



UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

# RELAZIONE ANNUALE 2021 NUCLEO DI VALUTAZIONE

## OPINIONE DEGLI STUDENTI



**Relazione a cura di:**

**Nucleo di Valutazione dell'Università degli Studi di Firenze**

Francesco Giunta (Coordinatore), Adelina Adinolfi, Pietro Cappelli, Matteo Diciotti,  
Giovanna Del Gobbo, Antonella Paolini, Salvatore Romanazzi, Emanuela Stefani, Nicola Torelli

**Servizio di Supporto al Nucleo di Valutazione e Struttura Tecnica Permanente**

Valentina Papa, Chiara Brusco, Claudia Conti, Silvia Roffi, Francesca Salvi

## Indice

SOMMARIO.....	1
1. PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI .....	3
1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA.....	3
1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI .....	5
1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE .....	6
1.4 INDAGINI ALMALAUREA – VALUTAZIONE DEI LAUREANDI E DOTTORANDI .....	8
2. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI.....	9
2.1 DIDATTICA E TIROCINI .....	9
2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI .....	13
2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI .....	15
3. UTILIZZO DEI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE .....	16
3.1 ACCESSIBILITÀ DEI RISULTATI .....	16
3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI .....	17
APPENDICE.....	21

## SOMMARIO

Nel perseguire le proprie missioni le Università si rapportano con una variegata platea di portatori di interesse, tra i quali gli studenti rivestono un ruolo centrale; la raccolta delle loro opinioni rappresenta un elemento importante del sistema di Assicurazione della Qualità degli Atenei in quanto offre informazioni fondamentali per progettare, revisionare e valutare attività e servizi in funzione dei bisogni, delle aspettative e dei giudizi espressi dagli utenti.

### Sistema di controllo interno delle Università

L. 370/1999 (art. 1 c.2: Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione sull'opinione degli studenti)

### Accreditamento delle Università

D.M. 47 del 30/01/2013 e ss.mm.ii., DM 6/2019 e ss.mm.ii. Linee Guida ANVUR per l'accreditamento dei CdS e degli Atenei, Requisiti AQ.AVA

### Valutazione partecipativa delle performance delle PA

L.150/2009, D.Lgs. 74/2017, Linee guida ANVUR sulla gestione integrata delle performance nelle Università, Linee Guida DFP sulla valutazione partecipativa

Figura 1 - Norme sulla raccolta e utilizzo delle opinioni dei portatori di interesse delle Università

La **relazione del Nucleo di Valutazione sull'opinione degli studenti** monitora annualmente:

- i **processi di gestione delle rilevazioni** dell'opinione degli studenti (§ 1);
- i **risultati delle valutazioni** (§ 2);
- la **capacità di utilizzo dei risultati** da parte dell'Ateneo per il miglioramento continuo dei percorsi formativi e dei servizi di supporto (§ 3).

La presente relazione ha come orizzonte temporale l'anno accademico **2019/20**, che si caratterizza per la condizione di **emergenza sanitaria globale** dovuta alla pandemia da COVID-19, proclamata ufficialmente nel nostro paese il 31 gennaio 2020, e non ancora conclusa. Le prescrizioni delle autorità nazionali per il suo contenimento hanno imposto alle Università di adottare **misure straordinarie** praticamente in ogni campo di attività per garantire la continuità nello svolgimento delle proprie funzioni, tra cui assumono particolare rilevanza per gli scopi di questa relazione: l'obbligo di ricorrere in via pressoché esclusiva alla **didattica a distanza**, in particolare nel primo periodo di *lockdown*, che ha di fatto coperto buona parte del II semestre dell'A.A. 2019/20, ma anche nell'anno accademico successivo; il progressivo **adeguamento delle piattaforme per l'e-learning** ai nuovi volumi e la conseguente necessità di formare i docenti al loro utilizzo; la **mancata o ridotta fruibilità degli spazi e delle infrastrutture** (laboratori, biblioteche...) per il dovuto rispetto delle norme di sicurezza (distanziamento sociale e igiene); la riorganizzazione dei **servizi di supporto in modalità telematica**. Da tali condizioni eccezionali non si potrà evidentemente prescindere sia nell'esame delle soluzioni attuate dall'Ateneo per riadattare i processi di indagine al particolare contesto, che nella valutazione dei risultati delle rilevazioni, che di fatto toccano tutti gli aspetti citati.

Di seguito un breve **sommario dei contenuti** della relazione.

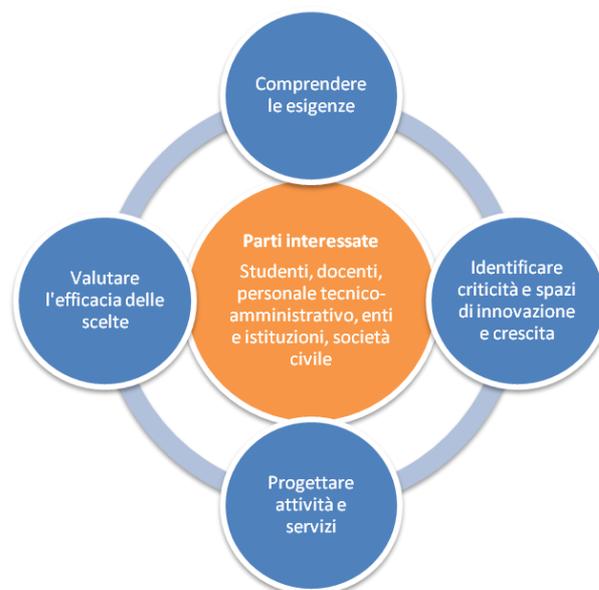


Figura 2 - Obiettivi della raccolta delle opinioni delle parti interessate

### PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

- L'Università di Firenze raccoglie le opinioni degli studenti sui più rilevanti ambiti dell'esperienza di formazione, con livelli di copertura molto elevati. Nel 2020 alcune indagini sono state adeguate alle condizioni particolari di erogazione della didattica e dei servizi imposti dalla pandemia COVID-19.

Elementi positivi	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ricchezza e flessibilità degli strumenti di indagine</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pubblicazione dei risultati della valutazione della didattica anche per insegnamenti con meno di 5 schede valutate</li><li>• Rilevazioni sui tirocini</li></ul>

### RISULTATI DELLE VALUTAZIONI

- I risultati delle indagini nei diversi ambiti mostrano un quadro di complessiva soddisfazione da parte degli studenti dell'Ateneo fiorentino, soprattutto per quanto riguarda la didattica e i tirocini; lievemente più bassi i giudizi su infrastrutture e servizi di supporto. Tutte le valutazioni sono in crescita rispetto ai periodi precedenti; anche i giudizi sulla didattica a distanza e sui servizi erogati con modalità telematiche sono positivi, in alcuni casi migliori delle modalità tradizionali.

Elementi positivi	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Elevato grado di soddisfazione generale, risultati in costante miglioramento anche nelle aree precedentemente più critiche</li><li>• Apprezzamento per la qualità della docenza, anche con la didattica a distanza</li><li>• Elevato grado di soddisfazione per le esperienze di tirocinio e la qualità dei servizi bibliotecari</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conoscenze preliminari e carichi didattici degli insegnamenti</li><li>• Servizi di segreteria</li><li>• Alcuni aspetti della formazione nel Dottorato</li></ul>

### UTILIZZO DELLE VALUTAZIONI PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

- Le valutazioni sono messe a disposizione di tutti i soggetti interessati attraverso nuovi strumenti di reportistica sempre più accurati; potrebbero essere meglio documentate la discussione collegiale, l'individuazione di soluzioni alle criticità che le valutazioni hanno messo in evidenza, il controllo a posteriori dell'efficacia degli interventi, la comunicazione dei risultati delle misure correttive adottate.

Elementi positivi	Aree di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"><li>• Strumenti di analisi e reportistica</li><li>• Utilizzo dei risultati nella programmazione e valutazione degli interventi da parte dell'Ateneo</li><li>• Capacità di autovalutazione testimoniata nei documenti di AQ delle Scuole</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rendere più capillare l'informazione sul nuovo sistema di reportistica</li><li>• Pubblicazione delle valutazioni dei tirocini e del questionario Good Practice in un sistema di reportistica più fruibile</li><li>• Evidenza dell'utilizzo dei risultati ai fini della individuazione di azioni correttive sui percorsi formativi e feedback sugli esiti delle azioni</li></ul>

## 1. PROCESSI DI RACCOLTA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

L'Ateneo fiorentino raccoglie le opinioni delle parti interessate attraverso molteplici canali (fig. 3).

In particolare, le **opinioni degli studenti sull'esperienza formativa e sui servizi di supporto** sono rilevate sistematicamente e centralmente, attraverso **diverse indagini strutturate**; a queste si affiancano talvolta **altre forme di rilevazione** (questionari su fenomeni specifici, focus group, moduli di segnalazione e reclami; cfr. § 3.2), sviluppate e gestite da parte di singole strutture (Scuole, CdS, uffici). In questa relazione sono prese in esame le principali osservazioni effettuate a livello di Ateneo.

Come noto, **a causa dell'emergenza sanitaria** e del *lockdown* disposto a livello nazionale allo scopo di ridurre i contagi,

pochi giorni dopo l'inizio del **secondo semestre dell'a.a. 2019/20** l'Ateneo è costretto ad erogare **tutte le attività didattiche, nonché i servizi di supporto, esclusivamente a distanza**. Parallelamente all'impegno di garantire l'offerta formativa e i servizi con questa diversa modalità, l'Ateneo si è prontamente attivato per **adattare gli strumenti di misurazione** della soddisfazione degli studenti; i questionari tradizionalmente impiegati sono stati lievemente rivisti, mantenendo complessivamente l'impianto già previsto ma adattando il fraseggio delle domande alle particolari condizioni del contesto.



Figura 3 - Principali indagini di customer satisfaction svolte in UNIFI

### 1.1 VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

*“Questionario adattato alle condizioni di erogazione della didattica; copertura totale dell’offerta formativa; ricca reportistica; limite dell’analisi a 5 schede troppo restrittivo”*

Mentre gli insegnamenti del primo semestre dell'A.A. 2019/20 sono stati erogati e valutati con le modalità tradizionali, prima dell'avvio della rilevazione sugli insegnamenti del secondo semestre l'Ateneo ha apportato al questionario di valutazione della didattica alcune, mirate modifiche, senza stravolgerne l'impianto, ma ricontestualizzando alcune domande (cfr. appendice, Confronto questionari valutazione didattica). Il Nucleo di Valutazione è stato informato poco prima dell'avvio della rilevazione delle modifiche che l'Ateneo intendeva apportare al questionario; apprezzando tale sensibilità, pur nel rispetto dei rispettivi ruoli, il Nucleo ha condiviso la necessità di ricorrere ad una revisione e si è limitato a sollecitare che questa fosse contenuta, così da evitare la rottura di continuità e da garantire, almeno in parte, la comparabilità nel tempo dei risultati. Il questionario del II semestre presenta 14 domande, che **escludono la valutazione delle aule e attrezzature e pongono l'accento su alcuni aspetti dell'organizzazione degli insegnamenti più toccati dalla didattica a distanza**: chiarezza della lezioni svolte on line (D10), studio individuale (D2), materiale didattico multimediale (D6, D8), disponibilità del docente (D11, D12). Ulteriori adeguamenti dello strumento, data la particolare condizione di erogazione della didattica, potrebbero rendersi necessari in futuro; è auspicabile che si continui a prevedere una consultazione e condivisione preliminare alle modifiche con il Nucleo.

L'obbligo di risposta necessario per l'iscrizione all'esame garantisce la copertura completa di tutti coloro che si iscrivono all'esame dichiarando di aver seguito le lezioni nell'anno accademico di osservazione. La copertura di coloro che frequentano il corso nell'a.a. di riferimento ma che non si iscrivono all'esame nello stesso anno è invece parziale, poiché comprende soltanto coloro che abbiano compilato il questionario facoltativamente, indipendentemente dalla prenotazione all'esame. **La copertura dell'indagine in rapporto al numero di insegnamenti e docenti in programmazione è totale** (fig. 4) ed è in aumento il numero di schede compilate per studenti regolarmente iscritti (+ 1,6 schede procapite rispetto all'anno precedente). Si ribadisce tuttavia 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, soprattutto per i Corsi di Laurea Magistrale con minore numero di iscritti, e si suggerisce quindi di valutare l'opportunità di ridurre il limite a 3 schede, comunque sufficiente a garantire la privacy dei rispondenti.

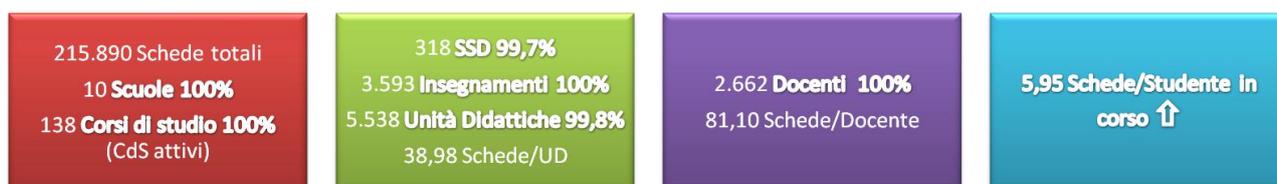


Figura 4 - Valutazione della didattica: livelli di copertura della rilevazione a.a. 19/20. (Fonte: SISValDidat).

#### VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

Autore: UNIFI.

Anno di inizio indagine: con le modalità attuali, A.A. 2011/2012.

Destinatari: studenti iscritti (frequentanti e non frequentanti).

Oggetto della rilevazione: organizzazione didattica, insegnamenti e docenti.

Struttura del questionario: 18 domande fisse per gli studenti che frequentanti, 13 per i non frequentanti, 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 personalizzate. Scala di valutazione 1-10. **Nel II semestre 19/20 il questionario è stato lievemente modificato riducendo il numero di domande (14) e rivedendone in parte il fraseggio per adattarsi alla diversa condizione di erogazione della didattica (totalmente a distanza) imposte dalla pandemia COVID-19**, tuttora in corso; nel I semestre 20/21, in cui la didattica è erogata in modalità duale (parte a distanza, parte in presenza), viene riproposto il questionario originale, mantenendo però alcune delle modifiche relative alle sezioni Docenti e escludendo le domande sulle aule.

Modalità di somministrazione: obbligatoria mediante la piattaforma dei servizi on line per gli studenti, anche via app per smartphone; per ogni insegnamento è richiesto di valutare obbligatoriamente almeno il docente responsabile e facoltativamente tutti i moduli di insegnamenti integrati e tutti i co-docenti di un insegnamento.

Tempistica: 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'adempimento dell'obbligo è verificato al momento di iscrizione all'esame.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) nella piattaforma informativa statistica SISValDidat a fine febbraio, luglio, dicembre con diversi livelli di aggregazione (Ateneo, CdS, insegnamento/modulo/docente). Il dato a livello di Ateneo comprende tutte le schede raccolte, anche quelle riferite ad insegnamenti che non raggiungono il numero minimo di 5 compilazioni; queste vengono tuttavia escluse dalle successive analisi al fine di garantire l'anonimato dei rispondenti. Le valutazioni sono associate al docente selezionato dallo studente fra quelli titolari dell'insegnamento nell'A.A. di riferimento. 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) 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://sisvaldidat.unifi.it/>

## 1.2 VALUTAZIONE DEI TIROCINI

### “Permangono alcuni limiti nelle modalità e nello strumento di raccolta dei dati”

Come già osservato dal Nucleo nelle relazioni precedenti, **l'impianto del sistema di valutazione dei tirocini presenta alcuni limiti:**

➤ Il numero di questionari raccolti in un dato periodo non è direttamente associabile ai tirocini cui si riferiscono; il periodo di riferimento dei questionari elaborati contempla il consolidamento della scheda di valutazione indipendentemente dal periodo di svolgimento del tirocinio e il consolidamento delle schede dipende dalla chiusura dei questionari da parte di tutti i soggetti coinvolti: studente, tutor universitario e aziendale.

➤ Non tutti i tirocini svolti dagli studenti dell'Ateneo sono attivati e gestiti attraverso la piattaforma St@ge, con il relativo obbligo di compilazione del questionario. Di alcune rilevazioni specifiche si ha notizia dalle relazioni delle CPDS.

➤ Il questionario pare non del tutto adeguato a mettere in luce eventuali criticità; infatti, a fronte di valutazioni sempre molto elevate, il tirocinio emerge tra le aree di miglioramento più frequentemente rilevate dalle Scuole nei documenti di AQ e dagli studenti in audizione.

➤ L'attuale sistema di rendicontazione appare poco fruibile (cfr. § 3).

**Occorre dunque rinsaldare il collegamento tra programmazione, gestione e valutazione dei tirocini**, in modo tale da identificare chiaramente i rapporti con l'offerta formativa, la popolazione dell'indagine, le finestre temporali di riferimento e il livello di copertura.

Il **calo del numero di questionari** raccolti nel 2019/20 (circa 1.500 questionari in meno rispetto alla media del triennio precedente) risente probabilmente della **ridotta possibilità di svolgere il tirocinio nel periodo emergenziale**; la rilevazione appare comunque in generale rappresentativa dei CdS attivi in Ateneo (fig. 5).

VALUTAZIONE DEI TIROCINI
<p><u>Autore:</u> UNIFI.</p> <p><u>Anno di inizio indagine:</u> A.A. 15/16 (primo anno pubblicazione risultati).</p> <p><u>Destinatari:</u> studenti tirocinanti, tutor universitario, tutor aziendale.</p> <p><u>Oggetto della rilevazione:</u> coerenza tra progetto formativo e attività svolta in tirocinio, accrescimento delle competenze, rapporti tra i soggetti coinvolti, utilità dell'esperienza.</p> <p><u>Struttura del questionario:</u> 7 domande per i tirocinanti, 2 domande per il tutor universitario, 4 per il tutor aziendale, diversificate in rapporto al ruolo. Scala di valutazione 1-10.</p> <p><u>Modalità di somministrazione:</u> obbligatoria per i tirocini attivati attraverso la piattaforma gestionale St@ge On Line.</p> <p><u>Tempistica:</u> al termine del percorso di tirocinio.</p> <p><u>Elaborazione e pubblicazione dei risultati:</u> a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA); i risultati sono pubblicati su un'apposita pagina web e nel quadro C3 della scheda SUA-CdS. È prevista la prossima pubblicazione nel sistema informativo SISValDidat.</p> <p><a href="http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html">http://valmon2.disia.unifi.it/sisTirocini/a_index.html</a></p>



Figura 5 - Valutazione dei tirocini: schede consolidate nel periodo 01/09/2019 – 31/08/2020 (fonte: DiSIA)

### 1.3 VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO E INDAGINE GOOD PRACTICE

#### “Indagini molto puntuali e attendibili”

La valutazione dei servizi di supporto alla didattica e agli studenti avviene attraverso **due indagini molto solide e attendibili**, normalmente effettuate in contemporanea dividendo la popolazione degli studenti regolarmente iscritti in tre campioni alternativi l'uno all'altro:

➤ Il **questionario di Ateneo di valutazione dei servizi di supporto** consente di disporre di **informazioni**

VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO
<p><b>Autore:</b> UNIFI.</p> <p><b>Anno di inizio indagine:</b> A.A. 2017/2018.</p> <p><b>Destinatari:</b> studenti iscritti frequentanti e non frequentanti.</p> <p><b>Oggetto della rilevazione:</b> aule, laboratori, servizi web per studenti, segreterie, biblioteche, orientamento, mobilità, comunicazione, orientamento, tutorato e job placement, tirocini, mobilità internazionale e servizi linguistici.</p> <p><b>Struttura del questionario:</b> fino al 2018/19: 32 domande organizzate in 5 sezioni. Nel 2019/20: 57 domande organizzate in 9 sezioni. Dal 2020/21: 75 domande organizzate in 11 sezioni. Scala di valutazione 1-10.</p> <p><b>Modalità di somministrazione:</b> vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line. Dalla rilevazione autunnale 2019/20 il questionario è stato ripartito in due blocchi, somministrati a due sottoinsiemi di studenti: metà domande alle matricole pari, l'altra metà alle dispari, esclusi gli studenti invitati a compilare il questionario GP; nella seconda rilevazione dell'anno vengono invertite le sezioni somministrate.</p> <p><b>Tempistica:</b> normalmente, una rilevazione per semestre; nel 2019/20 è stata effettuata solo la rilevazione autunnale.</p> <p><b>Elaborazione e pubblicazione dei risultati:</b> a cura del Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti" (DiSIA) nella piattaforma informativa statistica SISValDidat.</p> <p><a href="https://sisvaldidat.unifi.it/">https://sisvaldidat.unifi.it/</a></p>

**molto dettagliate** sulla qualità percepita dei servizi agli studenti. Dal suo avvio nel 2018/19 il questionario è stato progressivamente ampliato per consentire la valutazione delle infrastrutture e di tutti i principali servizi di supporto; è ripartito in **due blocchi, somministrati semestralmente a due sottoinsiemi degli studenti iscritti**. Il campione è dinamico, soggetto a mutamento nel caso in cui uno studente intenda regolarizzare l'iscrizione dopo i termini previsti, poiché il questionario viene innescato ed erogato direttamente dal sistema di gestione delle carriere studenti; la **copertura** è perciò **pressoché totale**. **Nell'A.A. 2019/20 è stata condotta la sola rilevazione del primo semestre;**

con l'avvento della pandemia e in particolare nella prima fase di *lockdown*, che ha coperto praticamente tutto il secondo semestre, si è di fatto interrotta o molto ridotta la fruizione delle infrastrutture, delle biblioteche e dei servizi di mobilità, mentre sono variate le modalità di erogazione degli altri servizi. L'Ateneo ha pertanto sospeso la rilevazione del secondo semestre, ma ha contestualmente previsto, nel questionario somministrato **nel primo semestre 2020/21, una domanda retrospettiva sulla valutazione dei servizi erogati con modalità telematiche nel secondo semestre 19/20**.



Figura 6 - Valutazione dei servizi di supporto e indagine Good Practice (fonte: elaborazione NuV su dati: SISValDidat, Servizi Statistici).

➤ Attraverso il progetto **Good Practice** l'Ateneo ottiene **parametri di confronto** con le maggiori università italiane **sull'efficacia ed efficienza dei servizi**. Nei questionari Good Practice 2020, erogato eccezionalmente a novembre-dicembre 2020 anziché nella primavera dello stesso anno, le domande riferite ai servizi pienamente fruibili solo nel primo semestre dell'A.A. 19/20 sono state precisate in tal senso. Il questionario è somministrato ad **un campione rappresentativo di studenti**, composto di 8.960 studenti, stratificati in base alla tipologia del corso e al Dipartimento di referenza, dotato degli opportuni sostituti per compensare eventuali mancate risposte (oltre 3.000 ulteriori studenti). Al termine dell'indagine il numero di questionari raccolto è stato di 9.880 unità, con garanzia del livello minimo di campionamento in ciascuno strato e la **completa copertura dell'indagine rispetto al campione rappresentativo**. La scelta di svolgere la rilevazione con modalità campionaria si è dunque rivelata efficace, limitando le mancate risposte e raggiungendo tutte le unità inserite nel campione, evitando possibili distorsioni dovute alla selezione tipiche di un'indagine che si vorrebbe censuaria.

#### INDAGINE GOOD PRACTICE (CUSTOMER SATISFACTION STUDENTI)

Autore: Politecnico di Milano (MIP). 31 Atenei e 7 Scuole superiori aderenti.

Anno di inizio indagine: A.A. 2015 (adesione UNIFI)

Destinatari: studenti I anno e anni successivi, docenti, personale t-a.

Oggetto della rilevazione: infrastrutture, comunicazione, sistemi informativi, biblioteche, servizi di orientamento, segreteria, internazionalizzazione, job placement, diritto allo studio.

Struttura del questionario: 4 questionari diversi per tipo di utente. Per gli studenti del I anno: 62 domande; anni successivi: 68 domande. Scala di valutazione 1-6.

Modalità di somministrazione: indagine campionaria vincolata all'accesso alla piattaforma dei servizi on line.

Tempistica: annuale.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura del MIP, confrontati con l'insieme degli Atenei partecipanti e per sottoinsieme dimensionale di riferimento (Atenei piccoli, medi, grandi, mega). I report sono normalmente pubblicati nel Datawarehouse di Ateneo (DAF) ad accesso autenticato.

## 1.4 INDAGINI ALMALAUREA – VALUTAZIONE DEI LAUREANDI E DOTTORANDI

### “Copertura pressochè totale”

Le **rilevazioni a conclusione del percorso formativo**, gestite da Almalaurea con **modalità rigorose ed efficaci**, permettono di monitorare gli effetti nel tempo delle azioni adottate dai Corsi e di fare confronti su scala nazionale.

➤ Il “Profilo dei Laureati” raccoglie i giudizi dei laureati nel corso di uno stesso anno solare, potenzialmente appartenenti a coorti molto diverse tra loro; per limitare i possibili effetti distorsivi della valutazione effettuata da parte di studenti iscritti in vecchi percorsi, è opportuno disaggregare i dati in base alla durata degli studi. La copertura nell’ultimo anno di rilevazione è pressochè totale ed è alta la percentuale di questionari compilati da iscritti in anni recenti.

➤ Buona anche la partecipazione all’indagine da parte dei dottorandi del XXXI ciclo, senza particolari differenze per area disciplinare del dottorato.

#### INDAGINE ALMALAUREA – PROFILO DEI LAUREATI

Autore: Consorzio Almalaurea (74 Atenei aderenti).

Anno di inizio indagine: 1999.

Destinatari: laureandi.

Oggetto della rilevazione: esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture

Struttura del questionario: domande nidificate organizzate in 10 sezioni.

Modalità di somministrazione: obbligatoria dal 1 agosto 2017 per via telematica.

Tempistica: all’atto della presentazione della domanda di laurea.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura di Almalaurea, sul proprio sito web, navigabili per Ateneo, Scuola, CdS con confronti su scala nazionale; un report sintetico è riportato nel quadro B7 della scheda SUA-CdS. Dal 2020 è presente in SISValDidat l’analisi di 10 domande della sezione 7 del questionario – Giudizi sull’esperienza universitaria.

<https://www.almalaurea.it/universita/indagini/laureati/profilo>;

<https://sisvaldidat.unifi.it/AT-UNIFI/AA-2019/T-3/DEFAULT>

#### INDAGINE ALMALAUREA – PROFILO DEI DOTTORI DI RICERCA

Autore: Consorzio Almalaurea (20 Atenei aderenti).

Anno di inizio indagine: 2017

Destinatari: dottorandi.

Oggetto della rilevazione: esperienza dello studente, percorso formativo, infrastrutture

Struttura del questionario: domande nidificate organizzate in 6 sezioni.

Modalità di somministrazione: partecipazione volontaria, per via telematica.

Tempistica: all’atto della presentazione della domanda di discussione della tesi.

Elaborazione e pubblicazione dei risultati: a cura di Almalaurea, navigabili per Ateneo, area disciplinare, corso e ciclo di dottorato con confronti su scala nazionale.

<https://www.almalaurea.it/universita/indagini/dottori/profilo>



Figura 7 - Livelli di copertura indagine Almalaurea 2019 (fonte: Almalaurea)

## 2. RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

I risultati delle rilevazioni descritte nel capitolo precedente sono presentati di seguito per ambito tematico: esperienza formativa (didattica e tirocini), infrastrutture e servizi. Poiché ognuno di questi aspetti è stato in

Attività formative	Infrastrutture	Servizi
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Valutazione della didattica</li> <li>•Valutazione dei tirocini</li> <li>•Indagine Almalaurea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Valutazione della didattica</li> <li>•Valutazione dei servizi di supporto</li> <li>•Indagine Almalaurea</li> <li>•Indagine Good Practice</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Valutazione dei servizi di supporto</li> <li>•Indagine Good Practice</li> </ul>

Figura 8 - Ambiti di valutazione e strumenti di indagine

qualche modo toccato dalle condizioni particolari in cui si è svolto il secondo semestre 19/20, e viste le lievi differenze negli strumenti di rilevazione, si proporranno confronti con i periodi precedenti o tra i semestri solo laddove si ritenga possibile, cercando di mettere in luce alcuni aspetti peculiari relativi all'erogazione a distanza della didattica e dei servizi.

I giudizi medi sui CdS, sugli insegnamenti e sui servizi restituiscono un **quadro ampiamente positivo, in costante miglioramento, anche durante la fase di**

**emergenza sanitaria**; attraverso la verifica puntuale per singolo insegnamento i CdS possono individuare eventuali criticità specifiche.

### 2.1 DIDATTICA E TIROCINI

*“Elevata soddisfazione media per CdS, insegnamenti e tirocini. Aspetti negativi più ricorrenti: infrastrutture, carico didattico”*

Tutti gli aspetti considerati nella valutazione della didattica mostrano **valori medi di Ateneo pienamente positivi, in crescita rispetto all'anno precedente**, sia considerando gli insegnamenti del I semestre e annuali (valutati con il questionario master), che quelli erogati a distanza nel II semestre e valutati con il questionario modificato (fig. 10). Valori **lievemente più bassi** si registrano ancora, come negli anni precedenti, in relazione all'adeguatezza delle **conoscenze preliminari** necessarie per affrontare l'insegnamento e al **carico didattico** dell'insegnamento (D4 e D6 del questionario master, fig. 11), e alle **aule e laboratori** (D15, D16 – v. § 2.2). I suggerimenti rilasciati dagli studenti confermano queste osservazioni (fig. 12).

**Sei complessivamente soddisfatto dell'insegnamento?**  
**7,84** (tot. A.A. 19/20)  
**7,87** (II semestre 19/20)  
 ↑

Figura 9 – Valutazione della didattica a.a. 2019/20: media Ateneo risposte alla domanda D18 (fonte: SIS-Valdidat)

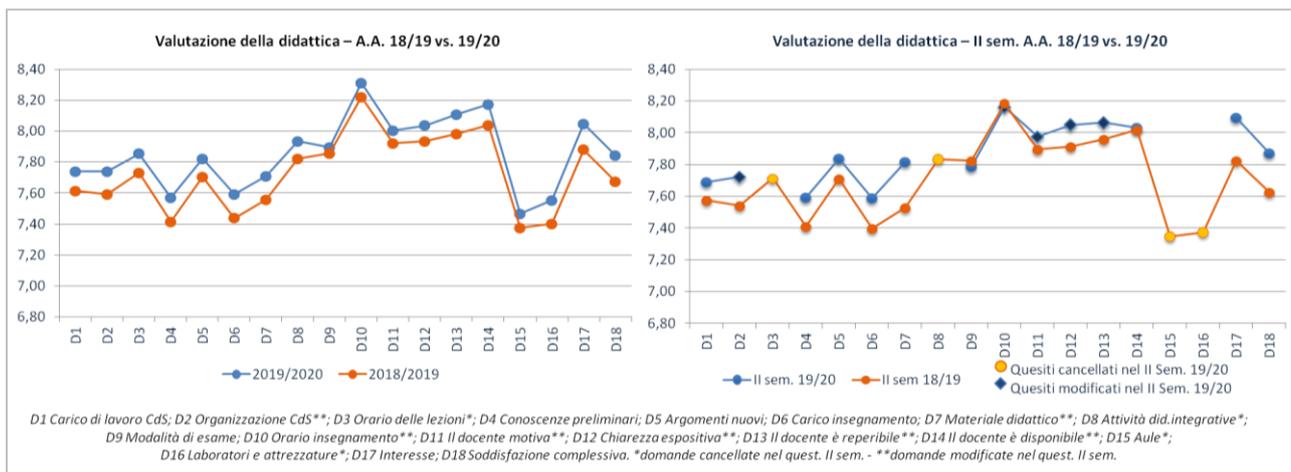


Figura 10 – Confronto valutazione della didattica a.a. 2018/19 e 2019/20: medie Ateneo per domanda, anno intero e II semestre (scala: 1-10) (fonte: elaborazione NuV su dati SIS-Valdidat).

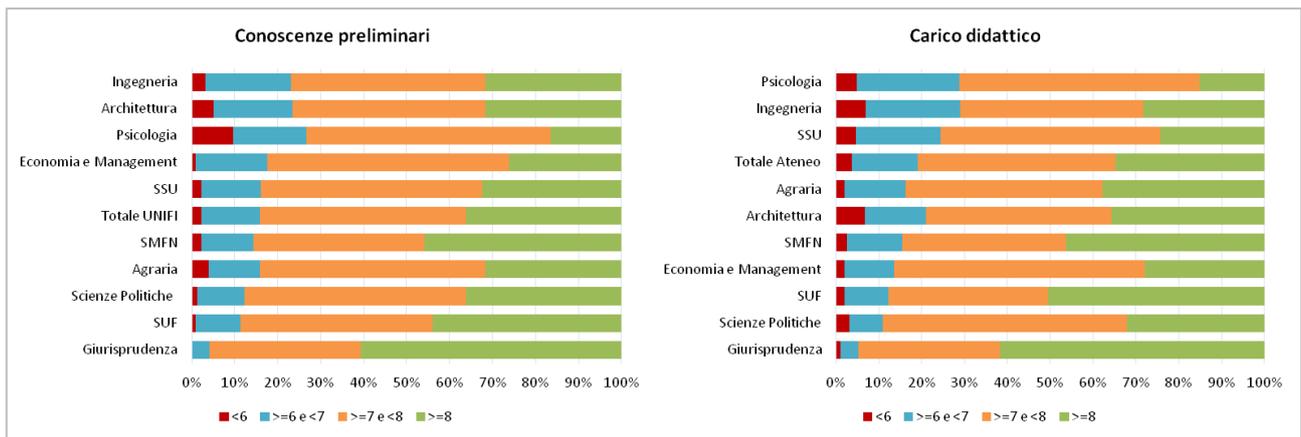


Figura 11 – Valutazione della didattica a.a. 19/20: distribuzione per Scuola delle valutazioni su conoscenze preliminari e carico di studio (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).

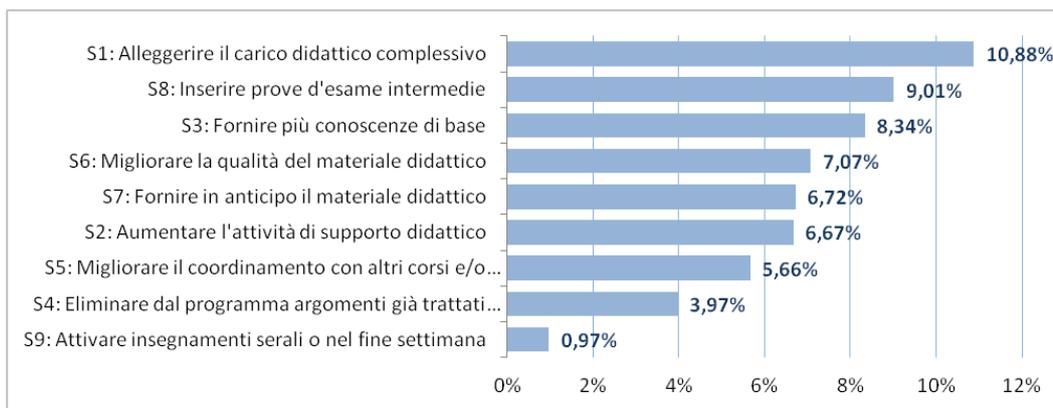
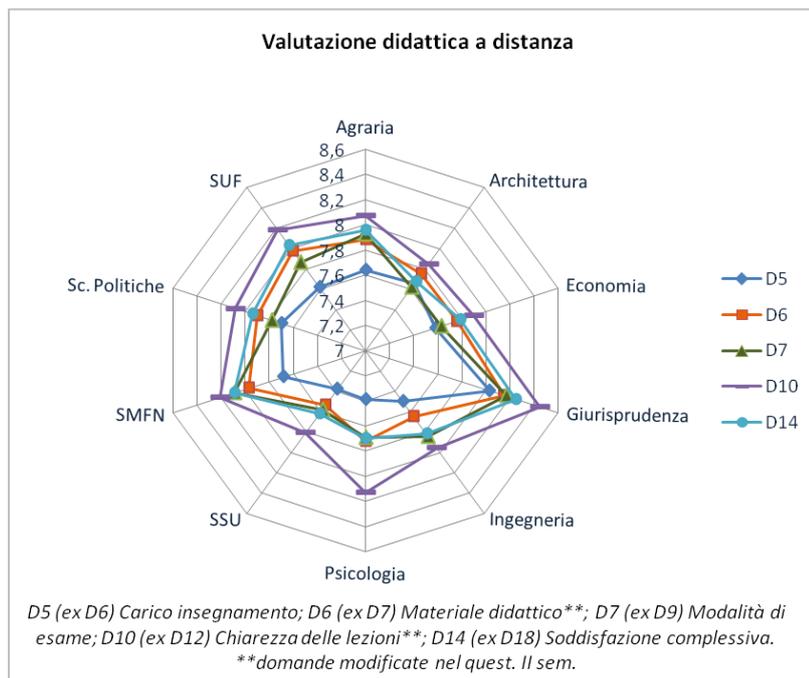


Figura 12 – Valutazione della didattica a.a. 2019/20: suggerimenti degli studenti (fonte: SISValDidat)



Nel II semestre, l'aspetto maggiormente penalizzato dalla didattica a distanza appare la chiarezza delle modalità di esame, mentre è apprezzata la qualità delle lezioni e del materiale didattico audiovisivo predisposto dal docente, con lievi differenze tra le Scuole (fig. 13). La percezione del carico didattico è migliore rispetto al II semestre dell'a.a. precedente, ma anche in questo caso mostra valori più bassi rispetto agli altri aspetti.

Figura 13 – Valutazione su aspetti specifici della didattica a distanza II sem. a.a. 2019/20 (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat)

Raggruppando i CdS in base ai livelli di soddisfazione per gli aspetti organizzativi e contenutistici degli insegnamenti si individuano **tre gruppi di CdS, i cui profili mostrano tutti valori medi pienamente soddisfacenti**; in tutti i gruppi, i giudizi più bassi riguardano le conoscenze preliminari e il carico didattico dell'insegnamento. I CdS con il **grado di soddisfazione più elevato** sono prevalentemente lauree magistrali; la **distribuzione dei CdS nei cluster è diversificata nelle Scuole**, con una prevalenza dei CdS con valutazioni più elevate nelle Scuole di Studi Umanistici e della Formazione, Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali e Economia e Management e valori più bassi nei CdS delle Scuole di Psicologia, Ingegneria, Architettura, Scienze della Salute Umana (fig. 14; la ripartizione completa dei CdS nei cluster è riportata in appendice).

**ANALISI DEI GRUPPI (CLUSTERING) - CDS**

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, comprese le variabili relative all'organizzazione del CdS e le domande generali sull'interesse e soddisfazione complessiva (valutazioni medie per CdS, a.a. 2019/20).

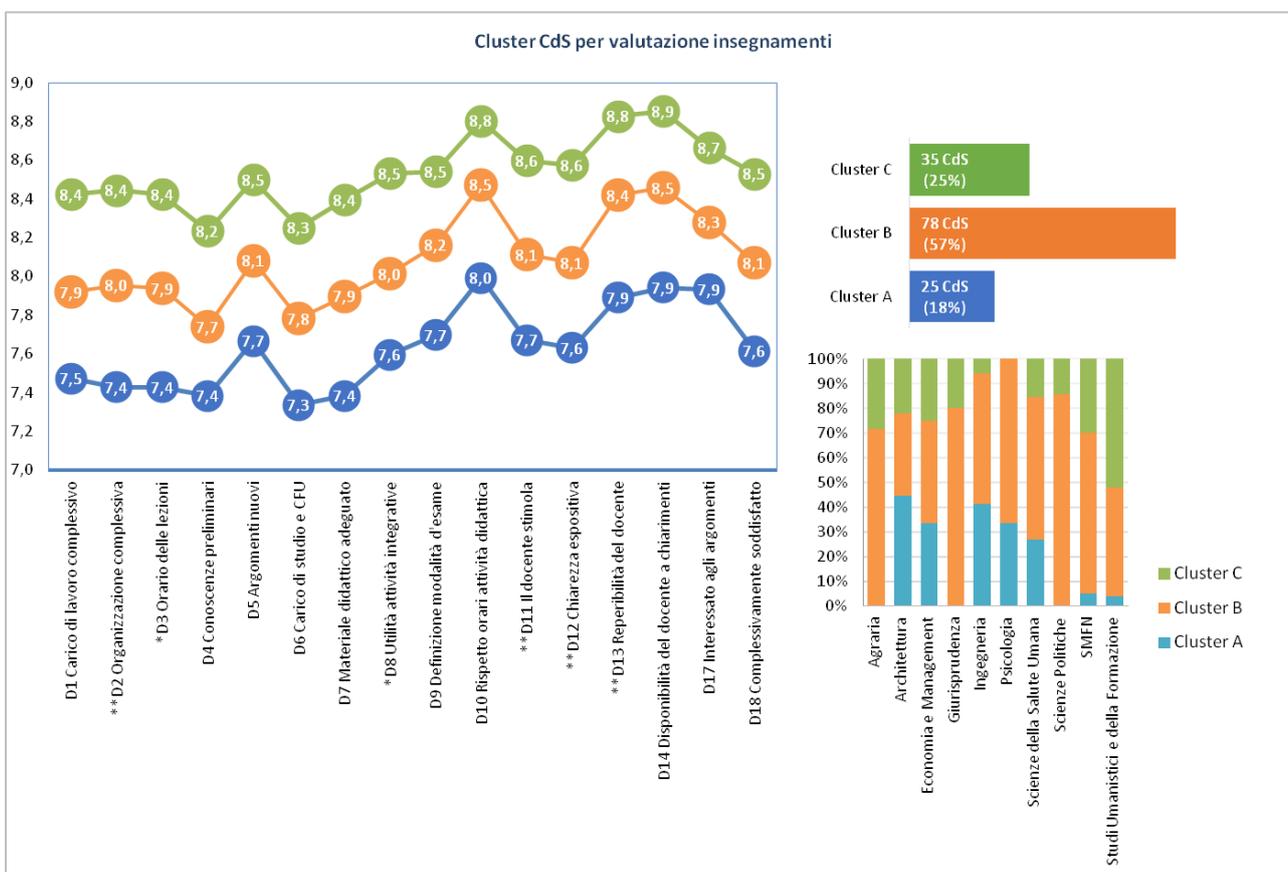
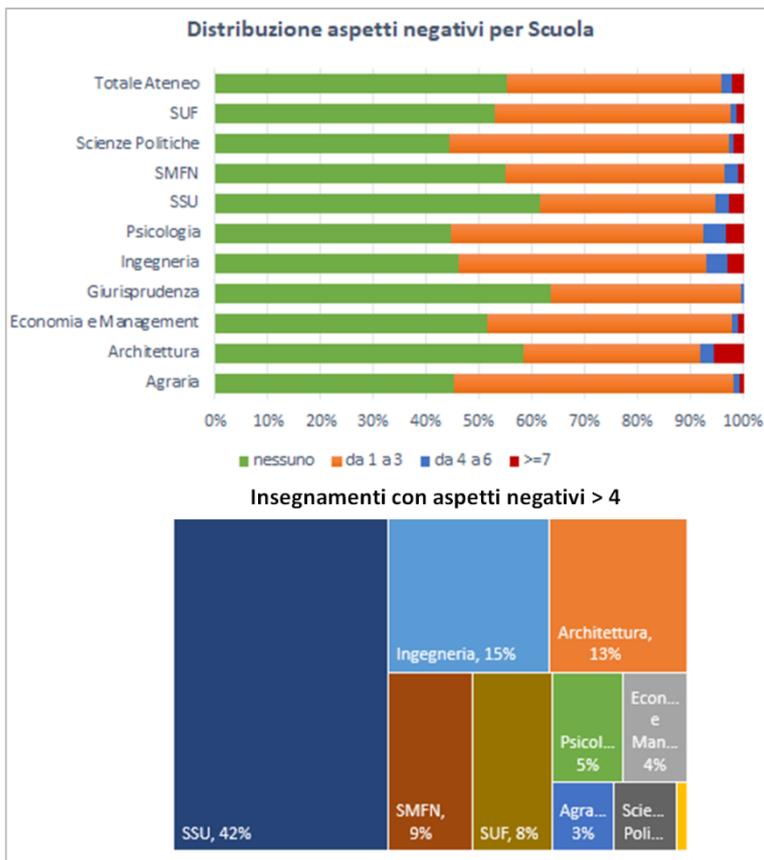


Figura 14 – Valutazione della didattica a.a. 2019/20: gruppi di CdS in base alla soddisfazione per gli insegnamenti (fonte: elaborazione NuV su dati SIS-Validat).



Il 55,3% degli insegnamenti valutati non presenta aspetti insufficienti, il 40,4% da 1 a 3 aspetti negativi, il 4,3% più di 4. È opportuno porre particolare attenzione a quegli insegnamenti che mostrano giudizi negativi in alcuni ambiti, più frequenti in alcune Scuole (fig. 15); si tratta evidentemente di eccezioni rispetto alla generalità delle valutazioni sulle quali è però opportuno che i CdS interessati si soffermino per apportare i necessari correttivi.

Figura 15 – Valutazione della didattica a.a. 2019/20: distribuzione aspetti negativi per Scuola - percentuale di insegnamenti in base al numero di aspetti insufficienti (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat). Sono escluse dall'analisi le domande sulle aule (v. § 2.2).

Sempre molto elevata è la soddisfazione per i tirocini (fig. 17); i giudizi sono omogenei nell'ambito delle Scuole e nell'ultimo triennio. Punteggi lievemente inferiori, ma comunque positivi, si osservano in relazione all'organizzazione dell'attività e ai rapporti con l'azienda, in particolare nelle Scuole di Psicologia e Scienze Politiche. Tuttavia, alla luce di quanto detto circa le modalità di rilevazione (cfr. § 1.2) e delle informazioni provenienti da altre fonti (Relazioni delle Commissioni Paritetiche, audizioni – cfr. § 3.2) sembrano opportuni ulteriori approfondimenti, anche per rilevare la possibilità di acquisire dati relativamente ai tirocini attivati nel periodo attuale e in relazione a tutti quelli che sfuggono al sistema St@ge.

**Valutazione tirocini**  
**8,8** (media degli 8 aspetti soggetti a valutazione)  
 ➔

Figura 16 - Questionari tirocinanti a.a. 2019/20: media Ateneo tutti gli aspetti valutati (fonte: elaborazione NuV su dati DISIA)

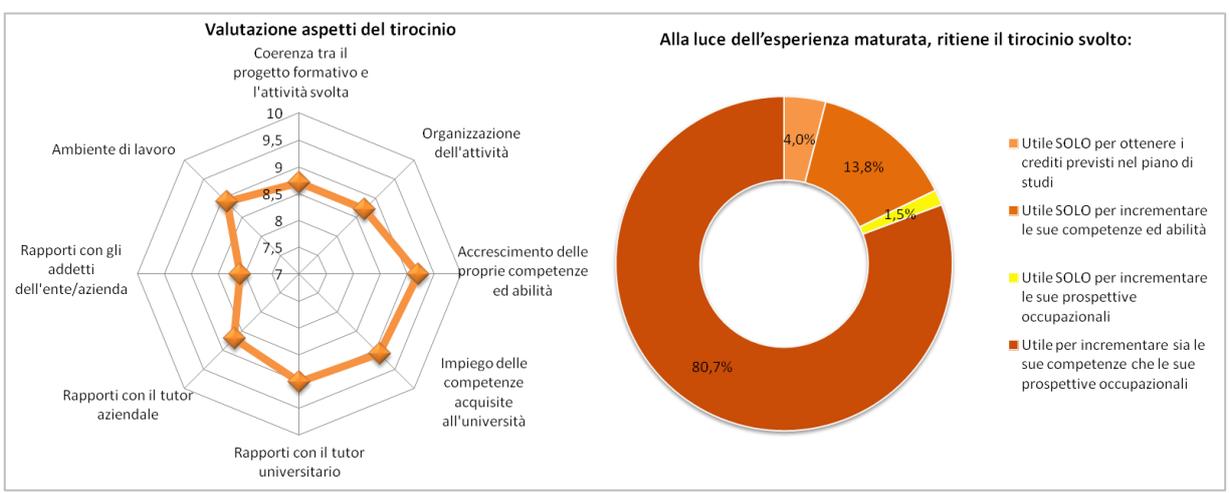


Figura 17 - Valutazione dei tirocini a.a. 2019/20: aspetti dell'esperienza di tirocinio e utilità percepita (fonte: elaborazione NuV su dati DISIA)

Anche i **giudizi dei laureati** sull'esperienza formativa sono complessivamente **molto positivi** (fig. 18).

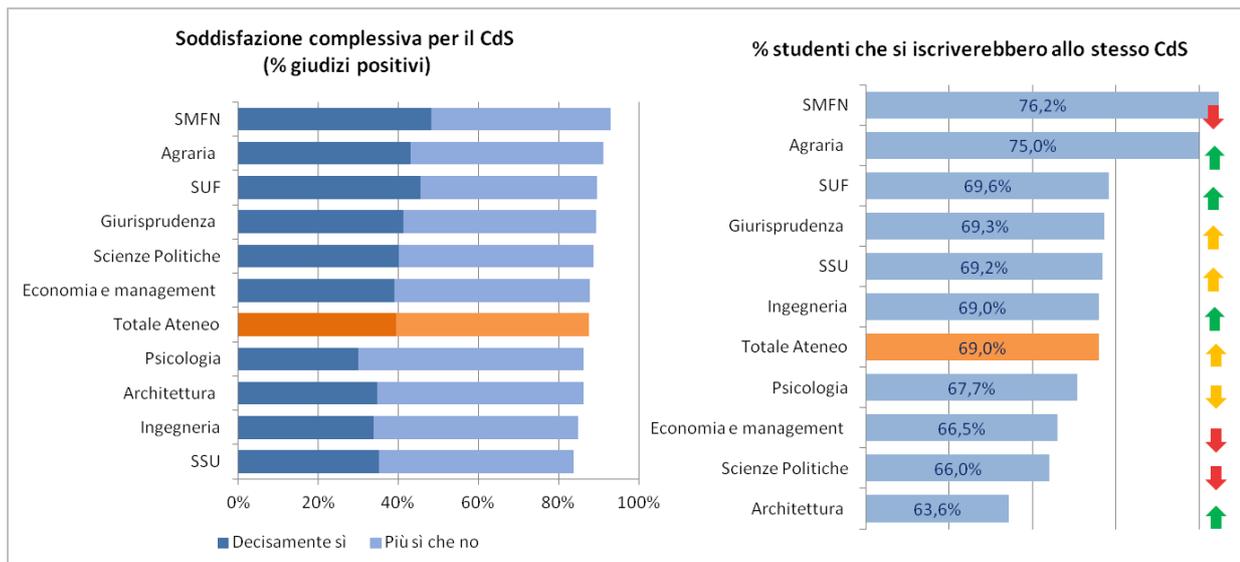


Figura 18 – "Indagine Almalaurea 2020" (Profilo Laureati 2019): soddisfazione complessiva per il CdS (fonte: elaborazione NuV su dati Almalaurea)

## 2.2 INFRASTRUTTURE E SERVIZI

**"Giudizi mediamente positivi, ma costantemente più bassi in alcune Scuole; servizi agli studenti da potenziare"**

Dalle varie fonti di indagine, i **giudizi sulle infrastrutture e sui servizi di supporto** mostrano in generale valori **discreti e complessivamente in crescita**, ma **tendenzialmente inferiori agli altri aspetti dell'esperienza formativa, soprattutto in alcune Scuole**.

Le diverse rilevazioni forniscono informazioni molto dettagliate sui vari aspetti che connotano la fruizione degli spazi e dei servizi; sintetizzando i risultati, sostanzialmente coerenti tra loro, si osserva che (figg. 19-22):

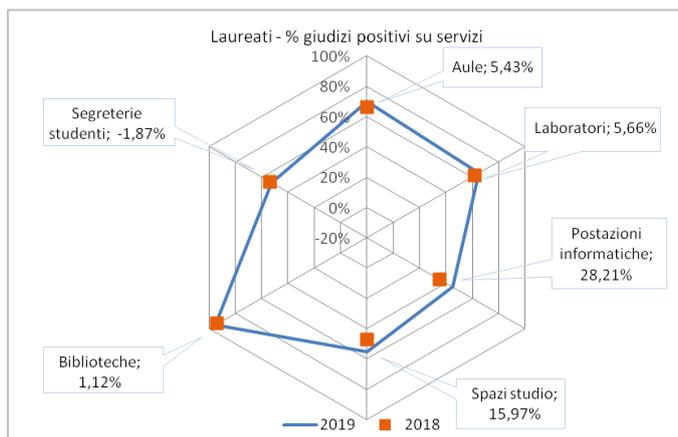


Figura 19 - Indagine Almalaurea 2020 (Profilo Laureati 2019): soddisfazione complessiva per i servizi indicati e variazione rispetto all'anno precedente (fonte: elaborazione NuV su dati Almalaurea)

- **biblioteche:** sono il servizio con le **valutazioni più elevate** in tutte le indagini, generalmente superiori alle medie nazionali;
- **spazi per la didattica** (aule, laboratori, spazi studio): anche se rimane il parametro più basso nella valutazione degli insegnamenti, **migliorano i giudizi sia degli studenti iscritti che dei laureati**, con minori differenze tra Scuole rispetto al passato (fig. 20);
- servizi di **segreteria studenti, orientamento e tutorato, internazionalizzazione:** riportano un giudizio **più che sufficiente**, in lieve aumento rispetto agli anni precedenti nelle

rilevazioni rivolte agli studenti iscritti (i giudizi dei laureati risentono probabilmente delle scelte organizzative attuate in anni più remoti);

- **sistemi informativi e comunicazione:** in miglioramento, con valori intorno alla sufficienza.

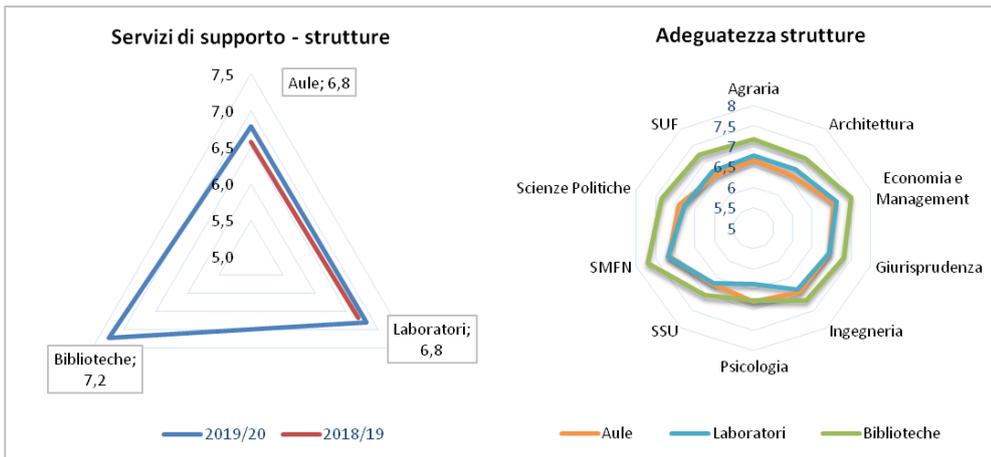


Figura 20 - Valutazione servizi di supporto I sem. 19/20: medie Ateneo e Scuola alle domande di riepilogo su infrastrutture (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).

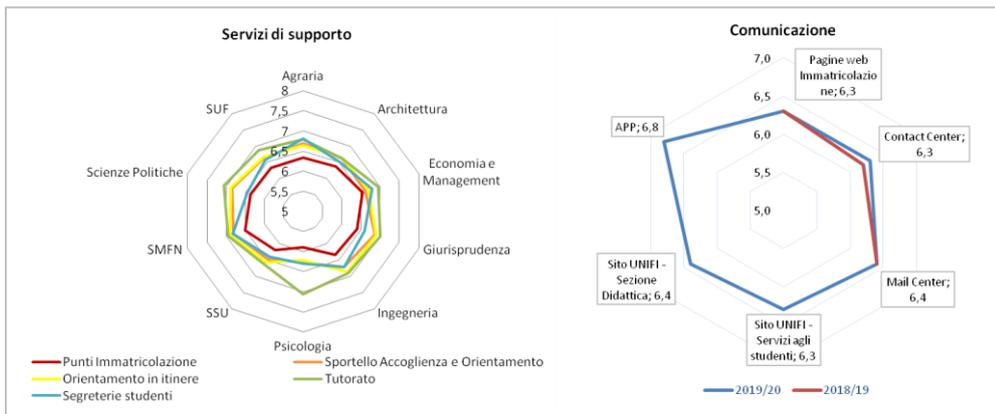


Figura 21 - Valutazione servizi di supporto I sem. 19/20: medie Scuola e Ateneo per domande su servizi (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat).

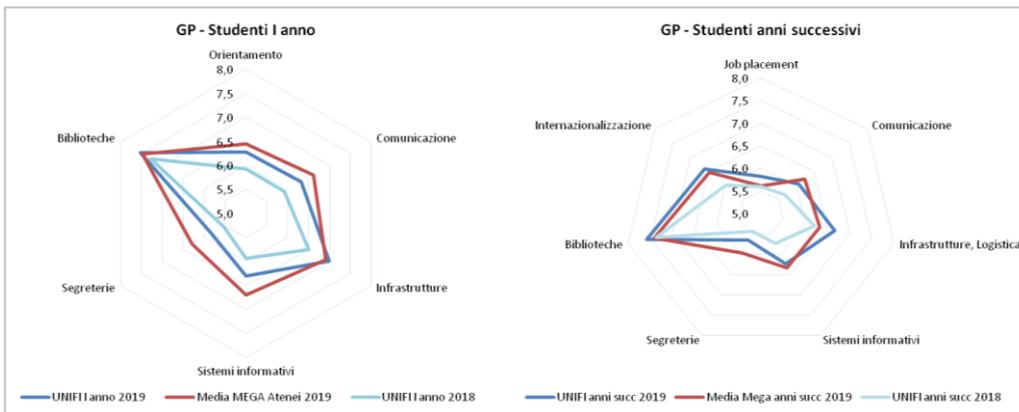


Figura 22- Indagine Good Practice 2019 (CS studenti): soddisfazione complessiva per i servizi indicati (valori normalizzati su scala 1-10) (fonte: elaborazione NuV su dati MIP)



Figura 23 - Valutazione dei servizi di supporto 2019 e 2020: medie Ateneo sugli aspetti indicati (fonte: elaborazione NuV su dati SISValDidat)

Si dà atto che questi ambiti sono costantemente monitorati dall'Ateneo e che i miglioramenti già osservati possono essere ascritti alle azioni, tuttora in corso, di sviluppo e riqualificazione degli spazi per la didattica e di potenziamento dei servizi agli studenti; i cui esiti sono valutati anche attraverso l'opinione degli studenti (v. § 3.2).

## 2.3 OPINIONE DEI DOTTORANDI

### “Monitorare soddisfazione per formazione alla ricerca e coerenza con gli obiettivi generali del dottorato”

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. 24). A livello di Ateneo giudizi sono tendenzialmente in linea con le medie nazionali, anche se si osserva una certa variabilità tra le aree scientifiche.

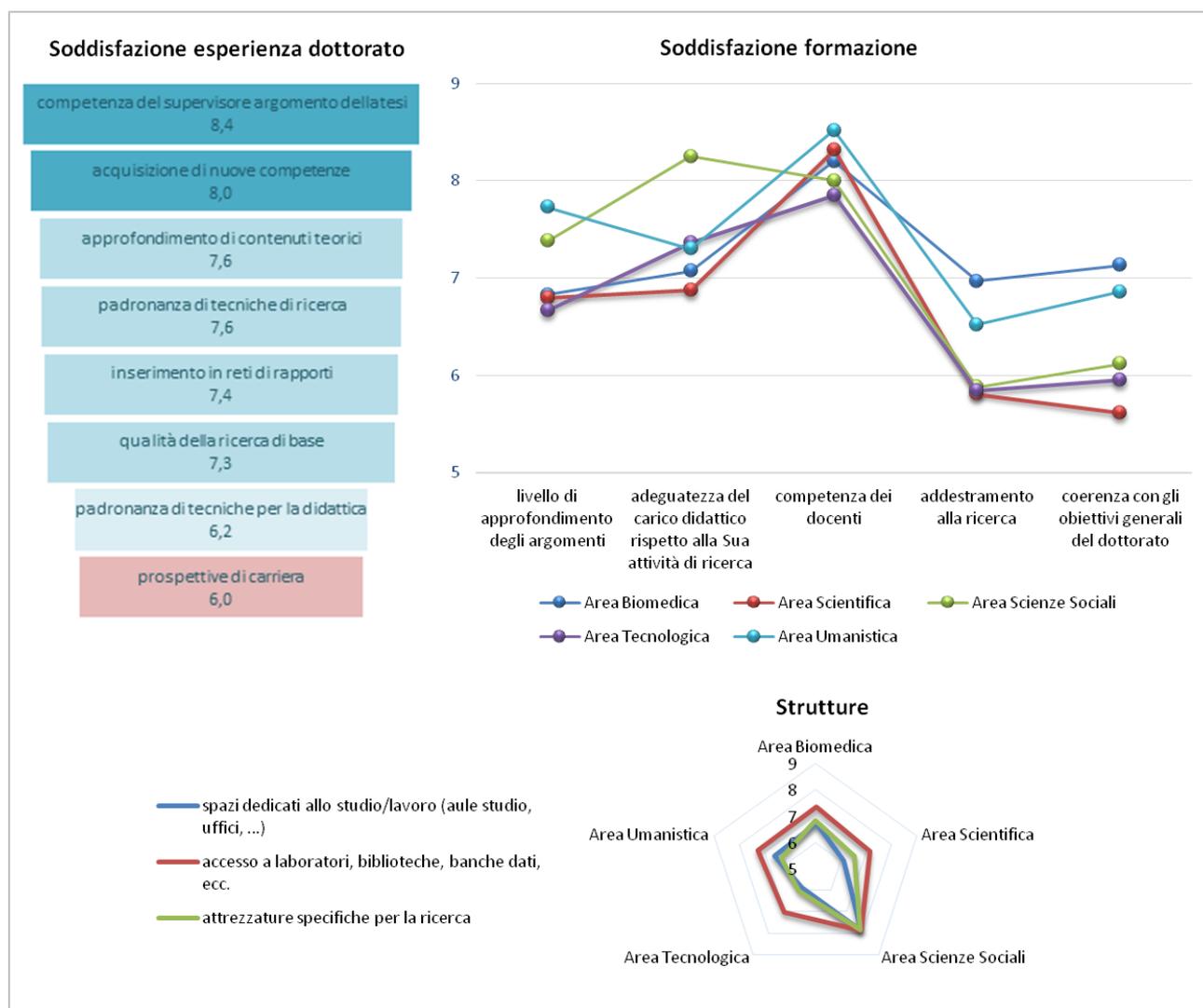


Figura 24 – Indagine AlmaLaurea 2020 – Profilo dei dottori di ricerca 2019: medie dei giudizi sugli aspetti indicati (scala 1-10) (fonte: elaborazione NdV su dati AlmaLaurea)

Allo stato attuale l'unica fonte di dati per la valutazione dei Dottorati è costituita dal questionario AlmaLaurea. Dai risultati dell'indagine emerge un **dato critico sull'efficacia percepita relativamente allo sviluppo delle competenze di ricerca e alla coerenza degli obiettivi generali del percorso dottorale**. Si ritiene utile un approfondimento, anche attraverso azioni di audit, per acquisire elementi che potrebbero consentire la messa a punto di strumenti di monitoraggio e valutazione per i Dottorati dell'Università di Firenze. In considerazione della rilevanza che sta assumendo la formazione di terzo livello, anche per la formazione continua (dottorati industriali), un'azione di monitoraggio potrebbe avere un significato strategico ai fini del miglioramento dell'offerta.

### 3. UTILIZZO DEI RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

Per un concreto e corretto utilizzo dei risultati della raccolta delle opinioni degli studenti, finalizzato al miglioramento della qualità della didattica e dei servizi di supporto, è necessario che le rilevazioni siano ritenute attendibili e in grado di identificare eventuali criticità, che gli esiti siano resi facilmente e tempestivamente accessibili e che siano valorizzati nell'ambito dei processi decisionali ad ogni livello di competenza (Ateneo, Dipartimenti, Scuole, CdS, Amministrazione).

Dagli atti ufficiali degli Organi di governo, dai documenti relativi alla gestione del sistema di AQ, dalle audizioni dei CdS, traspare una **diffusa attenzione per le opinioni degli studenti, anche se non sempre emergono chiaramente i legami tra i risultati delle indagini, le conseguenti azioni di miglioramento e il controllo a posteriori della loro efficacia. Non è evidente come siano**

**valorizzati nei processi di miglioramento i dati raccolti sui dottorati.**

Si dà atto che negli ambiti organizzativi generalmente più critici (infrastrutture, segreterie) l'Ateneo ha avviato progetti di miglioramento (cfr. Piano Strategico, Bilancio, Piano Integrato).

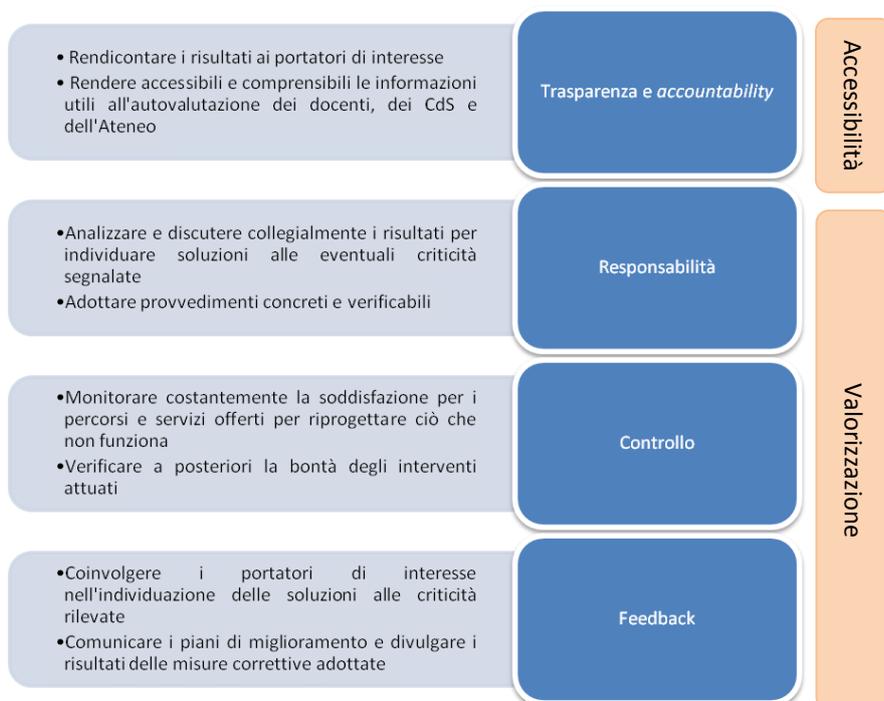


Figura 25 – Finalità e modalità di utilizzo dell'opinione degli studenti

#### 3.1 ACCESSIBILITÀ DEI RISULTATI

*“Ricca reportistica, non ancora sufficientemente pubblicizzata e condivisa a tutti i livelli”*

Ognuna delle indagini descritte ha modalità proprie di presentazione e pubblicazione dei risultati, già riferite nel primo capitolo; non tutte sono ugualmente accessibili.

Nel corso dell'A.A. 2019/20 è entrato a regime il **nuovo sistema di reportistica integrato, SISValDidat**, sviluppato dal Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni “Giuseppe Parenti” per rendicontare in modo sempre più puntuale i **risultati della valutazione della didattica e dei servizi da parte degli studenti iscritti e dei laureandi**. La nuova piattaforma ospita **numerose analisi e rappresentazioni grafiche dei risultati, con diversi livelli di aggregazione e filtrazione** (Ateneo, Scuola, CdS, insegnamenti, singoli docenti, percentuale di frequenza dei rispondenti), permettendo ai soggetti interessati di approfondire i risultati in dettaglio e di confrontarli su base temporale o tra strutture. Tuttavia, sembra che il passaggio al nuovo sistema, ufficialmente presentato ai Presidenti di Scuola, ai Presidenti di CPDS, al Coordinatore del Nucleo di Valutazione, al Coordinatore del Presidio della Qualità, ai rappresentanti degli studenti nel Presidio della Qualità e nella Commissione Didattica d'Ateneo in data 18 novembre 2020, **non sia ancora diffusamente conosciuto in Ateneo**; è probabilmente questa la ragione per cui **risultano al momento non accessibili le valutazioni della maggior parte degli insegnamenti**, la cui visibilità pubblica può essere autorizzata dal

Presidente del CdS o dal singolo docente. Considerato che l'Ateneo ha da tempo adottato la posizione ufficiale di massima trasparenza delle valutazioni e che i CdS – come risulta dalle osservazioni precedenti del Nucleo – hanno sempre confermato tale scelta (fatte salve la limitazione all'analisi degli insegnamenti con almeno cinque schede di valutazione, nel rispetto della privacy dei rispondenti, e la possibilità, per il singolo docente, di oscurare le valutazioni relative ai propri insegnamenti), è plausibile ritenere che la ridotta pubblicazione dei risultati a livello di unità didattica nell'ultimo anno accademico dipenda invece da una **comunicazione non sufficientemente capillare sulle nuove modalità**, necessaria per rendere del tutto fruibile e valorizzare in pieno le notevoli potenzialità del nuovo sistema di reporting, che potrebbe rappresentare un cruscotto integrato a vantaggio dei Presidenti e dei responsabili dell'AQ dei corsi; per questo si suggerisce l'attivazione di opportuni dispositivi di facilitazione di accesso e di accompagnamento: incontri di presentazione ai Presidenti di CdS, video-tutorial. L'accessibilità deve essere comunque garantita dall'aggiornamento dei link ufficiali presenti nel sito di Ateneo, in particolare nelle pagine dedicate alla Didattica.

È **prevista la pubblicazione sullo stesso portale Sis-ValDidat anche delle valutazioni sui tirocini, che al momento sono invece poco visibili**: i report, in forma esclusivamente tabellare, sono pubblicati nella scheda SUA-CdS (ad accesso riservato) e in una pagina web il cui indirizzo non è reso pubblico.

Un **sintetico report dell'indagine Almalaurea** è pubblicato per ogni CdS **nella SUA**, e questo è la fonte alla quale prevalentemente sembrano riferirsi i CdS e le CPDS per prendere in esame le valutazioni dei laureati; come sopra accennato, è stata recentemente importata anche in Sis-ValDidat l'analisi di una selezione di domande tratte dal questionario laureandi Almalaurea, indagabile con gli stessi strumenti disponibili per la valutazione della didattica e dei servizi di supporto. Gli esiti del Profilo Dottorandi, accessibili direttamente dal portale Almalaurea, non appaiono pubblicizzati.

I **risultati dell'indagine Good Practice non sono divulgati a livello generale** e sono **analizzati dall'amministrazione per scopi prevalentemente legati alla pianificazione e valutazione della performance**.

Premesso che è da ritenersi sempre apprezzabile che le opinioni degli studenti siano pubblicate in forme trasparenti, tuttavia l'aspetto più rilevante è che queste siano analizzate, percepite come significative ed impiegate nel processo di assicurazione della qualità per correggere eventuali criticità o per cogliere opportunità di miglioramento dei percorsi formativi, delle infrastrutture e dei servizi.

### **3.2 VALORIZZAZIONE DEI RISULTATI**

#### ***“Scarsa pubblicità delle azioni conseguenti alle segnalazioni degli studenti”***

Se la stessa scelta di condurre diversi tipi di rilevazione sulle esperienze dello studente testimonia la sensibilità dell'Ateneo verso questo aspetto e la centralità dello studente, *“destinatario ma anche attore protagonista nella costruzione di un progetto di Ateneo”*, è ribadita tra le idee cardine del Piano Strategico 2019-2021 (che giunge alla sua conclusione con la fine del mandato rettorale), la **presa in carico delle opinioni degli studenti da parte degli Organi di Governo centrali si evince** però per lo più **indirettamente**, dalle decisioni assunte e in qualche modo riferibili anche agli esiti delle indagini (es. interventi sulle infrastrutture); le evidenze documentali circa la discussione collegiale dei risultati e la definizione delle azioni conseguenti sono però scarse a questo livello, mentre sarebbe opportuno **dare più ampia visibilità alle decisioni prese dagli organi di governo e ai risultati delle azioni intraprese dall'Ateneo in conseguenza delle sollecitazioni degli studenti**.

Anche nei documenti di programmazione e rendicontazione dei **Dipartimenti** (annesso al Piano Strategico, Relazione Annuale del Dipartimento) è molto **raro trovare riferimenti alle valutazioni degli studenti** – anche se ciò è in parte comprensibile visto il ruolo prevalente delle Scuole nell'organizzazione e gestione dei servizi

alla didattica, le valutazioni sugli insegnamenti potrebbero offrire importanti **spunti di riflessione almeno per la programmazione delle coperture didattiche**, effettuata dai Dipartimenti.

Nei documenti relativi al **ciclo di gestione delle Performance** (SMVP, Piano Integrato, Relazione sulle Performance) è più evidente come **le opinioni degli studenti** (soprattutto quelle su infrastrutture e servizi) siano concretamente assunte quali **elementi di pianificazione e valutazione degli obiettivi di performance organizzativa dell'Ateneo e delle strutture**.

Il Piano Integrato 2021-2023, così come i precedenti (cfr. Relazione Annuale del Nucleo di Valutazione, sez. Performance 2019 e 2020), riferisce gli esiti delle indagini di *customer satisfaction*, traendone indicazioni per la definizione degli obiettivi e utilizzandoli come misuratori dei risultati

Livello di soddisfazione percepita		Target da raggiungere
Valore di partenza	Livello di criticità	Variazione positiva attesa
<3	Criticità elevata	+ 0,4
da 3 a 3,499	Criticità media	+ 0,2
Da 3,5 a 3,999	Criticità lieve	+ 0,1
≥ 4	Non critico	0,0 (mantenimento)

Figura 26 – Target customer satisfaction per obiettivi di struttura. Fonte: SMVP 2021.

attesi (fig. 27); coerentemente con quanto osservato nel capitolo precedente, nell'analisi si riscontra l'incremento dei livelli di gradimento sulla generalità dei servizi a seguito degli interventi già attuati, ma anche una ancora bassa soddisfazione per i tempi di risposta dei servizi di segreteria studenti in presenza e da remoto e, nel periodo emergenziale, per la fruizione dei servizi di interazione tradizionalmente fruiti in presenza (segreteria studenti, biblioteche). Anche la declinazione degli obiettivi di performance di gran parte delle strutture mira all'incremento della soddisfazione per i servizi agli studenti, misurato attraverso appropriata selezione delle domande tratte dalle indagini citate (fig. 26).

Linea	Obiettivi	Fonti di pianificazione primarie	Indicatori riferiti a CS studenti
Digitalizzazione	Semplificazione dei processi per la trasformazione digitale	Piano triennale per l'informatica nella PA, Rimodulazione Pro3, <b>Indagini CS studenti</b> e personale	[...] 4. Efficacia percepita [...] <b>4b. Quest. servizi di supporto, sez. Internazionalizzazione</b> [...]
	Sviluppo di strumenti di assistenza remota	Piano triennale per l'informatica nella PA, <b>Indagini CS studenti</b> e personale	[...] 2. Efficacia percepita <b>2a. Quest. servizi di supporto, sez. Call e Mail Center</b> [...]
	Sviluppo della didattica innovativa	Piano triennale per l'informatica nella PA, Piano Strategico, Rimodulazione Pro3, <b>Indagini CS studenti</b> e personale	
Cambiamento organizzativo	Innovazione tecnologica	Piano triennale per l'informatica nella PA, Rimodulazione Pro3, <b>Indagini CS studenti</b> e personale, Normativa sul Lavoro Agile	
	Innovazione gestionale	Normativa sul Lavoro Agile, <b>Indagini CS studenti</b> e personale	[...] 2. Efficacia percepita <b>2c. Quest. servizi di supporto, sezz. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11</b>

Figura 27 – Collegamento obiettivi performance - opinione studenti. Fonte: Piano Integrato 2021-2023.

È soprattutto **nelle Scuole e nei CdS** che **le opinioni degli studenti sono utilizzate per programmare interventi di miglioramento**. Se nelle Schede di Monitoraggio Annuale (SMA) i CdS si concentrano pressoché esclusivamente sugli indicatori ANVUR relativi ai risultati della formazione e raramente riferiscono sulle valutazioni degli studenti, nelle Relazioni delle CPDS sono sempre analizzati gli esiti della valutazione della didattica (meno frequentemente sono esaminate le altre fonti disponibili: questionari Almalaurea, tirocini, servizi), sono citate le eventuali indagini effettuate all'interno della Scuola/CdS o altre modalità di acquisizione dell'opinione degli studenti (es. presenza di sistemi di segnalazione e reclami), si dà conto del grado di trasparenza delle valutazioni e delle modalità di discussione collegiale dei risultati (documentata nei verbali dei Consigli dei Corsi di Laurea).

Dall'analisi delle Relazioni delle CPDS 2020, effettuata dal Nucleo di Valutazione sulle 10 Scuole e per un campione dei CdS di ognuna, si riscontra che la maggior parte delle CPDS osserva gli esiti delle rilevazioni in una **prospettiva critica** (figg. 28, 29), nel complesso consapevole degli aspetti positivi e delle **aree di miglioramento**; tra queste ultime le CPDS segnalano (fig. 30):

➤ **aspetti metodologici del sistema di raccolta e gestione delle opinioni**: tempistiche delle rilevazioni,

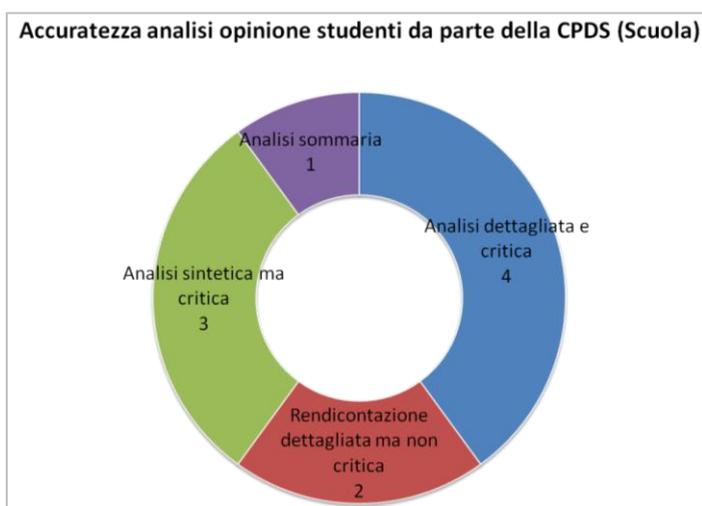


Figura 28 - Accuratezza dell'analisi sull'opinione degli studenti nelle Relazioni delle CPDS 2020 (sez. Scuola). Fonte: analisi NuV.

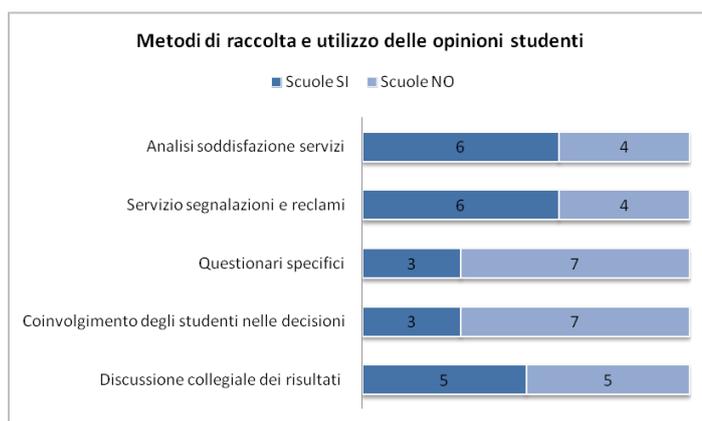


Figura 29 - Metodi di raccolta e discussione delle opinioni studenti nelle Scuole. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2020.

caso di eventuali casi di valutazioni negative su specifici insegnamenti/docenti per discutere i risultati con i diretti interessati e per ricercare le soluzioni più adeguate alle problematiche sollevate dagli studenti attraverso le varie modalità di raccolta delle informazioni, compreso il rapporto con i rappresentanti degli studenti e con i tutor.

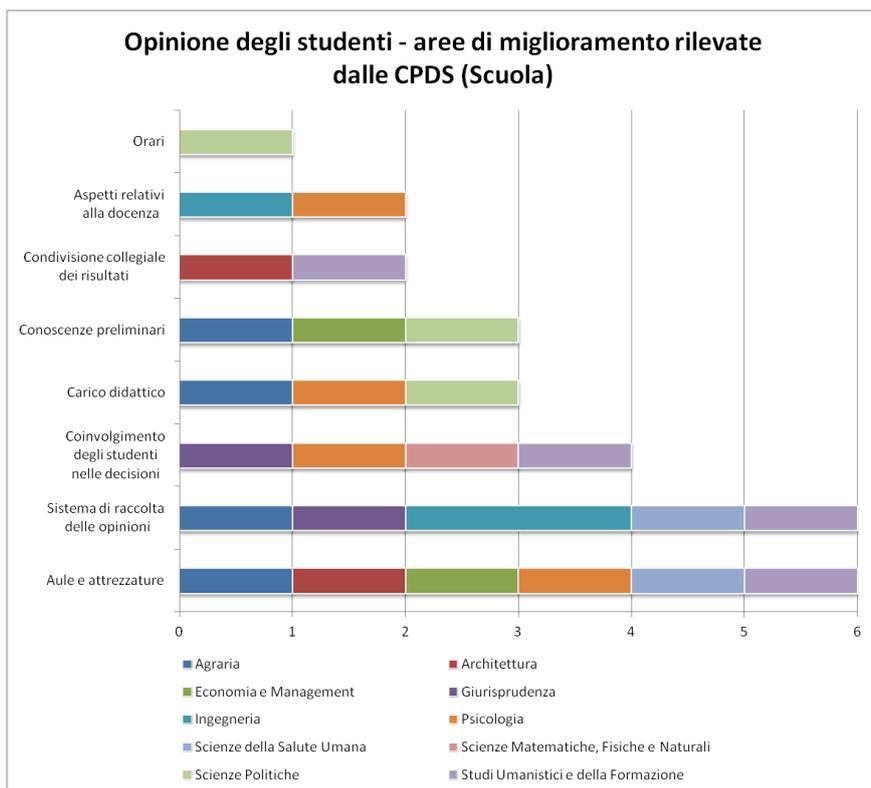
personalizzazione dei questionari, efficacia dei sistemi di segnalazione e reclamo, condivisione collegiale dei risultati e coinvolgimento degli studenti nelle decisioni;

➤ **fattori legati all'organizzazione della didattica**: aule e attrezzature, carico didattico, conoscenze preliminari, aspetti relativi alla docenza (coerentemente con quanto riportato anche in questa relazione – cfr. § 2).

Si osserva che, nonostante il tirocinio sia un'area di miglioramento frequentemente rilevata dalle CPDS (7 Scuole su 10), i questionari di **valutazione dei tirocini** compilati da studenti, tutor universitario e tutor aziendale sono

**raramente presi in considerazione nell'autovalutazione dei CdS e nelle relazioni delle CPDS**; spesso i CdS per i quali il tirocinio riveste un particolare valore formativo preferiscono dotarsi di strumenti personalizzati di rilevazione. Similmente, i questionari di valutazione dei servizi non appaiono sempre la principale fonte di informazioni sulla soddisfazione degli utenti per i servizi erogati dalla Scuola.

Dalle audizioni dei Corsi di Studio emerge che in generale il Presidente del Corso di Studi si attiva in



La corrispondenza tra criticità evidenziate, azioni correttive e controllo a posteriori dei risultati non è però sempre esplicita nei documenti dei CdS e delle CPDS, soprattutto in relazione alla revisione dei percorsi formativi (ad esempio in caso di valutazioni insoddisfacenti su carico didattico, coordinamento didattico, tirocini...); quasi mai sono indicati tempi, responsabilità di attuazione, risorse e risultati attesi. Manca inoltre la restituzione di un feedback sugli interventi promossi a seguito degli stimoli provenienti dall'opinione degli studenti.

Figura 30 - Esiti dell'analisi dell'opinione studenti da parte delle CPDS 2020: aree di miglioramento individuate dalle Scuole. Fonte: analisi NuV Relazioni CPDS 2020.

In merito alla **valutazione dei Dottorati** si rileva l'opportunità di **promuovere l'esame dei risultati della valutazione all'interno dei Collegi**. Può risultare utile ai fini del miglioramento dell'offerta integrare la discussione sui criteri di qualità formale (accreditamento), con una valutazione della qualità dell'offerta erogata in linea con quanto accade per primo e secondo ciclo.

## APPENDICE

### VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA Confronto questionari di valutazione

Questionario fino a I semestre 19/20	Questionario II semestre 19/20
D1 - Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento (bimestre, trimestre, semestre, ecc.) è accettabile?	D1 = ex D1
D2 - L'organizzazione complessiva (orario, esami, intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento (bimestre, trimestre, semestre, ecc.) è accettabile?	D2 - L'organizzazione complessiva degli insegnamenti è congegnata in modo da consentire un'adeguata attività di studio individuale?
D3 - L'orario delle lezioni e' congegnato in modo tale da consentire un'adeguata attività di studio individuale?	CANCELLATA
D4 - Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?	D3 = ex D4
D5 - Gli argomenti trattati sono risultati nuovi o integrativi rispetto alle conoscenze già acquisite?	D4 = ex D5
D6 - Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	D5 = ex D6
D7 - Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	D6 - Il materiale didattico indicato e predisposto dal docente (dispense e presentazioni, file audio e video) è adeguato per lo studio della materia?
D8 - Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) risultano utili ai fini dell'apprendimento?	CANCELLATA
D9 - Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	D7 = ex D9
D10 - Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	D8 - Il materiale didattico (dispense e presentazioni, file audio e/o video) predisposto dal docente è stato messo a disposizione seguendo la calendarizzazione delle lezioni?

D11 - Il docente stimola /motiva l'interesse verso la disciplina?	D9 = ex D11
D12 - Giudica la chiarezza espositiva del docente	D10 - Pur se svolte a distanza, le lezioni sono risultate chiare?
D13 - Il personale docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	D11 - Il personale docente è telematicamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
D14 - Il docente è disponibile ed esauriente in occasione di richieste di chiarimento?	D12 - Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimento a distanza?
D15 - Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?	CANCELLATA
D16 - I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) sono adeguati?	CANCELLATA
D17 - Sei interessato agli argomenti dell'insegnamento?	D13 = ex D17
D18 - Sei complessivamente soddisfatto dell'insegnamento?	D14 = ex D18

**VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA**  
**Suddivisione dei CdS in cluster sulla soddisfazione per l'organizzazione del corso di studio**

**CLUSTER A**

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
LM	Architettura	B076	ARCHITETTURA (B076)	7,8	7,6	7,7	7,6	7,8	7,6	7,5	7,7	7,5	7,8	7,7	7,7	7,9	7,9	8,0	7,5
LMCU	Architettura	B117	ARCHITETTURA (B117)	7,7	7,7	7,7	7,5	7,8	7,5	7,6	7,8	7,7	8,1	7,8	7,8	8,0	8,1	8,1	7,7
LMCU	Scienze della Salute Umana	B053	CHIMICA E TECNOLOGIA FARMACEUTICHE (B053)	7,4	7,6	7,6	7,4	7,5	7,3	7,5	7,7	7,9	8,3	7,4	7,5	8,1	8,1	7,9	7,6
L	Architettura	B038	DISEGNO INDUSTRIALE (B038)	7,8	7,6	7,7	7,4	7,6	7,5	7,5	7,5	7,7	7,8	7,7	7,7	7,7	7,9	8,0	7,7
L	Economia e Management	B009	ECONOMIA AZIENDALE (B009)	7,6	7,6	7,7	7,2	7,6	7,5	7,5	7,5	7,7	8,0	7,8	7,9	8,0	8,1	7,9	7,8
L	Economia e Management	B034	ECONOMIA E COMMERCIO (B034)	7,7	7,6	7,7	7,4	7,7	7,6	7,5	7,4	7,7	8,0	7,8	7,8	8,0	8,1	8,0	7,8

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
LM	Economia e Management	B105	GOVERNO E DIREZIONE D'IMPRESA (B105)	7,5	7,6	7,6	7,6	7,9	7,4	7,6	7,7	7,6	8,3	7,9	7,9	8,2	8,2	7,9	7,8
L	Scienze della Salute Umana	B162	INFERMIERISTICA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI INFERMIERE) (B162)	7,7	7,6	7,4	7,6	7,7	7,4	7,7	7,7	7,8	7,9	7,8	7,9	7,9	8,0	7,9	7,8
LM	Ingegneria	B062	INGEGNERIA CIVILE (B062)	7,1	7,1	7,1	7,5	8,0	6,9	7,2	7,8	7,8	8,1	8,0	7,8	8,2	8,1	8,0	7,6
L	Ingegneria	B199	INGEGNERIA CIVILE, EDILE E AMBIENTALE (B199)	7,5	7,6	7,5	7,2	7,7	7,4	7,5	7,8	7,9	8,2	7,7	7,7	8,1	8,1	8,2	7,7
LM	Ingegneria	B063	INGEGNERIA EDILE (B063)	7,1	7,5	7,5	7,6	7,6	7,1	7,2	7,6	7,1	8,2	7,3	7,4	7,8	7,7	8,1	7,2
L	Ingegneria	B222	INGEGNERIA GESTIONALE (B222)	7,5	7,6	7,5	7,2	7,6	7,4	7,5	7,5	7,9	8,1	7,7	7,7	8,0	8,1	7,8	7,7
LM	Ingegneria	B233	INGEGNERIA GESTIONALE (B233)	7,3	7,3	7,0	7,1	7,8	7,0	6,9	7,4	7,7	7,9	7,5	6,9	7,9	7,8	7,7	7,4
L	Ingegneria	B049	INGEGNERIA MECCANICA (B049)	7,5	7,7	7,5	7,3	7,7	7,5	7,4	7,5	7,9	8,4	7,6	7,6	8,2	8,2	8,0	7,7
LM	Ingegneria	B072	INGEGNERIA PER LA TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL TERRITORIO (B072)	7,3	7,4	7,4	7,8	8,0	7,5	7,6	7,7	8,2	8,2	7,9	7,8	8,3	8,2	8,1	7,8
L	SMFN	B031	OTTICA E OPTOMETRIA (B031)	7,8	7,8	7,8	7,4	7,6	7,5	7,6	7,5	7,9	8,1	7,8	7,7	7,9	8,0	8,0	7,8
LM	Psicologia	B213	PSICOLOGIA CLINICA E DELLA SALUTE E NEUROPSICOLOGIA (B213)	7,4	7,5	7,3	7,4	7,8	7,2	7,5	7,6	8,0	8,4	8,0	8,0	8,1	8,3	8,1	7,9
LMCU	Studi Umanistici e della Formazione	B198	SCIENZE DELLA FORMAZIONE PRIMARIA (B198)	7,4	7,4	7,4	7,4	7,6	7,2	7,5	7,5	7,5	8,1	7,7	7,8	7,9	7,9	8,0	7,6
L	Architettura	B008	SCIENZE DELL'ARCHITETTURA (B008)	7,3	7,1	7,4	7,0	7,3	7,1	7,0	7,2	7,2	7,4	7,3	7,2	7,3	7,5	7,9	7,2
LM	Scienze della Salute Umana	B184	SCIENZE DELLE PROFESSIONI SANITARIE DELLA PREVENZIONE (B184)	7,2	7,1	7,1	7,2	7,4	7,1	7,4	7,7	7,7	7,9	7,5	7,9	7,8	7,9	7,5	7,3
LM	Scienze della Salute Umana	B185	SCIENZE E TECNICHE DELLO SPORT E DELLE ATTIVITÀ<U+0080> MOTORIE PREVENTIVE E ADATTATE (B185)	7,6	7,4	7,5	7,6	7,4	7,3	7,3	7,5	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	7,8	7,7	7,4
L	Scienze della Salute Umana	B122	SCIENZE MOTORIE, SPORT E SALUTE (B122)	7,8	7,8	7,8	7,5	7,8	7,6	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8	7,8	7,8	7,9	7,9	7,8
LM	Economia e Management	B236	Statistica e Data Science (B236)	7,0	6,6	6,9	7,0	7,8	7,4	6,4	7,5	7,3	7,5	7,5	6,4	7,1	7,0	8,0	7,4
L	Scienze della Salute Umana	B174	TECNICHE DI LABORATORIO BIOMEDICO (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI TECNICO DI LABORATORIO BIOMEDICO) (B174)	7,4	6,7	6,6	7,7	7,7	7,3	7,4	7,9	7,8	7,9	7,8	7,7	7,7	7,8	7,9	7,7
L	Scienze della Salute Umana	B176	TECNICHE DI RADIOLOGIA MEDICA, PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI TECNICO DI RADIOLOGIA MEDICA) (B176)	7,7	7,4	7,3	7,2	7,6	7,3	7,3	7,5	7,6	7,8	7,6	7,7	7,9	8,0	7,7	7,6

## CLUSTER B

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
LM	Economia e Management	B187	ACCOUNTING E LIBERA PROFESSIONE (B187)	7,8	7,9	7,7	7,6	8,1	7,8	7,6	7,9	8,1	8,3	8,1	8,2	8,2	8,3	8,3	8,1
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B060	ARCHEOLOGIA (B060)	7,9	7,8	7,9	8,0	8,3	8,0	8,0	8,2	8,2	8,2	8,2	8,0	8,3	8,4	8,2	8,1
LM	Architettura	B067	ARCHITETTURA DEL PAESAGGIO (B067)	8,0	7,9	8,0	7,8	7,9	7,8	7,6	8,0	7,5	8,2	7,9	7,7	8,1	8,1	8,6	7,6
L	Scienze della Salute Umana	B178	ASSISTENZA SANITARIA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI ASSISTENTE SANITARIO) (B178)	7,9	8,0	8,0	7,9	8,0	7,8	8,1	8,0	8,2	8,4	8,0	8,2	8,3	8,4	8,3	8,0
LM	SMFN	B232	Biologia dell'Ambiente e del Comportamento (B232)	8,0	7,7	7,6	8,2	8,5	8,2	8,0	8,5	8,3	8,8	8,6	8,2	8,9	8,7	8,7	8,6
LM	SMFN	B230	BIOLOGIA MOLECOLARE E APPLICATA (B230)	7,9	8,2	8,3	8,0	8,2	7,8	7,8	8,1	8,2	8,5	8,3	8,1	8,6	8,6	8,5	8,2
L	Scienze della Salute Umana	B014	BIOTECNOLOGIE (B014)	7,9	7,8	7,8	7,6	7,7	7,6	7,8	7,8	8,1	8,3	8,0	8,1	8,3	8,4	8,1	8,0
LM	Scienze della Salute Umana	B121	BIOTECNOLOGIE MEDICHE E FARMACEUTICHE (B121)	7,8	7,9	7,7	8,0	8,0	7,8	7,9	8,1	8,2	8,2	8,1	8,0	8,3	8,3	8,2	8,1
LM	SMFN	B108	BIOTECNOLOGIE MOLECOLARI (B108)	8,3	8,1	7,9	7,5	8,2	8,0	8,1	8,2	8,4	8,7	8,3	8,2	8,5	8,6	8,2	8,2
LM	Agraria	B225	BIOTECNOLOGIE PER LA GESTIONE AMBIENTALE E L'AGRICOLTURA SOSTENIBILE (B225)	8,0	8,2	8,5	7,5	8,1	7,9	7,8	7,9	8,2	8,7	8,3	8,2	8,8	8,8	8,4	8,1
L	SMFN	B025	CHIMICA (B025)	7,9	7,8	7,6	7,5	8,0	7,7	7,8	8,0	7,9	8,4	7,8	7,6	8,3	8,3	8,0	8,0
LM	Architettura	B052	DESIGN (B052)	8,1	7,9	8,1	7,9	7,9	7,9	7,7	8,0	8,0	8,0	8,0	8,1	8,0	8,1	8,3	7,9
L	SMFN	B186	DIAGNOSTICA E MATERIALI PER LA CONSERVAZIONE E IL RESTAURO (B186)	7,8	8,3	8,1	7,3	8,1	7,6	8,0	8,3	8,1	8,7	8,0	8,4	8,6	8,8	8,3	8,1
L	Scienze della Salute Umana	B170	DIETISTICA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI DIETISTA) (B170)	8,1	7,8	7,6	8,2	8,0	7,9	7,6	8,0	8,3	8,1	8,2	8,2	8,3	8,4	8,2	8,1
L	Studi Umanistici e della Formazione	B027	DISCIPLINE DELLE ARTI, DELLA MUSICA E DELLO SPETTACOLO (B027)	7,6	7,7	7,5	7,5	7,8	7,6	7,8	7,7	7,8	8,3	7,7	7,8	8,2	8,3	8,2	7,9
LM	Scienze Politiche	B113	DISEGNO E GESTIONE DEGLI INTERVENTI SOCIALI (B113)	8,0	7,7	7,6	7,9	7,9	7,8	7,6	7,8	8,0	8,1	8,1	7,8	7,9	7,9	8,4	8,2
LMCU	Scienze della Salute Umana	B054	FARMACIA (B054)	7,7	7,8	7,7	7,6	7,8	7,7	7,7	8,0	8,0	8,3	7,8	7,8	8,1	8,2	8,1	7,9
L	Studi Umanistici e	B042	FILOSOFIA (B042)	8,0	7,9	7,8	7,9	8,4	8,0	8,3	8,2	8,2	8,8	8,4	8,2	8,6	8,6	8,5	8,3

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
	della Formazione																		
LM	Economia e Management	B203	FINANCE AND RISK MANAGEMENT - FINANZA E GESTIONE DEL RISCHIO (B203)	8,2	8,1	8,0	7,6	8,3	8,0	7,8	8,2	8,2	8,6	8,1	7,7	8,6	8,6	8,3	8,1
L	SMFN	B030	Fisica e Astrofisica (B030)	8,1	8,4	8,5	7,4	8,3	7,9	8,1	8,3	8,6	9,1	8,1	7,9	8,9	8,8	8,5	8,1
L	Scienze della Salute Umana	B165	FISIOTERAPIA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI FISIOTERAPISTA) (B165)	7,9	7,8	7,6	7,8	7,8	7,5	7,8	7,9	7,8	8,1	7,8	8,0	7,9	8,1	7,9	7,8
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B231	Geography, Spatial Management, Heritage for International Cooperation (B231)	8,6	8,2	8,2	8,1	8,2	8,6	7,3	7,7	8,6	8,6	8,5	7,5	7,8	7,9	8,7	8,2
LMCU	Giurisprudenza	1170	GIURISPRUDENZA (1170)	8,1	8,0	7,9	7,9	8,1	8,0	8,1	8,0	8,3	8,5	8,4	8,3	8,4	8,5	8,4	8,3
LMCU	Giurisprudenza	B227	GIURISPRUDENZA ITALIANA E FRANCESE (B227)	8,0	8,2	8,1	7,8	8,3	7,7	8,2	7,9	8,4	8,7	8,3	8,2	8,7	8,7	8,4	8,3
LMCU	Giurisprudenza	B218	GIURISPRUDENZA ITALIANA E TEDESCA (B218)	8,1	8,2	8,2	8,0	8,3	8,0	8,1	8,1	8,6	8,3	8,1	7,8	8,6	8,6	8,3	8,3
L	SMFN	B032	INFORMATICA (B032)	8,1	8,4	8,5	7,9	8,3	8,0	8,2	8,3	8,4	8,9	8,0	8,2	8,7	8,7	8,2	8,1
LM	Ingegneria	B061	INGEGNERIA BIOMEDICA (B061)	8,0	8,4	8,3	7,9	8,5	8,1	8,1	8,0	8,4	9,0	8,3	8,3	8,8	8,7	8,6	8,4
LM	Ingegneria	B065	INGEGNERIA DELLE TELECOMUNICAZIONI (B065)	6,8	7,1	7,1	8,1	8,9	7,4	8,2	8,2	8,3	9,0	8,4	8,3	9,1	9,0	8,5	7,9
LM	Ingegneria	B204	INGEGNERIA ELETTRICA E DELL'AUTOMAZIONE (B204)	7,7	8,0	8,1	7,8	8,4	7,8	7,7	8,0	8,5	8,9	8,3	8,3	8,7	8,7	8,4	8,1
LM	Ingegneria	B066	INGEGNERIA ELETTRONICA (B066)	7,4	7,9	7,9	8,1	8,3	7,4	7,4	7,9	8,3	8,6	8,3	8,3	8,7	8,7	8,3	8,0
L	Ingegneria	B046	INGEGNERIA ELETTRONICA E DELLE TELECOMUNICAZIONI (B046)	7,7	7,8	7,7	7,5	8,1	7,7	7,6	7,7	8,1	8,4	7,8	7,8	8,4	8,4	8,1	7,9
LM	Ingegneria	B068	INGEGNERIA ENERGETICA (B068)	7,7	8,2	8,3	8,0	8,3	7,7	7,6	8,1	8,6	9,0	8,4	8,2	8,8	8,8	8,5	8,2
L	Ingegneria	B047	INGEGNERIA INFORMATICA (B047)	7,8	7,8	7,7	7,6	8,1	7,4	7,7	7,6	8,2	8,6	7,8	7,6	8,4	8,3	8,1	7,8
LM	Ingegneria	B070	INGEGNERIA INFORMATICA (B070)	7,9	8,0	7,9	8,0	8,7	7,8	8,1	8,1	8,5	8,9	8,6	8,4	8,7	8,6	8,4	8,2
LM	Ingegneria	B071	INGEGNERIA MECCANICA (B071)	7,6	8,0	8,0	7,6	8,3	7,4	7,6	8,1	7,9	8,7	8,2	8,1	8,6	8,6	8,4	8,0
L	Studi Umanistici e della Formazione	B200	LETTERE (B200)	7,9	7,7	7,3	7,8	8,1	7,8	8,1	7,9	8,0	8,6	8,1	8,1	8,3	8,4	8,4	8,2
L	Studi Umanistici e della Formazione	B004	LINGUE, LETTERATURE E STUDI INTERCULTURALI (B004)	7,9	7,8	7,8	7,7	8,1	7,7	8,0	7,9	8,0	8,4	8,0	8,0	8,3	8,3	8,2	8,0
L	Scienze della Salute Umana	B166	LOGOPEDIA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI LOGOPEDISTA) (B166)	7,9	7,7	7,8	7,5	7,8	7,6	7,6	8,1	7,9	8,1	8,0	7,8	8,0	8,0	8,1	7,9

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
L	SMFN	B036	MATEMATICA (B036)	7,8	7,9	7,9	7,9	8,4	7,6	8,0	8,1	8,4	8,8	8,2	8,1	8,6	8,6	8,4	8,2
LM	SMFN	B077	MATEMATICA (B077)	8,1	8,0	7,9	8,2	8,5	7,9	8,4	8,5	8,4	8,7	8,3	8,0	8,7	8,6	8,0	8,1
LMCU	Scienze della Salute Umana	B120	MEDICINA E CHIRURGIA (B120)	7,8	7,8	7,8	7,9	8,0	7,7	7,7	7,8	8,0	8,2	8,0	8,2	8,2	8,3	8,1	8,0
LMCU	Scienze della Salute Umana	B125	ODONTOIATRIA E PROTESI DENTARIA (B125)	7,9	8,0	7,9	8,0	8,0	7,7	7,9	8,2	8,1	8,2	7,9	8,1	8,2	8,3	8,1	7,9
LM	Architettura	B190	PIANIFICAZIONE E PROGETTAZIONE DELLA CITTA' E DEL TERRITORIO (B190)	8,3	8,0	8,3	8,1	7,6	7,8	7,9	7,6	7,7	8,6	7,9	8,2	8,4	8,6	8,2	7,9
L	Studi Umanistici e della Formazione	B028	PROGETTAZIONE E GESTIONE DI EVENTI E IMPRESE DELL'ARTE E DELLO SPETTACOLO (B028)	8,1	8,0	8,0	7,8	7,9	7,7	8,0	8,0	8,1	8,4	8,0	8,0	8,3	8,5	8,2	7,9
LM	Psicologia	B215	PSICOLOGIA DEL CICLO DI VITA E DEI CONTESTI (B215)	7,8	7,8	7,7	7,7	8,1	7,6	8,1	8,4	8,2	8,7	8,5	8,6	8,6	8,7	8,3	8,2
LM	Scienze Politiche	B087	RELAZIONI INTERNAZIONALI E STUDI EUROPEI (B087)	7,9	7,7	7,6	7,9	8,1	7,6	7,6	8,0	8,1	8,5	8,3	8,0	8,5	8,5	8,4	8,0
L	Agraria	B020	Scienze Agrarie (B020)	8,0	8,0	8,1	7,5	7,8	7,6	7,8	7,7	8,1	8,3	7,9	7,8	8,3	8,3	8,1	7,9
L	SMFN	B005	Scienze Biologiche (B005)	7,8	7,9	8,1	7,6	7,8	7,7	7,8	7,9	8,0	8,6	8,0	7,9	8,4	8,5	8,2	8,0
L	Giurisprudenza	B006	SCIENZE DEI SERVIZI GIURIDICI (B006)	7,9	7,9	7,9	7,7	8,0	8,0	8,2	8,0	8,3	8,5	8,5	8,4	8,6	8,7	8,4	8,4
LM	Scienze della Salute Umana	B207	SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE (B207)	7,9	7,9	7,8	7,7	7,8	7,7	7,9	8,1	8,3	8,2	8,2	8,3	8,3	8,4	8,2	8,1
LM	Scienze della Salute Umana	B183	SCIENZE DELLE PROFESSIONI SANITARIE TECNICHE DIAGNOSTICHE (B183)	8,1	8,2	8,1	7,7	8,0	7,9	8,2	8,2	8,2	8,4	8,2	8,3	8,4	8,4	8,2	8,1
L	Studi Umanistici e della Formazione	B219	SCIENZE DELL'EDUCAZIONE E DELLA FORMAZIONE (B219)	7,9	7,7	7,5	7,5	7,9	7,7	8,0	7,9	8,2	8,3	8,2	8,1	8,1	8,3	8,4	8,2
LM	SMFN	B194	Scienze e materiali per la conservazione e il restauro (B194)	8,1	8,4	8,2	8,0	8,1	7,9	7,9	8,4	8,0	8,6	8,2	8,0	8,6	8,6	8,1	8,1
L	Psicologia	B018	SCIENZE E TECNICHE PSICOLOGICHE (B018)	7,7	7,8	7,9	7,3	7,9	7,6	7,7	7,7	7,9	8,5	7,9	7,7	8,2	8,3	7,9	7,8
LM	Agraria	B188	SCIENZE E TECNOLOGIE ALIMENTARI (B188)	8,0	8,2	8,4	7,8	8,1	7,7	7,8	7,8	8,0	8,4	7,8	8,0	8,2	8,3	8,1	7,9
LM	Agraria	B102	SCIENZE E TECNOLOGIE DEI SISTEMI FORESTALI (B102)	7,9	7,8	8,2	7,7	7,9	7,7	7,4	8,0	8,1	8,1	7,9	8,1	8,5	8,4	8,2	7,7
L	Agraria	B235	Scienze e Tecnologie per la Gestione degli Spazi Verdi e del Paesaggio (B235)	8,4	8,4	8,5	7,7	8,0	8,3	8,3	8,1	8,7	8,7	8,3	8,0	8,7	8,8	8,6	8,5
L	Scienze della Salute Umana	B193	SCIENZE FARMACEUTICHE APPLICATE-CONTROLLO QUALITA' (B193)	7,9	8,1	8,0	7,6	7,9	7,6	7,7	8,1	8,1	8,4	8,0	8,0	8,1	8,2	8,2	8,1

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
L	Agraria	B191	Scienze Faunistiche (B191)	7,5	7,7	7,8	7,6	7,7	7,4	7,7	7,8	8,2	8,4	7,9	8,0	8,2	8,2	8,1	7,9
L	Agraria	B019	SCIENZE FORESTALI E AMBIENTALI (B019)	8,0	8,1	8,2	7,6	8,1	7,8	8,0	8,0	8,2	8,5	8,1	8,2	8,4	8,4	8,3	8,1
L	SMFN	B035	SCIENZE GEOLOGICHE (B035)	8,0	8,1	8,1	7,6	8,1	8,0	8,2	8,3	8,2	8,4	8,1	8,1	8,5	8,5	8,1	8,0
LM	Scienze della Salute Umana	B180	SCIENZE INFERMIERISTICHE E OSTETRICHE (B180)	8,0	8,0	7,9	7,8	8,2	7,8	8,1	8,2	8,3	8,5	8,3	8,5	8,5	8,6	8,3	8,1
L	SMFN	B033	Scienze Naturali (B033)	7,8	7,8	7,8	7,6	8,0	7,6	7,9	7,8	8,0	8,7	8,1	8,2	8,6	8,6	8,2	8,1
L	Scienze Politiche	B037	SCIENZE POLITICHE (B037)	7,9	8,0	8,0	7,6	7,9	7,7	7,8	7,8	8,0	8,4	8,1	8,1	8,4	8,5	8,4	8,1
LM	Scienze della Salute Umana	B181	SCIENZE RIABILITATIVE DELLE PROFESSIONI SANITARIE (B181)	8,1	8,3	8,3	7,7	7,9	7,9	8,2	8,2	8,2	8,7	8,0	8,5	8,5	8,6	8,4	7,9
L	Studi Umanistici e della Formazione	B195	SCIENZE UMANISTICHE PER LA COMUNICAZIONE (B195)	8,0	7,9	8,0	7,6	8,0	7,9	8,0	8,0	8,0	8,3	8,0	7,9	8,2	8,4	8,1	8,0
L	Scienze Politiche	B201	SERVIZIO SOCIALE (B201)	7,8	7,8	7,6	7,5	7,8	7,7	8,0	7,9	8,0	8,4	7,9	7,9	8,3	8,3	8,1	7,9
LM	Scienze Politiche	B114	SOCIOLOGIA E RICERCA SOCIALE (B114)	8,0	7,7	7,4	7,7	8,4	8,1	7,9	7,3	8,4	7,9	8,7	7,8	8,5	8,3	8,5	8,4
L	Economia e Management	B039	STATISTICA (B039)	8,1	8,1	8,0	7,6	8,2	8,0	7,9	8,1	8,2	8,5	7,9	7,8	8,4	8,4	8,3	8,0
NA	Economia e Management	B210	STATISTICA, SCIENZE ATTUARIALI E FINANZIARIE (B210)	8,0	8,3	8,2	7,8	8,2	7,7	8,0	8,5	8,1	8,7	8,1	8,2	8,8	8,9	8,6	8,0
L	Studi Umanistici e della Formazione	B040	STORIA (B040)	8,1	8,1	7,9	7,7	8,3	8,1	8,4	8,0	8,4	8,7	8,4	8,6	8,7	8,8	8,5	8,4
L	Studi Umanistici e della Formazione	B001	STORIA E TUTELA DEI BENI ARCHEOLOGICI, ARTISTICI, ARCHIVISTICI E LIBRARI (B001)	7,9	7,9	7,7	7,5	8,1	7,8	8,1	8,0	8,1	8,4	8,1	8,3	8,4	8,5	8,4	8,2
LM	Scienze Politiche	B206	STRATEGIE DELLA COMUNICAZIONE PUBBLICA E POLITICA (B206)	7,9	8,0	8,1	7,6	8,0	7,8	7,8	7,9	8,1	8,4	8,3	8,1	8,5	8,6	8,4	8,0
L	Economia e Management	B192	SVILUPPO ECONOMICO, COOPERAZIONE INTERNAZIONALE SOCIO- SANITARIA E GESTIONE DEI CONFLITTI (B192)	7,9	7,9	8,0	7,7	8,0	7,6	7,9	8,0	8,1	8,4	8,2	8,1	8,4	8,4	8,3	8,1
L	Scienze della Salute Umana	B179	TECNICHE DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI LAVORO (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI TECNICO DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI	8,1	7,9	7,8	8,0	8,0	7,7	8,0	8,1	8,1	8,3	8,0	8,1	8,1	8,1	8,2	7,9

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
			LAVORO) (B179)																
L	Agraria	B024	TECNOLOGIE ALIMENTARI (B024)	7,7	7,7	8,0	7,3	7,7	7,6	7,7	7,9	7,9	8,2	7,9	7,7	8,1	8,2	8,0	7,9
L	Agraria	B228	TECNOLOGIE E TRASFORMAZIONI AVANZATE PER IL SETTORE LEGNO ARREDO EDILIZIA (B228)	8,1	8,0	8,2	7,6	8,4	7,9	8,0	8,2	8,1	8,5	8,3	8,0	8,6	8,7	8,3	8,2

## CLUSTER C

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
LM	SMFN	B234	Advanced Molecular Sciences (B234)	8,5	8,1	8,6	8,3	9,0	8,3	7,7	8,1	8,3	8,7	8,8	8,4	9,0	8,8	8,5	8,5
LM	Economia e Management	B205	DESIGN OF SUSTAINABLE TOURISM SYSTEMS PROGETTAZIONE DEI SISTEMI TURISTICI (B205)	8,4	8,7	8,6	8,0	8,3	8,3	8,4	8,5	8,3	9,0	8,3	8,4	8,9	8,8	8,5	8,2
LM	Architettura	B220	DESIGN SISTEMA MODA (B220)	8,5	8,4	8,5	8,2	8,3	8,2	8,2	8,2	8,4	8,5	8,3	8,3	8,4	8,5	8,6	8,2
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B189	Dirigenza scolastica e Pedagogia clinica (B189)	8,4	8,2	8,2	8,1	8,3	8,2	8,3	8,2	8,4	8,7	8,5	8,3	8,3	8,4	8,6	8,4
LM	Economia e Management	B214	ECONOMICS AND DEVELOPMENT- ECONOMIA POLITICA E SVILUPPO ECONOMICO (B214)	8,4	8,5	8,5	8,2	8,5	8,1	8,1	8,3	8,4	8,9	8,5	8,4	9,0	9,0	8,6	8,4
L	Scienze della Salute Umana	B164	EDUCAZIONE PROFESSIONALE (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI EDUCATORE PROFESSIONALE) (B164)	8,2	8,2	8,1	8,0	8,0	7,8	8,2	8,4	8,2	8,6	8,4	8,5	8,6	8,6	8,3	8,2
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B055	FILOLOGIA MODERNA (B055)	8,2	8,4	8,2	8,1	8,5	8,1	8,7	8,6	8,3	8,9	8,4	8,7	9,0	9,1	8,5	8,3
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B056	FILOLOGIA, LETTERATURA E STORIA DELL'ANTICHITA' (B056)	8,4	8,6	8,5	8,2	8,5	8,4	8,7	8,7	8,4	9,0	8,6	8,7	9,0	9,0	8,5	8,5
LM	Ingegneria	B226	GEOINGEGNERIA (B226)	8,8	9,0	9,0	8,9	8,7	8,6	8,6	8,8	8,9	9,3	8,8	8,9	9,2	9,2	9,0	8,8
LM	SMFN	B059	INFORMATICA (B059)	8,7	8,9	8,8	8,6	8,8	8,6	8,6	8,9	9,1	9,1	8,8	8,9	9,3	9,3	8,9	8,7
LM	Studi Umanistici e della	B073	LINGUE E CIVILTA' DELL'ORIENTE ANTICO E MODERNO (B073)	8,9	8,7	8,6	8,6	8,9	8,9	8,9	8,8	8,9	9,1	9,0	9,0	9,0	9,0	9,1	9,1

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
	Formazione																		
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B074	LINGUE E LETTERATURE EUROPEE E AMERICANE (B074)	8,2	8,4	8,2	8,4	8,5	8,1	8,5	8,5	8,5	8,9	8,6	8,6	8,8	8,8	8,5	8,5
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B107	LOGICA, FILOSOFIA E STORIA DELLA SCIENZA (B107)	8,6	8,1	8,2	8,4	8,8	8,4	8,0	8,7	8,7	9,0	8,9	8,5	9,1	9,1	8,8	8,7
LM	Agraria	B216	NATURAL RESOURCES MANAGEMENT FOR TROPICAL RURAL DEVELOPMENT (B216)	8,9	8,9	8,7	9,0	8,5	8,6	8,9	8,9	9,2	9,4	9,0	9,0	9,1	9,1	9,0	9,0
L	Scienze della Salute Umana	B163	OSTETRICA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI OSTETRICA/O) (B163)	8,5	8,4	8,2	8,5	8,6	8,3	8,5	8,7	8,5	8,7	8,4	8,5	8,6	8,6	8,8	8,6
L	Architettura	B016	PIANIFICAZIONE DELLA CITTA', DEL TERRITORIO E DEL PAESAGGIO (B016)	8,4	8,3	8,3	7,9	8,2	8,2	8,2	8,2	8,3	8,4	8,3	8,2	8,4	8,5	8,4	8,3
LM	Scienze Politiche	B223	POLITICA, ISTITUZIONI E MERCATO (B223)	8,4	8,3	8,3	8,3	8,6	8,4	8,2	8,4	8,5	8,8	8,7	8,8	9,0	9,1	8,8	8,7
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B084	SCIENZE ARCHIVISTICHE E BIBLIOTECONOMICHE (B084)	8,2	8,3	8,2	8,0	8,6	8,2	8,2	8,7	8,6	9,1	8,6	8,8	9,1	9,1	8,5	8,6
LM	SMFN	B088	SCIENZE CHIMICHE (B088)	8,2	8,2	8,2	8,0	8,6	8,1	8,1	8,6	8,6	8,3	8,5	8,3	8,6	8,7	8,6	8,5
LM	SMFN	B093	Scienze della Natura e dell'Uomo (B093)	8,5	8,3	8,3	8,4	8,3	8,2	8,4	8,6	8,2	9,0	8,8	8,6	9,0	9,0	8,7	8,5
LM	Economia e Management	B089	SCIENZE DELL'ECONOMIA (B089)	8,2	8,5	8,4	8,2	8,3	8,2	8,2	8,3	8,5	8,7	8,5	8,5	8,7	8,7	8,5	8,5
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B196	Scienze dell'Educazione degli Adulti, della Formazione Continua e Scienze Pedagogiche (B196)	8,3	8,4	8,5	7,9	8,3	8,1	8,5	8,4	8,4	8,9	8,4	8,6	8,8	8,8	8,5	8,3
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B097	SCIENZE DELLO SPETTACOLO (B097)	8,4	8,3	8,3	8,1	8,6	8,4	8,5	8,3	8,6	8,7	8,8	8,7	9,0	9,1	8,7	8,6
LM	Agraria	B112	Scienze e gestione delle risorse faunistico-ambientali (B112)	8,6	8,8	8,9	8,0	8,7	8,5	8,7	9,1	8,6	9,0	8,5	8,8	9,1	9,2	8,8	8,5
LM	Agraria	B098	SCIENZE E TECNOLOGIE AGRARIE (B098)	8,1	8,5	8,6	7,9	8,1	7,9	8,3	8,5	8,5	8,9	8,5	8,6	9,0	9,1	8,5	8,2
LM	SMFN	B103	SCIENZE E TECNOLOGIE GEOLOGICHE (B103)	8,7	8,5	8,5	8,4	8,6	8,4	8,3	8,4	8,8	8,8	8,8	8,5	8,8	8,8	8,8	8,8
LM	Studi	B106	SCIENZE FILOSOFICHE (B106)	8,4	8,5	8,4	8,2	8,6	8,5	8,8	8,7	8,5	9,0	8,7	8,5	9,0	9,0	8,7	8,5

Tipo corso	Scuola	Codice CdS	CdS	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D17	D18
	Umanistici e della Formazione																		
LM	SMFN	B058	SCIENZE FISICHE E ASTROFISICHE (B058)	8,3	8,6	8,5	8,3	8,7	8,1	8,1	8,7	8,9	9,0	8,7	8,1	8,9	8,8	8,8	8,5
L	Giurisprudenza	B224	SCIENZE GIURIDICHE DELLA SICUREZZA (B224)	8,6	8,6	8,6	8,5	8,6	8,5	8,5	8,6	8,7	8,7	8,5	8,6	8,7	8,8	8,7	8,6
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B111	SCIENZE STORICHE (B111)	8,4	8,4	8,3	8,2	8,6	8,2	8,6	8,6	8,5	8,7	8,8	8,9	8,8	8,9	8,9	8,8
L	Agraria	B021	Scienze vivaistiche, ambiente e gestione del verde (B021)	8,2	8,2	8,3	8,0	8,0	7,8	8,2	8,3	8,2	8,5	8,5	8,3	8,5	8,6	8,6	8,3
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B115	STORIA DELL'ARTE (B115)	8,4	8,3	8,3	8,2	8,6	8,2	8,4	8,5	8,5	8,7	8,8	8,8	8,7	8,8	8,9	8,8
L	Scienze della Salute Umana	B202	TECNICHE DI NEUROFISIOPATOLOGIA (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI TECNICO DI NEUROFISIOPATOLOGIA) (B202)	8,5	8,5	8,3	7,9	8,6	8,0	8,7	8,7	8,9	8,7	8,7	8,7	8,8	8,8	8,6	8,7
L	Scienze della Salute Umana	B177	TECNICHE ORTOPEDICHE (ABILITANTE ALLA PROFESSIONE SANITARIA DI TECNICO ORTOPEDICO) (B177)	8,3	8,2	8,1	8,1	8,2	8,1	8,3	8,3	8,5	8,3	8,3	8,4	8,3	8,4	8,4	8,4
LM	Studi Umanistici e della Formazione	B116	Teorie della Comunicazione (B116)	8,5	8,5	8,5	8,2	8,4	8,2	8,5	8,6	8,3	8,5	8,3	8,4	8,5	8,6	8,6	8,4