'indagine, il Nucleo ha provato ad indagare se vi fossero correlazioni generali tra le opinioni espresse dagli studenti (risposte alle domande del questionario VALMON) ed alcuni indicatori oggettivi di efficacia della formazione (ANVUR iC Ic27 – Rapporto studenti iscritti/docenti (pesato per ore docenza) riferito all'anno 2016/17; Ic01 – Percentuale di studenti iscritti entro la durata normale del CdS che abbiano acquisito almeno 40 CFU nell'anno solare). A causa del contingente di studenti non confrontabile e della sfasatura temporale tra i due set di dati si tratta chiaramente di un'approssimazione; da queste analisi non sono comunque emerse correlazioni significative.

TIROCINI:

“Ampia soddisfazione per tutti gli aspetti”

La media dei giudizi espressi dagli studenti sui diversi aspetti del tirocinio su cui è richiesta la valutazione (figg. 24-25) è sempre molto elevata (superiore a 8); i punteggi sono omogenei nell'ambito delle Scuole e nel triennio 2016-2018. Migliora lievemente la soddisfazione per i servizi di supporto allo svolgimento del tirocinio, valutati attraverso il questionario Good Practice (nella sezione Job Placement).

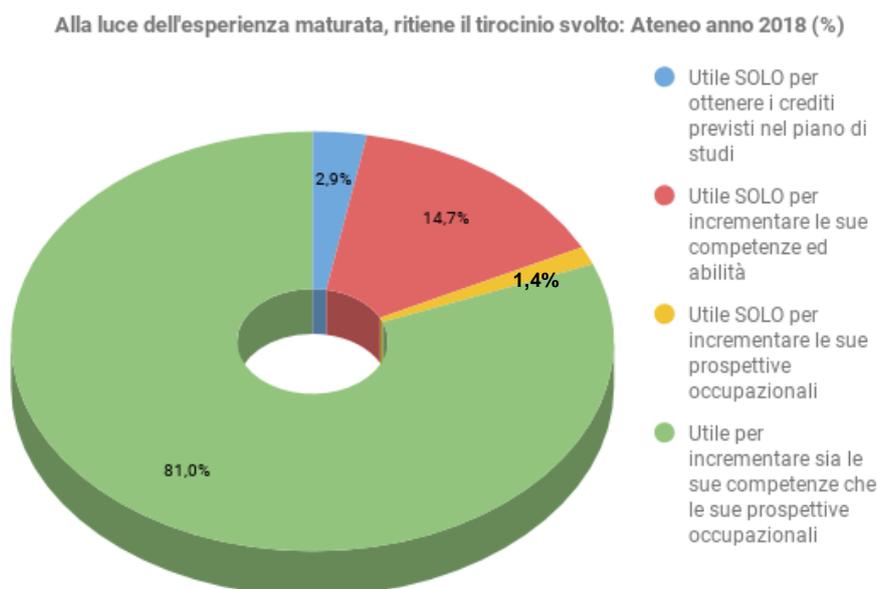
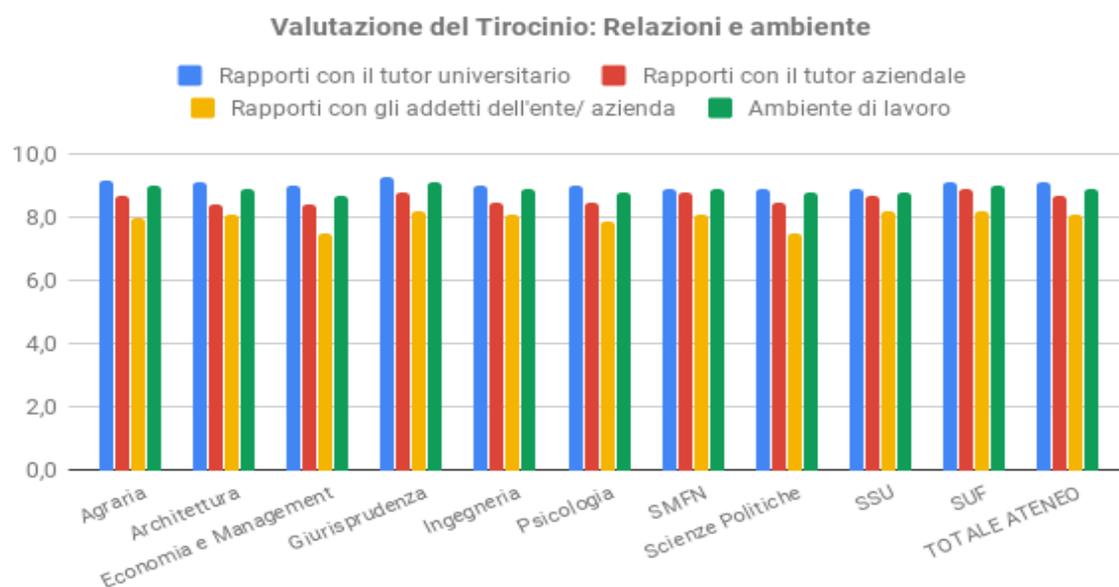
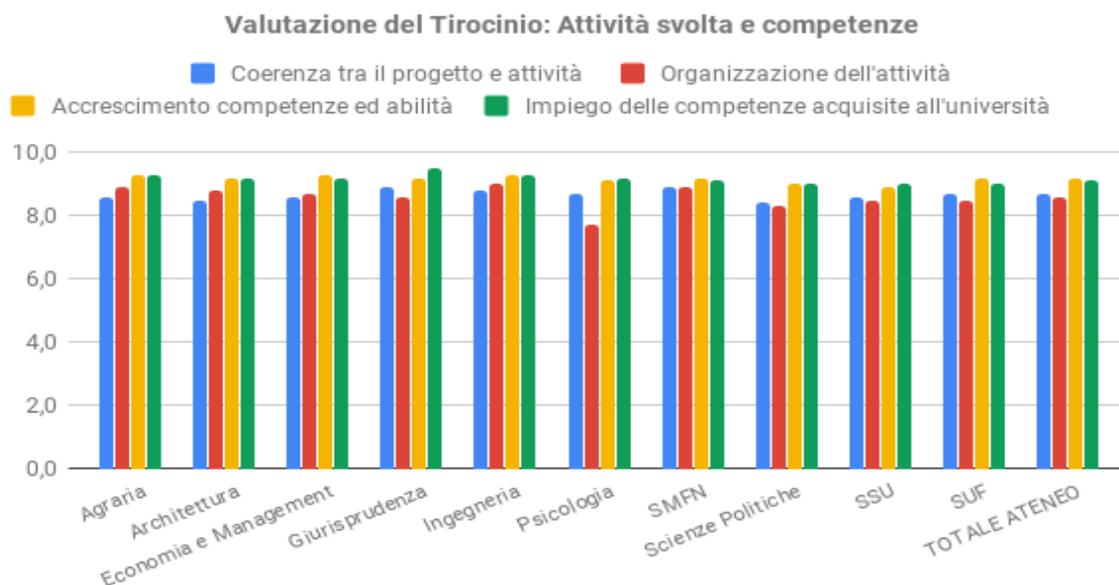


Fig. 24 – Valutazione dei tirocini 2018: utilità percepita dagli studenti (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)



*Fig. 25 – Valutazione dei tirocini 2018: aspetti dell'esperienza di tirocinio
(fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)*

2.2 Valutazione delle infrastrutture

Questo aspetto risulta il principale fattore di varianza delle valutazioni degli studenti, nonché il più critico; non a caso il miglioramento delle condizioni degli spazi per la didattica, misurato attraverso il livello di gradimento degli studenti, è stato oggetto di obiettivi strategici e di performance, collegati anche alla Programmazione Triennale. Ingenti investimenti nel Bilancio e una linea di azione del Piano Integrato 2019-2021 (Valorizzazione del patrimonio, Potenziamento della sicurezza delle persone, dei dati e dei luoghi di

lavoro, Strategie per l'ICT) testimoniano l'impegno continuo dell'Ateneo per la rifunzionalizzazione e qualificazione infrastrutturale degli spazi destinati alla didattica.

Gli interventi effettuati dall'Ateneo in tal senso danno luogo ad attese circa un miglioramento delle valutazioni. I giudizi riportati di seguito integrano le informazioni tratte da diverse fonti; tuttavia, a causa delle modifiche occorse nei sistemi di rilevazione (cfr. § 1) si ritiene inopportuno confrontare gli esiti dei questionari di Valutazione della Didattica (D15, D16) e Valutazione dei Servizi agli studenti degli ultimi due anni. Sebbene i risultati delle indagini Almalaurea risentano dell'eterogeneità del collettivo di rilevazione, crescono in generale i giudizi positivi sull'adeguatezza dei laboratori e degli spazi studio; si registra, inoltre, un incremento della soddisfazione anche tra i rispondenti al questionario Good Practice (migliorano i punteggi su tutte le domande relative alle aule, laboratori e spazi studio – fig. 26).

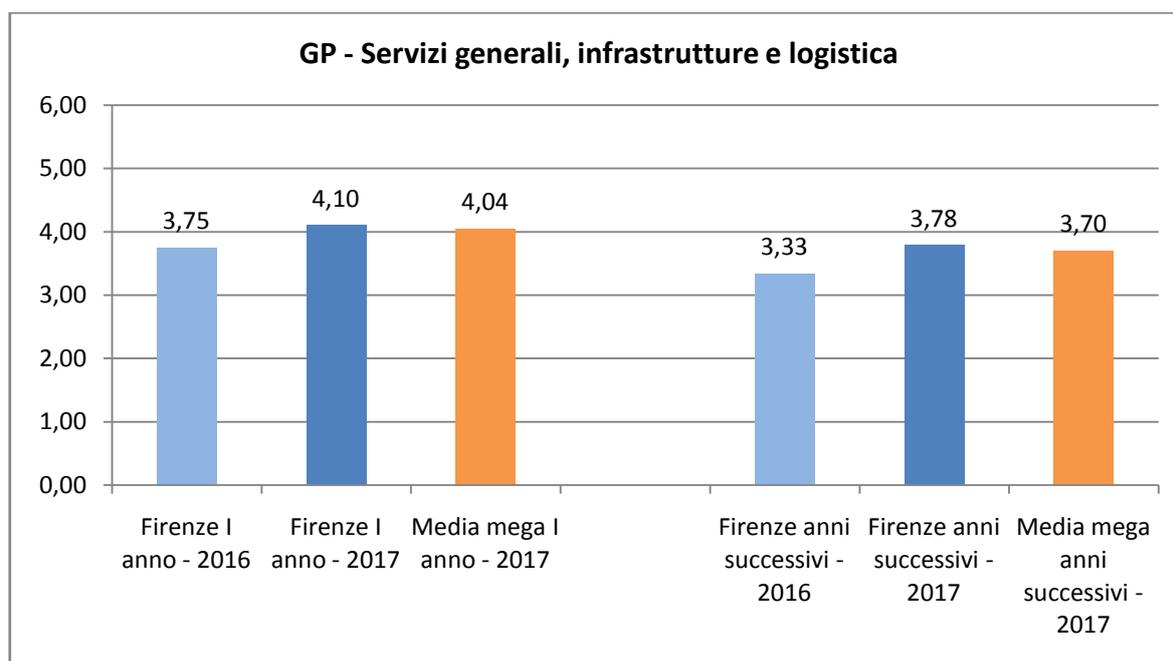


Fig. 26 – Indagine Good Practice 2017: soddisfazione complessiva per i servizi indicati (scala 1-6)
(fonte: MIP – Politecnico di Milano)

AULE:

“Giudizi mediamente positivi, ma costantemente più bassi in alcune Scuole”

Permangono le già note criticità delle sedi utilizzate da alcune Scuole, tra cui in particolare Psicologia (che presenta le valutazioni più basse in tutte le rilevazioni effettuate), Agraria, Studi Umanistici e della Formazione, Scienze della Salute Umana (fig. 27). La varietà delle sedi didattiche fruite dai CdS, il loro stato di manutenzione e le diverse dislocazioni geografiche rappresentano le principali cause della variabilità dei giudizi. Dall'analisi puntuale offerta dal questionario di valutazione dei servizi di supporto, gli aspetti sistematicamente ritenuti meno soddisfacenti riguardano la climatizzazione e la connessione wi-fi (fig. 28). Lievi variazioni positive si osservano nel giudizio dei laureandi delle Scuole di Agraria e Architettura (fig. 29).

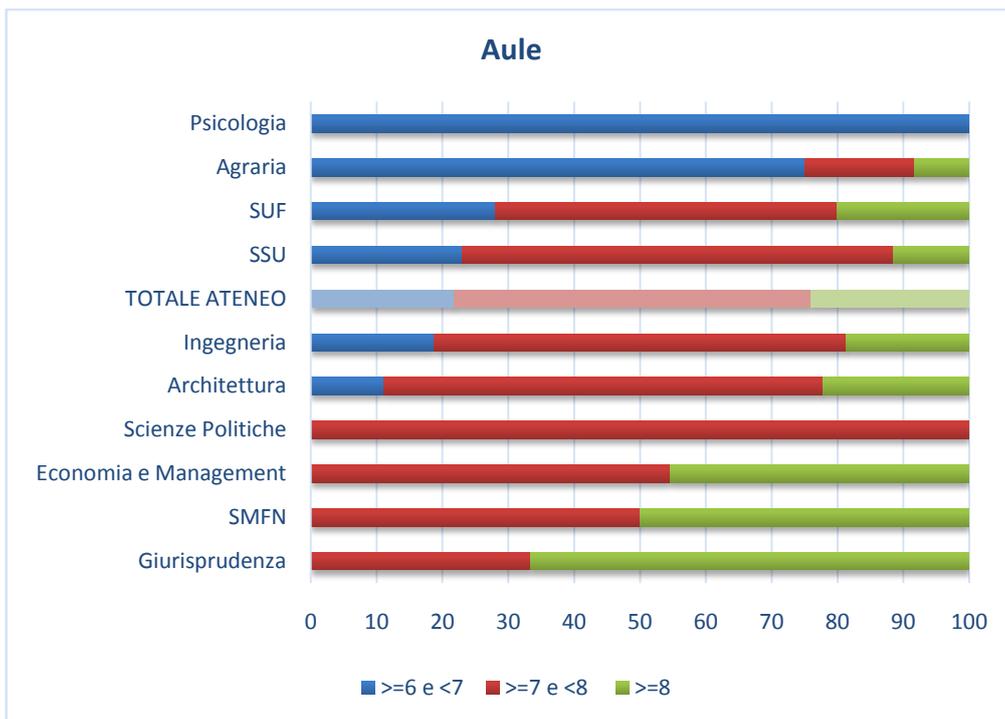


Fig. 27 – Valutazione della didattica: distribuzione % dei punteggi su aule (D15), studenti frequentanti a.a. 2017/18 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

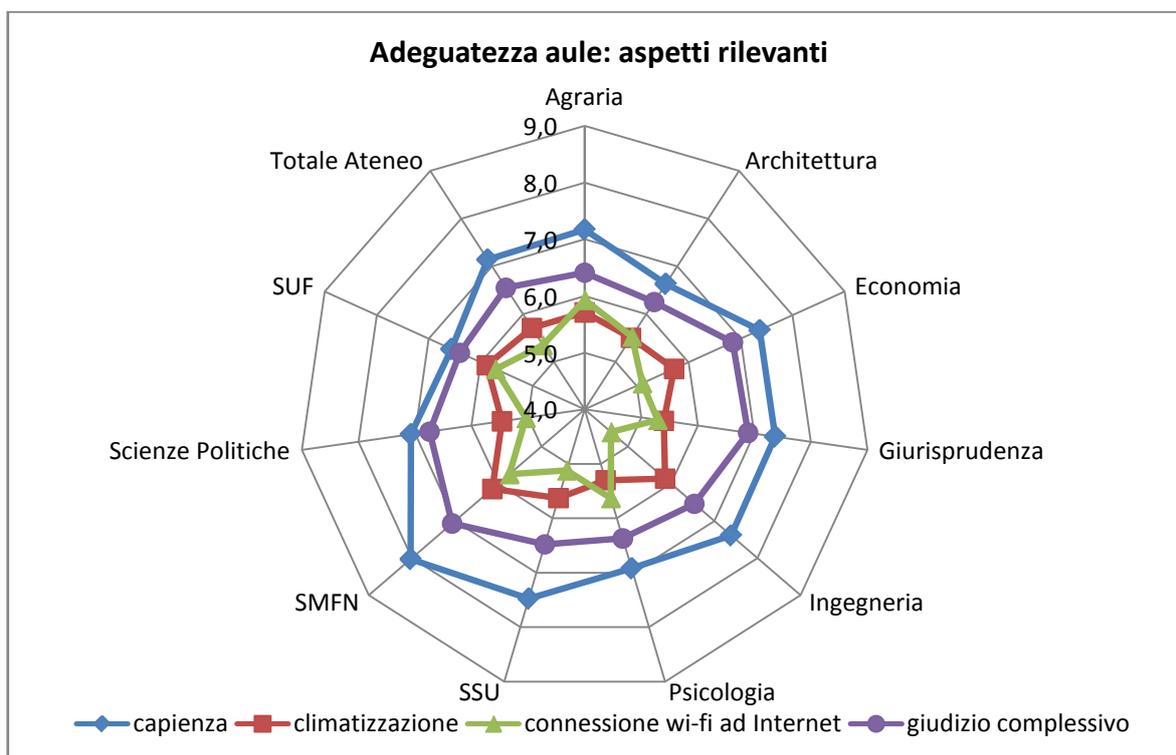


Fig. 28 – Valutazione dei servizi di supporto II sem. 2018: soddisfazione per gli aspetti indicati (scala 1-10) (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

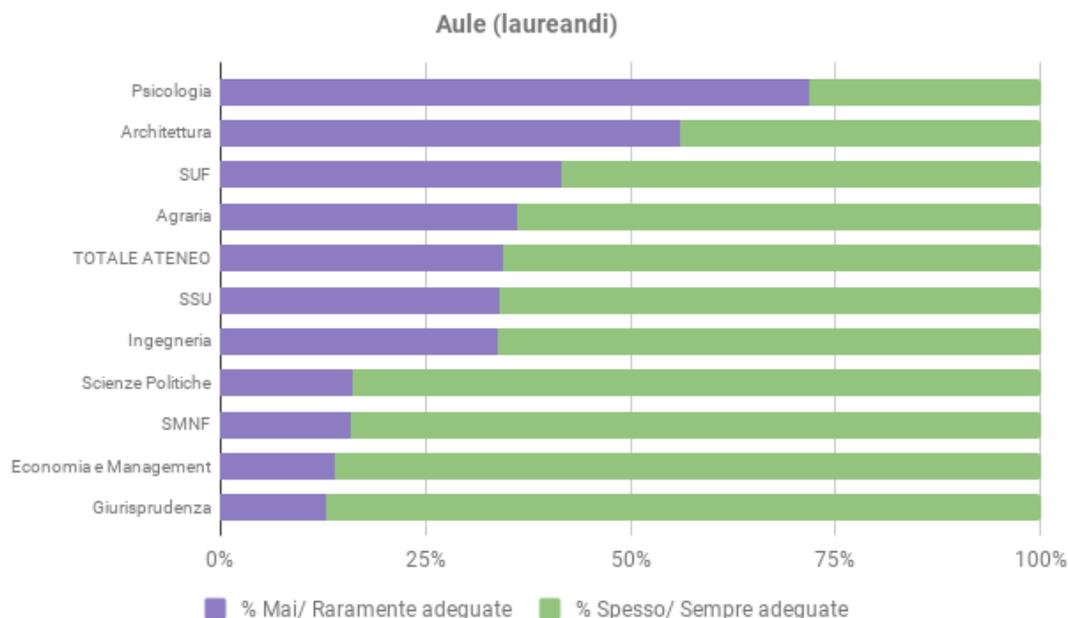


Fig. 29 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo laureati 2017: distribuzione dei giudizi sulle aule (fonte: Almalaurea)

LABORATORI E SPAZI STUDIO:

“Spesso inadeguati”

Ricorrono in prevalenza nelle stesse Scuole i giudizi più bassi sugli altri spazi didattici (laboratori, postazioni informatiche, spazi studio; fig. 30). Il giudizio dei laureandi appare comunque in miglioramento rispetto all’indagine Almalaurea 2017 (fig. 31).

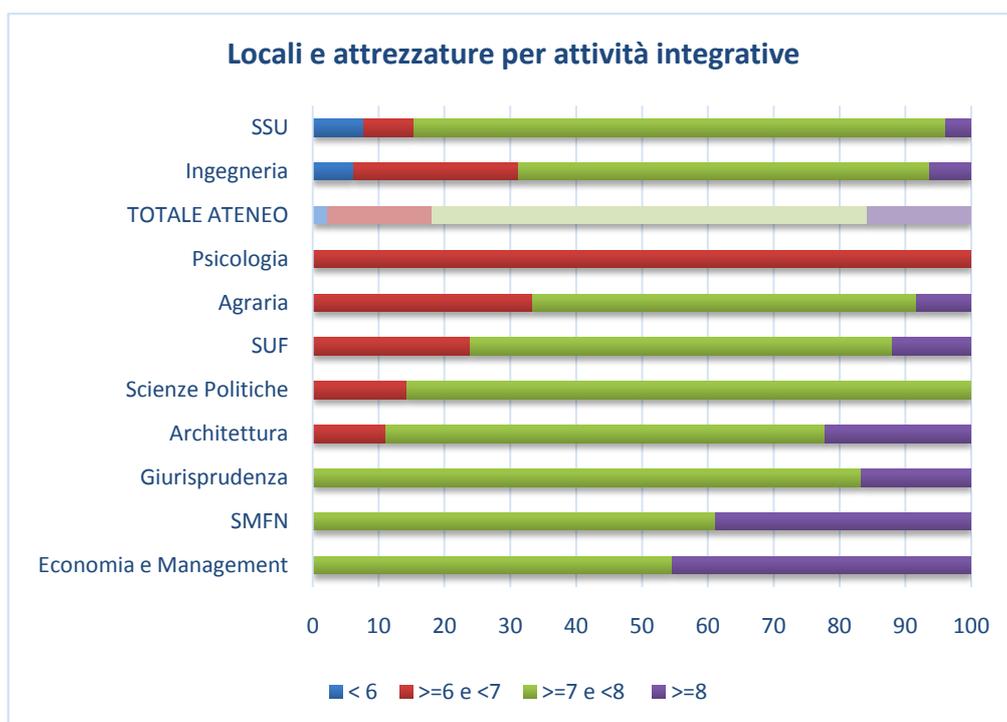


Fig. 30 – Valutazione della didattica: distribuzione % dei punteggi su laboratori (D16), studenti frequentanti a.a. 2017/18 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

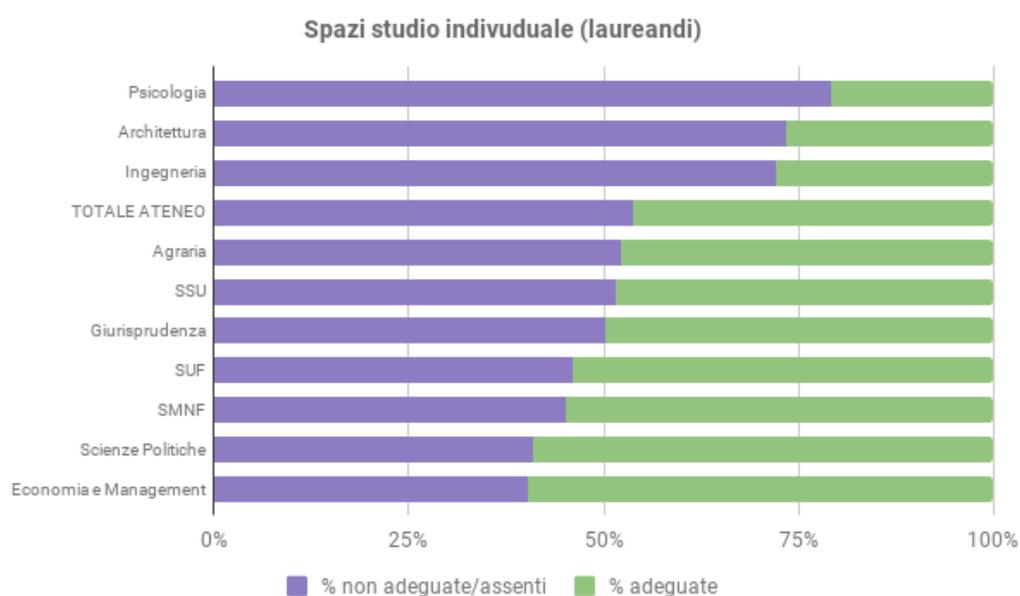
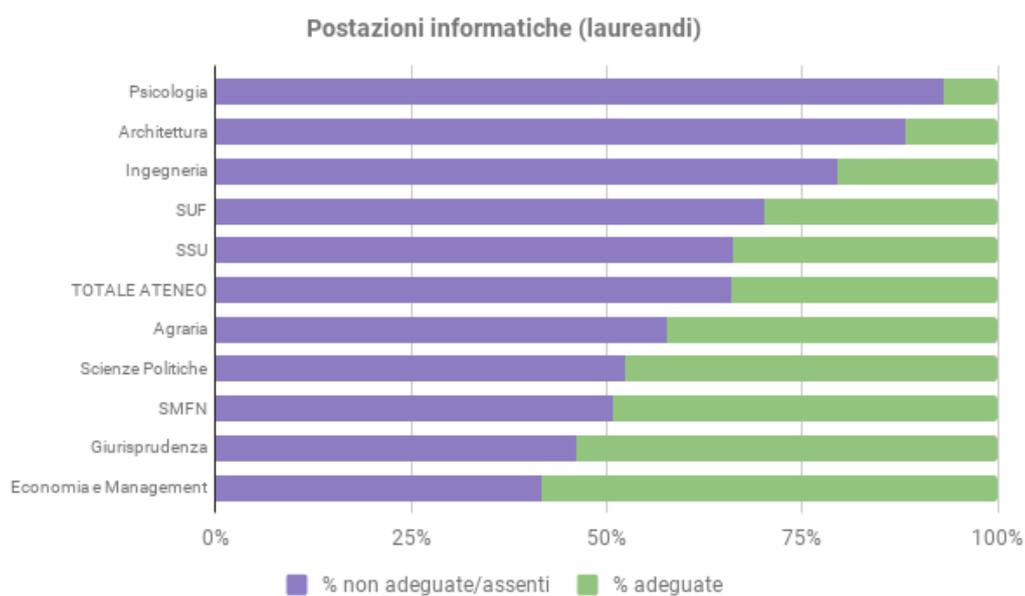
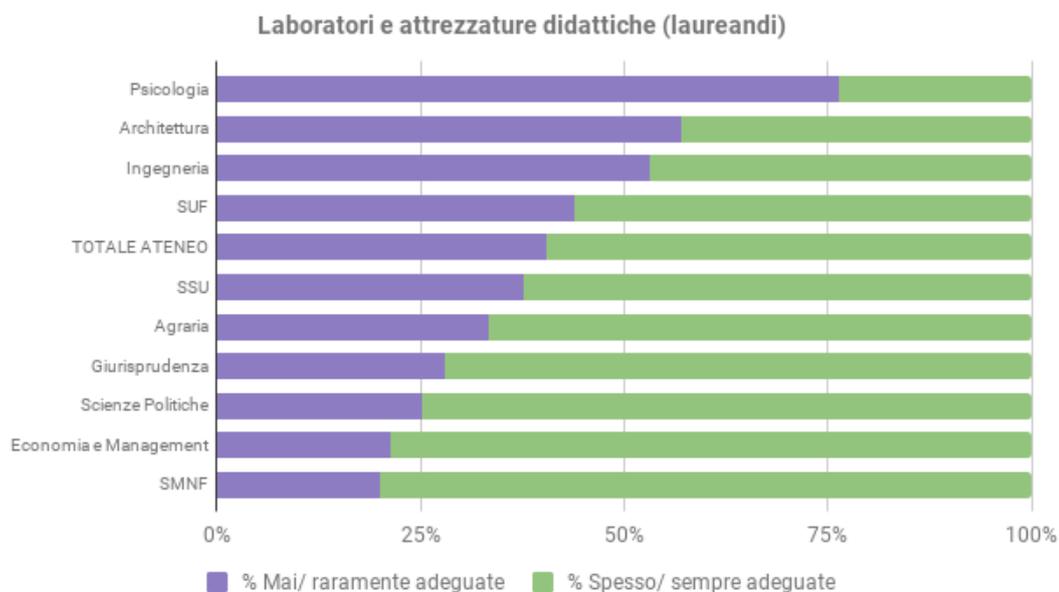


Fig. 31 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo dei Laureati 2017: distribuzione dei giudizi sugli spazi didattici (fonte: Almalaurea)

BIBLIOTECHE:

“Elevata soddisfazione”

Sono sempre molto graditi invece i servizi bibliotecari, la cui valutazione è generalmente superiore alla media nazionale nel giudizio dei laureandi e dei partecipanti all'indagine Good Practice (figg. 32-33).

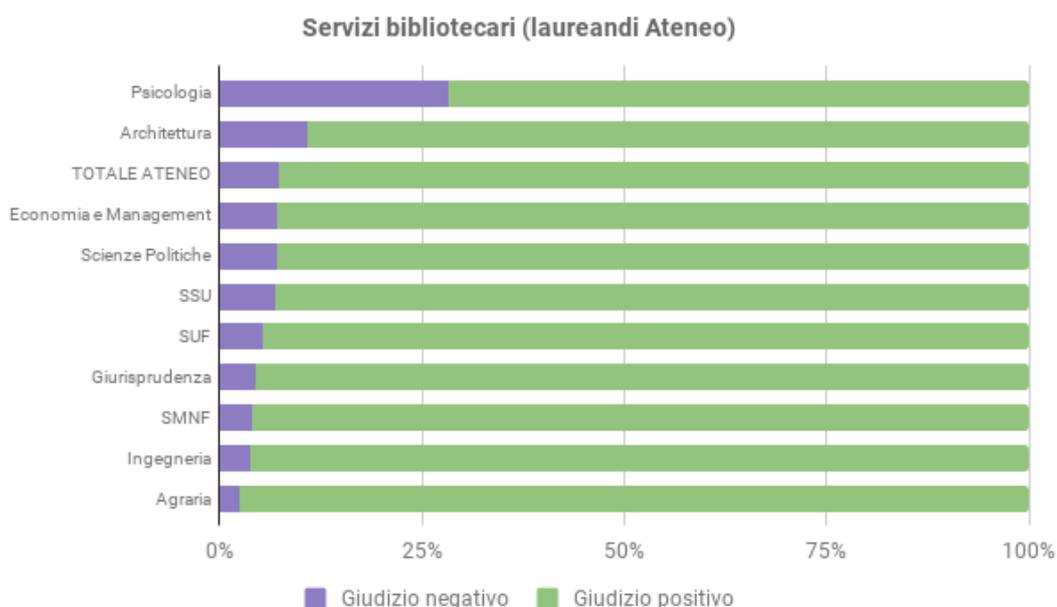


Fig. 32 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo dei Laureati 2017: distribuzione dei giudizi sulle biblioteche (fonte: Almalaurea)

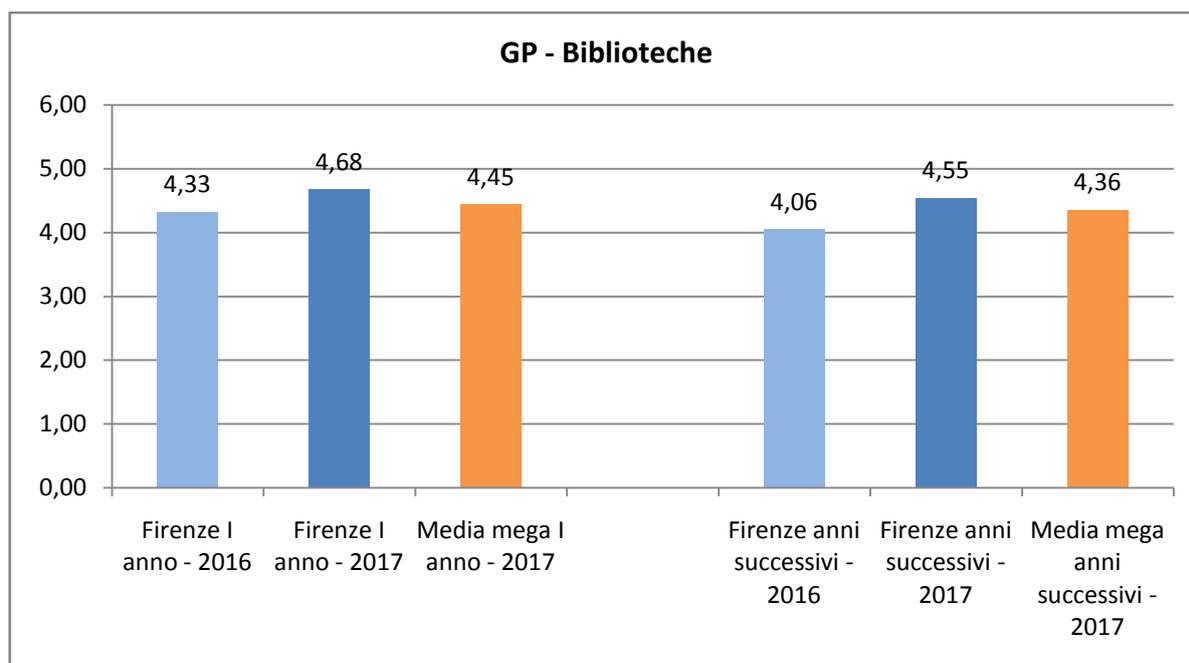


Fig. 33 – Indagine Good Practice 2017: soddisfazione complessiva per i servizi indicati (scala 1-6) (fonte: MIP – Politecnico di Milano)

2.3 Valutazione dei servizi agli studenti

La valutazione dei servizi di supporto agli studenti (tra cui in particolare segreterie, orientamento, relazioni internazionali, job placement) è ripartita tra il questionario di Ateneo di valutazione dei servizi, l'indagine Good Practice e il questionario Almalaurea. Per alcuni servizi sono disponibili anche rilevazioni più puntuali (si veda ad esempio per il Job Placement: https://www.unifi.it/upload/sub/placement/relazioni/relazione_placement_2018.pdf).

Nel Piano Integrato 2019-2021 un obiettivo progettuale importante è volto al miglioramento dei servizi agli studenti attraverso l'attivazione di nuovi servizi, anche digitali, e il potenziamento quelli esistenti, e individua quali indicatori proprio l'incremento della soddisfazione degli utenti, misurata attraverso gli esiti del questionario di valutazione dei servizi e Good Practice.

SEGRETERIE STUDENTI:

“Servizi da potenziare”

Da tutte le fonti citate emerge per i servizi di segreteria studenti (*front office* e *back office* di gestione delle carriere, segreterie didattiche) un giudizio di sufficienza, con ampi margini di miglioramento (figg. 34-35-36). L'Ateneo ne pare consapevole, avendo fissato obiettivi di performance su questo ambito.

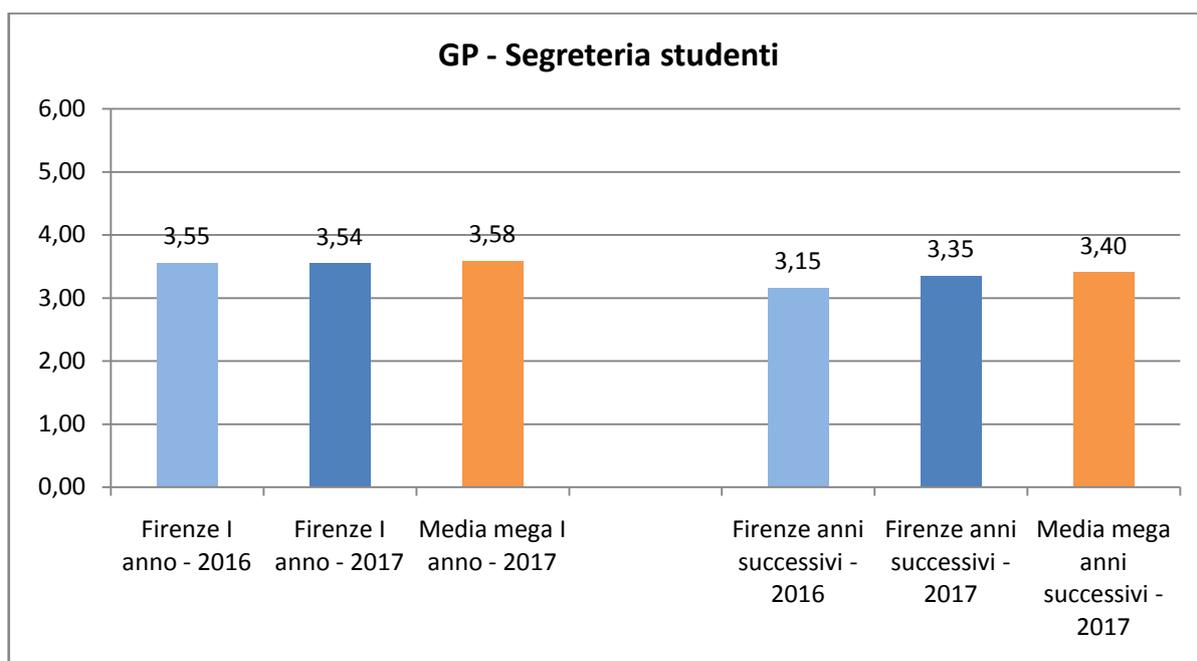


Fig. 34 – Indagine Good Practice 2017: soddisfazione complessiva per i servizi indicati (scala 1-6)
(fonte: MIP – Politecnico di Milano)

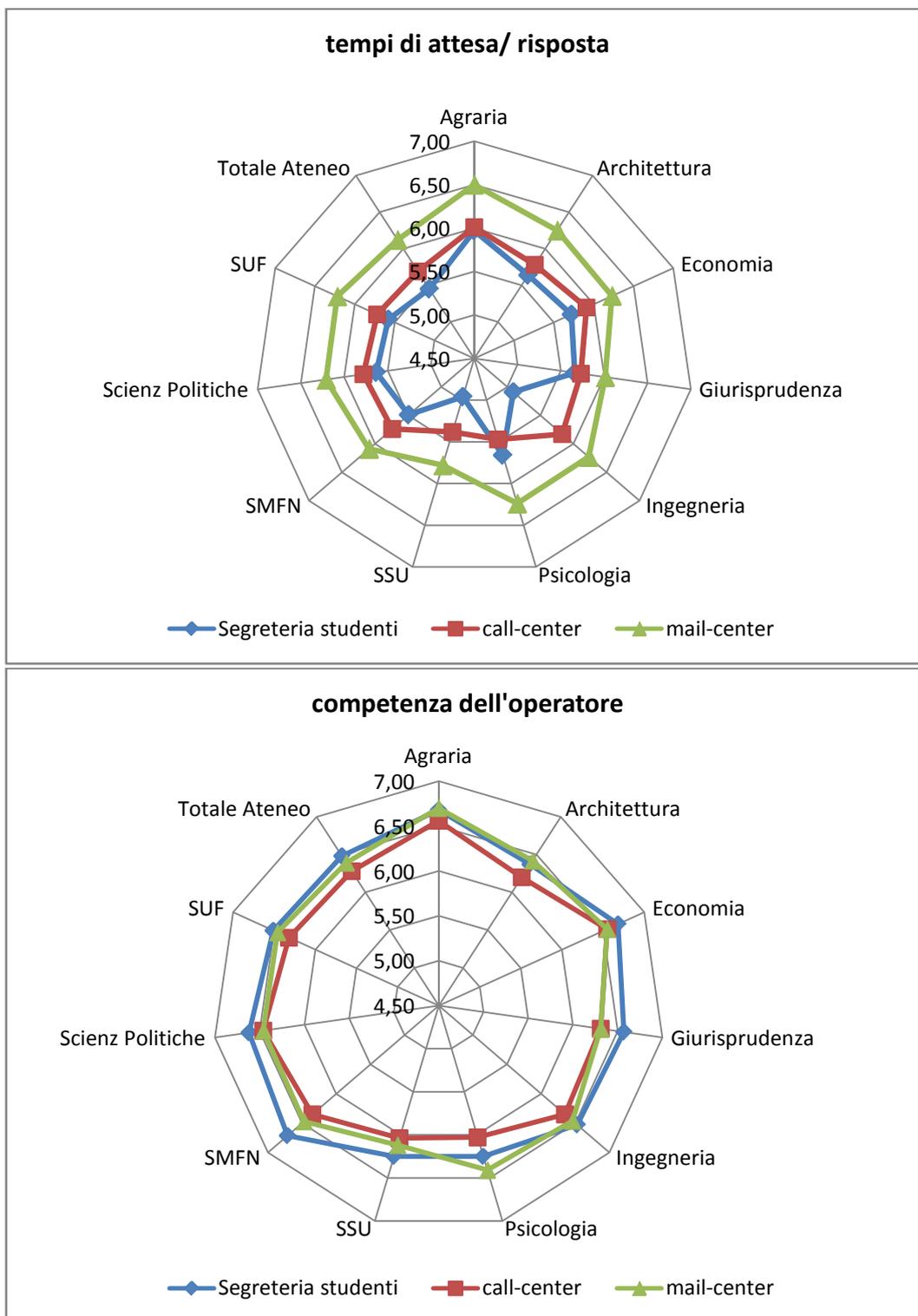


Fig. 35 – Valutazione dei servizi di supporto II sem. 2018: soddisfazione per gli aspetti indicati (scala 1-10)
 (fonte: elaborazione NdV su dati Valmon)

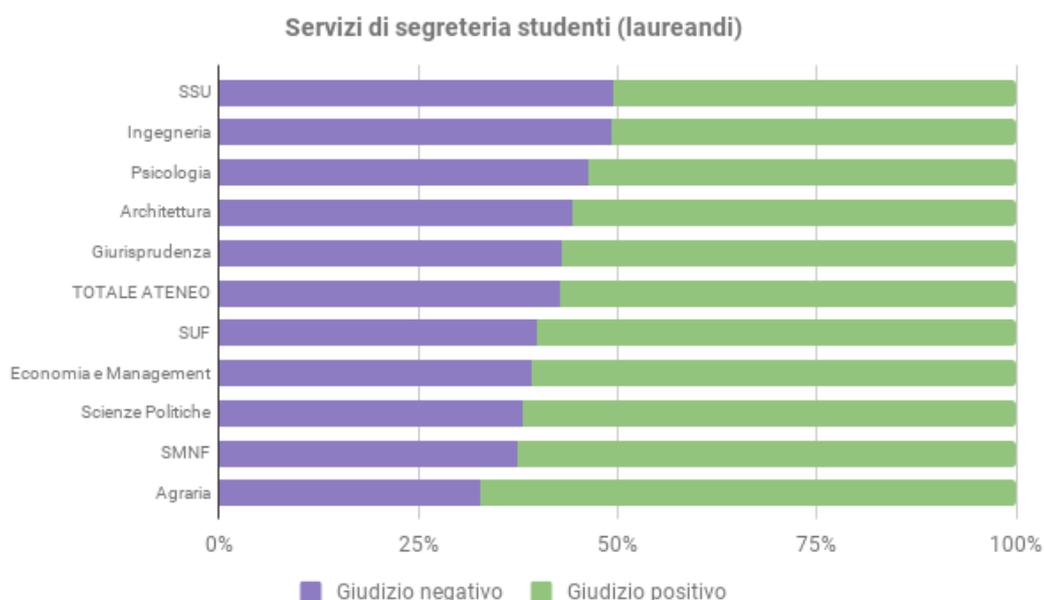


Fig. 36 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo dei laureati 2017: distribuzione dei giudizi su segreterie (fonte: Almalaurea)

ALTRI SERVIZI AGLI STUDENTI:

“Giudizi mediamente positivi, in crescita per tutti i servizi valutati”

Si rappresenta infine sinteticamente il livello di soddisfazione crescente riguardo alcuni altri servizi agli studenti oggetto di valutazione nel questionario Good Practice (fig. 37).

È interessante osservare che tra le domande specifiche poste nella sezione del questionario relativa ai sistemi informativi solo quella sugli strumenti on line per le operazioni collegate ai servizi personalizzati vede un calo di 0.5 punti nell’opinione degli iscritti negli anni successivi, a conferma di una disaffezione plausibilmente indotta dal passaggio al nuovo gestionale.

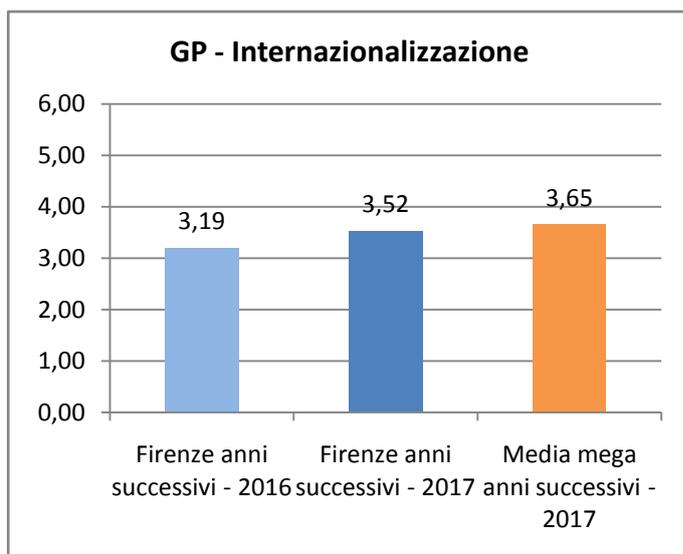
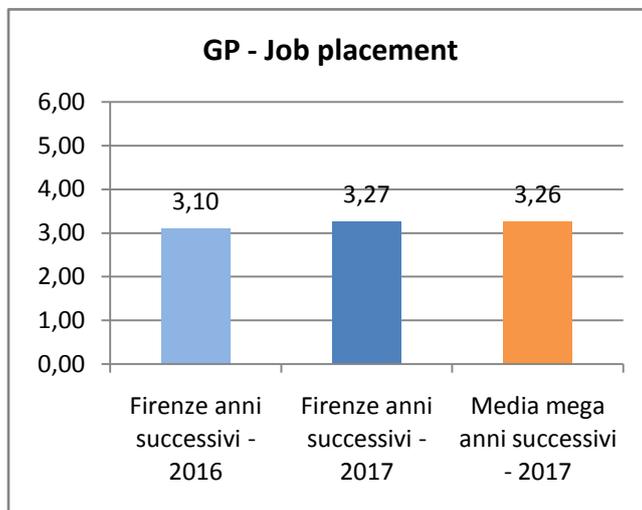
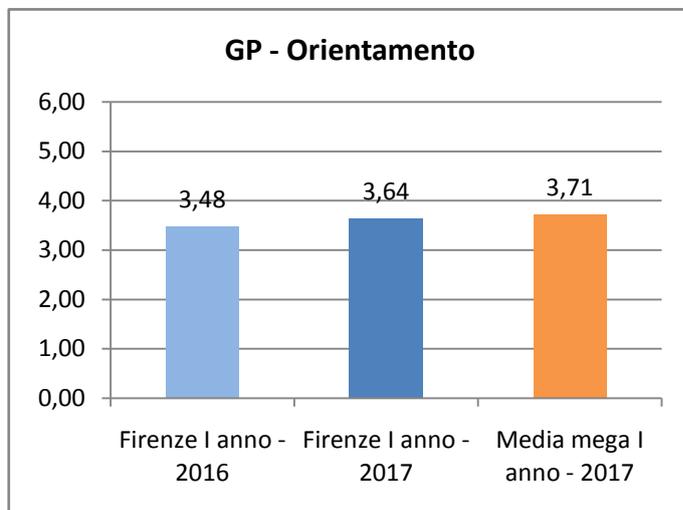
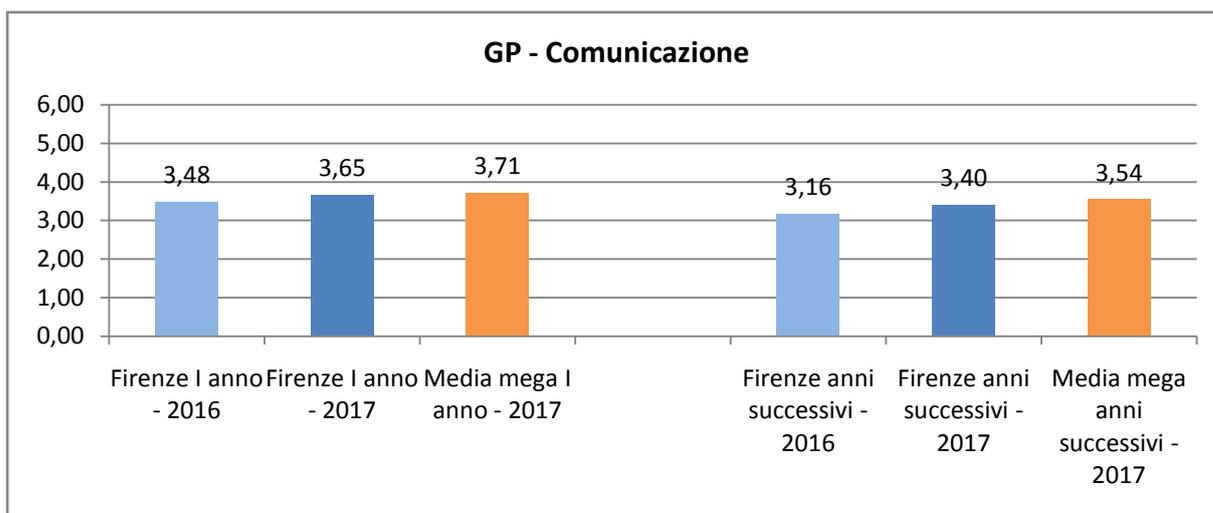
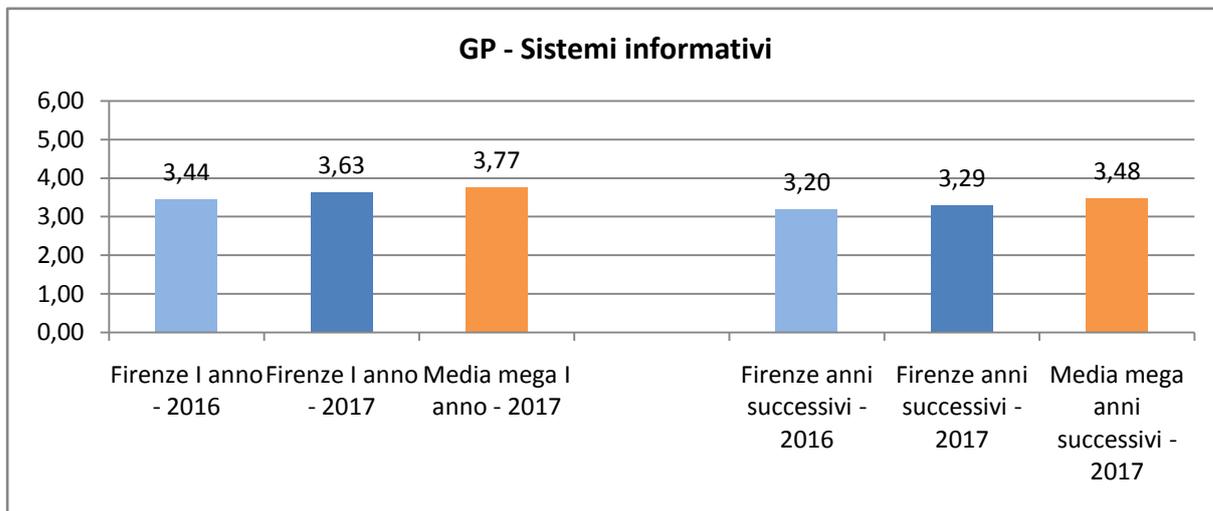
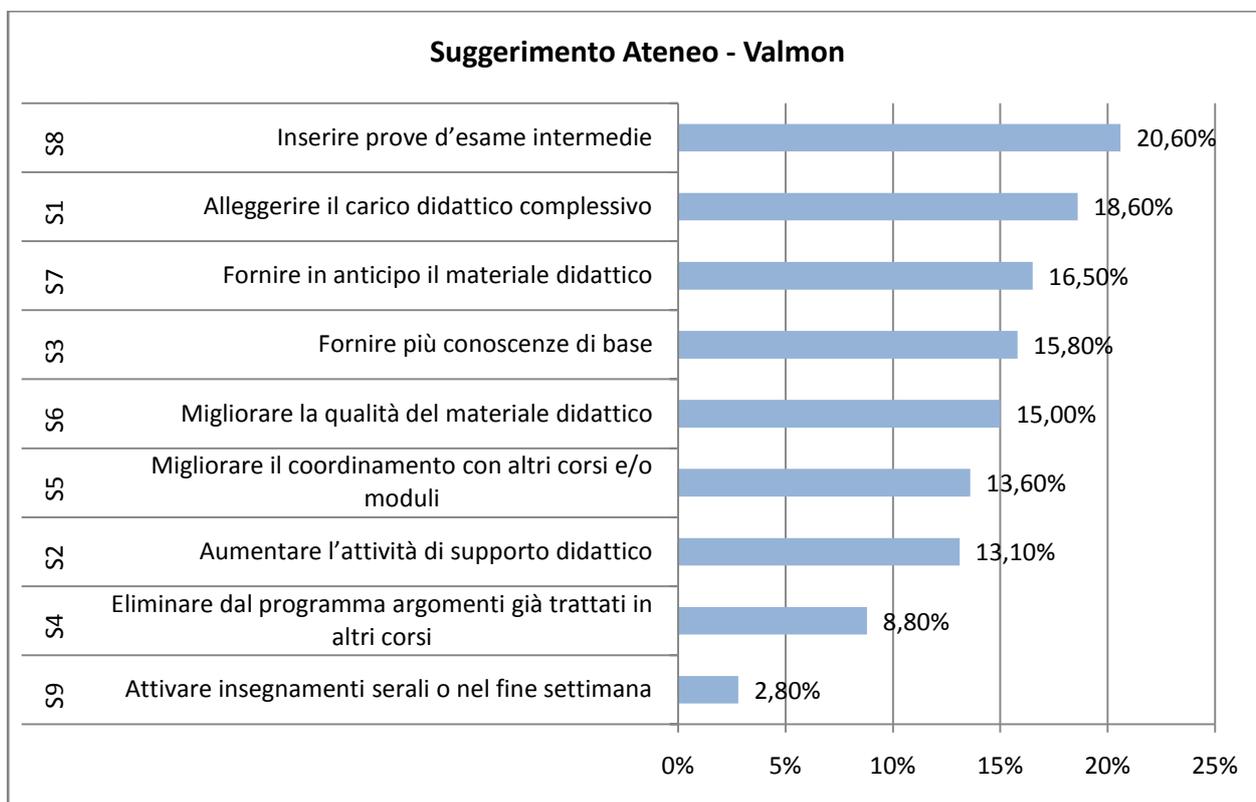


Fig. 37 – Indagine Good Practice 2017: soddisfazione complessiva per i servizi indicati (scala 1-6)
(fonte: MIP – Politecnico di Milano)

2.4 I suggerimenti degli studenti

Di seguito (fig. 38) si rappresenta la distribuzione percentuale dei suggerimenti indicati dagli studenti che hanno compilato il questionario di valutazione della didattica:



*Fig. 38 – Valutazione della didattica a.a. 2017/18: suggerimenti degli studenti
(fonte: Valmon)*

Dei 6.035 studenti dell'Ateneo che hanno volontariamente partecipato all'indagine Good Practice, circa 900 hanno compilato i campi liberi del questionario per comunicare criticità e/o suggerimenti. Come si nota nelle immagini seguenti (fig. 39), gli aspetti sottolineati sono coerenti con quelli già indicati nel questionario di valutazione degli insegnamenti e con quanto emerso dalle analisi presentate nei paragrafi precedenti (la dimensione del campo rappresenta la frequenza delle segnalazioni in quell'ambito):

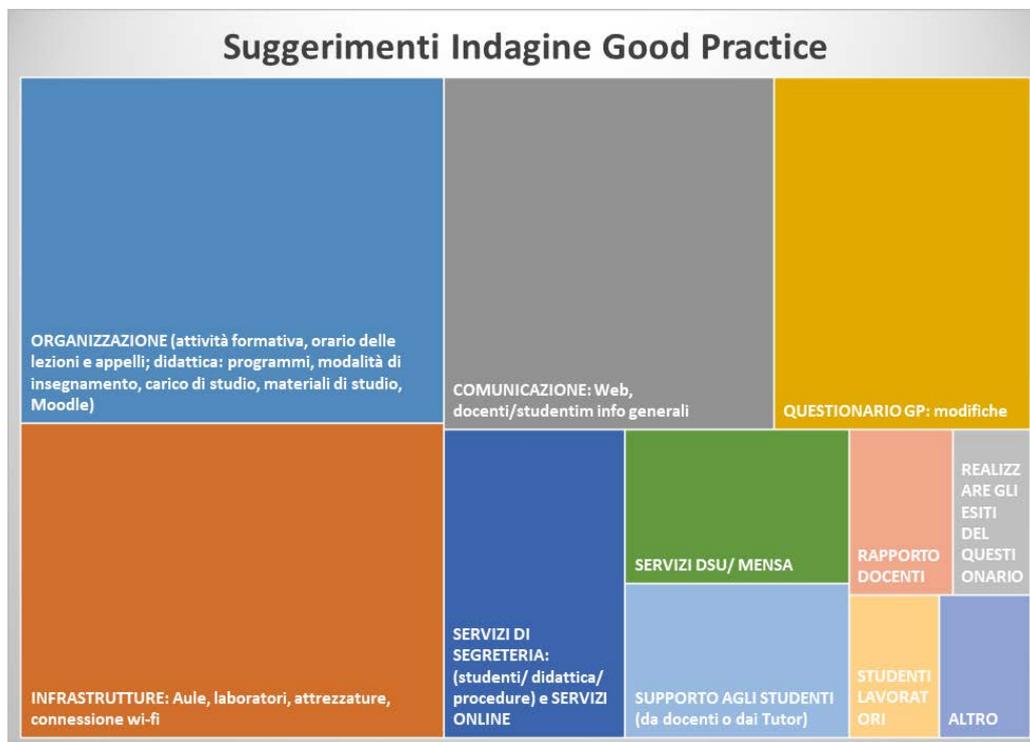
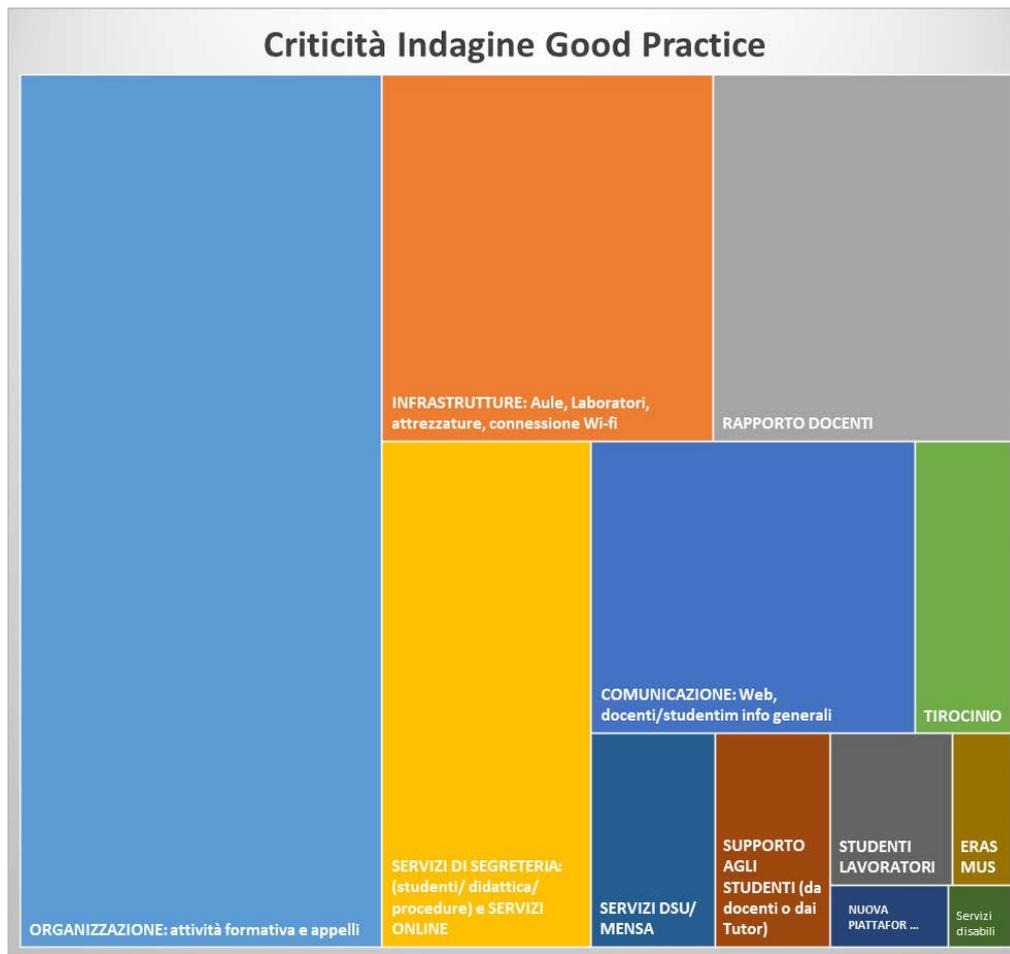


Fig. 39 – Indagine Good Practice 2017: ambiti e frequenza delle segnalazioni degli studenti partecipanti all'indagine (fonte: elaborazione NdV su dati MIP – Politecnico di Milano)

2.5 Opinione dei Dottorandi

Infine, si riportano in estrema sintesi le valutazioni rilasciate dai dottorandi dell'Ateneo fiorentino partecipanti all'indagine Almalaurea su alcuni aspetti dell'esperienza formativa del dottorato (fig. 40).

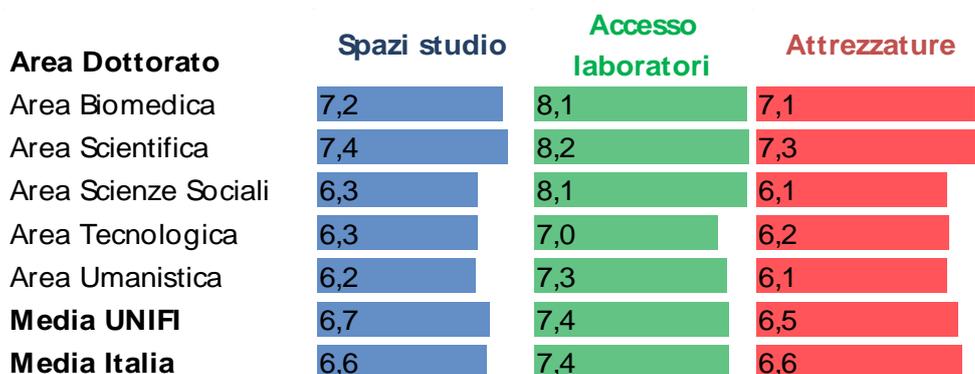
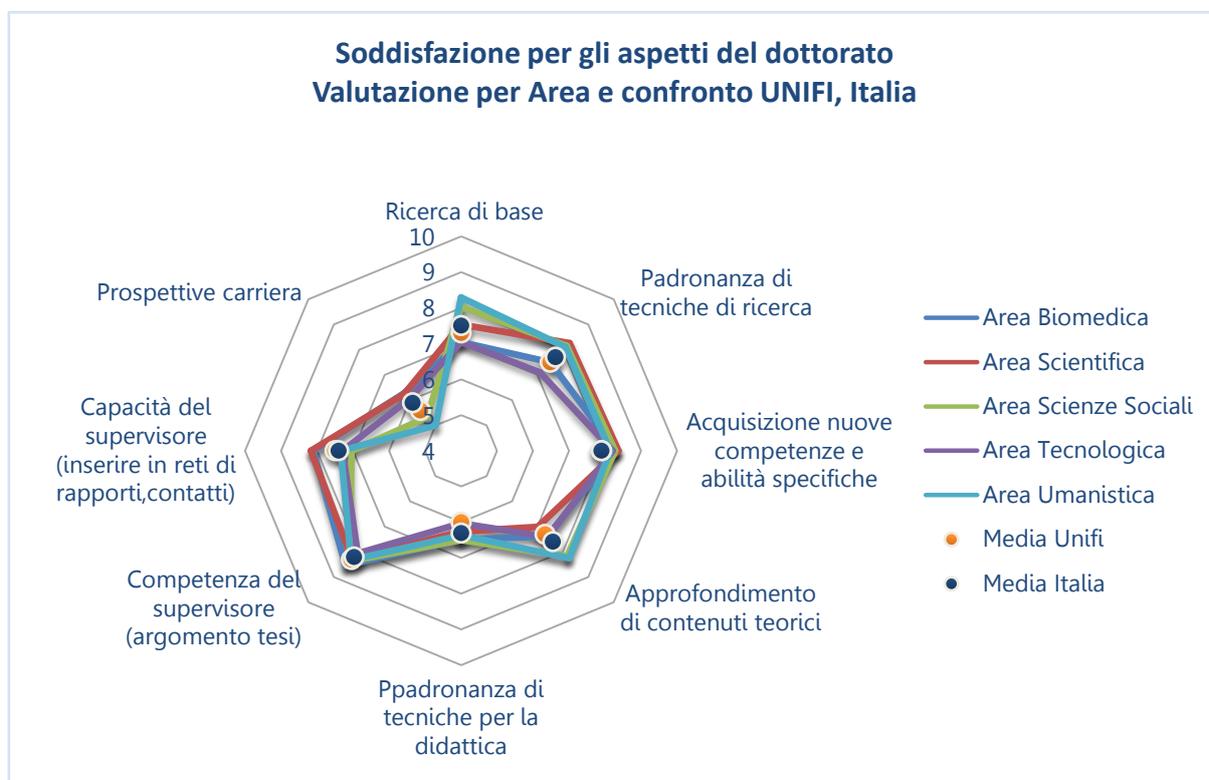


Fig. 40 – Indagine Almalaurea 2018 – Profilo dei dottori di ricerca 2017: medie dei giudizi sugli aspetti indicati (fonte: Almalaurea)

SINTESI DELLE VALUTAZIONI

“Soddisfazione mediamente elevata per quasi tutti gli aspetti e gli insegnamenti; porre attenzione a conoscenze di base e carico didattico; infrastrutture e segreterie da migliorare”

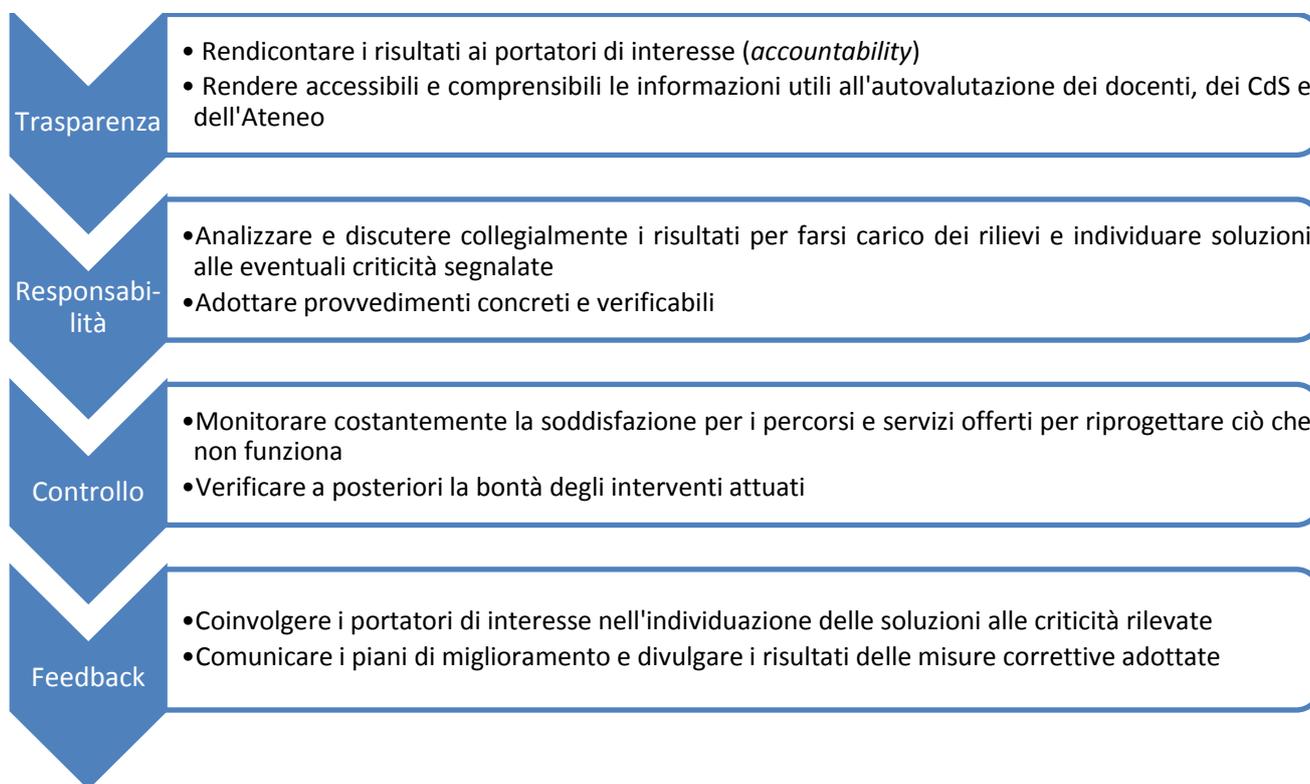
In un quadro complessivamente positivo, gli elementi di miglioramento risiedono soprattutto nella verifica puntuale per insegnamento di criticità specifiche, ovvero nella capacità di interpretazione dei risultati da parte della *governance* dell’Ateneo e dei CdS per la riprogettazione dei corsi (cfr. § 3). Si dà atto che negli ambiti organizzativi generalmente più critici (infrastrutture, segreterie) ha avviato progetti di miglioramento documentati nelle fonti di programmazione strategica e operativa (Piano Strategico, Bilancio, Piano Integrato 2019-2021).

Elementi positivi	Osservazioni
Soddisfazione generale	È comunque opportuno controllare la variabilità delle valutazioni e monitorare attentamente gli scostamenti significativi dai valori positivi

Aree di miglioramento	Osservazioni
Infrastrutture per alcune Scuole/CdS Segreterie	Gli esiti delle azioni già adottate dall’Ateneo saranno verificabili nel tempo. Contemporaneamente è necessario non tralasciare la manutenzione delle strutture più recenti, per le quali comincia a notarsi un calo nelle valutazioni.
Carico didattico e conoscenze preliminari	Approfondire per insegnamento e CdS questi fattori di valutazione, mettendoli a confronto con l’andamento delle carriere per correggere eventuali squilibri

3. UTILIZZO DEI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

Utilizzare le valutazioni degli studenti ai fini del miglioramento continuo dei processi formativi implica:



Le considerazioni seguenti sono prevalentemente basate su quanto emerge dagli atti ufficiali degli organi centrali e delle strutture di Ateneo, dai documenti annuali relativi alla gestione del sistema di AQ dei Corsi di Studio (relazione del PQ, relazioni delle Commissioni Paritetiche, schede di monitoraggio annuale dei CdS), dalle audizioni dei CdS svolte dal Nucleo in collaborazione con il Presidio di Qualità.

VISIBILITÀ DEI RISULTATI:

“Completa trasparenza non significa piena accessibilità”

VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

I risultati della valutazione degli insegnamenti, elaborati dal Gruppo di Ricerca sulla Valutazione e il Monitoraggio delle Politiche e dei Servizi (VALMON), sono pubblicati alle scadenze stabilite nella piattaforma informativa statistica SIS-VALDIDAT. L'accesso alla consultazione delle valutazioni a livello di Ateneo, Scuola e CdS è libero; i singoli docenti (o il Presidente del Corso di Studi a seguito di apposita delibera del Consiglio di Corso), attraverso un sistema di autenticazione che attribuisce agli utenti i relativi privilegi di navigazione, possono disporre la pubblicazione delle valutazioni dei singoli insegnamenti, salva la possibilità per il singolo docente di oscurarla in qualsiasi momento. Gli utenti accreditati hanno accesso ad una serie di approfondimenti di analisi.

<https://www.unifi.it/vp-2797-valutazione-della-didattica.html>

<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unifi/index.php>

Con la migrazione al nuovo sistema di gestione per i questionari di valutazione della didattica (cfr. § 2), si è generato un **problema, che è da ritenersi transitorio, di comprensibilità e di comparabilità nel tempo dei risultati pubblicati**. Infatti, a causa della proliferazione delle unità di valutazione (abbinamento unità didattica – docente in copertura, parziale o totale) e della sovrapposizione di vecchia e nuova codifica delle unità di rilevazione, per le valutazioni dell’a.a. 2017/18 nel portale comparivano separatamente, sotto la stessa denominazione di una unità didattica, le medie dei giudizi rilasciati sul totale dei questionari compilati per ciascun abbinamento codice modulo/matricola docente, rendendo non immediata una visione complessiva per unità didattica nell’intero periodo.

Da una verifica diretta sul sistema, per la rilevazione 2017/18 si rileva che **la maggior parte dei CdS rende visibili le valutazioni di tutti o quasi tutti gli insegnamenti**; in alcune Scuole tuttavia l’orientamento alla chiusura delle valutazioni è più frequente e costante nel tempo (fig. 41).

Scuola	CdS meno trasparenti (totale CdS della Scuola)	Numerosità insegnamenti con valutazione oscurata
Giurisprudenza	4 (6)	Pressochè tutti
Scuola di Scienze della Salute Umana	17* (26)	Ampia maggioranza
Scienze Politiche “Cesare Alfieri”	2 (7)	Oltre la metà
Studi Umanistici e della Formazione	4 (25)	Ampia maggioranza

*prevalentemente lauree triennali e magistrali delle professioni sanitarie

Fig. 41 – Trasparenza delle valutazioni della didattica (fonte: NdV)

Premesso che è da ritenersi sempre apprezzabile che sia ampliato l’accesso ai risultati relativi alle opinioni degli studenti, va ribadito che esso tuttavia non costituisce un valore in sé. L’aspetto di maggiore rilievo è il concreto e corretto utilizzo degli stessi risultati nell’ambito dei processi di miglioramento della qualità. Deve esservi quindi la più diffusa comprensione del processo che ha generato i risultati e del loro effettivo impiego da parte di tutti gli organi coinvolti nel processo di assicurazione della qualità. Vale la pena di segnalare che, anche a seguito delle segnalazioni delle CPDS, accertate con i referenti dell’AQ delle Scuole e discusse con i referenti tecnici del sistema di rilevazione, il PQ ha condiviso con gli Organi di governo la **difficoltà diffusa nel corpo docente di comprendere le logiche e i meccanismi che regolano l’erogazione e la reportistica dei questionari sulle opinioni degli studenti**. Si ribadisce pertanto l’opportunità di sviluppare una comunicazione efficace nei confronti dei soggetti principalmente toccati dagli effetti della valutazione della didattica (docenti e studenti), mediante (a) l’elaborazione e diffusione di un vademecum sulle modalità di rilevazione e di linee guida all’interpretazione e utilizzo responsabile dei risultati, (b) la sensibilizzazione dei titolari degli insegnamenti affinché stimolino gli studenti a compilare il questionario con tempistiche adeguate e in maniera consapevole (c) e la restituzione di un feedback sugli interventi promossi a seguito degli stimoli provenienti dall’opinione degli studenti.

ALTRE INDAGINI

Per quanto riguarda l'opinione dei laureandi e dei dottorandi, i risultati navigabili per Ateneo, Scuola/gruppo disciplinare, CdS sono accessibili sul sito del Consorzio AlmaLaurea (<https://www.almalaurea.it/universita/statistiche>); report specifici per CdS sono pubblicati nella sezione B7 della scheda SUA-CdS.

I report di sintesi delle valutazioni dei tirocini sono pubblicati alla pagina http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html e nella sezione C3 della scheda SUA-CdS.

Il report generale dell'indagine Good Practice è disponibile alla pagina https://www.unifi.it/upload/sub/personale/trasparenza/altri_contenuti/gp_2016_report_firenze.pdf e i risultati analitici sono depositati nell'area del Datawarehouse dell'Ateneo Fiorentino (<https://www.daf.unifi.it/index.php>) ad accesso autenticato.

Per queste rilevazioni si ribadisce che, al di fuori dei momenti in cui è eventualmente pubblicata una notizia nel sito web di Ateneo, i risultati sono difficilmente rintracciabili da un utente generico.

VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI:

“Elemento di contesto per la programmazione strategica e operativa, meno evidente l'utilizzo nella riprogettazione dei percorsi formativi”

L'**utilizzo** degli esiti delle valutazioni per la definizione formale di piani di miglioramento appare ancora **non sufficientemente sistematico e trasversale ai diversi livelli di gestione, o almeno non appropriatamente documentato** (fig. 42).

Soggetto	Analisi e discussione delle valutazioni	Valutazioni come elemento di pianificazione di azioni di miglioramento	Valutazioni come indicatore di risultato	Feedback sulle azioni adottate
Organi di governo	Alcuni riferimenti nei verbali degli organi	Tra gli elementi delle analisi di contesto del Piano Strategico e Piano Integrato	Presente per alcuni obiettivi del Piano Integrato (Performance di Ateneo e di Struttura)	Non documentato
Dipartimenti	Non rilevato			
Scuole (CPDS)	Sempre riferiti genericamente gli esiti della valutazione della didattica, più	Non necessariamente gli ambiti di criticità segnalati danno luogo a proposte di miglioramento; quando	Per lo più assente	Non documentato

	raramente altre fonti; si dà conto del grado di trasparenza delle valutazioni e delle modalità di discussione collegiale	queste sono descritte, quasi mai sono indicati tempi, responsabilità di attuazione, risorse, risultati attesi		
CdS (Gruppi di riesame)	I risultati sono talvolta riportati nei rapporti di riesame		Per lo più assente	Non documentato

Fig. 42 – Modalità di utilizzo dei risultati delle valutazioni degli studenti da parte dei soggetti coinvolti
(fonte: NdV)

L'attenzione da parte degli **Organi di governo** è solo in parte testimoniata dall'adozione di misure concrete (ad esempio quelle citate nella sezione precedente per il miglioramento degli spazi e dei servizi), e non sempre è direttamente evidente e formalizzato il collegamento con i risultati delle indagini. Va tuttavia rilevato e apprezzato il preciso impegno in questo senso che emerge dalla Nota Strategica del Rettore in merito alle "Azioni conseguenti alla Relazione del Nucleo di Valutazione anno 2018", presentata al Senato Accademico e Consiglio di Amministrazione nelle sedute di Marzo 2019; tra queste si citano:

- la ricognizione del rapporto tra contenuti degli insegnamenti e CFU, sulla base delle valutazioni della didattica.
- il miglioramento (con il concorso dei vari uffici, del PQ e del NdV) dell'accessibilità e della leggibilità dei dati per le attività di valutazione e auto-valutazione; lo sviluppo di strumenti di monitoraggio continuo dell'offerta formativa e il potenziamento della comunicazione istituzionale sono azioni comprese anche nella corrispondente linea del Piano Integrato 2019-2021.
- la rappresentazione delle fasi di attività legate agli interventi adottati in risposta alle criticità evidenziate dai dati provenienti dal sistema di valutazione.

In effetti, è da ritenersi che **nelle strutture decentrate (Scuole, CdS, Dipartimenti) vada rafforzata l'impostazione ciclica che connette le istanze degli studenti e degli altri portatori di interesse alla revisione periodica dei percorsi**. Le CPDS e i CdS mostrano nel complesso di essere consapevoli delle criticità maggiormente segnalate dagli studenti (le stesse riportate anche in questa relazione). Per le difficoltà riguardanti le infrastrutture, non potendo intervenire direttamente si rimettono agli Organi di Ateneo; laddove siano emersi rilievi sul carico didattico le CPDS invitano i CdS a rivalutare tale aspetto. È emerso anche dalle audizioni dei CdS che in caso di valutazioni negative di specifici insegnamenti/docenti il Presidente del Corso di Studi se ne fa carico per discutere i risultati con i diretti interessati e ricercare le soluzioni più adeguate. Tuttavia le opinioni degli studenti potrebbero essere ulteriormente valorizzate dando maggiore evidenza degli effetti che le problematiche rilevate hanno avuto sull'offerta formativa.

Su questo tema, attinente allo sviluppo della cultura di assicurazione della qualità, si ritiene che sia compito del **Presidio della Qualità** (la cui composizione e il cui funzionamento, in accordo con la sopra citata Nota Strategica del Rettore, è previsto vengano rivisti) portare avanti azioni e definire processi determinanti, ad esempio costruendo una sorta di matrice-guida per **facilitare nei diversi soggetti una riflessione ordinata e coerente** sugli atti intrapresi dopo la fase di analisi e discussione delle valutazioni (che in genere è l'unica che è facilmente individuabile nella documentazione prodotta).

CAPACITÀ DI UTILIZZO DEI RISULTATI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

“Elemento di programmazione strategica e operativa, poco documentato da parte delle strutture, scarsa pubblicità”

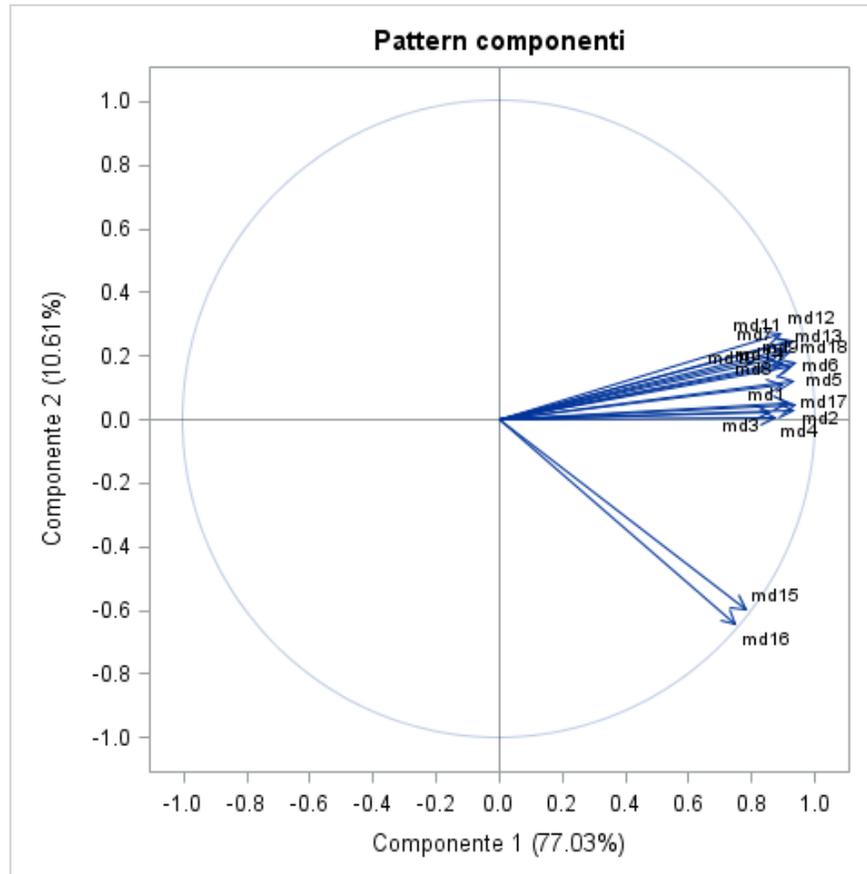
In coerenza con le considerazioni espresse in questa relazione, la relazione preliminare della CEV in esito alla visita in loco per l'accreditamento periodico dell'Ateneo offre ulteriori spunti di riflessione per una maggiore valorizzazione da parte dell'Ateneo delle opinioni degli studenti (partecipazione sempre più attiva, uso ai fini della revisione periodica dei regolamenti didattici, gestione dei reclami...).

<i>Elementi positivi</i>	<i>Osservazioni</i>
<p>Gli Organi di Governo mostrano attenzione per le opinioni degli studenti quali elementi di pianificazione e valutazione degli obiettivi dell'Ateneo.</p>	<p>Anche nel caso in cui vengano sviluppate e attuate scelte strategiche che potrebbero costituire in parte una risposta a quanto osservato, manca un diretto collegamento e un'appropriata comunicazione delle scelte effettuate.</p>
<p>Nelle Relazioni delle CPDS e nei documenti prodotti dai CdS è quasi sempre presente qualche riferimento alle valutazioni degli studenti iscritti e dei laureandi, anche se con gradi di accuratezza dell'analisi diversi.</p>	

<i>Aree di miglioramento</i>	<i>Osservazioni</i>
<p>Per i non addetti ai lavori, non è immediato reperire, comprendere a fondo e integrare tra loro i risultati delle diverse fonti di rilevazione dell'opinione degli studenti.</p>	<p>Utile prevedere Linee guida operative di supporto alla lettura e interpretazione dei risultati (PQ) e un supporto tecnico per il riesame (Rete dei referenti per l'AQ nelle Scuole, servizi statistici)</p>
<p>Tranne poche eccezioni, la capacità di utilizzare le valutazioni in chiave di programmazione formale di interventi mirati e misurabili deve essere ancora sviluppata nelle strutture (Dipartimenti, Scuole, CdS).</p>	<p>Sviluppare la cultura dell'AQ orientata alla pianificazione e controllo dell'offerta formativa e dei servizi basata sui risultati della valutazione, attraverso Linee guida operative e modifica dei format dei documenti di AQ per facilitare la riflessione e il monitoraggio delle azioni effettuate in conseguenza dei risultati della valutazione.</p>
<p>E' opportuno favorire la discussione collegiale all'interno delle Scuole, dei Dipartimenti e dei singoli CdS, a differenti livelli, sui risultati delle valutazioni, per consentire una maggiore diffusione della consapevolezza dei benefici legati alla valutazione da parte dei docenti e degli studenti.</p>	<p>La stessa informazione può essere utilizzata per la programmazione dei CdS a livello di Scuola e di Dipartimento. Un ulteriore livello di utilizzazione dei dati è quello dell'analisi da parte di singoli CdS ad esempio ricalibrando l'assegnazione dei CFU ai singoli insegnamenti. Infine, la discussione potrebbe riguardare anche un confronto tra docenti sull'adeguamento della didattica e sullo scambio di esperienze di insegnamento.</p>
<p>Poca pubblicità è data alla presa in carico delle valutazioni e al ritorno di informazione circa le azioni correttive adottate e i loro esiti</p>	<p>Portare a conoscenza degli studenti (ad esempio nell'ambito delle lezioni curricolari) i risultati delle valutazioni e i provvedimenti intrapresi.</p>
<p>Affinare l'analisi della soddisfazione</p>	<p>Affiancare alla rilevazione dell'opinione studenti dati oggettivi relativi alle carriere (NdV, sulla base dei dati forniti dall'Ateneo)</p>

APPENDICE

Analisi delle componenti principali



		Componente 1 (Prin1)	Componente 2 (Prin2)
md1	D1 Carico di lavoro complessivo	0.221412	0.019474
md2	D2 Organizzazione complessiva	0.234769	0.029600
md3	D3 Orario delle lezioni	0.229702	0.016703
md4	D4 Conoscenze preliminari	0.218471	0.003469
md5	D5 Argomenti nuovi	0.237129	0.082298
md6	D6 Carico di studio e CFU	0.230318	0.111682
md7	D7 Materiale didattico	0.235008	0.155053
md8	D8 Esercitazioni	0.244388	0.079243
md9	D9 Modalità di esame	0.235270	0.126260
md10	D10 Orari insegnamento	0.216525	0.128037
md11	D11 Docente stimola/motiva	0.231236	0.166326
md12	D12 Chiarezza docente	0.218720	0.177141
md13	D13 Docente reperibile	0.243698	0.149964
md14	D14 Docente disponibile	0.243134	0.172837
md15	D15 Aule lezioni adeguate	0.292348	-0.606440
md16	D16 Locali e attrezzature	0.280193	-0.651441
md17	D17 Interessato argomenti	0.194395	0.029680
md18	D18 Complessivamente soddisfatto	0.217545	0.110102

Analisi dei gruppi

CLUSTER Alta soddisfazione >8

Tipo corso	Scuola	Corso	D1 Carico di lavoro complessivo	D2 Organizzazione complessiva	D3 Orario delle lezioni	D4 Conoscenze preliminari	D5 Argomenti nuovi	D6 Carico di studio e CFU	D17 Interessato argomenti	D18 Complessivamente soddisfatto
Magistrale	SUF	TEORIE DELLA COMUNICAZIONE	8.15	8.26	8.41	7.74	8.32	8.12	8.51	8.29
Magistrale	SSU	SCIENZE RIABILITATIVE DELLE PROFESSIONI SANITARIE	8.19	8.20	8.26	7.81	8.17	8.20	8.52	8.23
Magistrale	SMFN	SCIENZE DELLA NATURA E DELL'UOMO	8.17	8.34	8.08	8.01	8.43	8.15	8.54	8.42
Triennale	Giurisprudenza	SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA	8.22	8.24	8.06	7.97	8.25	8.27	8.47	8.35
Magistrale	SUF	ARCHEOLOGIA	8.55	8.40	8.48	8.15	8.55	8.34	8.78	8.49
Magistrale	Economia e Management	DESIGN OF SUSTAINABLE TOURISM SYSTEM	8.50	8.46	8.49	8.27	8.36	8.37	8.53	8.37
Magistrale	Architettura	ARCHITETTURA DEL PAESAGGIO	8.27	8.33	8.37	8.11	8.26	8.16	8.61	8.31
Magistrale	SUF	LINGUE E CIVILTÀ DELL'ORIENTE ANTICO E MODERNO	8.45	8.55	8.45	8.25	8.50	8.55	8.70	8.79
Magistrale	Agraria	NATURAL RESOURCES MANAGEMENT FOR TROPICAL RURAL DEVELOPMENT	8.47	8.33	8.32	8.36	8.58	8.39	8.93	8.79
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA INFORMATICA	8.05	8.13	8.13	8.07	8.57	8.03	8.61	8.28
Triennale	SSU	OSTETRICIA	8.47	8.09	8.12	8.39	8.39	8.28	8.67	8.45
Magistrale	Ingegneria	GEOINGEGNERIA	8.62	8.77	8.62	8.46	8.69	8.54	9.00	8.77
Magistrale	SUF	STUDI GEOGRAFICI ED ANTROPOLOGICI	8.18	7.94	8.12	7.94	8.48	8.36	8.98	8.38
Magistrale	Scienze Politiche	SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE	8.11	8.09	7.83	7.88	8.57	8.32	8.55	8.65
Magistrale	SMFN	INFORMATICA	8.21	8.37	8.52	7.72	8.61	7.91	8.46	8.07
Magistrale	SMFN	MATEMATICA	7.99	8.32	8.15	8.06	8.45	7.65	8.29	8.17
Magistrale	SUF	LOGICA FILOSOFIA E STORIA DELLA SCIENZA	8.71	8.62	8.72	8.24	8.90	8.65	8.51	8.53

Magistrale	SMFN	SCIENZE FISICHE E ASTROFISICHE	8.08	8.43	8.49	8.27	8.67	7.76	8.88	8.46
------------	------	--------------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------

N. CdS = 18

CLUSTER Soddisfazione medio-alta >7.7

Tipo corso	Scuola	Corso	D1 Carico di lavoro complessivo	D2 Organizzazione complessiva	D3 Orario delle lezioni	D4 Conoscenze preliminari	D5 Argomenti nuovi	D6 Carico di studio e CFU	D17 Interessato argomenti	D18 Complessivamente soddisfatto
LMCU5	Giurisprudenza	GIURISPRUDENZA	7.91	7.96	7.87	7.83	8.10	7.96	8.34	8.34
Triennale	SUF	LETTERE	7.98	7.93	7.80	7.84	8.21	7.98	8.43	8.31
Magistrale	SUF	FILOLOGIA LETTERATURA E STORIA DELL'ANTICHITÀ	7.89	7.81	7.81	7.80	8.50	8.12	8.36	8.37
Magistrale	SUF	SCIENZE STORICHE	7.91	7.81	7.75	7.84	8.45	8.25	8.46	8.44
Magistrale	SUF	Scienze dell'Educazione degli Adulti, della Formazione Continua e Scienze Pedagogiche	8.01	8.14	8.12	7.65	8.26	7.92	8.40	8.29
Magistrale	Economia e Management	ECONOMICS AND DEVELOPMENT	8.00	8.08	8.07	7.80	8.35	7.89	8.49	8.21
Magistrale	Architettura	DESIGN	7.91	7.91	8.02	7.99	7.97	7.86	8.30	7.94
Magistrale	Architettura	DESIGN SISTEMA MODA	7.91	8.02	8.10	7.98	8.05	7.93	8.28	8.11
Magistrale	SUF	Dirigenza scolastica e Pedagogia clinica	7.92	7.91	7.89	7.64	7.93	7.85	8.33	8.18
Triennale	SUF	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE	7.79	7.81	7.78	7.54	7.95	7.78	8.42	8.20
Triennale	SSU	Educazione professionale	8.07	7.97	7.97	7.81	8.13	7.92	8.32	8.26
Triennale	SMFN	MATEMATICA	7.82	7.97	7.87	7.58	8.17	7.68	8.25	8.06
Magistrale	SUF	LINGUE E LETTERATURE EUROPEE E AMERICANE	7.75	7.87	7.67	7.69	8.19	7.70	8.26	8.14
Triennale	SUF	FILOSOFIA	7.97	8.06	7.91	7.70	8.31	7.89	8.31	8.19
Triennale	Giurisprudenza	SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI	8.07	8.04	7.90	7.86	8.12	7.91	8.52	8.42

Triennale	Agraria	SCIENZE FORESTALI E AMBIENTALI	7.81	7.98	7.97	7.41	7.89	7.73	8.06	8.12
Triennale	Agraria	SCIENZE VIVAISTICHE AMBIENTE E GESTIONE DEL VERDE	7.92	7.95	8.06	7.36	7.88	7.87	8.24	8.21
Magistrale	SUF	FILOLOGIA MODERNA	7.83	7.81	7.71	7.72	8.11	7.83	8.44	8.35
LMCU5	Giurisprudenza	GIURISPRUDENZA ITALIANA E FRANCESE (B227)	7.85	7.81	7.52	7.59	7.96	7.96	8.41	8.29
Magistrale	SUF	SCIENZE DELLO SPETTACOLO	7.96	7.76	7.79	8.12	8.16	8.10	8.42	8.30
Magistrale	Economia e Management	Accounting e Libera Professione	7.95	7.91	7.89	7.91	8.24	8.09	8.50	8.20
Magistrale	Architettura	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLA CITTA' E DEL TERRITORIO	7.91	8.17	8.27	7.76	8.28	7.77	8.59	8.35
Magistrale	Economia e Management	STATISTICA, SCIENZE ATTUARIALI E FINANZIARIE	8.05	8.20	8.17	7.64	8.41	7.96	8.64	8.26
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA ELETTRONICA	7.87	7.97	7.99	7.99	8.16	7.70	8.44	7.98
Magistrale	SMFN	BIOLOGIA	7.87	7.97	7.92	7.59	8.28	7.76	8.50	8.31
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA MECCANICA	7.61	7.91	7.85	7.56	8.37	7.56	8.35	8.18
Magistrale	SMFN	SCIENZE E TECNOLOGIE GEOLOGICHE	8.11	8.19	7.81	7.90	8.26	7.97	8.31	8.19
Triennale	SMFN	FISICA E ASTROFISICA	7.95	8.02	8.07	7.54	8.33	7.87	8.35	8.02
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA ENERGETICA	7.61	7.72	7.74	7.69	8.13	7.47	8.52	8.18
Magistrale	SUF	STORIA DELL'ARTE	7.71	7.72	7.69	7.76	8.32	7.75	8.69	8.26
Triennale	Economia e Management	STATISTICA	8.03	7.91	7.98	7.28	8.06	7.93	8.11	7.90
Magistrale	SUF	SCIENZE ARCHIVISTICHE E BIBLIOTECONOMICHE	7.96	7.81	7.86	7.33	8.22	7.97	8.20	8.22
LMCU5	Giurisprudenza	GIURISPRUDENZA ITALIANA E FRANCESE (b197)	7.80	7.92	7.96	7.95	8.14	7.88	8.08	8.15
Magistrale	SUF	SCIENZE FILOSOFICHE	8.06	7.74	7.50	7.83	8.29	8.24	8.32	8.23
Triennale	SMFN	INFORMATICA	7.71	7.94	8.08	7.39	8.15	7.70	8.15	7.95
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA BIOMEDICA	7.92	7.96	8.14	7.28	8.25	7.87	8.56	8.28
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA DELLE TELECOMUNICAZIONI	7.90	7.97	7.75	7.86	8.70	7.80	8.44	8.14

Triennale	SSU	DIETISTICA	7.93	7.64	7.34	8.02	8.02	7.60	8.33	8.18
-----------	-----	------------	------	------	------	------	------	------	------	------

N. CdS = 38

CLUSTER Soddisfazione medio-alta >7.4

Tipo corso	Scuola	Corso	D1 Carico di lavoro complessivo	D2 Organizzazione complessiva	D3 Orario delle lezioni	D4 Conoscenze preliminari	D5 Argomenti nuovi	D6 Carico di studio e CFU	D17 Interessato argomenti	D18 Complessivamente soddisfatto
Magistrale	Scienze Politiche	RELAZIONI INTERNAZIONALI E STUDI EUROPEI	7.83	7.86	7.68	7.62	7.94	7.78	8.09	7.99
LMCU6	SSU	ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA	7.77	7.82	7.74	7.76	7.96	7.71	8.09	7.95
Magistrale	SSU	Scienze delle professioni sanitarie tecniche diagnostiche	7.74	7.88	7.88	7.43	7.99	7.80	8.16	8.08
Triennale	Economia e Management	Sviluppo economico, cooperazione internazionale socio- sanitaria e gestione dei conflitti	7.83	7.81	7.78	7.49	7.97	7.69	8.19	8.03
Triennale	SUF	DISCIPLINE DELLE ARTI DELLA MUSICA E DELLO SPETTACOLO	7.56	7.64	7.61	7.48	7.90	7.63	8.18	7.96
Magistrale	Scienze Politiche	POLITICA, ISTITUZIONI E MERCATO	7.56	7.53	7.58	7.41	7.93	7.51	8.28	7.96
Triennale	Agraria	VITICOLTURA ED ENOLOGIA	7.59	7.67	7.80	7.32	7.58	7.51	7.93	7.81
Triennale	Architettura	DISEGNO INDUSTRIALE	7.60	7.56	7.73	7.25	7.65	7.57	7.96	7.68
Triennale	SMFN	SCIENZE NATURALI	7.62	7.78	7.63	7.32	8.07	7.67	8.24	8.17
Triennale	SUF	STORIA	7.67	7.68	7.59	7.31	8.04	7.84	8.21	8.07
Triennale	Scienze Politiche	SCIENZE POLITICHE	7.72	7.72	7.69	7.46	7.81	7.65	8.24	8.13
Magistrale	Scienze Politiche	DISEGNO E GESTIONE DEGLI INTERVENTI SOCIALI	7.65	7.65	7.64	7.35	7.76	7.66	8.12	8.00
Triennale	SUF	LINGUE LETTERATURE E STUDI INTERCULTURALI	7.69	7.68	7.51	7.52	7.96	7.53	8.11	8.03
LMCU5	Giurisprudenza	GIURISPRUDENZA ITALIANA E	7.68	7.53	7.58	7.62	8.15	7.53	8.12	7.94

TEDESCA										
Triennale	SMFN	CHIMICA	7.80	7.81	7.75	7.35	7.90	7.73	8.07	7.89
Triennale	Agraria	SCIENZE AGRARIE	7.71	7.75	7.90	7.28	7.68	7.56	8.02	7.81
Triennale	Ingegneria	INGEGNERIA INFORMATICA	7.56	7.73	7.58	7.38	8.00	7.31	8.07	7.71
Magistrale	Economia e Management	GOVERNO E DIREZIONE D'IMPRESA	7.49	7.65	7.77	7.39	7.96	7.43	7.99	7.93
Magistrale	SMFN	SCIENZE CHIMICHE	7.71	7.74	7.81	7.71	8.11	7.47	8.02	7.61
Magistrale	Economia e Management	SCIENZE DELL'ECONOMIA	7.77	7.76	7.94	7.59	8.04	7.55	8.07	7.88
Triennale	Ingegneria	INGEGNERIA ELETTRONICA E DELLE TELECOMUNICAZIONI	7.71	7.83	7.60	7.49	7.98	7.63	8.24	7.82
Magistrale	Agraria	SCIENZE E TECNOLOGIE DEI SISTEMI FORESTALI	7.63	7.61	7.80	7.55	7.77	7.56	7.91	7.63
Magistrale	Agraria	SCIENZE E GESTIONE DELLE RISORSE FAUNISTICO-AMBIENTALI	7.76	7.88	7.85	7.40	7.57	7.64	7.68	7.67
Triennale	SUF	STORIA E TUTELA DEI BENI ARCHEOLOGICI ARTISTICI ARCHIVISTICI E LIBRARI	7.58	7.55	7.31	7.29	7.94	7.62	8.18	8.00
Magistrale	SMFN	BIOTECNOLOGIE MOLECOLARI	7.84	7.59	7.47	7.46	7.84	7.82	8.44	7.47
Triennale	SSU	Logopedia	7.85	7.30	7.29	7.63	7.95	7.56	8.16	7.59
Triennale	SSU	SCIENZE FARMACEUTICHE APPLICATE - CONTROLLO QUALITA'	7.77	7.93	7.85	7.44	7.58	7.58	8.40	8.07
Magistrale	Agraria	BIOTECNOLOGIE PER LA GESTIONE AMBIENTALE E L'AGRICOLTURA SOSTENIBILE	7.67	7.71	7.82	6.76	7.70	7.57	7.97	7.46

N. CdS = 28

CLUSTER Soddisfazione medio-alta >7.3

Tipo corso	Scuola	Corso	D1 Carico di lavoro complessivo	D2 Organizzazione complessiva	D3 Orario delle lezioni	D4 Conoscenze preliminari	D5 Argomenti nuovi	D6 Carico di studio e CFU	D17 Interessato argomenti	D18 Complessivamente soddisfatto
Triennale	Economia e Management	ECONOMIA AZIENDALE	7.45	7.51	7.58	7.10	7.58	7.44	7.98	7.81
Triennale	Architettura	PIANIFICAZIONE DELLA CITTÀ DEL TERRITORIO E DEL PAESAGGIO	7.60	7.54	7.57	7.19	7.54	7.50	8.05	7.73
Triennale	Economia e Management	ECONOMIA E COMMERCIO	7.46	7.49	7.55	7.29	7.66	7.48	7.95	7.75
Triennale	Agraria	Scienze Faunistiche	7.51	7.58	7.59	7.32	7.60	7.44	7.80	7.84
LMCU6	SSU	MEDICINA E CHIRURGIA	7.37	7.39	7.31	7.48	7.72	7.28	7.91	7.67
Triennale	SSU	FISIOTERAPIA	7.51	7.37	7.22	7.46	7.64	7.38	7.85	7.72
Triennale	SMFN	Diagnostica e materiali per la conservazione e il restauro	7.51	7.57	7.26	7.20	7.68	7.41	7.95	7.78
Magistrale	Scienze Politiche	STRATEGIE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA E POLITICA	7.47	7.46	7.42	7.22	7.82	7.43	7.96	7.73
LMCU5	SSU	FARMACIA	7.54	7.59	7.36	7.34	7.60	7.59	8.07	7.89
Triennale	Scienze Politiche	SERVIZIO SOCIALE	7.63	7.55	7.36	7.18	7.64	7.64	7.94	7.81
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA CIVILE	7.29	7.35	7.37	7.22	7.89	7.22	7.98	7.64
Magistrale	Economia e Management	FINANCE AND RISK MANAGEMENT	7.22	7.29	7.47	7.32	7.85	7.23	8.03	7.46
Magistrale	Agraria	SCIENZE E TECNOLOGIE AGRARIE	7.33	7.26	7.54	7.07	7.53	7.27	7.84	7.48
LMCU5	Architettura	ARCHITETTURA	7.38	7.35	7.38	7.15	7.54	7.29	7.95	7.58
Triennale	SMFN	SCIENZE BIOLOGICHE	7.44	7.48	7.68	7.22	7.55	7.37	7.84	7.67
Triennale	SUF	SCIENZE UMANISTICHE PER LA COMUNICAZIONE	7.63	7.61	7.52	7.45	7.80	7.63	7.94	7.87
Magistrale	SSU	SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE	7.60	7.61	7.57	7.51	7.60	7.62	8.10	7.84
Magistrale	SSU	BIOTECNOLOGIE MEDICHE E FARMACEUTICHE	7.29	7.44	7.37	7.43	7.57	7.18	8.03	7.72
Magistrale	Psicologia	PSICOLOGIA CLINICA E DELLA	7.26	7.30	7.33	7.35	7.71	7.28	8.08	7.88

SALUTE E NEUROPSICOLOGIA

Triennale	SSU	BIOTECNOLOGIE	7.57	7.51	7.28	7.28	7.66	7.40	8.12	7.97
Magistrale	SSU	Scienze infermieristiche	7.34	7.42	7.37	7.18	7.63	7.43	8.16	7.82
LMCU5	SSU	CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE	7.46	7.49	7.48	7.25	7.64	7.49	8.02	7.55
Triennale	Architettura	SCIENZE DELL'ARCHITETTURA	7.31	7.21	7.36	7.08	7.41	7.17	8.05	7.58
Triennale	Psicologia	SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE	7.44	7.52	7.52	7.07	7.73	7.47	7.83	7.84
Triennale	SUF	PROGETTAZIONE E GESTIONE DI EVENTI E IMPRESE DELL'ARTE E DELLO SPETTACOLO	7.53	7.49	7.43	7.40	7.53	7.38	7.79	7.49
Triennale	SMFN	SCIENZE GEOLOGICHE	7.56	7.47	7.33	7.30	7.61	7.62	7.64	7.60
Triennale	SSU	Tecniche della prevenzione	7.24	7.43	7.29	7.25	7.44	7.16	7.74	7.64
Triennale	SSU	ASSISTENZA SANITARIA	7.45	7.14	6.63	7.68	7.69	7.57	8.14	8.00
Magistrale	SMFN	Scienze e materiali per la conservazione e il restauro	7.34	7.31	6.88	7.88	7.93	7.68	8.02	8.13
Magistrale	Architettura	ARCHITETTURA	7.37	7.29	7.59	7.35	7.54	7.30	7.95	7.39
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA ELETTRICA E DELL'AUTOMAZIONE	7.18	7.46	7.37	7.96	8.17	7.37	7.97	7.58

N. CdS = 31

CLUSTER Soddisfazione media >7

Tipo corso	Scuola	Corso	D1 Carico di lavoro complessivo	D2 Organizzazione complessiva	D3 Orario delle lezioni	D4 Conoscenze preliminari	D5 Argomenti nuovi	D6 Carico di studio e CFU	D17 Interessato argomenti	D18 Complessivamente soddisfatto
Triennale	Agraria	TECNOLOGIE ALIMENTARI	7.31	7.39	7.36	6.92	7.27	7.28	7.63	7.59
Triennale	SMFN	OTTICA E OPTOMETRIA	7.33	7.43	7.39	6.75	7.19	7.20	7.66	7.52
Triennale	SSU	SCIENZE MOTORIE, SPORT E SALUTE	7.34	7.25	7.21	7.24	7.38	7.22	7.61	7.43
Magistrale	SSU	Scienze e tecniche dello sport	7.42	7.30	7.39	7.24	7.23	7.31	7.64	7.41
Triennale	Ingegneria	INGEGNERIA MECCANICA	7.35	7.45	7.33	6.96	7.72	7.23	7.88	7.59
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO	7.22	7.49	7.39	7.09	7.76	7.33	7.64	7.52
Triennale	SSU	Infermieristica	6.94	6.88	6.62	7.00	7.19	6.80	7.58	7.36
Triennale	SSU	TECNICHE DI RADIOLOGIA MEDICA, PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA	7.07	7.01	6.89	6.85	7.13	6.74	7.58	7.31
Triennale	SSU	TECNICHE ORTOPEDICHE	7.51	7.13	7.20	7.31	7.42	7.46	7.63	7.35
Magistrale	Ingegneria	INGEGNERIA EDILE	6.98	7.01	7.31	7.39	7.49	7.14	7.85	7.36
LMCU5	SUF	Scienze della formazione primaria	7.17	7.21	7.15	7.27	7.34	7.08	7.77	7.38
Magistrale	Psicologia	PSICOLOGIA DEL CICLO DI VITA E DEI CONTESTI	7.35	7.31	7.17	6.84	7.76	7.41	7.75	7.70
Magistrale	Agraria	Scienze e tecnologie alimentari	7.11	6.98	7.06	6.99	7.52	6.96	7.62	7.23
Triennale	Ingegneria	INGEGNERIA CIVILE, EDILE E AMBIENTALE	7.14	7.24	7.28	6.80	7.55	6.78	7.78	7.29
Triennale	Ingegneria	INGEGNERIA GESTIONALE	7.15	7.11	7.08	6.52	7.39	7.18	7.51	7.35
Triennale	SSU	Tecniche di laboratorio biomedico	7.14	7.01	6.76	7.15	7.65	7.05	7.86	7.58
Magistrale	SSU	Scienze delle professioni sanitarie della prevenzione	6.81	6.83	6.84	6.69	7.12	6.79	7.14	7.00

N. CdS = 17