



Università degli Studi di Ferrara



| Relazione del Nucleo di Valutazione
di Ateneo sull'acquisizione delle
opinioni degli studenti sulle attività
didattiche

A.A. 2011/12 |

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo dell'Università di Ferrara è composto da:

<i>Prof. Pier Andrea Borea</i>	- Presidente
<i>Dott. Emanuela Stefani</i>	- CRUI e Fondazione CRUI, Roma
<i>Ing. Gianni Rigamonti</i>	- Associato Ricerca C.N.R. – Ex Direttore Istituto, Ferrara
<i>Prof. Giovanni Cazzetta</i>	- Università degli Studi, Ferrara
<i>Dott. Enrico Periti</i>	- Università degli Studi, Brescia
<i>Sig. Andrea Leardini</i>	- Rappresentante degli studenti

I documenti prodotti dal Nucleo di Valutazione sono reperibili nel sito internet:

<http://www.unife.it/ateneo/organi-universitari/nucleo-di-valutazione/>

L'Ufficio Valutazione e Programmazione è reperibile nel sito internet:

<http://www.unife.it/ateneo/uffici/ripartizioni-audit-interno/ufficio-supporto-nucleo-di-valutazione>

Responsabile: *Dott. Lucia Manzalini* - tel. 0532/293282

Redazione del documento a cura dell'Ufficio Valutazione e Programmazione.

Documento approvato nella riunione del Nucleo di Valutazione del 15 aprile 2013.

1. Introduzione	pag. 5
2. Gli obiettivi dell'indagine	pag. 6
3. Il disegno dell'indagine	pag. 8
3.1 La metodologia adottata	pag. 8
3.2 Lo strumento e il metodo di rilevazione	pag. 10
3.3 L'organizzazione della rilevazione	pag. 13
4. I risultati dell'indagine	pag. 16
4.1 Il grado di copertura	pag. 17
4.2 Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti	pag. 23
4.3 L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine	pag. 27
5. Analisi a livello di Ateneo	pag. 29
6. Analisi a livello di Facoltà	pag. 38
6.1 Facoltà di Architettura	pag. 40
6.2 Facoltà di Economia	pag. 42
6.3 Facoltà di Farmacia	pag. 43
6.4 Facoltà di Giurisprudenza	pag. 45
6.5 Facoltà di Ingegneria	pag. 47
6.6 Facoltà di Lettere e Filosofia	pag. 49
6.7 Facoltà di Medicina e Chirurgia	pag. 51
6.8 Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali	pag. 52
6.9 Corsi Interfacoltà	pag. 54
7. L'utilizzo dei risultati	pag. 57
7.1 La diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo	pag. 57
7.2 Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio	pag. 58
8. Valutazione della didattica in modalità a distanza	pag. 60
8.1 L'organizzazione della rilevazione	pag. 60
8.2 I risultati dell'indagine nei corsi di studio a distanza	pag. 61
8.2.1 Facoltà di Lettere e Filosofia	pag. 63
8.2.2 Facoltà di Scienze MM.FF.NN.	pag. 68
9. Osservazioni conclusive	pag. 72

Allegato A: *Relazione Statistica*, contenente:

- Tabella 1 – Riepilogo per Facoltà.
- Tabella 1-bis – Confronto percentuali questionari raccolti a.a. 2010/11 – 2011/12.
- Tabella 2 – Analisi per Corso di Studio.
- Tabella 3 – Riepilogo di Ateneo.
- Tabella 4 – Riepilogo risposte per Facoltà.
- Tabella 5 – Insegnamenti attivati – Offerta formativa 2010/11.

Allegato B: *Questionario A1 - Studenti frequentanti.*

Allegato C: *Questionario B - Organizzazione CdS e Servizi supporto didattica.*

Allegato D: *Questionario A2 - Studenti non frequentanti e iscritti a CdS a distanza.*

Allegato E: *Relazione Statistica corsi di studio a distanza, contenente:*

- Tabella 1 – Insegnamenti attivati in teledidattica - Offerta formativa 2011/12.
- Tabella 2 – Analisi per Corso di Studio.
- Tabella 3 – Riepilogo totalità Corsi a Distanza.
- Tabella 4 – Riepilogo risposte per Facoltà.
- Tabelle di dettaglio per Corso di Studio

La rilevazione delle opinioni degli studenti è stata disposta dalla legge 370/99 e rappresenta uno dei tanti aspetti del complesso processo di valutazione qualitativa delle attività di un Ateneo. Nell'intento di costruire una più vasta "*cultura della valutazione*", che accompagna il processo di autonomia del sistema universitario italiano, l'Università di Ferrara ha dato avvio a questo processo valutativo a partire dall'anno accademico 1997/98, con il coinvolgimento di tutte le Facoltà dell'Ateneo. All'analisi di valutazione della qualità delle attività didattiche partecipano anche gli studenti nell'ambito di commissioni paritetiche, nonché nell'ambito dei gruppi di riesame coinvolti nel processo di autovalutazione dei corsi di studio (processo che rientra nel sistema di autovalutazione, valutazione e accreditamento previsto dal D.Lsg. 19/2012 e dai successivi documenti pubblicati dall'Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema universitario e della Ricerca - ANVUR).

La rilevazione delle opinioni degli studenti, che frequentano le lezioni, rappresenta non soltanto l'adempimento a un obbligo di legge bensì, soprattutto, una preziosa opportunità per raccogliere le loro percezioni sulla funzionalità delle strutture, sull'organizzazione dell'attività didattica e delle lezioni svolte dai docenti, nonché sulla loro qualità. Inoltre, il giudizio degli studenti su alcune dimensioni della didattica (l'organizzazione degli orari di lezione e degli esami, l'organizzazione del corso di insegnamento, la capacità didattica del docente di trasmettere conoscenze) risponde all'obiettivo di migliorare il servizio didattico, tenendo in debita considerazione gli aspetti che più incidono sulla soddisfazione dello studente.

La raccolta di questi dati dovrebbe consentire una riflessione sui processi formativi in atto, mentre un'analisi critica accurata dovrebbe suggerire, ove necessario, processi di riorientamento della didattica, sulla base delle osservazioni degli studenti ritenute valide e realizzabili.

La presente relazione viene redatta a cura dell'*Ufficio Valutazione e Programmazione*, sulla base delle relazioni inviate dai Direttori di Dipartimento, dei rapporti di riesame inviate dai Gruppi di Riesame e dei dati risultanti dalla rilevazione on-line dell'opinione degli studenti forniti dall'*Ufficio Applicativi Studenti*, che ha curato l'elaborazione statistica degli stessi di concerto con l'*Ufficio Valutazione e Programmazione*. L'analisi dei risultati e la redazione del presente documento, infine, sono state curate dall'*Ufficio Valutazione e Programmazione*.

Si è ritenuto opportuno impostare la relazione come già suggerito dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) nel DOC 18/01 e in riferimento alle *Note tecniche su dati ed informazioni per la Rilevazione Nuclei 2013 pervenute da ANVUR*.

2. Gli obiettivi dell'indagine

I principali obiettivi dell'indagine sono:

- 1) attraverso la compilazione on-line dei questionari da parte degli studenti (modalità introdotta dall'anno accademico 2010/11), agevolare e accelerare il processo di raccolta, lettura ed elaborazione dei dati;
- 2) utilizzare i dati raccolti come primi elementi di riflessione sull'andamento dei corsi del nuovo ordinamento;
- 3) sensibilizzare i docenti sull'importanza della rilevazione delle opinioni degli studenti, che non deve essere considerata solo un obbligo formale, ma riscontro della validità della propria attività didattica;
- 4) aumentare la fiducia degli studenti nell'Istituzione «Università» e consolidare in loro la convinzione dell'utilità della valutazione, non limitando la diffusione dei risultati ai Direttori di Dipartimento, ai Coordinatori di Corso di Studio (CdS) e ai docenti direttamente interessati;
- 5) individuare quali siano i fattori che facilitano o che ostacolano il processo di apprendimento, attraverso adeguate analisi delle informazioni acquisite sull'efficacia delle attività didattiche e sull'adeguatezza delle infrastrutture (aule, laboratori, attrezzature, ecc.) a disposizione dall'Ateneo.

La scheda di rilevazione, che ricalca pressoché fedelmente quella proposta da ANVUR, ha avuto una accoglienza favorevole da parte degli studenti e dei docenti.

Il Nucleo ha sempre ritenuto di estrema importanza che le Strutture didattiche, con il contributo delle Commissioni paritetiche e dei Gruppi di Riesame (in precedenza denominati Gruppi di Autovalutazione), analizzassero al proprio interno i risultati della valutazione e definissero iniziative volte al miglioramento della didattica da loro gestita. Tali risultati rappresentano i contenuti fondamentali delle relazioni richieste ai Dipartimenti per predisporre la relazione annuale che il Nucleo invierà al MIUR, come richiesto dall'art. 1 della legge n.370/99.

A seguito dell'entrata in vigore del nuovo Statuto di Ateneo in applicazione della legge 240/2010, a partire dal 1° ottobre 2012, in sostituzione delle 8 Facoltà e dei 19 Dipartimenti scientifici sono stati istituiti 12 nuovi Dipartimenti. Per l'a.a. 2011/12, di conseguenza, il Nucleo ha chiesto ai Direttori di Dipartimento di redigere le relazioni seguendo, in linea di massima, gli stessi criteri dell'anno precedente, tenendo conto delle possibili difficoltà derivanti dalla disattivazione delle Facoltà e della contestuale attivazione dei Dipartimenti, ai sensi della citata Legge 240/2010.

Per l'a.a. 2011/12, di conseguenza, il Nucleo ha chiesto ai Direttori di Dipartimento di redigere le relazioni seguendo, in linea di massima, gli stessi criteri dell'anno precedente, tenendo conto delle possibili difficoltà derivanti dalla disattivazione delle Facoltà e della contestuale attivazione dei Dipartimenti, ai sensi della citata Legge 240/2010.

Per adeguatezza delle relazioni dei Dipartimenti, il Nucleo intende un giudizio complessivo, di tipo qualitativo, volto ad accertare se la relazione consente, nell'insieme, il formarsi di un'idea sufficientemente chiara dell'attività di monitoraggio svolta, se il livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche emerge con chiarezza e se e come quest'attività ha innescato la spirale del miglioramento qualitativo della didattica.

Il Nucleo di Valutazione è fiducioso che le informazioni ottenute dalla presente analisi possano consentire ai responsabili istituzionali dell'organizzazione della didattica di formulare valutazioni sulla capacità didattica dei docenti, sugli obiettivi della formazione e la conseguente definizione dei programmi, l'aggiornamento e il livello dei contenuti disciplinari, il coordinamento tra insegnamenti, nonché l'adeguatezza delle risorse.

| 3.1. La metodologia adottata¹

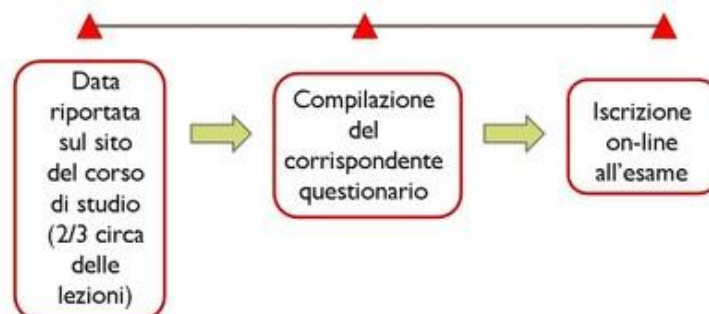
L'impianto metodologico adottato dall'Ateneo ricalca, in parte, quello già utilizzato gli anni precedenti, in parte presenta elementi di novità e può essere così sintetizzato.

A partire dall'a.a. 2010/11, la valutazione degli studenti su didattica e servizi per studenti **avviene in modalità on-line**: gli studenti compilano i relativi questionari dalla propria area riservata in *studiare.unife.it*.

La valutazione sulle singole attività didattiche (Legge 370/99) avviene all'interno della procedura di iscrizione agli esami.

Per ciascun insegnamento, lo studente compila il questionario prima dell'iscrizione all'esame relativo e **dopo lo svolgimento indicativamente di due terzi del periodo di lezione**.

La compilazione dei questionari, anonima, viene effettuata a partire da date specifiche per ciascun corso di studio, reperibili alla voce *Esami* dei siti web dei corsi di studio.



La valutazione riguarda soltanto gli insegnamenti previsti dal piano di studio per l'anno di corso in cui lo studente è iscritto.













Compilano il questionario (in una apposita versione per loro predisposta) anche gli studenti non frequentanti. Non compilano il questionario gli studenti fuori corso. Agli studenti iscritti ai corsi di studi che prevedono la frequenza obbligatoria, come ad esempio quelli dell'area sanitaria o i corsi a distanza, non verrà richiesta la dichiarazione rispetto alla frequenza in quanto il dato viene automaticamente dedotto dal sistema; accedono quindi al questionario per gli studenti frequentanti. La valutazione sull'organizzazione del corso di studio, sui servizi di supporto alla didattica e sui servizi per gli studenti, viene effettuata in modalità on-line,

¹ Fonte: sito web dell'università degli Studi di Ferrara: <http://www.unife.it/ateneo/valutazioneCDL/valutazione-in-unife/valutazione-della-didattica-e-dei-servizi-da-parte-degli-studenti>

attraverso un apposito questionario che gli studenti compilano dalla propria area riservata una sola volta per ciascun anno accademico.

Il questionario sull'organizzazione del corso di studio e sui servizi è a disposizione nell'area riservata di ciascuno studente a partire, indicativamente, dal mese di gennaio. Al primo accesso alla propria area riservata, successivo a tale data, il questionario si presenta allo studente in automatico.

Nella figura che segue, viene illustrata una sintesi della somministrazione delle diverse tipologie di questionari, articolata per studenti in corso/fuori corso, nonché studenti frequentati/non frequentanti.

	Studenti in corso frequentanti	Studenti in corso NON frequentanti	Studenti fuoricorso frequentanti	Studenti fuoricorso NON frequentanti
Questionario per frequentanti				
Questionario per NON frequentanti				
Questionario dei servizi (una tantum)				

I risultati della valutazione complessiva degli studenti sul corso di studio è consultabile in rete alla fine di ciascun anno accademico alla pagina web Statistiche del sito dedicato alla Valutazione².

In riferimento alla metodologia, occorre inoltre sottolineare che:

- a) la somministrazione del questionario (vedi allegato B, parte integrante della presente relazione), che avviene tramite la modalità sopra descritta, rispetta lo schema proposto dal CNVSU nel suo DOC 9/02 (tuttora in vigore e confermato da ANVUR), arricchito sia nel contenuto, sia nell'articolazione. L'arricchimento è stato apportato per soddisfare specifiche esigenze conoscitive presenti nel nostro Ateneo;

² <http://www.unife.it/ateneo/valutazioneCDL/statistiche/statistiche-per-la-valutazione-della-didattica>

- b) la rilevazione delle opinioni degli studenti su ciascun insegnamento, si compie dopo lo svolgimento da parte dello studente di almeno due terzi del periodo di lezione e comunque prima che lo studente si iscriva all'esame;
- c) su richiesta del Consiglio degli studenti, dall'a.a. 2011-12, per gli insegnamenti integrati (insegnamenti formati da più moduli), è stato possibile compilare il questionario relativo a ciascun modulo, con il vincolo di compilare per ciascun insegnamento integrato i questionari relativi a almeno il 50% dei crediti totali dell'insegnamento;
- d) la compilazione dei questionari, in forma anonima, viene effettuata a partire da date specifiche per ciascun corso di studio, reperibili alla voce "*Esami*" dei siti web dei corsi di studio;
- e) vengono sottoposti a monitoraggio i questionari degli insegnamenti per i quali siano state raccolte più di 5 rilevazioni, non considerando significativi, in caso contrario, i dati raccolti;
- f) è prevista la trasmissione al Gruppo di lavoro **VALMON** del materiale predisposto dall'Ufficio Applicativi Studenti per l'elaborazione dei risultati dell'indagine;
- g) è prevista la pubblicazione sul sito: <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/> dei dati elaborati dal Gruppo di lavoro **VALMON**, con accesso pubblico fino al livello di aggregazione Corso di laurea, Facoltà, Ateneo e con accesso tramite password nelle elaborazioni relative al singolo insegnamento. Sulla base della documentazione prodotta, i Consigli di Dipartimento hanno poi steso le rispettive relazioni annuali.

| 3.2. Lo strumento e il metodo di rilevazione

Come indicato in precedenza, i questionari adottati in *UniFe* ricalcano le direttive suggerite da CNVSU (ora sostituito da ANVUR), integrando però la base proposta (ci si riferisce ai questionari proposti agli studenti frequentanti: A1+B) di 9 quesiti, rispetto ai 15 previsti. Per l'a.a. 2011/12, sono stati predisposti tre questionari:

- **A1: Valutazione della didattica per gli studenti che frequentano** (compilato on-line relativamente a ogni insegnamento);
- **A2: Valutazione della didattica per gli studenti che non frequentano** (compilato on-line relativamente a ogni insegnamento);
- **B: Valutazione dell'organizzazione del corso di studi e i servizi a supporto della didattica** (compilato una volta all'anno).

Pur lasciando spazio a quesiti sull'organizzazione dell'insegnamento, non si è ritenuto appropriato sottoporre agli studenti domande riguardanti aspetti organizzativi o progettuali che andassero oltre la loro personale esperienza, in qualità di partecipanti al processo formativo. Si

reputa, infatti, che tali aspetti vadano demandati al giudizio competente dei responsabili, formalmente designati, della progettazione e della gestione del corso di studi.

I questionari somministrati nell'a.a. 2011/12 non hanno subito alcuna modifica rispetto a quelli dell'anno accademico precedente.

Il questionario A1 dell'a.a. 2011/12 (cfr. allegato B) indaga su aspetti relativi al singolo insegnamento e in particolare all'organizzazione dell'insegnamento, agli aspetti relativi alla docenza, alle aule e alle attrezzature utilizzate; nonché altre informazioni aggiuntive e di soddisfazione.

I quesiti del questionario A1, infatti, così come nell'a.a. precedente, tengono conto di alcuni aspetti particolarmente rilevanti nell'attuazione della riforma didattica in corso, quali:

- la congruità dei programmi con il materiale didattico indicato e fornito;
- il carico di studio dichiarato (i crediti formativi assegnati);
- la valutazione in merito all'efficacia della didattica e informazioni sulla qualità della docenza;
- l'adeguatezza alle esigenze didattiche delle strutture e degli strumenti;
- l'organizzazione della Facoltà (compatibilità degli orari delle lezioni).

A margine del questionario A1, viene messo a disposizione uno spazio finalizzato all'indicazione da parte dello studente di eventuali commenti alle risposte date alle domande precedenti e alla formulazione di qualsiasi suggerimento che possa favorire il miglioramento dell'insegnamento.

Il questionario A1, si compone complessivamente di 18 quesiti riconducibili alle seguenti macrotematiche:

- Organizzazione dell'insegnamento (Q1-Q5): sono rilevate le opinioni sull'impegno richiesto dall'insegnamento oggetto del questionario, sull'adeguatezza del materiale didattico utilizzato, sull'utilità delle attività didattiche integrative previste, sulla completezza delle informazioni in merito agli obiettivi e al programma del corso, sulla definizione delle modalità e delle regole per il sostenimento dell'esame.

- Aspetti relativi alla docenza (Q6-Q10): sono rilevate le opinioni sulla regolarità dell'attività didattica, sulla reperibilità e sulla disponibilità del personale docente per necessità di chiarimenti o spiegazioni. Vengono inoltre tratti pareri riguardo l'esposizione degli

argomenti illustrati durante le lezioni e l'interesse che il docente riesce a suscitare nello studente verso la propria disciplina.

- Aule e infrastrutture (Q11-Q13): sono rilevate le opinioni sull'organizzazione delle lezioni, in termini di adeguatezza delle aule per le lezioni, sulle esercitazioni e i seminari, nonché sulle attrezzature utilizzate per lo svolgimento delle esercitazioni e nella quantità di computer messi a disposizione nelle varie strutture. Vengono inoltre tratti pareri riguardo al servizio bibliotecario, in particolare sull'adeguatezza della dotazione libraria relativamente all'insegnamento in oggetto.

- Informazioni aggiuntive e soddisfazione (Q14-Q18): vengono tratte le opinioni sull'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente, sulla regolare attività di studio individuale, nonché sulla novità degli argomenti trattati rispetto a quelli affrontati in insegnamenti precedenti. Sono, infine, rilevate le opinioni sull'interesse personale alla disciplina, nonché sul grado di soddisfazione globale nei confronti dell'insegnamento.

Il questionario B (cfr. allegato C) viene compilato una sola volta all'anno e si compone complessivamente di 6 quesiti riconducibili alle seguenti macrotematiche:

- Organizzazione del corso di studi (Q0.1-Q0.4): vengono rilevate le opinioni sul carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno di corso e sulla loro organizzazione generale (orario, calendario esami, ecc.). Vengono inoltre tratti pareri riguardanti sia il servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti, sia il sito web del corso di studio in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità.

- Servizi di supporto alla didattica (Q0.5-Q0.6): viene rilevato il parere degli studenti relativamente sia al sito web di Ateneo, sia al servizio informatico, inteso come servizio messo a disposizione degli studenti sul portale di Ateneo per l'iscrizione e i pagamenti online, la posta elettronica, l'accesso wireless, ecc...

Vengono inoltre tratti, a conclusione del questionario, pareri riguardanti i vari servizi di supporto alla didattica: *management didattico, servizio metodo di studio, counseling psicologico, servizi bibliotecari, tutorato didattico, servizio mobilità internazionale e studenti stranieri, servizio agevolazioni allo studio, servizio disabilità e servizio segreterie studenti*. Si precisa che lo studente è tenuto a fornire il parere solo in relazione ai servizi usufruiti.

Come nel questionario A1, anche in questo caso, viene messo a disposizione uno spazio finalizzato all'indicazione da parte dello studente di eventuali commenti alle risposte fornite e alla formulazione di qualsiasi eventuale suggerimento utile al miglioramento del servizio.

Il questionario A2 (cfr. allegato D) mantiene la struttura del questionario A1, ma consta di soli 16 quesiti, quelli ritenuti somministrabili anche agli studenti non frequentanti o iscritti a corsi di studio in modalità e-learning. Considerata la tipologia del rispondente, rispetto al questionario A1, il questionario A2 non contiene domande concernenti le aule e le attrezzature. Le domande *“Sei interessato agli argomenti del corso?”* e *“Sei complessivamente soddisfatto dell’insegnamento?”* sono state sostituite con un’unica domanda Q.20 *“Sei complessivamente interessato agli argomenti dell’insegnamento?”*.

Giova sottolineare che i risultati riportati di seguito si riferiscono alla rilevazione degli studenti frequentanti (vedi allegato A), a cui sono state aggiunte le sei domande contenute nel questionario B, riferito ai servizi (numerate da Q 0.1 a Q 0.6), nonché degli studenti iscritti ai CdS offerti in modalità e-learning (questionario A2 in allegato D).

| 3.3. L'organizzazione della rilevazione³

A partire dal mese di settembre 2009, è stato possibile utilizzare l'applicativo *ESSE3* per configurare questionari di valutazione della didattica legati ai singoli insegnamenti compilabili in modalità *on-line* da parte degli studenti e di verificarne l'effettiva compilazione in fase di prenotazione agli appelli di esame. Nel mese di novembre 2009, il *CoMstat* (Comitato Statistico di Monitoraggio Statistico di Ateneo) ha espresso parere positivo circa il funzionamento della procedura *on-line* approvandone l'attivazione in fase sperimentale per l'a.a. 2009/2010 sui corsi di studio a distanza, al fine di certificare l'usabilità del software nel contesto di UNIFE.

Dopo l'esperienza positiva di sperimentazione del *software* condotta sui corsi di studio a distanza da gennaio a giugno 2010 e su richiesta esplicita del Consiglio degli studenti, il Senato Accademico ha deliberato il passaggio alla compilazione online del questionario sull'insegnamento e sulla docenza per tutto l'Ateneo, a partire dall'a.a. 2010/11, su tutti i corsi di laurea. La valutazione *on-line* offre un elevato valore aggiunto, che si traduce sia in termini di incremento del numero di opinioni raccolte (che si realizza vincolando la prenotazione all'appello d'esame alla compilazione del questionario), sia in termini di smaltimento dei processi di raccolta, elaborazione e analisi dei dati e quindi di efficienza organizzativa. L'avvio della rilevazione online ha previsto l'istituzione di un gruppo strategico e di controllo, con il ruolo di promuovere il progetto e un gruppo operativo con il ruolo di svolgere le attività tecnico operative di realizzazione del progetto.

³ Le informazioni contenute nel paragrafo 3.3 sono state fornite dall'*Ufficio Orientamento – Università degli Studi di Ferrara*.

Sono stati predisposti tre questionari, come descritto sopra: due questionari sulla didattica (uno per studenti frequentanti e uno per studente non frequentanti), che ha per oggetto la valutazione dell'insegnamento e del docente titolare, e un questionario sui servizi, che ha per oggetto la valutazione dell'organizzazione del corso di studio e dei servizi a supporto della didattica e gli uffici su cui è in corso o è già stata conseguita la certificazione di qualità (Segreterie studenti, Management Didattico, ufficio Mobilità internazionale e studenti stranieri, ufficio Agevolazioni allo studio e Disabilità, Unità Orientamento e Tutorato, servizio bibliotecario di Ateneo, ufficio Dottorato, ufficio Alta formazione). Gli studenti non frequentanti esprimono la loro opinione rispondendo a un questionario appositamente predisposto per chi non può seguire le lezioni.

Il questionario relativo al singolo insegnamento è anonimo e va compilato dallo studente dopo aver completato indicativamente due terzi del periodo di lezione dell'insegnamento oggetto di valutazione. La compilazione del questionario è obbligatoria ai fini dell'iscrizione all'esame oggetto di valutazione.

L'attivazione della compilazione del questionario relativo al singolo insegnamento è stata attivata nel mese di novembre 2011. Sono state predisposte delle linee guida per gli studenti, consultabili alla pagina dedicata agli esami: <http://www.unife.it/studenti/immatricolazioni-e-iscrizioni/esami-di-profitto>.

Tra gli elementi positivi, riscontrabili nel nuovo sistema di rilevazione, si possono citare:

- la rilevazione online ha consentito di scorporare le domande che riguardano l'organizzazione del corso di studio e i servizi di supporto alla didattica dal questionario sulla didattica;
- uno snellimento della procedura di somministrazione, escludendo le fasi di: stampa dei questionari, consegna e raccolta in aula ed elaborazione tramite lettura ottica;
- l'elaborazione e la pubblicazione risultati avvengono in tempi molto brevi, permettendo sia ai Docenti stessi che agli Organi di Governo di poter usufruire dei risultati dell'indagine in tempi utili al fine di apportare misure correttive laddove se ne ravvisi la necessità;
- un maggior grado di copertura dell'indagine, in quanto la compilazione del questionario è stata resa obbligatoria per gli studenti ai fini dell'iscrizione agli esami;
- il numero di risposte nulle è maggiormente contenuto: con la compilazione cartacea molte schede venivano cestinate perché mal compilate o illeggibili dal sistema di lettura ottica o non riconducibili ad un insegnamento o anno di corso;
- la valutazione viene ora effettuata al di fuori dell'orario di lezione in modo tale da consentire la scelta del momento più opportuno per eseguire la compilazione, che può favorire la serena espressione del giudizio;

- la possibilità di raccogliere anche il parere degli studenti non frequentanti, introducendo l'obbligo di compilazione del questionario all'iscrizione agli esami e la somministrazione di un questionario anche per i non frequentanti.

Accanto agli elementi positivi, è doveroso sottolineare anche alcune criticità e difficoltà che potrebbe comportare il sistema on-line:

- la mancanza di uniformità delle condizioni di compilazione (come invece avveniva per la modalità cartacea) e potenziale presenza di rischi di compilazione in gruppo o comunque con influenze dall'esterno; infatti, bisogna considerare che le condizioni in cui gli studenti compileranno il questionario saranno diverse fra di loro (chi lo compilerà a casa propria, chi nelle aule di informatica dell'Ateneo, ..) e mancherà un controllo in quel momento;
- la distinzione fra studenti – frequentanti e non – dipende esclusivamente dalla dichiarazione resa dal singolo studente prima della compilazione del questionario (con l'esclusione dei corsi di studio a numero programmato); ovviamente questo potrebbe portare ad alcuni casi di incoerenza fra quanto dichiarato dallo studente e la sua reale condizione di frequenza o meno alle lezioni.

Successivamente alla predisposizione di appositi report, da parte dell'Ufficio Applicativi Studenti, i dati di sintesi relativi ad ogni Facoltà e ad ogni corso di studio, nonché i dati relativi a ciascun docente e rispettivo insegnamento, vengono trasmessi al Gruppo di lavoro **VALMON** per la loro elaborazione.

I risultati, presentati con quattro livelli di aggregazione (Ateneo, Facoltà, Corso di studi e singolo insegnamento), vengono pubblicati sul sito **<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>** con accesso pubblico per i livelli di aggregazione Ateneo, Facoltà, Corso di studio e con accesso riservato al docente, attraverso una password, per i dati relativi al singolo insegnamento.

L'Ufficio Valutazione e Programmazione si è avvalso, per la stesura del presente documento, sia dei dati pubblicati sul suddetto sito, sia delle elaborazioni degli stessi da parte dell'Ufficio Applicativi Studenti.

4. I risultati dell'indagine

La documentazione, contenente i risultati dell'indagine, presenta le Tabelle 1, 2, 3 e 4, che descrivono i risultati dell'elaborazione dei dati curata dall'Ufficio Applicativi Studenti dell'Università di Ferrara, nonché i report messi a disposizione dal Gruppo di lavoro **VALMON**, con l'indicazione, per ciascun quesito, del numero di risposte e le percentuali ottenute nelle quattro tipologie di risposta, il tutto corredato da grafici basati sul confronto tra medie di Ateneo, Facoltà e Corso di studio (crf. Allegato A, parte integrante della presente relazione, sono contenute). In Tabella 4 è possibile consultare l'analisi delle varie sezioni di cui sono composti i questionari A1+B, nella quale viene svolta anche una comparazione tra le percentuali di risposte positive (più sì che no e decisamente sì) e risposte negative (più no che sì e decisamente no) ottenute da ciascuna Facoltà, rispetto alle medie di Ateneo.

La scala di Likert a quattro modalità bilanciate di risposta, ossia senza la posizione centrale, è risultata più immediatamente comprensibile da parte del rispondente e in grado di assicurare un tasso di risposta più elevato, perché obbliga a prendere una posizione più netta nella parte intermedia. Come suggerito dal CNVSU, i valori numerici attribuiti sono:

- risposta 1 (decisamente no): punti 2
- risposta 2 (più no che sì) : punti 5
- risposta 3 (più sì che no) : punti 7
- risposta 4 (decisamente sì) : punti 10

ritenendo che la "distanza" tra le due modalità centrali, espressione di un giudizio con valenza attenuata, sia, nella mente degli studenti, inferiore a quella tra le modalità stesse e le modalità estreme che sono espressione di un giudizio drastico. La scala proposta presenta, tra l'altro, il vantaggio di riferirsi a un intervallo di valutazione (2 |__| 10) facilmente interpretabile.

L'attribuzione di valori numerici alle quattro modalità di risposta, come misura del grado d'intensità della valutazione espressa, rende metodologicamente corretto e quindi possibile, il ricorso ai tradizionali indici statistici di sintesi quali media aritmetica, deviazione standard, ecc.

A partire dall'anno accademico 2005/06, tutta la documentazione predisposta a livello aggregato (Corso di laurea, Facoltà e Ateneo) è consultabile sul sito <http://www.unife.it/ateneo/valutazioneCDL/statistiche/statistiche-per-la-valutazione-della-didattica>, mentre la consultazione delle elaborazioni relative al singolo insegnamento è consultabile dal docente tramite password.

| 4.1. Il grado di copertura

Gli indicatori proposti dal CNVSU (ora sostituito da ANVUR), per misurare il grado di copertura della rilevazione, sono di due tipologie: il primo misura il grado di coinvolgimento degli studenti (rapporto tra studenti coinvolti e studenti in corso) e il secondo valuta la significatività del campo di indagine (rapporto tra insegnamenti valutati e insegnamenti attivati nell'a.a. considerato).

La scelta del denominatore è stata operata in considerazione del fatto che, non avendo a disposizione l'informazione sugli studenti frequentanti, il dato sugli studenti in corso appare come la sua migliore approssimazione. Infatti, l'accezione di "studenti frequentanti" prevista dalle norme non è definita ed è soggetta a variazioni nelle diverse sedi, facoltà e corso di studi.

Tabella 1 (Tabella 1-bis in Allegato A): Confronto percentuale questionari raccolti a.a. 2010/11-2011/12

Facoltà	2010/11	2011/12	Differenza questionari raccolti 10-11/11- 12
ARCHITETTURA	5,84	6,41	0,57
ECONOMIA	4,86	5,33	0,48
FARMACIA	3,68	4,24	0,56
GIURISPRUDENZA	2,53	2,39	-0,14
INGEGNERIA	4,52	5,07	0,54
LETTERE	4,17	4,49	0,32
MEDICINA	7,02	13,22	6,20
SCIENZE	5,23	5,36	0,13
INTERFACOLTÀ	4,91	6,09	1,18
ATENEO	4,87	6,47	1,60

Come illustrato in tabella 1 e in figura 1, nell'a.a. 2011/12 non tutte le Facoltà dell'Ateneo ferrarese registrano una media di questionari raccolti per studente in corso più elevata rispetto a quanto ottenuto nell'a.a. 2010/11. Ciò nonostante, la media complessiva di Ateneo per l'anno accademico in oggetto risulta maggiore rispetto all'anno precedente.

Spicca, riguardo alla media di questionari raccolti per studente regolare nell'a.a. 2011/12 rispetto all'a.a. 2010/11, la Facoltà di *Medicina e Chirurgia*, con una differenza pari al 6,20% (a partire dall'a.a. 2011/12 la valutazione è stata estesa anche ad almeno il 50% dei moduli presenti negli insegnamenti "integrati")

Andando poi ad analizzare l'andamento del numero totale di schede raccolte negli ultimi due anni accademici, emerge un dato decisamente positivo, che conferma ancora il buon risultato della nuova modalità di rilevazione utilizzata: 88.632 schede, rispetto alle 58.012 raccolte nell'a.a. 2010/11. A fronte di un numero totale di schede raccolte nell'a.a. 2011/12 nettamente superiore all'anno precedente, si osserva parallelamente una variazione in aumento del numero di iscritti regolari (2010/11: 11.906; 2011/2012: 13.689).

In Figura 2 si propone una disamina delle schede raccolte e degli iscritti in corso, negli anni accademici 2010/11 e 2011/12, articolata per Facoltà.

Merita particolare attenzione il picco di schede raccolte nella Facoltà di Medicina nell'a.a. 2011/12, che risalta chiaramente in Figura 2. Come indicato in precedenza, il fenomeno è riconducibile all'estensione della raccolta delle opinioni degli studenti anche su almeno il 50% dei moduli presenti in ciascun insegnamento integrato (novità introdotta nell'a.a. 2011/12).

Figura 1: Questionari raccolti per studente regolare – aa.aa. 2010/11 – 2011/12

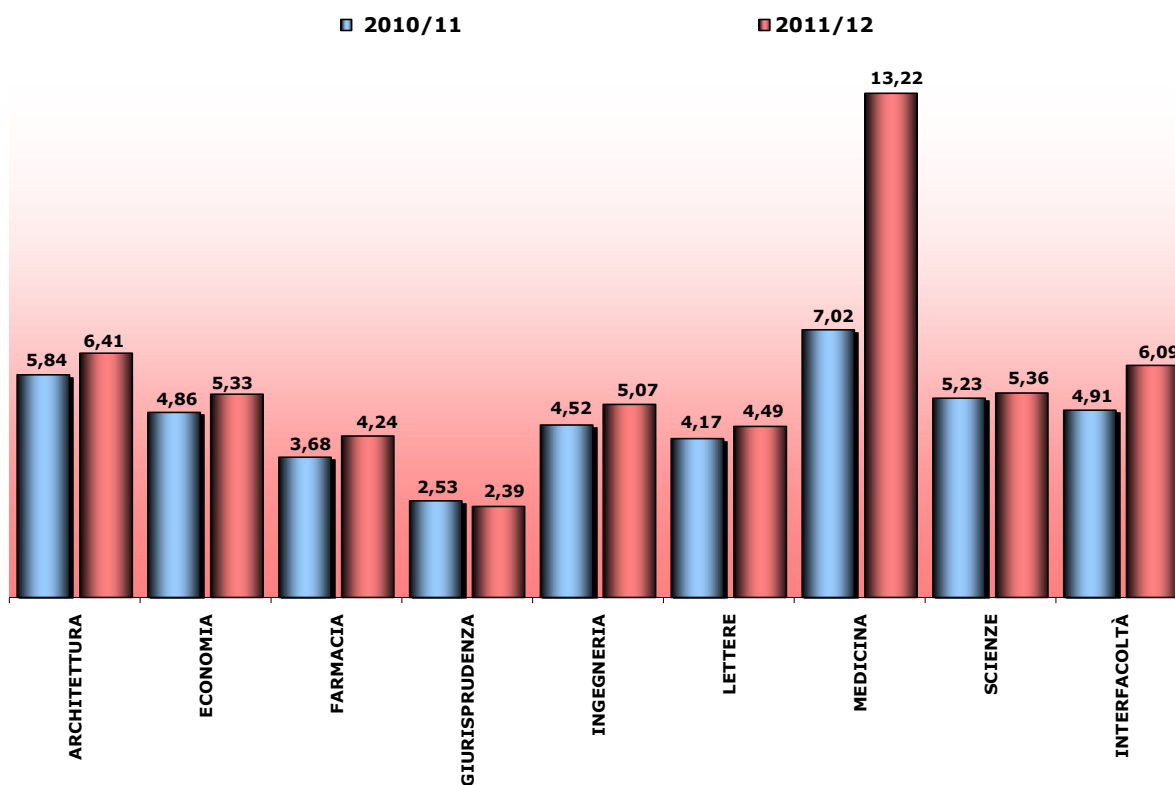
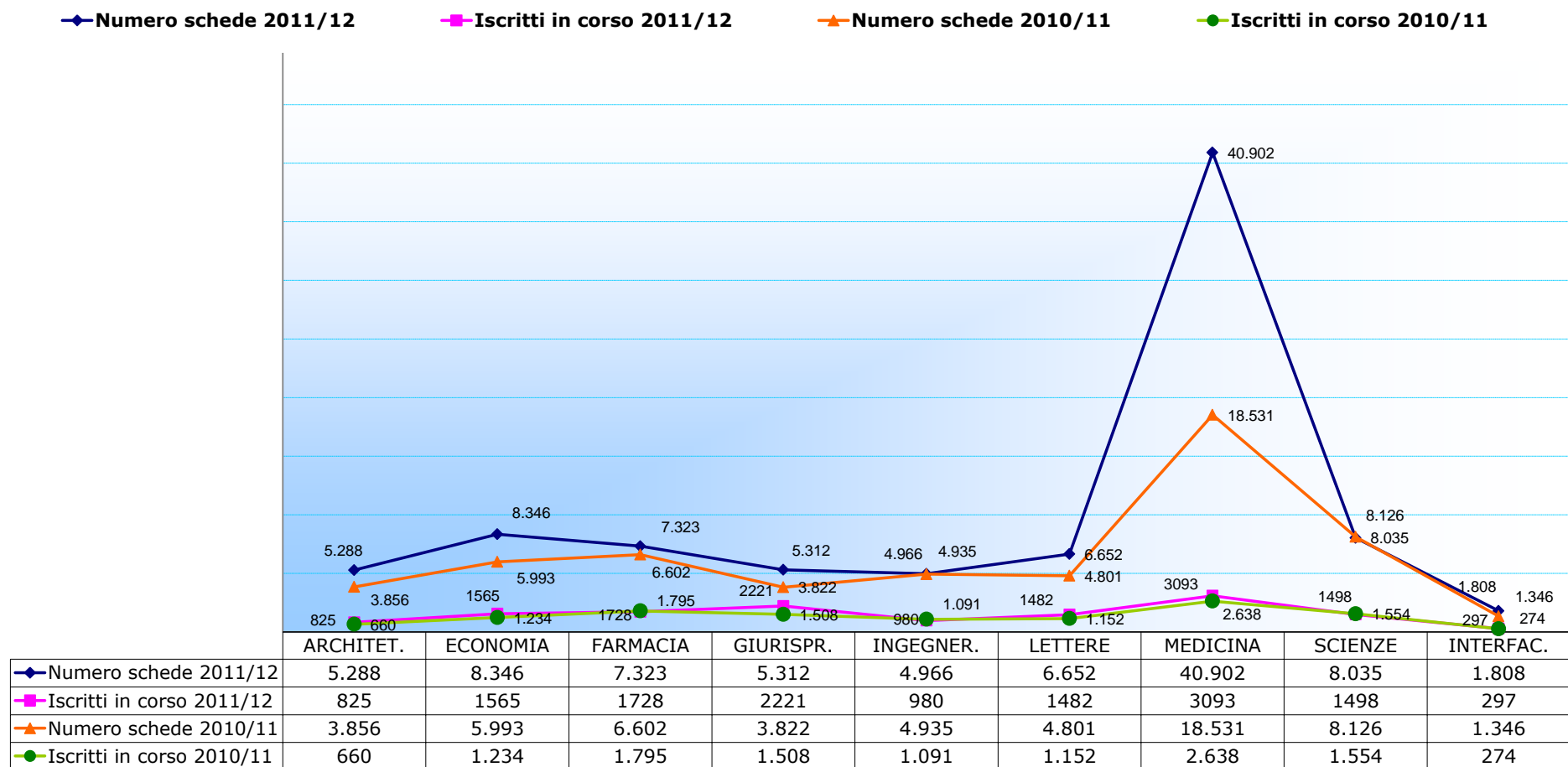


Figura 2: Schede raccolte e iscritti in corso – aa.aa. 2010/11 – 2011/12



In merito al secondo indicatore (rapporto tra insegnamenti valutati e insegnamenti attivati), si rende noto che il conteggio degli insegnamenti attivati ha interessato, così come è avvenuto negli anni scorsi, solo gli insegnamenti effettivamente erogati nell'a.a. 2011/12.

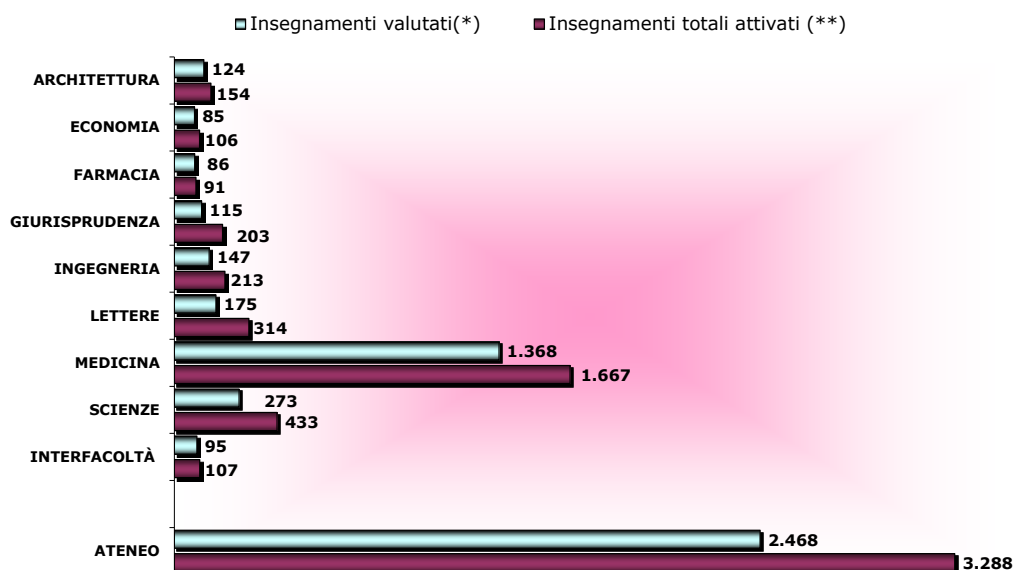
Il numero degli insegnamenti attivati, indicato nelle Figure 3 e 4 e riportate di seguito, è stato fornito dall'Ufficio Applicativi Studenti, al quale è stato chiesto di:

- a) considerare come autonomi insegnamenti i corsi cd. sdoppiati o di raddoppio (indicazione CNVSU);
- b) di considerare come un unico corso gli insegnamenti suddivisi in moduli (indicazione CNVSU);
- c) di considerare come un unico insegnamento i corsi "accorpati" o integrati ai fini dell'esame,
- d) di non conteggiare i tirocini;
- e) di considerare una sola volta gli insegnamenti comuni a più di un Corso di Studio.

Il grado di copertura della rilevazione, calcolato utilizzando il secondo indicatore, ha dato risultati superiori rispetto all'anno precedente, registrando una media di Ateneo pari al 75% di insegnamenti valutati rispetto al totale degli insegnamenti attivati. Nell'anno 2010/11 il grado di copertura registrato era infatti pari al 71%.

Nelle figure 3 e 4 sono illustrate le numerosità degli insegnamenti valutati e attivati nell'a.a. 2011/12 sia in valori assoluti che in valori percentuali. Da una breve disamina, si può osservare che il grado di copertura della rilevazione, rispetto agli insegnamenti attivati nelle otto Facoltà di Ateneo, è abbastanza eterogeneo riscontrando, tranne il caso di *Lettere e Filosofia* (56%), *Giurisprudenza* (57%), *Ingegneria* (69%) e *Scienze* (63%), valori superiori alla media di Ateneo (75%). Spiccano in particolare i valori registrati dalla Facoltà di *Farmacia* (95%), nella quale sono stati valutati quasi tutti gli insegnamenti attivati, della Facoltà di *Economia* (80%), e di *Architettura* (81%), che registrano un tasso di copertura superiore alla media di Ateneo.

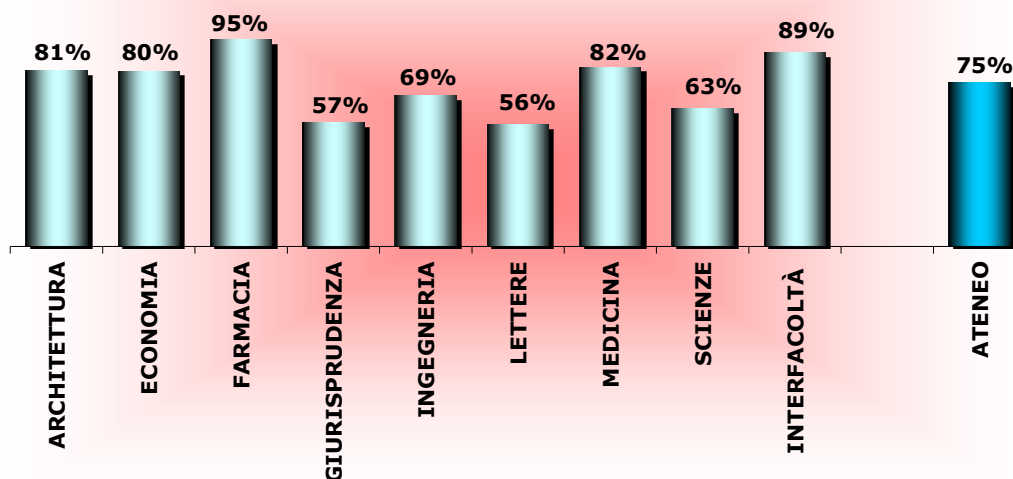
Figura 3: Insegnamenti valutati e insegnamenti attivati – Valori assoluti - a.a 2011/12



(*) Gli insegnamenti valutati sono solo quelli con almeno 6 schede compilate.

(**) Gli insegnamenti attivati non sono tutti gli insegnamenti presenti nell'offerta formativa, ma solamente gli insegnamenti effettivamente erogati a fronte di richiesta da parte degli studenti

Figura 4: Rapporto percentuale insegnamenti valutati/attivati – a.a. 2011/12



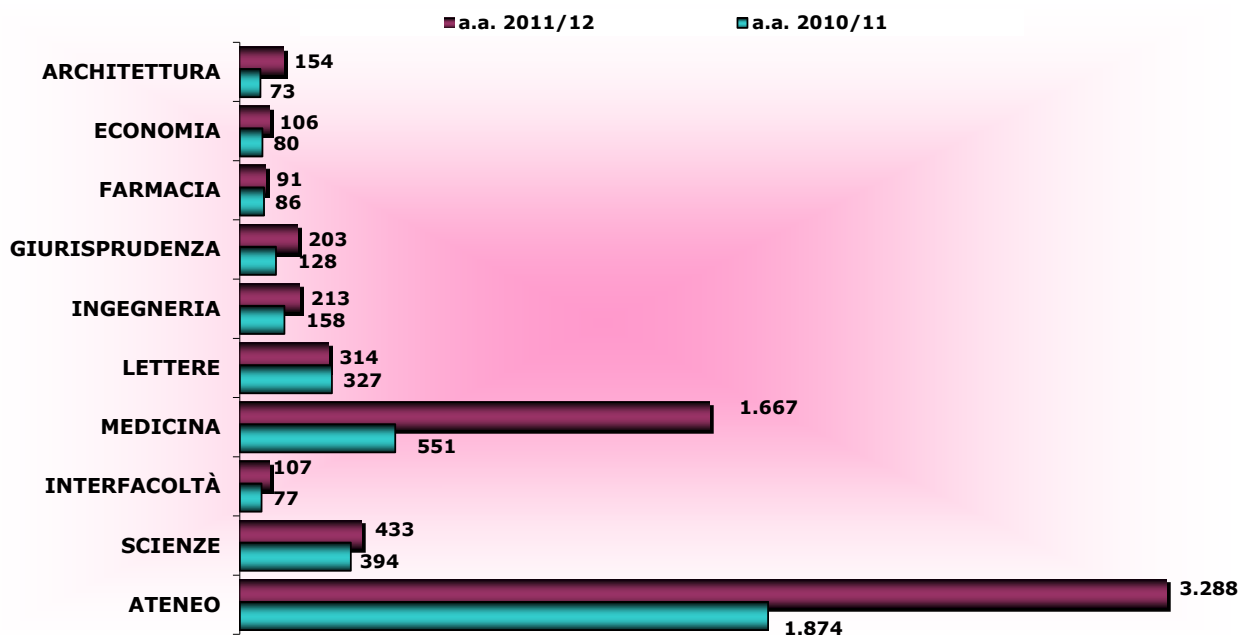
L'analisi dei dati dimostra come il complesso processo di valutazione della qualità delle attività didattiche abbia interessato, nell'a.a. 2011/12, un maggior numero di studenti iscritti in corso (13.689 unità, a fronte di 11.906 dell'anno precedente). Si registra, nell'a.a. 2011/12 rispetto all'a.a. precedente, un maggiore numero di insegnamenti valutati (da 1.335 nel

2010/11, a 2.468 nel 2011/12), in gran parte riconducibile all'ampliamento della valutazione a tutti CdS, eliminando così il criterio vigente nell'a.a. precedente che prevedeva la rilevazione dell'opinione degli studenti limitata ai soli CdS con un numero superiore/uguale a 20 studenti per i CdS triennali e superiore/uguale a 10 studenti per i CdS magistrali.

Questo dato indica come la nuova modalità di somministrazione dei questionari abbia portato sicuramente miglioramenti in termini di penetrazione dello strumento di valutazione, confermata ulteriormente dalla disamina delle schede raccolte.

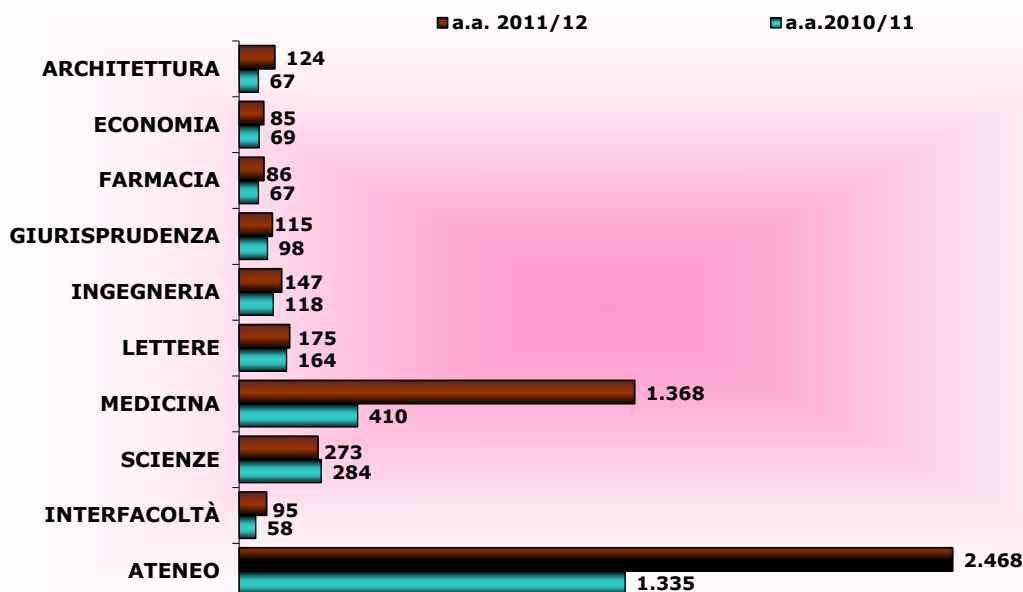
Nella rilevazione 2010/11, si registrarono complessivamente 58.012 schede compilate mentre nell'a.a. 2011/12, gli studenti hanno restituito complessivamente 88.632 questionari.

Figura 5: Insegnamenti attivati – aa.aa. 2010/11- 2011/12



Nota: gli insegnamenti attivati non sono tutti gli insegnamenti presenti nell'offerta formativa, ma solamente gli insegnamenti effettivamente erogati a fronte di richiesta da parte degli studenti. Per esigenze di comparazione omogenea dei dati relativi ai due anni accademici si è reso necessario accorpate gli insegnamenti attivati della Facoltà di Scienze con quelli dei corsi Interfacoltà.

Figura 6: Insegnamenti valutati – aa.aa. 2010/11- 2011/12



Nota: il vincolo per la valutazione si è limitato ad almeno 6 schede compilate in ciascun insegnamento.

| 4.2 Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

Il livello di soddisfazione degli studenti, inteso in senso lato, concerne il loro giudizio su tutti gli aspetti della struttura, dell'organizzazione e dell'attività didattica; nella Tabella 3, in Allegato A, sono riportate le valutazioni delle singole domande del questionario. Per tutte le Facoltà e per ciascuna domanda si rileva una media oltre la sufficienza.

La deviazione standard di Ateneo risulta piuttosto elevata (2,00), praticamente pari al valore dell'anno precedente (2,05).

L'indice di soddisfazione di Ateneo (pari alla media delle percentuali di valutazioni positive per ogni domanda) è confortante: si attesta pari all'84,52% (con un minimo del 79,09% relativo alla facoltà di *Architettura* e un massimo del 86,31% della facoltà di *Giurisprudenza*), in aumento rispetto al risultato raggiunto l'anno precedente, pari all'81,39% (con un minimo del 75,80% ad *Architettura* e un massimo di 84,59%, sempre relativo alla facoltà di *Giurisprudenza*).

Consultando la tabella 3, in allegato statistico, emerge che l'accertamento della soddisfazione degli studenti è stato realizzato confrontando la media ottenuta dalle Facoltà su ciascun quesito, con la corrispondente media di Ateneo. Nel caso in cui la media di Facoltà si riveli inferiore, significa che il risultato ottenuto è al di sotto della prestazione media di tutte le altre Facoltà e, quindi, risulta maggiore lo spazio di miglioramento (cfr. Figura 7).

Naturalmente, non ci si deve appiattare sulla media: si può comunque sempre migliorare. Infatti, se si fissa un limite minimo di votazione accettabile, per esempio pari a 7, emergono, in tal caso, alcune pseudo-insufficienze degne di nota, ma non imprevedute. Analogo accertamento può essere svolto a livello di Facoltà in ciascun corso di studio, compiendo analisi comparative con la media sia di Facoltà che di Ateneo, nonché con ciascun insegnamento commisurato con la media degli altri insegnamenti dello stesso corso di studi.

Dalla disamina dei risultati medi ottenuti nell'ultimo triennio accademico, emerge che il livello di soddisfazione complessivo degli studenti è aumentato rispetto ai due anni accademici precedenti (2009/10: 76,42%; 2010/11: 81,39%; 2011/2012: 84,52%). Sicuramente la diffusione della cultura dell'autovalutazione - anche grazie al Progetto Qualità⁴ che, a partire dall'a.a. 2009/10, coinvolge tutti i CdS nelle classi ex DM 270/04 dell'offerta formativa di Unife, ora sostituito dal Sistema di Autovalutazione, Valutazione periodico e Accreditamento (AVA) - ha contribuito positivamente al miglioramento della qualità della didattica e quindi, al contempo, del grado di soddisfazione degli studenti.

Tutte le facoltà mostrano, nel triennio, un *trend* positivo nel grado di soddisfazione (calcolato in base alle medie percentuali dei giudizi positivi ottenuti in tutti i quesiti).

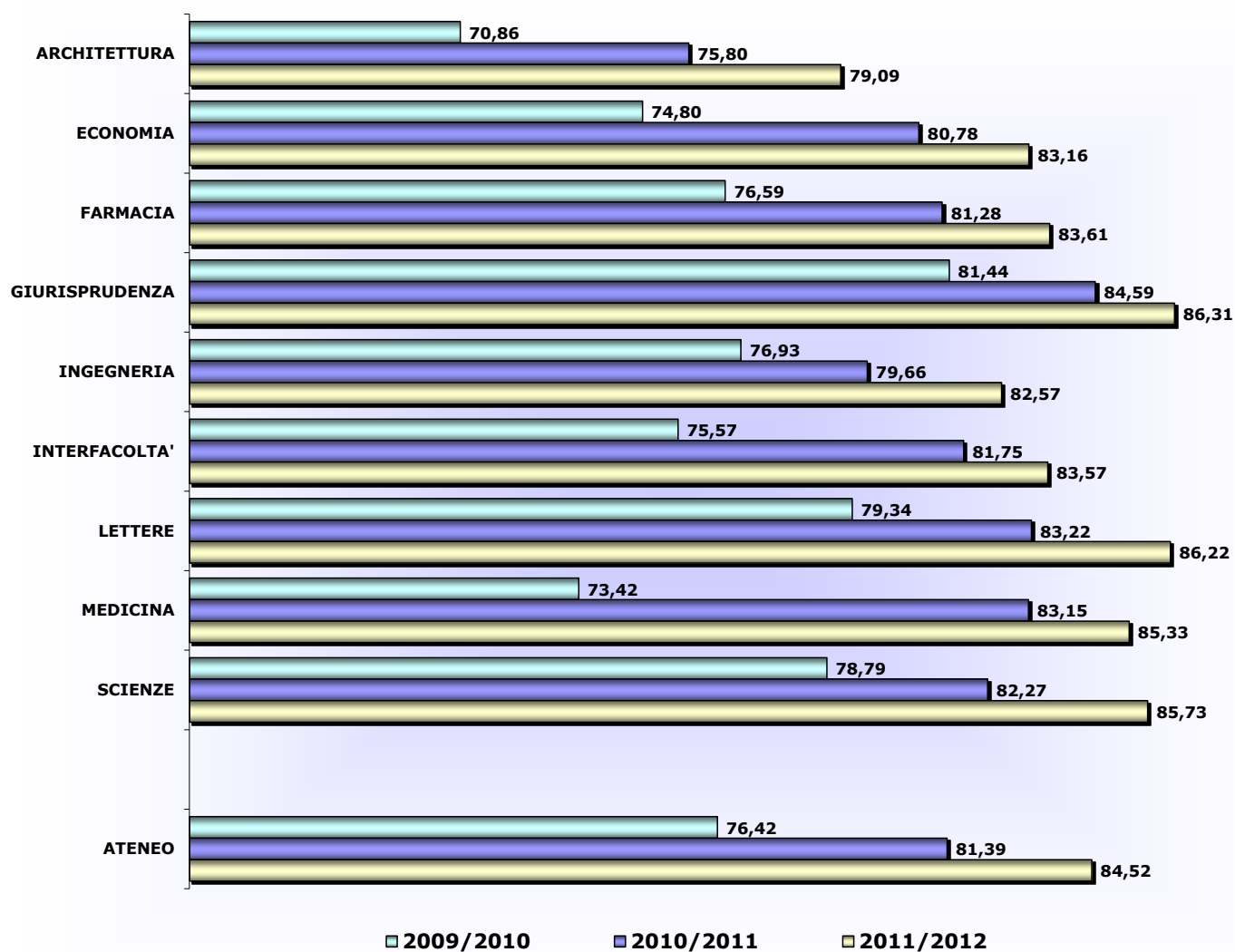
Dalla successiva Figura 7.1, in cui vengono evidenziati gli scostamenti percentuali rilevati nel triennio esaminato, emerge come tutte le Facoltà abbiano registrato un miglioramento delle *performance* nell'ultimo triennio di rilevazione, tra queste spicca Medicina, che supera la media di Ateneo (8,10%) di quasi 4 punti percentuali.

Per quanto concerne, invece, l'analisi del biennio 2009/10 - 2010/11 (Figura 7.2) si distinguono, per gli scostamenti superiori alla media di Ateneo (3,13%), la Facoltà di Scienze (3,46%), e la Facoltà di Architettura (3,29%).

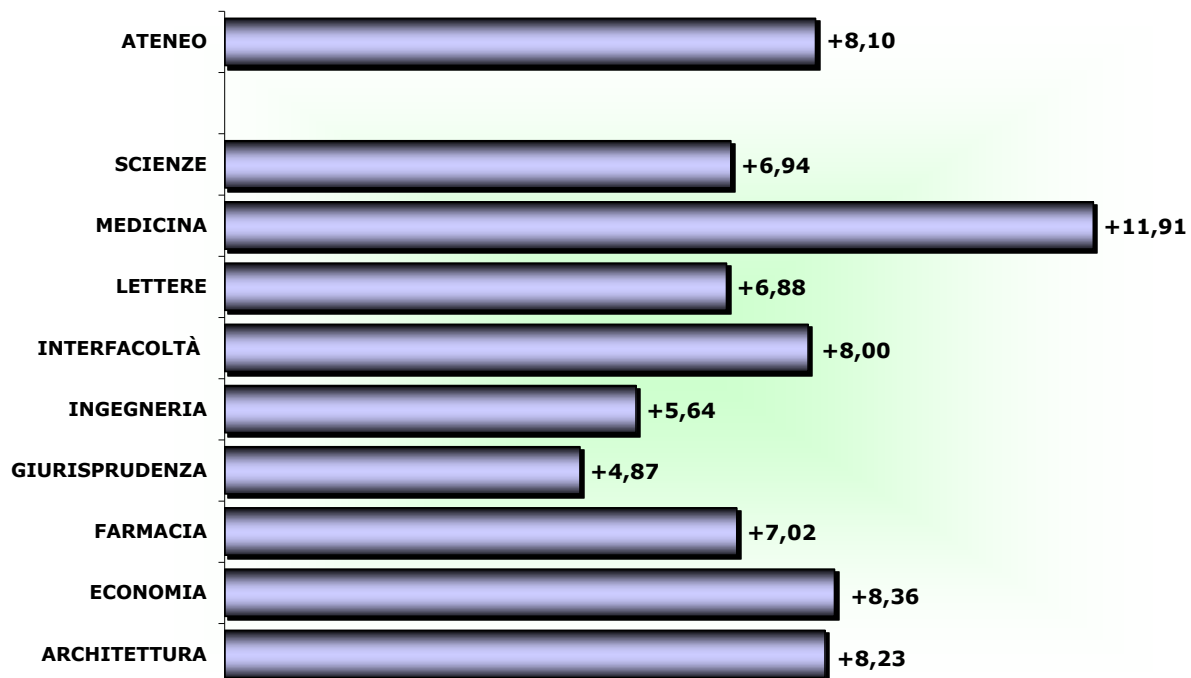
Dalla disamina dei dati contenuti in Figura 7.1 e 7.2, si rileva, infine, che le Facoltà di Giurisprudenza e i corsi di Interfacoltà sono interessate da variazioni percentuali più contenute.

⁴ <http://www.unife.it/ateneo/valutazioneCDL/statistiche/statistiche-per-la-valutazione-della-didattica>

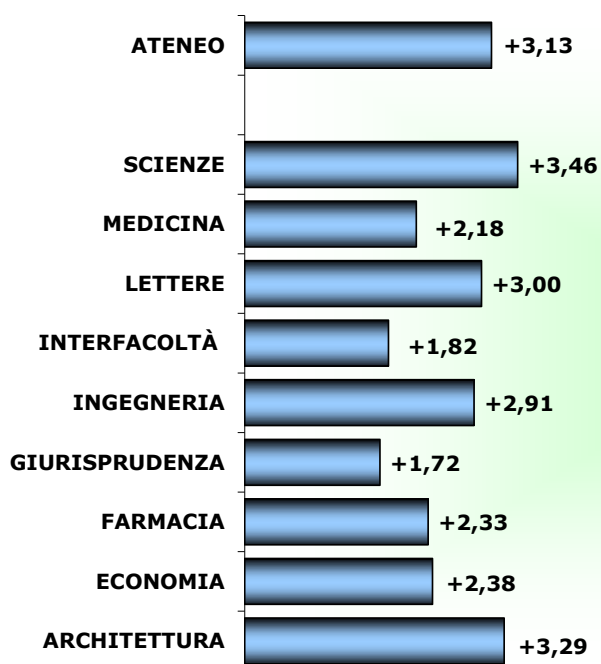
Figura 7: Indice di soddisfazione complessivo – triennio aa.aa. 2009/10-2011/12



*Figura 7.1: Indice di soddisfazione complessivo – triennio acc. 2009/10-2011/12 –
Scostamento percentuale*



*Figura 7.2: Indice di soddisfazione complessivo – biennio acc. 2010/11-2011/12 –
Scostamento percentuale*



| 4.3 L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine

Passando ai risultati, dall'analisi dei dati (aggregati per Facoltà) emergono alcune criticità riconducibili alla correttezza e alla sostenibilità dell'impianto formativo, ossia: rapporto tra contenuti e metodi, rapporto tra impegno per l'apprendimento e impegno per gli accertamenti, rapporto tra esposizione della docenza e apprendimento individuale, ricomposizione e permanenza delle conoscenze, carichi di studio complessivi. In particolare, come negli anni accademici precedenti, gli studenti ribadiscono che il carico di lavoro complessivo è da ritenersi troppo oneroso. Si può ipotizzare che questo risultato sia determinato dal concorso di vari fattori:

- a) sottovalutazione del carico didattico per gli studenti da parte di alcuni docenti, dovuta a una non completa assimilazione da parte del corpo docente delle implicazioni che il sistema dei crediti formativi ha sulla determinazione dei programmi dei corsi;
- b) scarsa consapevolezza da parte degli studenti e dei docenti della ripartizione del tempo di lavoro associato ai crediti fra lezioni frontali e studio individuale;
- c) generale sottovalutazione da parte degli studenti del tempo da dedicare allo studio individuale;
- d) distribuzione non ottimale delle attività didattiche, con un'eccessiva concentrazione delle lezioni in certi periodi didattici o giorni della settimana, a scapito dello studio individuale necessario per assimilarne correttamente i contenuti.

Vengono inoltre segnalate criticità in merito all'organizzazione del corso di studio, presumibilmente attribuibili alle difficoltà riscontrate nella ricognizione delle esigenze didattiche necessarie a soddisfare sia gli obiettivi di apprendimento finali, sia gli obiettivi di costruzione delle conoscenze intermedie. Si auspica che l'applicazione dei requisiti per la qualificazione dei docenti previsti nel Sistema AVA, conduca a una significativa riduzione del numero di insegnamenti, con un effetto che si prevede significativo sull'organizzazione della didattica.

Vi sono, altresì, criticità sulla strutturazione degli orari del corso di studi e sui servizi di supporto. Si riscontra soddisfazione da parte degli studenti relativamente alla messa a disposizione del materiale didattico e alla comunicazione chiara e precisa sia dei programmi di studio sia delle metodologie di esame. Migliorano in modo significativo rispetto alle precedenti rilevazioni, raggiungendo valori superiori a 7, i quesiti relativi alle strutture e al servizio bibliotecario.

L'analisi svolta evidenzia, inoltre, un quadro uniformemente positivo sulla qualità dell'insegnamento, mentre l'insoddisfazione degli studenti si concentra sul carico di lavoro legato ai singoli insegnamenti e all'organizzazione complessiva della didattica: tutti aspetti sui quali appare possibile e auspicabile, l'intervento degli organi responsabili dei corsi di studio. Si riconosce, altresì, l'importanza di poter fruire di servizi di tutorato didattico, in particolare nel primo anno di frequenza, per affrontare gli argomenti di alcune materie di base. In alcuni CdS

emerge anche una mancanza di ore da dedicare allo studio individuale. Ci si interroga se sia solo frutto di metodologie di studio scorrette da parte degli studenti o anche conseguenza di una eccessiva frammentazione dei corsi, che induce a dispersione di energie da parte degli studenti. Un supporto all'iter formativo, come preannunciato, è costituito dal servizio di tutorato didattico, svolto in Ateneo da studenti degli ultimi anni del proprio percorso formativo o già laureati (studenti della laurea specialistica, dottorandi, assegnisti, studenti della scuola di specializzazione per l'insegnamento secondario e della scuola forense) che prevede interventi mirati a fronteggiare disagi specifici (dovuti a carenze culturali oppure sul metodo di studio) che lo studente incontra rispetto a determinati insegnamenti o a laboratori del corso di laurea prescelto. Anche da parte dei docenti dovrà inoltre esserci attenzione a educare i giovani a gestire le conoscenze in tutti i loro aspetti, aiutandoli a elaborare metodologie di studio più consone al percorso didattico previsto per il CdS.

5. Analisi a livello di Ateneo

La Tabella 1, consultabile in Allegato A, fornisce un quadro molto generale della rilevazione. Sono stati raccolti 88.632 questionari, per un totale di 2.468 insegnamenti valutati (con almeno 6 schede compilate) su 3.288 insegnamenti attivati (ossia gli insegnamenti effettivamente erogati a fronte di richiesta da parte degli studenti e non tutti gli insegnamenti presenti nell'offerta formativa).

Il totale degli studenti iscritti in corso a luglio 2012, relativi ai corsi per i quali è stato possibile effettuare la rilevazione, è pari a 13.689. L'indice di copertura della rilevazione, calcolato rapportando il totale delle schede valide e la somma degli iscritti in corso a luglio 2012, risulta pari a 6,47.

Come illustrato in Tabella 3, la valutazione media di Ateneo delle risposte a tutti i quesiti è pari a 7,67, migliorata rispetto all'anno precedente (7,57). Degne di nota le sezioni riguardanti *l'Organizzazione dell'insegnamento* (quesiti dal n° 1 al n° 5), gli *Aspetti relativi alla docenza* (quesiti dal n° 6 al n° 10), e *Aule e infrastrutture* (quesiti dal n° 11 al n° 13) interamente contraddistinte da valori superiori alla media di Ateneo. Anche i quesiti 17 e 18 della sezione dedicata a *Informazioni aggiuntive e soddisfazione* presentano valori superiori alla media di Ateneo. Di converso, tutti i quesiti contenuti nelle sezioni, *Organizzazione generale del corso di studio* e *I servizi a supporto della didattica* (tranne il n° 0.6), nonché tre quesiti (dal n° 14 al n° 16) della sezione *Informazioni aggiuntive e soddisfazione*, ottengono valutazioni inferiori alla media, ma superiori alla sufficienza.

Mediamente la percentuale delle valutazioni negative, cioè con risposta "più no che sì" ovvero "assolutamente no", attribuite ai quesiti dagli studenti dell'Ateneo risulta pari al 15,48%, in sensibile diminuzione rispetto alla media dell'anno precedente (18,07%).

Tabella 2 (Tabella 3 in allegato A): Riepilogo risultati complessivi di Ateneo – A.A. 2011/12

Sezione	Quesiti		Numero risposte	% risposte negative	% risposte positive	Media	Media	Deviazione standard	Media 2010/11
Organizzazione dell'insegnamento	Q1	Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	80.036	15,03	84,97	7,76	7,76	2,11	7,71
	Q2	Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	80.036	13,57	86,43	7,84	7,84	2,03	7,76
	Q3	Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, tutorato didattico, ecc.) risultano utili ai fini dell'apprendimento?	48.869	11,90	88,10	7,94	7,94	2,01	7,86
	Q4	Sono state fornite informazioni chiare ed esaurienti sugli obiettivi e sul programma del corso?	76.261	12,35	87,65	7,92	7,92	2,00	7,95
	Q5	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	80.036	11,75	88,25	8,08	8,08	2,03	8,17
Aspetti relativi alla docenza	Q6	Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?	79.983	7,54	92,46	8,36	8,36	1,91	8,50
	Q7	Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	80.036	7,72	92,28	8,21	8,21	1,86	8,27
	Q8	Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?	79.983	15,51	84,49	7,78	7,78	2,14	7,72
	Q9	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?	79.983	13,31	86,69	7,87	7,87	2,07	7,79
	Q10	Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?	76.430	8,13	91,87	8,17	8,17	1,89	8,19
Aule e	Q11	Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si vede, si	79.983	14,89	85,11	7,73	7,73	2,12	7,49

infrastrutture		sente, si trova posto)?							
	Q12	I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, aule informatiche, seminari...) sono adeguati?	44.809	12,84	87,16	7,75	7,75	1,99	7,49
	Q13	Il servizio bibliotecario, in quanto a dotazione libri relativi a questo insegnamento, è adeguato alle esigenze degli studenti?	36.974	13,58	86,42	7,75	7,75	2,05	7,46
Informazioni aggiuntive e soddisfazione	Q14	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?	80.036	17,14	82,86	7,51	7,51	2,05	7,40
	Q15	La frequenza a lezioni – esercitazioni consente una regolare attività di studio?	75.950	20,30	79,70	7,40	7,40	2,12	7,21
	Q16	Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?	74.655	17,34	82,66	7,53	7,53	2,12	7,28
	Q17	Sei interessato agli argomenti dell'insegnamento?	79.983	12,03	87,97	7,98	7,98	2,00	8,00
	Q18	Sei complessivamente soddisfatto di come è stato svolto l'insegnamento?	79.983	13,66	86,34	7,75	7,75	2,06	7,68
Organizzazione generale del Corso di Studio	Q0.1	Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	14.107	29,74	70,26	6,77	6,77	1,96	6,66
	Q0.2	L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	14.107	31,90	68,10	6,64	6,64	1,95	6,45
	Q0.3	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?	14.107	20,96	79,04	7,07	7,07	1,82	6,95
	Q0.4	Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	14.107	19,73	80,27	7,28	7,28	1,97	7,06

I servizi a supporto della didattica	Q0.5	Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	14.107	18,99	81,01	7,26	7,26	1,90	7,04
	Q0.6	I servizi informatici (posta elettronica, WIFE, iscrizione esami on line, ecc ...) sono conformi, a livello di efficienza, alle esigenze degli studenti?	14.107	11,58	88,42	7,72	7,72	1,84	7,50
	MEDIA			15,48	84,52	7,67	7,67	2,00	7,57

Sfondo delle celle giallo: valutazione minore della media di Ateneo
Sfondo delle celle verde: valutazione maggiore della media di Ateneo
Sfondo delle celle celeste chiaro: valutazione insoddisfacente (maggiore o uguale a 6 ma inferiore a 7)
Sfondo delle celle blu: valutazione decisamente insoddisfacente (inferiore a 6)
Sfondo delle celle celeste scuro: valutazione soddisfacente (maggiore o uguale a 7)

* Fonte: *Ufficio Applicativi Studenti* – Università degli Studi di Ferrara – Elaborazioni a cura dell'*Ufficio Valutazione e Programmazione*.

Nella sezione «**Organizzazione dell'insegnamento**», tutti i quesiti ottengono valutazioni superiori al valore medio di Ateneo.

Come più diffusamente esposto nel proseguo della presente relazione (*ivi* capitolo 6), rapportando le valutazioni ottenute nell'a.a. 2011/12 con quelle registrate nell'anno 2010/11, emerge un miglioramento delle valutazioni che interessa tutti i quesiti della sezione e ciò ci indica che le strategie messe in campo a fronte dei risultati ottenuti lo scorso anno accademico, finalizzate a migliorare il tessuto organizzativo e a rendere la nostra Università maggiormente "a misura" dei nostri studenti, hanno ottenuto un esito positivo.

La valutazione del quesito 3 "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, tutorato didattico, ecc.) risultano utili ai fini dell'apprendimento?", si afferma la più alta della sezione, con una percentuale di risposte positive pari a 88,10%.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come, nei quesiti afferenti a questa sezione, si superi sempre tale valore con un apice nella quinta domanda, nella quale si ottiene il risultato 8,08.

Nella sezione «**Aspetti relativi alla docenza**», così come nella precedente, tutte le domande presentano una valutazione media nettamente superiore a quella di Ateneo, in particolare il quesito 6 "Gli orari di svolgimento nell'attività didattica sono rispettati?", il quesito 7 "Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?" e il quesito 10 "Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?" mostrano valori rispettivamente pari a 8,36, 8,21 e 8,17, che risultano tra i più alti del questionario. Questo dato, pertanto, rileva una complessiva soddisfazione, da parte degli studenti, dell'attività svolta dai docenti riguardo alla chiarezza nell'esposizione delle materie trattate, alla motivazione e l'interesse suscitati durante le lezioni, alla disponibilità e reperibilità per richieste di chiarimenti. Confrontando le valutazioni ottenute nell'a.a. 2011/12 con quelle riferite alla rilevazione 2010/11, non emergono particolari variazioni sui dati rilevati.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come, nei quesiti afferenti a questa sezione, si superi sempre tale valore. Nei quesiti 6, 7 e 10, poi, si arriva perfino, come detto sopra, a superare la media dell'8.

Nella sezione «**Aule e infrastrutture**», tutti i tre quesiti si posizionano al di sopra della media di Ateneo, migliorando la situazione registrata nell'a.a. 2010/2011.

Il servizio bibliotecario, in quanto ad adeguatezza di dotazione di libri relativamente all'insegnamento oggetto di analisi, viene mediamente valutato dagli studenti con un valore pari a 7,75, che risulta essere superiore alla media di Ateneo. I giudizi espressi sul citato quesito si posizionano al di sopra della media di Ateneo solo per le Facoltà di Scienze, Giurisprudenza e Medicina.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come, nei tre quesiti afferenti a questa sezione, si superi sempre tale valore.

Si ritiene comunque opportuno segnalare un sensibile aumento del valore medio nell'a.a.2011/12, rispetto all'a.a. 2010/11 in tutti e tre i quesiti della presente sezione. Già dallo scorso anno si evidenzia un miglioramento nelle valutazioni delle aule e infrastrutture che potrebbe trovare giustificazione dall'attivazione del Polo Didattico sito a Ferrara in via Adelardi, che ha consentito alle Facoltà di Farmacia, Economia e Lettere di dotarsi di un'aula informatica e di nuovi spazi per lo svolgimento delle attività didattiche, nonché dalla disponibilità di Palazzo Tassoni, a beneficio della Facoltà di Architettura. Merita sottolineare, infine, che a partire dall'a.a. 2009/10, è attivo il nuovo servizio di prenotazione aule, a cura della rete dei Manager Didattici.

La sezione «**Informazioni aggiuntive e soddisfazione**» riporta due valori superiori e tre inferiori alla media di Ateneo, testimonianza dell'esistenza di orientamenti differenziati negli studenti, ma con un generale buon grado di soddisfazione.

Le tre domande che presentano valori inferiori alla media di Ateneo sono: la 14 "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?" (7,51), la 15 "La frequenza a lezioni – esercitazioni consente una regolare attività di studio?" (7,40) e la 16 "Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di sovrapposizioni con i contenuti di altri insegnamenti?" (7,53); ciò deriva dalle scarse conoscenze con cui gli studenti si presentano all'Università (mancato raccordo tra le conoscenze apprese in precedenza e quelle impartite successivamente). L'eterogeneità della formazione, derivante da un diverso profilo culturale del tipo di scuola frequentata in precedenza, costituisce ancora un problema poiché il tempo disponibile per assimilare i concetti non è sempre sufficiente e si creano lacune e ritardi che ingenerano insoddisfazione e dispersione scolastica, poiché le difficoltà iniziali possono diventare un ostacolo serio nel proseguimento degli studi. Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come, nei quesiti afferenti a questa sezione, si superi sempre tale valore.

Nella sezione «**Organizzazione del corso di studi**», tutti i quesiti si attestano con valori sufficienti ma al di sotto della media di Ateneo. La valutazione del quesito Q0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?", è tale da evidenziare il contrasto tra gli studenti che chiedono più appelli e tempo per studiare e i docenti che propongono una riduzione del numero di prove di esame, in coerenza agli indirizzi ministeriali previsti dalla riforma didattica ex D.M. 270/04. A tale proposito, l'Università di Ferrara ha emanato il nuovo *Regolamento Studenti* (entrato in vigore il 3 novembre 2011), nel quale viene ribadito, come già stabilito nel Regolamento⁵ entrato in vigore il 2 luglio 2010, che nel calendario degli esami di profitto debbano essere previsti almeno sei appelli, opportunamente distribuiti nel corso

⁵ http://www.unife.it/ateneo/organi-universitari/statuto-e-regolamenti/allegati/REG_STUDENTI%20decretato.pdf

dell'anno accademico, di cui almeno uno alla fine di ogni periodo didattico e almeno due al termine del periodo di svolgimento del corso (ai sensi dell'art. 41, comma 15).

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come, in questa sezione, solo due quesiti raggiungano tale valore: "Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?" e "Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?".

Si auspica che la revisione dei Regolamenti didattici dei CdS, in conformità ai dettati previsti dal decreto di adozione del sistema di accreditamento, in termini correttivi e migliorativi, nell'organizzazione complessiva dell'attività didattica.

Nella sezione «**I Servizi di supporto alla didattica**», un quesito si attesta al di sopra e uno al di sotto della media di Ateneo. Tra i due, ottiene una valutazione migliore il quesito Q0.6 "I servizi informatici (posta elettronica, WIFE, iscrizione esami on line, ecc ...) sono conformi, a livello di efficienza, alle esigenze degli studenti?" che ottiene una valutazione media pari a 7,72, in miglioramento rispetto a quella riportata nel precedente anno accademico.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come, nei due quesiti afferenti a questa sezione, si superi sempre tale valore.

Ovviamente, non è il dato medio di Ateneo (o di Facoltà) quello più significativo, essendo la risultante di una situazione molto disomogenea; le maggiori potenzialità informative del materiale prodotto si collocano a livello di Corso di Studio e di singolo insegnamento, ma un'analisi di questo tipo non è compito del Nucleo, bensì delle Strutture didattiche (che hanno tutte provveduto a predisporre delle opportune relazioni), che inoltre conoscono la particolarità delle situazioni e sono in possesso dei risultati disaggregati per singolo docente e insegnamento.

Di seguito, in capitolo 6, vengono proposti alcuni semplici indicatori, ossia:

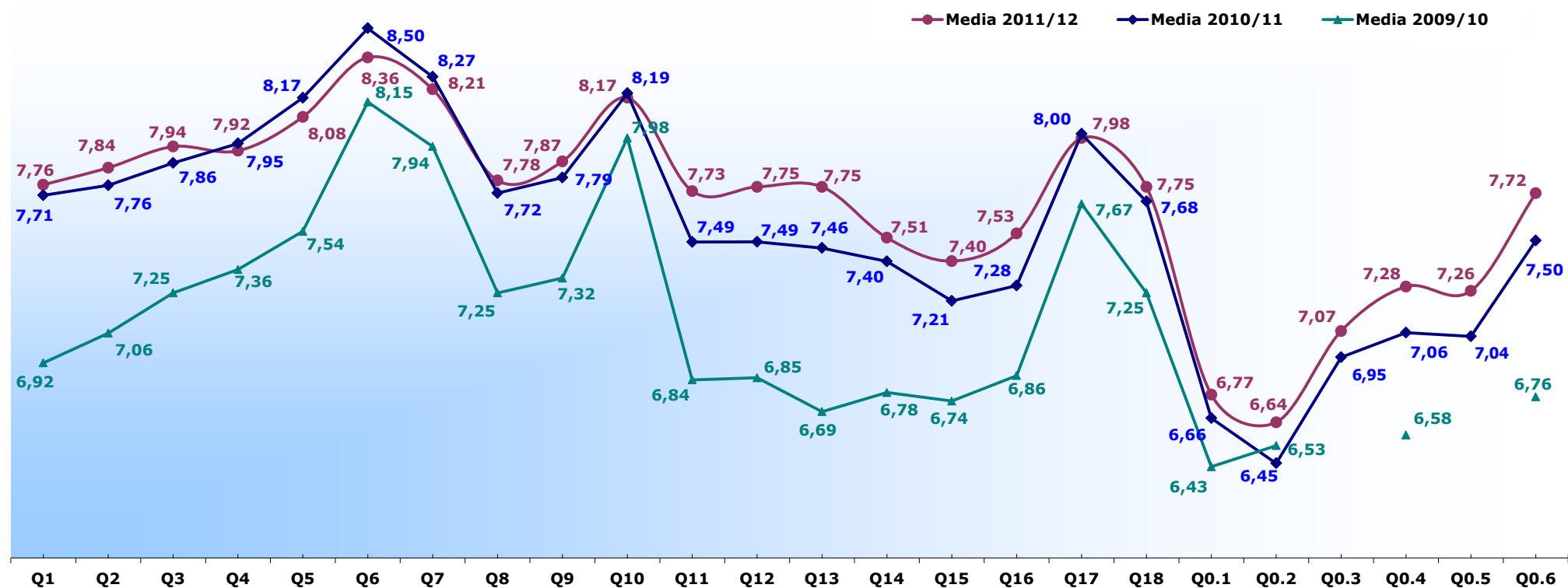
- percentuale di incremento nella raccolta delle schede;
- media di schede per iscritto in corso;
- percentuale di insegnamenti monitorati;
- comparazione tra medie di Facoltà e media di Ateneo (per quesito),
- analisi delle sezioni del questionario prendendo come valore di riferimento la media del 7;
- comparazione tra indice di soddisfazione di Facoltà e di Ateneo (per quesito).

I suddetti indicatori vanno tuttavia utilizzati con le dovute cautele essendo tutti basati su un'aggregazione per Facoltà, confrontata con la media di Ateneo. Il Nucleo, come citato in

precedenza, ritiene opportuno che le analisi più particolareggiate e circostanziate siano riconducibili alle relazioni svolte dai Dipartimenti e dai Gruppi di Riesame, dalle quali emerge, comunque, che i risultati della rilevazione tracciano un profilo senza dubbio positivo dell'offerta didattica ferrarese, sebbene vi sia spazio di miglioramento.

La Figura 8 illustra la media di Ateneo delle risposte ottenute nei 24 quesiti somministrati dal questionario di valutazione negli ultimi tre anni d'indagine.

Figura 8: Riepilogo valutazioni medie di Ateneo – aa.aa. 2009/10 – 2011/12



6. Analisi a livello di Facoltà

Si ritiene utile ricordare che le analisi che seguono sono state svolte in base ai dati a disposizione dell'Ufficio Valutazione e Programmazione⁶. Dall'analisi dei risultati⁷ emerge che, nell'a.a. 2011/12, rispetto alle indagini condotte nei due anni accademici precedenti (cfr Figura 8, paragrafo 5 della presente relazione), si registra un sensibile miglioramento nelle valutazioni ottenute sulla maggioranza dei quesiti. Rispetto alla rilevazione 2010/11, tuttavia risultano leggermente in calo, seppur con valori elevati, le valutazioni ai quesiti Q4 "Sono state fornite informazioni chiare ed esaurienti sugli obiettivi e sul programma del corso?" (passato da 7,95 a 7,92), Q5 "le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" (sceso da 8,17 a 8,08), Q6 "Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?" (da 8,50 a 8,36), Q7 "Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?" (da 8,27 a 8,21), Q10 "Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?" (da 8,19 a 8,17) e Q17 "Sei interessato agli argomenti dell'insegnamento?" (da 8,00 a 7,98).

Pur trattandosi di valutazioni che si mantengono su livelli elevati, il Nucleo auspica che gli Organi di Ateneo rafforzino ogni misura volta a migliorare l'organizzazione didattica complessiva. Si rileva, come più diffusamente illustrato nei paragrafi che seguono, che i suddetti risultati, disaggregati per Facoltà, presentano una distribuzione alquanto eterogenea.

La stesura delle relazioni svolte dai Dipartimenti, hanno fedelmente seguito lo schema richiesto dal Nucleo, articolato nelle seguenti sezioni:

Introduzione	
L'organizzazione della rilevazione	<i>Come, quando e da chi viene curata la rilevazione.</i>
Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti	<i>Riepilogo per Struttura del livello di soddisfazione nelle diverse parti del questionario, confrontandolo con quello dell'a.a. precedente.</i>
L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine	<i>Possibili cause degli aspetti critici rilevati e possibili rimedi (anche riguardo all'organizzazione della rilevazione).</i>
Analisi per Struttura didattica	<i>Analisi dei settori critici e di eccellenza (non limitandosi a riportare le % o le medie ottenute).</i>
La diffusione dei risultati all'interno della Struttura	<i>Con che modalità, con che tipo di dettaglio ed a chi vengono resi pubblici i risultati.</i>

⁶ I dati di ateneo sono a disposizione per la consultazione pubblica sul sito: <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>

Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio	<i>Quali sono le azioni promosse, quali quelle che ci si propone di promuovere, quali i risultati di quelle promosse l'a.a. precedente.</i>
Conclusioni e commenti	

A seguito dell'estensione del "Progetto Qualità" all'intera offerta formativa 2011/12 e dell'imminente avvio del Sistema di Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento (AVA), nel perseguire obiettivi miranti alla semplificazione, il Nucleo ritiene opportuno e sufficiente limitare l'analisi dei dati e la relativa stesura del documento a livello di Struttura Didattica.

In Tabella 3 vengono sintetizzati i dati relativi agli insegnamenti e alle schede raccolte. Di seguito viene svolta una breve analisi dei risultati dell'indagine articolata per singola Facoltà. Al termine di ciascun paragrafo, viene riportato un grafico per illustrare la comparazione tra le medie ottenute dall'Ateneo nel suo complesso e le medie di ciascuna Facoltà.

Tabella 3 (Tabella 1 in allegato A): Riepilogo rilevazioni articolato per Facoltà - a.a. 2011/12

FACOLTA'	Insegnamenti valutati(*)	Insegnamenti totali attivati (**)	Numero schede	Iscritti in corso luglio 2012	Percentuale Ins.Valutati/ Ins.Attivati	Num. schede per iscritto
ARCHITETTURA	124	154	5.288	825	81%	6,41
ECONOMIA	85	106	8.346	1.565	80%	5,33
FARMACIA	86	91	7.323	1.728	95%	4,24
GIURISPRUDENZA	115	203	5.312	2.221	57%	2,39
INGEGNERIA	147	213	4.966	980	69%	5,07
LETTERE	175	314	6.652	1.482	56%	4,49
MEDICINA	1.368	1.667	40.902	3.093	82%	13,22
SCIENZE	273	433	8.035	1.498	63%	5,36
INTERFACOLTÀ	95	107	1.808	297	89%	6,09
ATENE0	2.468	3.288	88.632	13.689	75%	6,47
					< media di Ateneo	
					> media di Ateneo	

(*)Gli insegnamenti valutati sono solo quelli con almeno 6 schede compilate.

(**)Gli insegnamenti attivati non sono tutti gli insegnamenti presenti nell'offerta formativa, ma solamente gli insegnamenti effettivamente erogati a fronte di richiesta da parte degli studenti.

Fonte:

- Insegnamenti attivati: Ufficio Applicativi studenti – Università degli Studi di Ferrara.

- Iscritti in corso: rilevazione MIUR al 31/07/12.

Insegnamenti valutati e numero schede: elaborazioni a cura dell'Ufficio Applicativi Studenti – Università degli Studi di Ferrara.

| 6.1 Facoltà di Architettura

Sono state raccolte 5.288 schede, registrando un aumento pari al 37,14% rispetto all'anno precedente. Sono stati valutati 124 insegnamenti, contro i 67 del precedente anno accademico. La media delle schede per iscritto in corso è pari a 6,41, un valore di poco inferiore a quello di Ateneo, pari a 6,47 (cfr. Tabella 1 in Allegato A).

La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati) risulta pari al 81%, un dato positivo e superiore alla media di ateneo (75%), ma in calo rispetto all'a.a. 2010/2011 (92%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A), i risultati ottenuti superiori alle medie di Ateneo si riscontrano solo nel quesito 16 (Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?).

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come nei quesiti della sezione *Organizzazione dell'insegnamento, Aspetti relativi alla docenza, Aule e infrastrutture e Informazioni aggiuntive e soddisfazione* i risultati sono tutti superiori a detto valore.

Nelle sezioni *Servizi di supporto alla didattica*, non viene raggiunta la soglia di riferimento solo nel quesito 0.5. Valori sempre inferiori a 7, invece, nella sezione concernente *Organizzazione generale del Corso di Studi*.

Si sottolinea in particolare la valutazione critica al quesito 0.2, relativo all'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso, nonostante il miglioramento rispetto all'anno 2010/2011.

La Commissione didattica ha lavorato per superare elementi di criticità emersi dalla valutazione della didattica del precedente anno accademico e da quanto espresso nei questionari sottoposti agli studenti nell'a.a. 2011-2012. Nello specifico, si sono delineate nuove strategie per rendere più efficace l'organizzazione della didattica in riferimento alla lunghezza del percorso degli studi degli studenti (seppure già significativamente breve rispetto alla media nazionale come già sottolineato). Entrando nel merito, nello scorso anno accademico e nei precedenti, si sono osservati rallentamenti in alcune materie, con esami sostenuti in tempi non adeguati rispetto a quanto si è verificato per le altre discipline. Per superare queste difficoltà e commisurare il

programma dei Corsi al peso da attribuire ai diversi insegnamenti in base ai crediti previsti dalla legge, sono stati coinvolti i diversi docenti all'interno della commissione didattica allo scopo di ottenere una sempre maggiore integrazione delle attività affrontate nei diversi percorsi formativi. Un lavoro già intrapreso nel corso dei precedenti anni e che continuerà ad essere oggetto di particolare attenzione anche per il futuro.

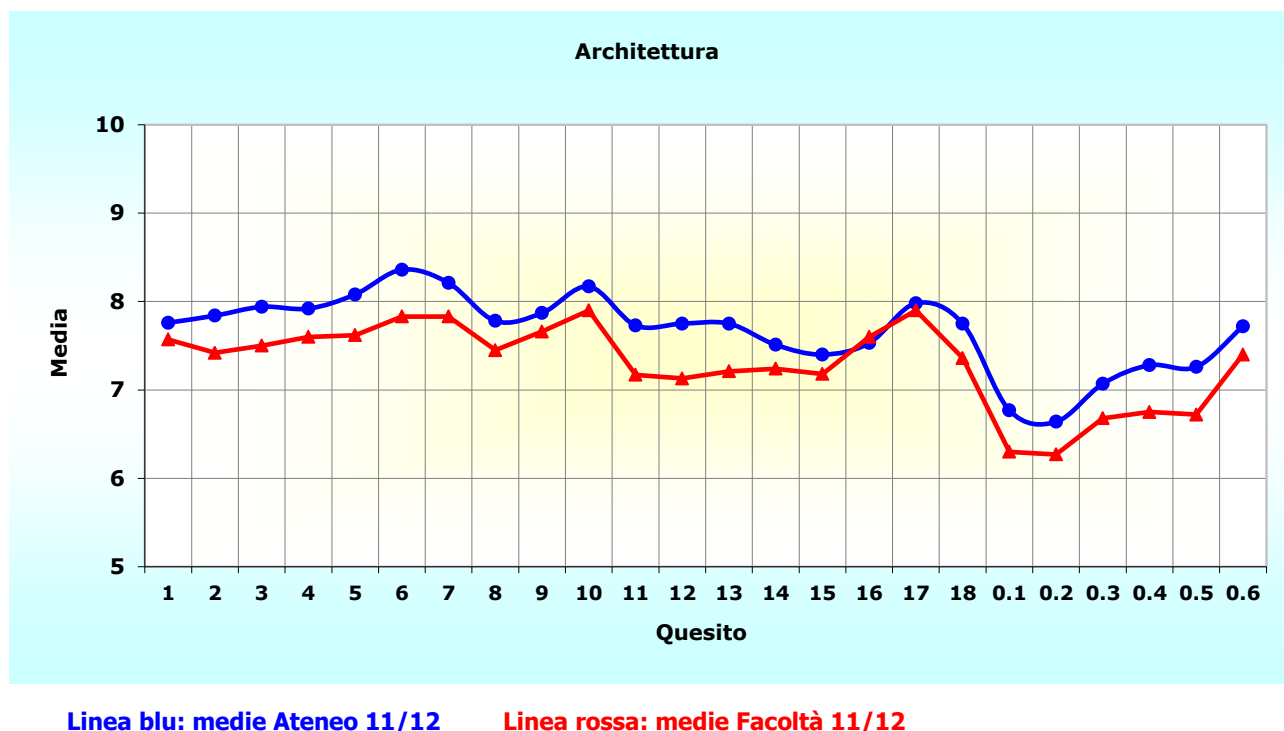
Proseguendo nella disamina dei dati aggregati per Facoltà (cfr. Tabella 4 in Allegato A), emerge che la percentuale di risposte positive è, per la maggior parte dei quesiti, minore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso, infatti, solo in un caso (nel Q16), si supera tale valore.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 79,90%, valore in aumento rispetto all'anno precedente (75,80%), ma che si conferma inferiore alla media di Ateneo (84,52%). Si tratta del valore più basso registrato tra le otto Facoltà.

Merita sottolineare che aule e infrastrutture, nonostante abbiano ottenuto riscontri positivi nelle valutazioni degli studenti nell'a.a. 2011/2012, continuano a presentare degli elementi di criticità, dovuti a carenze strutturali che richiedono un impegno mirato sia da parte dell'Amministrazione centrale, sia da parte del Dipartimento. In particolare, la Commissione si pone come obiettivo prioritario la "costruzione" di una biblioteca adeguata alle esigenze degli studenti e fondi adeguati per un piano straordinario di acquisto libri o banche dati.

La Figura 9 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Architettura nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 9: Medie valutazioni Facoltà di Architettura



| 6.2 Facoltà di Economia

Sono state raccolte 8.346 schede, registrando un aumento del 39,26% rispetto all'anno precedente (quando erano state raccolte 5.993). Anche in riferimento al numero di insegnamenti valutati si registra un aumento, arrivando a 85 nell'a.a. 2011/12 contro i 69 del 2010/11). La media di 5,33 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 80% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), superiore al valore di Ateneo nel suo complesso (75%), ma inferiore al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (86%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A) si deduce che le medie si rivelano quasi tutte inferiori a quelle di Ateneo, a eccezione dei quesiti 0.1, 0.4 e 0.5.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come le sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Aspetti relativi alla docenza*, *Aule e infrastrutture*, *Informazioni aggiuntive e soddisfazione* e *Servizi di supporto alla didattica* raggiungano il valore di riferimento. Tra queste, inoltre si osserva che le domande 6 e 7 ottengono valutazioni superiori a 8.

Presentano invece valutazioni inferiori al 7 i primi due quesiti della sezione *Organizzazione generale del corso di studio*: 0.1 "Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?", 0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?". Gli altri quesiti della sezione, invece, raggiungono il valore di riferimento.

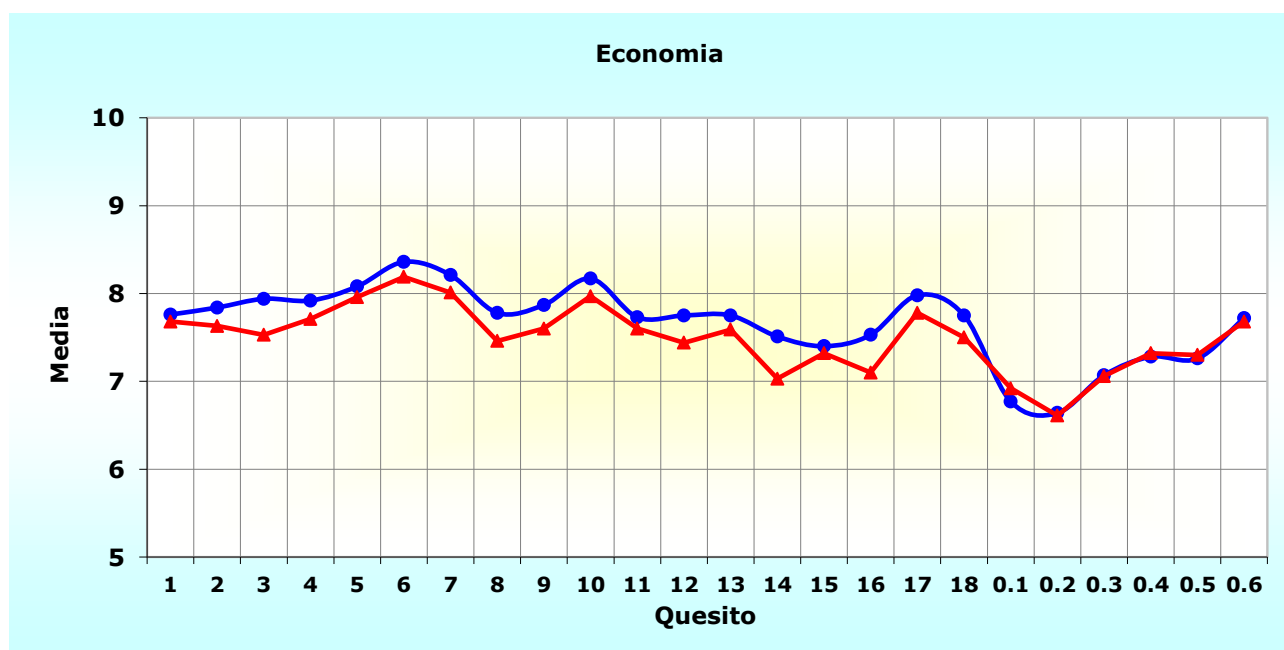
Prendendo atto degli aspetti di criticità emersi, che riguardano, in particolare, l'organizzazione complessiva degli insegnamenti e la disparità tra la soddisfazione per la didattica da parte degli studenti frequentanti e di quelli non frequentanti, il Consiglio di Facoltà ha dichiarato che individuerà altre azioni correttive oltre a quelle già implementate. In particolare gli sforzi per migliorare il servizio bibliotecario e le aule e infrastrutture per la didattica hanno portato ad una soddisfazione crescente da parte dei fruitori. Il fatto che siano stati riscontrati alcuni miglioramenti su alcune criticità del passato grazie ad azioni messe in atto negli anni precedenti indica che è necessario ragionare nel medio e lungo periodo per poter apprezzare l'efficacia delle azioni correttive messe già in atto dalla facoltà negli anni accademici passati. Rimangono, tuttavia, alcuni aspetti importanti che richiedono ulteriori riflessioni e interventi.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (cfr. Tabella 4 in Allegato A) emerge che la percentuale di risposte positive è inferiore a quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso nei quesiti da 2 a 12, nel 14, e dal 16 a 18.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 83,16%, un valore che ha ottenuto un miglioramento rispetto all'anno precedente (80,78%), ma che si mantiene inferiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 10 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Economia nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 10: Medie valutazioni Facoltà di Economia



Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

| 6.3 Facoltà di Farmacia

Sono state raccolte 7.323 schede, registrando un aumento sia rispetto all'anno precedente (6.602), che in riferimento al numero di insegnamenti valutati (86 nell'a.a. 2011/12 contro i 67 del 2010/11). La media di 4,24 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 95% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), di molto superiore sia al valore di Ateneo nel suo complesso (75%), che al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (78%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A), si osserva che 8 quesiti su 24 hanno ottenuto una valutazione superiore alla media di Ateneo.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, emerge come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Aspetti relativi alla docenza*, *Informazioni aggiuntive e soddisfazione* e *Servizi di supporto alla didattica*, tutte le valutazioni superino la soglia di riferimento. Ottengono valutazioni superiori all'8 i quesiti 3, 5, 6, 7 e 10.

Nella sezione *Aule e infrastrutture*, le domande 12 e 13 superano il valore di riferimento, mentre la domanda 11 "Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?" si attesta lievemente al di sotto di esso (6,98); così come succede per le domande 0.1 "Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?", 0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?" della sezione *Organizzazione generale del corso di studio* e 0.3 "Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?". La restante domande di quest'ultima sezione, invece, raggiunge la soglia indicata.

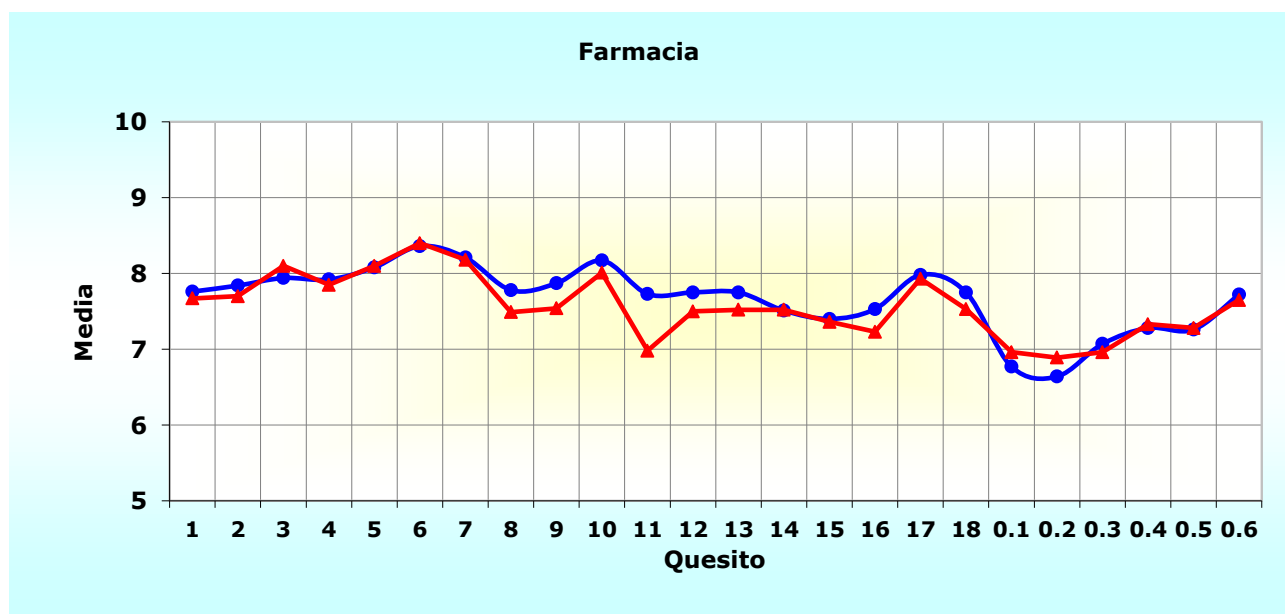
Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (cfr. Tabella 4 in Allegato A) emerge che la percentuale di risposte positive è inferiore a quella ottenuta dall'Ateneo per meno della metà dei quesiti (9 su 24).

Il Consiglio di Dipartimento, dall'analisi dei dati relativi ai due diversi ordinamenti fa emergere che il CdS in Farmacia è stato penalizzato dall'elevato numero di iscritti ai primi anni auspicando che l'introduzione del numero chiuso porti ad un miglioramento della valutazione degli studenti nelle prossime analisi. Si conferma la necessità di un generale miglioramento delle strutture (aule e laboratori) e delle attrezzature didattiche, requisito minimale per lo svolgimento di qualsiasi attività sia pratica che teorica.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'83,61%, un valore che ha subito un aumento rispetto all'anno precedente (81,28%) ed è di poco inferiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 11 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Farmacia nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 11: Medie valutazioni Facoltà di Farmacia



Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

| 6.4 Facoltà di Giurisprudenza

Sono state raccolte 5.312 schede, registrando un aumento rispetto all'anno precedente (3.822), anche in riferimento al numero di insegnamenti valutati (115 nell'a.a. 2011/12 contro i 98 del 2010/11). La media di 2,39 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 57% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), inferiore al valore di Ateneo nel suo complesso (75%), e al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (77%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito, emerge un positivo riscontro delle risposte a tutti i quesiti: una media lievemente inferiore a quella di Ateneo viene registrata solo nei quesiti 16 "Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?" e 0.1 "Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?".

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, emerge come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Aspetti relativi alla docenza*, *Aule e infrastrutture*, *Informazioni aggiuntive e soddisfazione* e *Servizi di supporto alla didattica*, tutte le valutazioni superino la soglia di riferimento e, in diversi casi con punteggi anche superiori a 8 (quesiti dal numero 2 al numero 10; 17 e 18).

Il servizio di tutorato riguardo ai singoli insegnamenti si è ulteriormente consolidato. Il corso docente della Facoltà offre un elevato grado di stabilità (oltre il 95%%) con una copertura di tutti i settori scientifico-disciplinari delle materie di base e caratterizzanti.

Merita sottolineare che dalla disamina della relazione presentata dal Dipartimento, vengono posti in luce gli esiti positivi rilevati nell'organizzazione degli spazi didattici. L'assegnazione delle aule ai docenti per le lezioni in rapporto alle numerosità stimate, anche se ha richiesto uno sforzo generale e senz'altro complesso, si è rivelato adeguato e razionale, nonostante gli spazi della Struttura continuino a presentare delle criticità. Si sottolinea che, a causa degli eventi sismici di maggio 2012, che hanno colpito duramente la sede rodigina (resa inagibile), è presumibile una sensibile flessione del dato positivo riscontrato in merito alle aule disponibili, nonostante l'Università si sia tempestivamente attivata nella ricerca di una sede diversa.

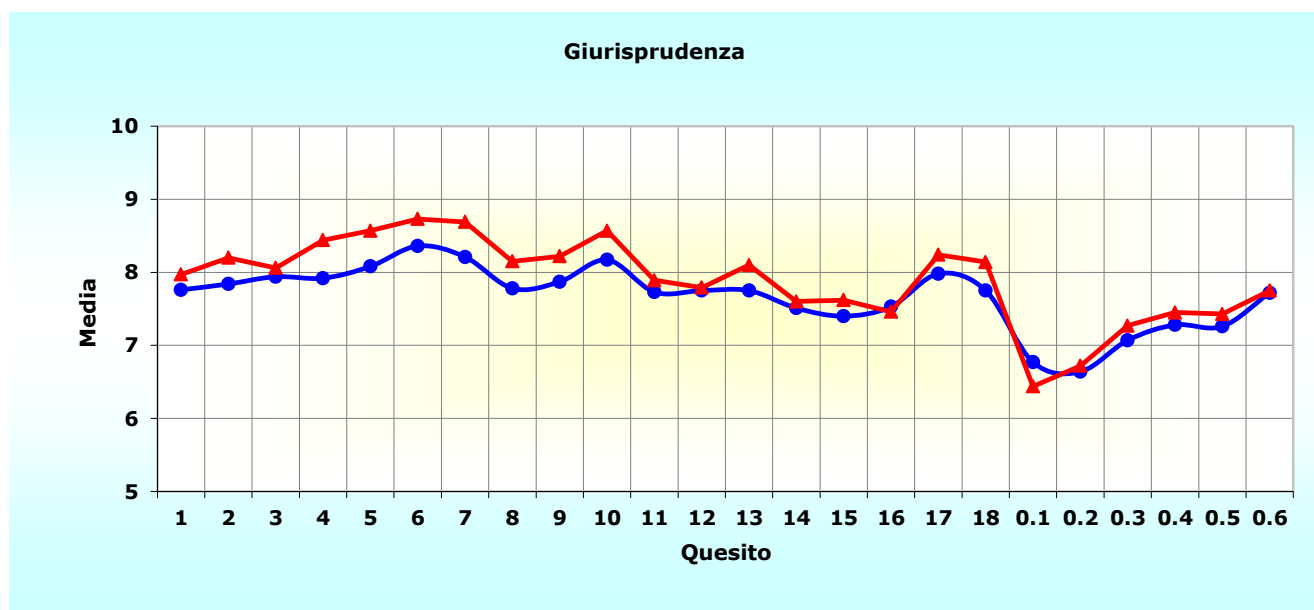
Nella sezione *Organizzazione generale del corso di studio*, invece, non viene raggiunto il valore di riferimento nelle domande 0.1 "Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?" e 0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?"; mentre i restanti quesiti della sezione raggiungono e superano la soglia indicata.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (cfr. Tabella 4 in Allegato A) emerge che la percentuale di risposte positive è superiore alla media di Ateneo in tutti i quesiti tranne il 16, il quesito 0.1 e il quesito 0.6.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'86,31, un valore migliorato rispetto all'anno precedente (84,59%) e superiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 12 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Giurisprudenza nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 12: Medie valutazioni Facoltà di Giurisprudenza



Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

| 6.5 Facoltà di Ingegneria

Sono state raccolte 4.966 schede, non riscontrando particolari variazioni rispetto all'anno precedente (4.935). Il numero di insegnamenti valutati è passato dai 118 dell'a.a. 2010/11 ai 147 nell'a.a. 2011/12. La media di 5,07 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 69% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), inferiore al valore di Ateneo nel suo complesso e al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (entrambi attestati al 75%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (cfr. Tabella 3 in Allegato A), emerge che solo 6 quesiti su 24 registrano valori superiori alle medie di Ateneo, il quesito 17 risulta un valore pari alla media di ateneo, mentre gli altri 17 quesiti riportano valutazioni più basse.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, emerge come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Aspetti relativi alla docenza*, *Aule e infrastrutture*, *Informazioni aggiuntive e soddisfazione* e *Servizi a supporto della didattica* (tranne il quesito 0.5 "Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?"), tutte le valutazioni superino la soglia di riferimento e, in alcuni casi, con punteggi anche superiori a 8 (quesiti 4, 5, 6, 7, 10 e 11).

Dalla disamina della relazione presentata dal Dipartimento, si evidenzia una efficace collaborazione tra i docenti al fine di organizzare i contenuti e le modalità di insegnamento delle singole materie in modo coordinato all'interno del corso di laurea, con confronti periodici

sugli obiettivi e le esigenze specifiche, tenendo conto di quanto emerso sia in fase di definizione dei nuovi corsi di laurea (secondo quanto previsto dal DM 270/04), sia dalle rapporti di riesame, sia dai riscontri dei rappresentanti degli studenti .

Non raggiungono il valore di riferimento, invece, le valutazioni dei quesiti presenti nella sezione *Organizzazione generale del corso di studio*; mentre, nell'ultima sezione, dedicata ai *Servizi di supporto alla didattica*, ottiene una valutazione superiore al 7 il quesito 0.6, mentre rimane al di sotto di tale soglia il quesito 0.5 "Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?".

Si evidenzia positivamente come, rispetto alla maggior parte delle valutazioni ottenute dagli studenti, rispetto agli anni accademici precedenti, nel 2011/12 (anno in cui sono stati attivati tutti gli anni di corso dei corsi di studio riformati secondo il DM 270/04) si sia riscontrato un ulteriore miglioramento nelle risposte alle domande relative agli insegnamenti (modalità d'esame, rispetto degli orari delle lezioni D11, D12) e ai docenti (D13,D16), in alcuni casi con valori anche superiori alla media di Ateneo. Tali risultati, confermano quanto indicato lo scorso anno, ovvero come la ristrutturazione dell'offerta formativa abbia portato comunque un miglioramento sulla distribuzione del carico didattico complessivo dei diversi insegnamenti percepito dagli studenti.

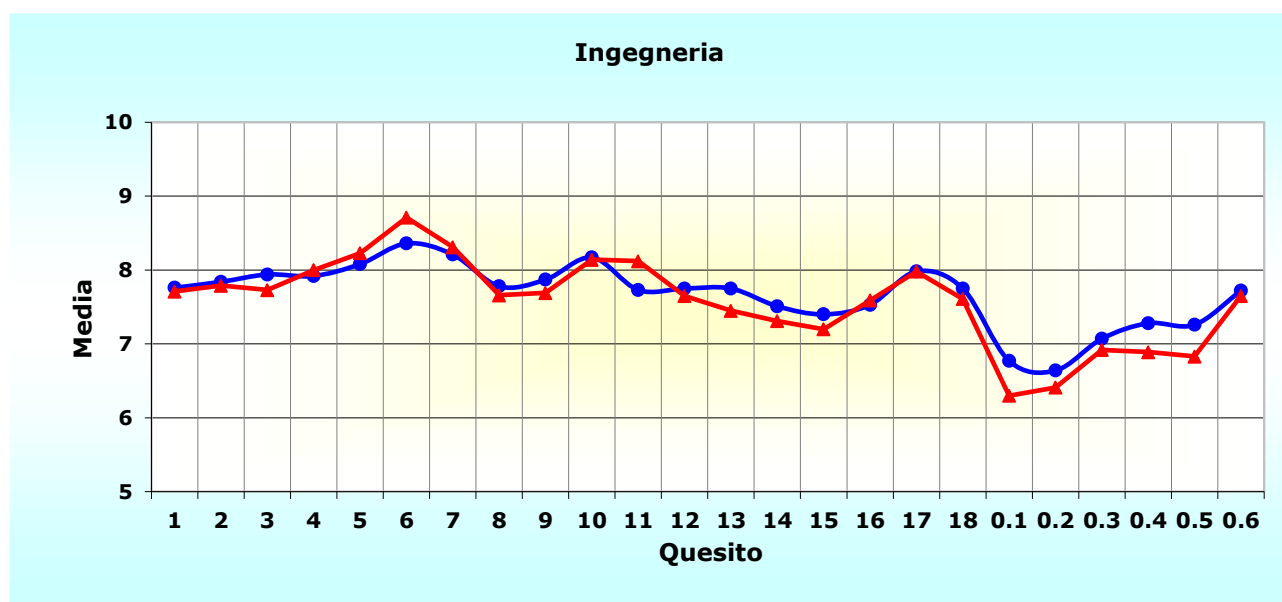
Si auspica l'adozione di efficaci modalità di comunicazione rivolta agli studenti sull'utilizzo del sito web come strumento di informazione sul corso di studio e i servizi di orientamento e tutorato, svolti dai singoli docenti per i propri insegnamenti. Si segnala a tal proposito che nel 2011/12 si è provveduto, in via sperimentale, ad aggiornare il layout di uno dei siti di corso di laurea sulla base delle indicazioni pervenute dai rappresentanti degli studenti al gruppo portale per renderlo più fruibile.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà (cfr. Tabella 4 in Allegato A) emerge una percentuale di risposte positive, per 7 quesiti su 24, maggiore della media di Ateneo nel suo complesso.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 82,57%, migliorato rispetto all'anno precedente (79,66%), ma ancora inferiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 13 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Ingegneria nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 13: Medie valutazioni Facoltà di Ingegneria



Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

| 6.6 Facoltà di Lettere e Filosofia

Sono state raccolte 6.652 schede, registrando un aumento sia rispetto all'anno precedente (4.801), che in riferimento al numero di insegnamenti valutati (175 nell'a.a. 2011/12 contro i 164 del 2010/11). La media di 4,49 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 56% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), superiore sia al valore di Ateneo nel suo complesso (75%), che al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (50%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A), si rilevano valori medi superiori a quelli di Ateneo nella maggior parte dei quesiti (19 su 24).

Solo i quesiti: 3 "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, tutorato didattico, ecc.) risultano utili ai fini dell'apprendimento?" (che ottiene 7,92 contro un valore medio di Ateneo pari a 7,94); 12 "I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, aule informatiche, seminari...) sono adeguati?" (che ottiene 7,67 contro un valore medio di Ateneo pari a 7,75); 13 "Il servizio bibliotecario, in quanto a dotazione libri relativi a questo insegnamento, è adeguato alle esigenze degli studenti?" (che ottiene 7,53 contro un valore medio di Ateneo pari a 7,75); 14 "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?" (che ottiene 7,40 contro un valore medio di Ateneo pari a 7,51); 16 "Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri

insegnamenti?" (che ottiene 7,47 contro un valore medio di Ateneo pari a 7,53) infatti, risultano inferiori.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come i quesiti di tutte le sezioni siano al di sopra del valore di riferimento, eccetto il quesito 0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?" della sezione *Organizzazione generale del corso di studio*. Spiccano anche valutazioni superiori all'8 nei quesiti 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 17 e 18.

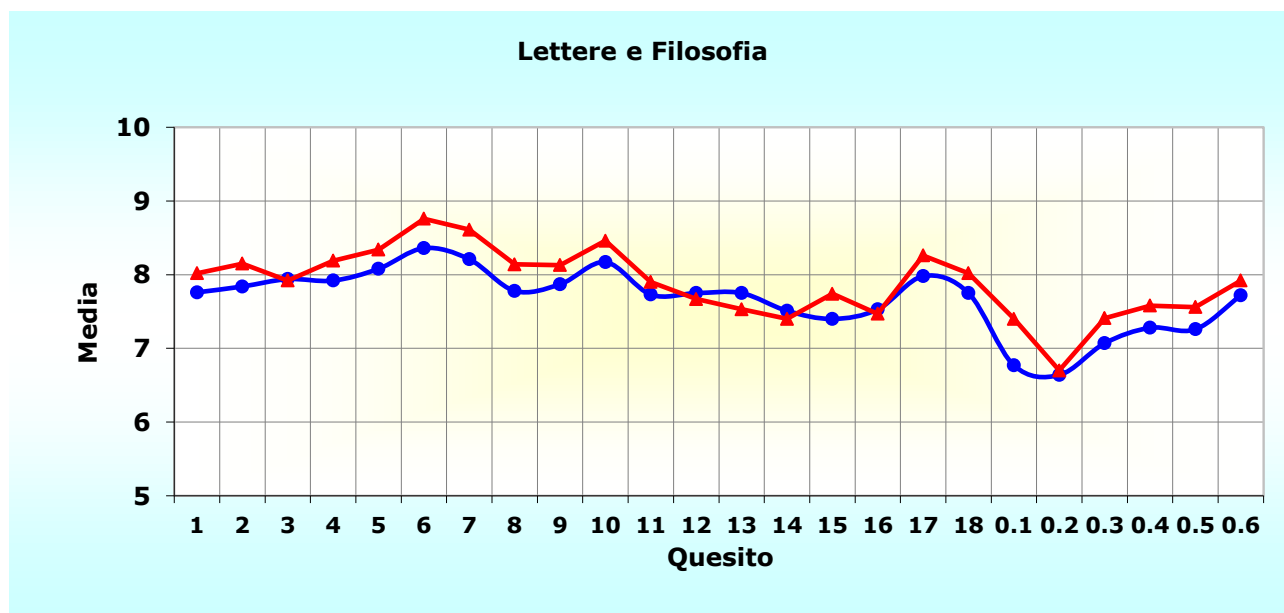
Dalla medesima disamina dei dati aggregati per Facoltà (cfr. Tabella 4 in Allegato A) emerge una percentuale di risposte positive superiore rispetto alle medie di Ateneo in 19 quesiti su 24.

Dall'analisi della relazione presentata dal Dipartimento, si rileva come gli studenti continuino a lamentare criticità nell'organizzazione complessiva dei corsi, tuttavia il dato è sensibilmente migliorato rispetto all'anno precedente e continua ad essere attestato su dati ben superiori alla media di Ateneo. Gli auspici espressi in questa sede l'anno passato si sono realizzati. In generale si rileva un notevole miglioramento delle performance della Struttura, frutto di un'azione sinergica di docenti, segreterie e manager didattici.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 86,22%, più elevato rispetto all'anno precedente (83,22%) e alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 14 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Lettere nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 14: Medie valutazioni Facoltà di Lettere e Filosofia



Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

| 6.7 Facoltà di Medicina e Chirurgia

Sono state raccolte 40.902 schede, registrando un netto aumento rispetto all'anno precedente (18.531), anche in riferimento al numero di insegnamenti valutati (1.368 nell'a.a. 2011/12 contro i 410 del 2010/11). La media di 13,22 schede per iscritto in corso risulta di molto superiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 82% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), superiore sia al valore di Ateneo nel suo complesso (75%), che al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (74%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A), si rilevano valori medi superiori a quelli di Ateneo in più della metà dei quesiti (15 su 24).

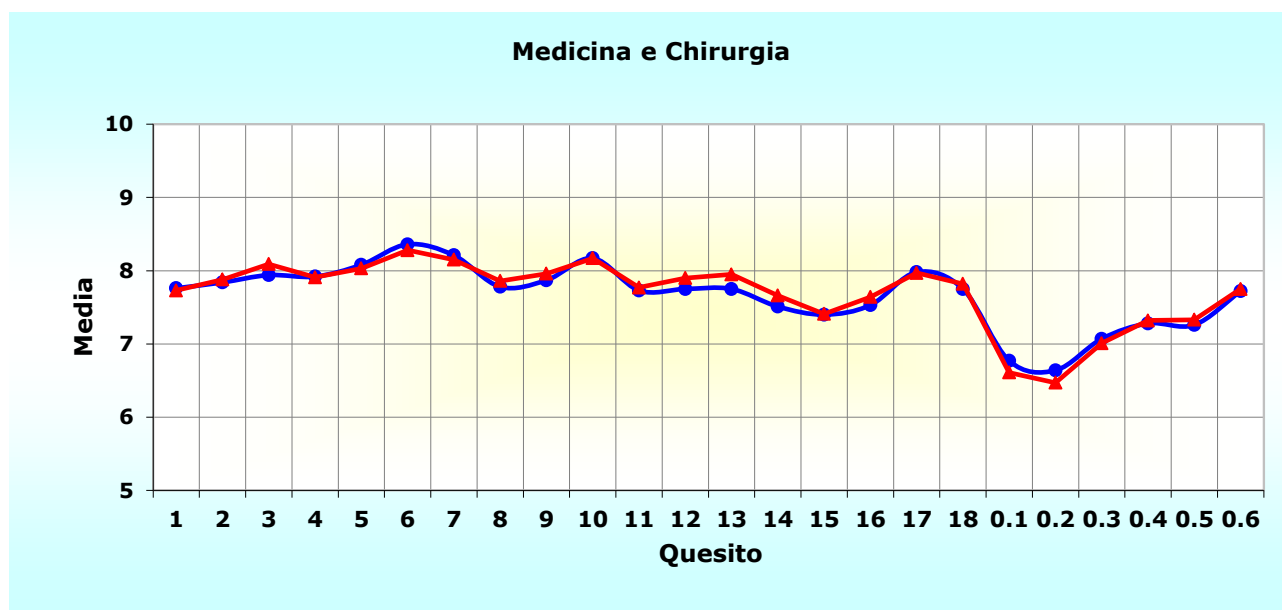
Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva che le domande di tutte le sezioni superano il valore di riferimento, tranne i quesiti 0.1 "Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?" e 0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?" della sezione *Organizzazione generale del Corso di Studio* che si attestano al di sotto di tale soglia. I quesiti 3, 5, 6, 7, e 10 hanno ottenuto valutazioni superiori all'8. Dalla medesima disamina dei dati aggregati per Facoltà, (cfr. Tabella 4 in Allegato A) emerge che solo 4 quesiti (1, 0.1, 0.2, 0.3) hanno ottenuto una percentuale di risposte positive inferiore alla media di Ateneo.

Dall'analisi della relazione presentata dal Dipartimento, si segnalano ancora alcune difficoltà legate alle aule in cui fare lezione per il numero esiguo di spazi di grande capienza, ma dopo le numerose segnalazioni si è posta una maggiore attenzione per la possibilità di svolgere le lezioni in spazi più capienti e dotati delle attrezzature idonee. L'organizzazione generale dei differenti corsi di studio risulta non semplice dovendo affiancare oltre alle lezioni frontali anche le esercitazioni o i tirocini, attività molto importanti soprattutto nei corsi di laurea delle professioni sanitarie. Si riscontra una possibile criticità nel conciliare le esigenze didattiche e quelle assistenziali delle strutture dove si svolgono i tirocini stessi. Infine, si segnala come la possibilità di valutare i singoli moduli dei corsi integrati sia stata molto apprezzata dagli studenti poiché il giudizio ponderato del corso integrato spesso non corrispondeva al giudizio dei singoli moduli.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 85,33%, valore in netto aumento rispetto all'anno precedente (83,15%) e superiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 15 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Medicina nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 15: Medie valutazioni Facoltà di Medicina e Chirurgia



Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

| 6.8 Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali

Sono state raccolte 8.035 schede, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (8.126), anche in riferimento al numero di insegnamenti valutati (273 nell'a.a. 2011/12 contro i 284 del 2010/11). La media di 5,36 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 63% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), inferiore sia al valore di Ateneo nel suo complesso (75%), che al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (72%).

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A), si nota come più della metà di essi (15 su 24) ottengano valutazioni superiori a quelle di Ateneo.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Aspetti relativi alla docenza*, *Aule e infrastrutture*, *Informazioni aggiuntive e soddisfazione* e *I servizi a supporto della didattica*, tutti i quesiti raggiungano delle valutazioni superiori al valore di riferimento; mentre nella sezione *Organizzazione generale del Corso di Studio* soltanto il quesito 0.2 "L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?" non raggiunge la soglia di riferimento.

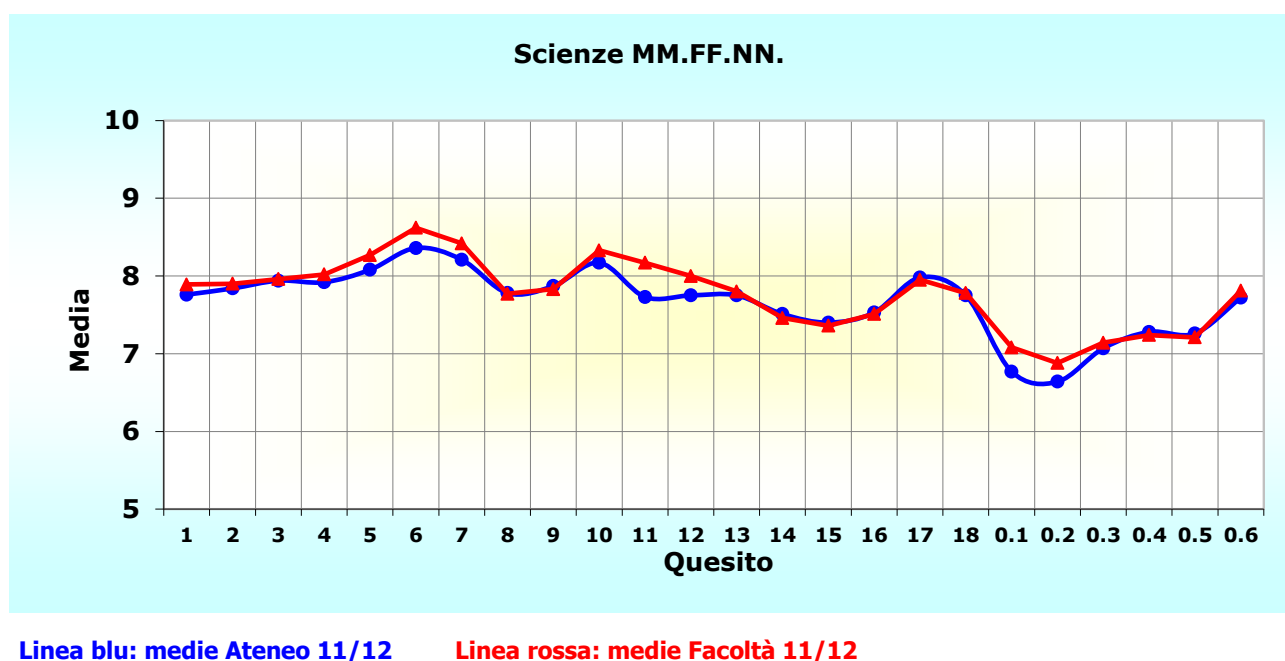
Merita sottolineare che i quesiti 4, 5, 6, 7, 10, 11 e 12 hanno tutti ottenuto valutazioni superiori all'8. Dalla medesima disamina dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4 in Allegato A) emerge una percentuale di risposte positive superiore a quella di Ateneo per la maggioranza dei quesiti (14 su 24).

Emerge, dalla relazione presentata dalla Struttura, che laddove erano stati segnalati nell'a.a precedente, criticità in alcuni insegnamenti, le misure correttive adottate hanno contribuito, nella quasi totalità dei casi, a porre rimedi efficaci e apprezzati dagli studenti. Si evidenzia, inoltre, che il corpo docente ha avviato interventi finalizzati alla rimozione delle criticità riscontrate, in particolare sono state aumentate le ore di esercitazioni e le attività di supporto didattico e si è tracciata una nuova opportunità all'internazionalizzazione dei corsi di laurea, mediante l'attivazione di doppi titoli. Considerato l'evento sismico del maggio 2012, non si è potuto mantenere appieno l'obiettivo di migliorare spazi e aule, ma rimane un obiettivo che il Consiglio di Dipartimento si impegna a mantenere nel tempo, in quanto criticità ampiamente evidenziata nei questionari compilati dagli studenti.

L'indice di soddisfazione complessivo è pari all' 85,73%, un valore che ha registrato un incremento rispetto all'anno precedente (82,27%) e che si dimostra superiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 16 illustra la media delle risposte ottenute dalla Facoltà di Scienze MM.FF.NN. nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 16: Medie valutazioni Facoltà di Scienze MM. FF. NN.



| 6.9 Corsi Interfacoltà

Sono state raccolte 1.808 schede, registrando un aumento rispetto all'anno precedente (1.346), anche in riferimento al numero di insegnamenti valutati (95 nell'a.a. 2011/12 contro i 58 del 2010/11). La media di 6,09 schede per iscritto in corso risulta inferiore a quella di Ateneo (6,47). La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti valutati su attivati), risulta pari al 89% (cfr. Tabella 1 in Allegato A), superiore al valore di Ateneo nel suo complesso e al valore registrato l'anno precedente dalla Facoltà (entrambi attestati al 75%).

Dall'analisi dei dati aggregati, ottenuti per ogni quesito (cfr. Tabella 3 in Allegato A), si nota come le valutazioni espresse dagli studenti frequentanti superino le medie di Ateneo in meno della metà dei quesiti (9 su 24).

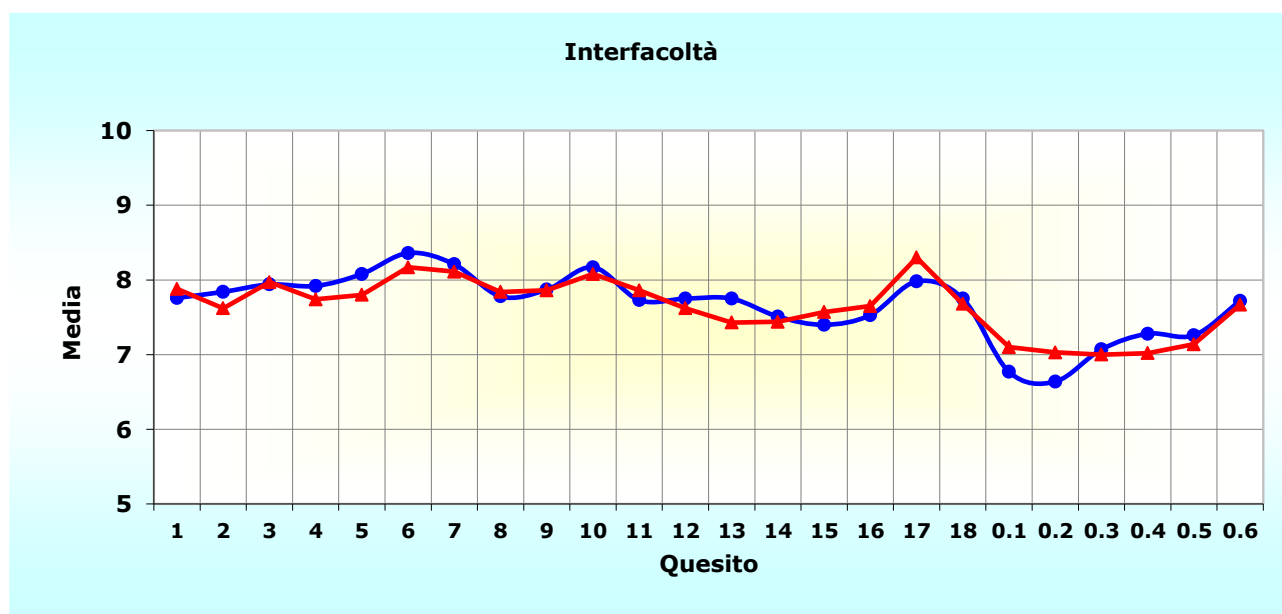
Se si assume come valore di riferimento la media del 7, si osserva come tutti i quesiti di tutte le sezioni (*Organizzazione dell'insegnamento, Aspetti relativi alla docenza, Aule e infrastrutture, Informazioni aggiuntive e soddisfazione, Organizzazione generale del Corso di Studi e Servizi di supporto alla didattica*) raggiungano il valore di riferimento, con valutazioni superiori all'8 nelle domande 6, 7, 10, e 17.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati, (Tabella 4 in Allegato A) emerge che la percentuale di risposte positive risulta inferiore rispetto alla media di Ateneo nel suo complesso per la maggior parte dei quesiti (16 su 24).

L'indice di soddisfazione complessivo è pari all' 83,57%, valore superiore all'indice di soddisfazione dell'anno precedente, pari al 81,75%, ma leggermente inferiore alla media di Ateneo (84,52%).

La Figura 17 illustra la media delle risposte ottenute dai Corsi Interfacoltà nei 24 quesiti proposti dal Questionario di valutazione, posta a confronto con la media di Ateneo.

Figura 17: Medie valutazioni Interfacoltà

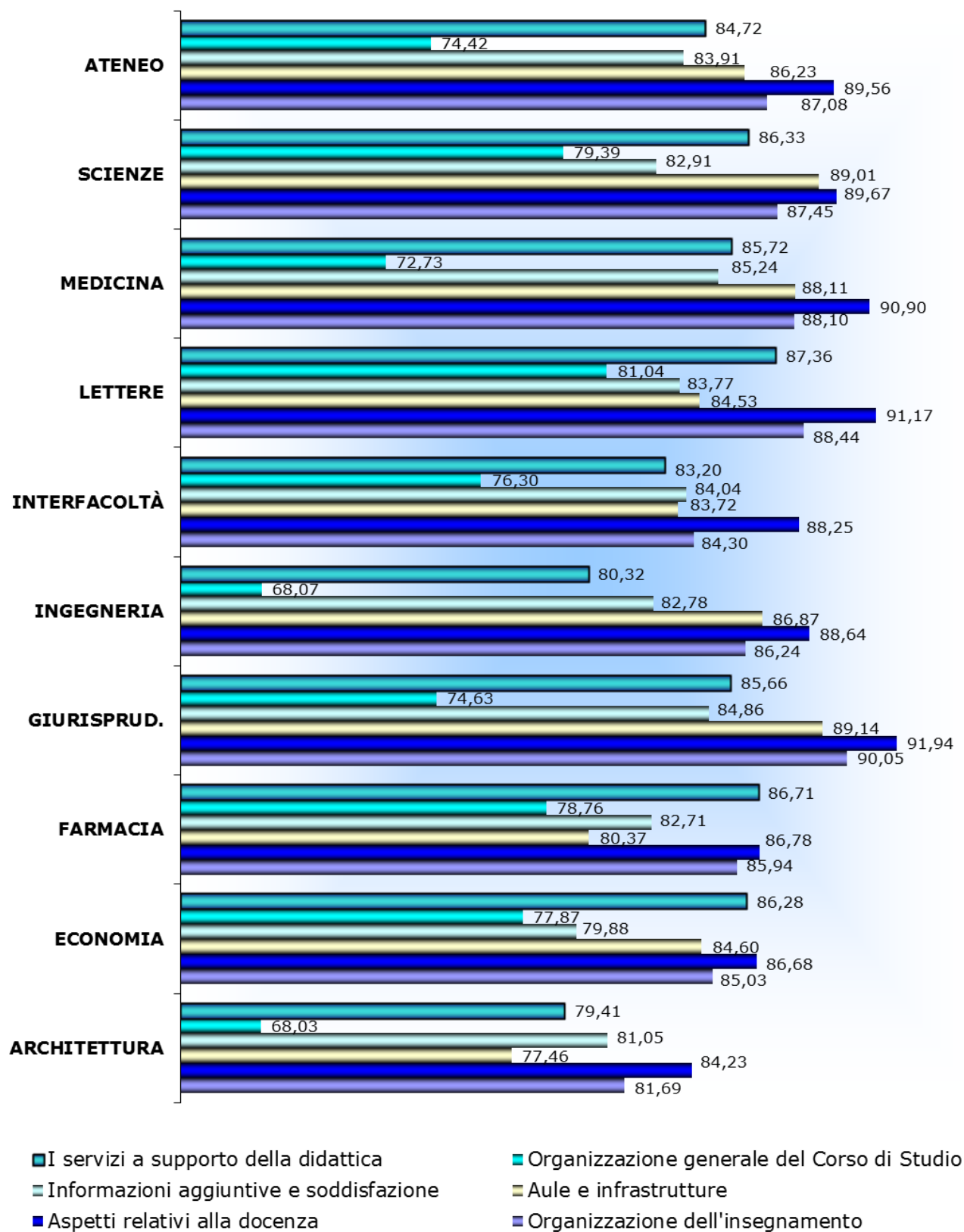


Linea blu: medie Ateneo 11/12

Linea rossa: medie Facoltà 11/12

A seguire, in Figura 18, vengono esposti i risultati relativi all'Indice di soddisfazione, articolati per sezioni e per Facoltà, comparati alle medie di Ateneo.

Figura 18: Risultati per sezioni – a.a. 2011/12



Lo strumento della valutazione delle opinioni degli studenti frequentanti sull'attività didattica permette agli studenti di sentirsi protagonisti della vita universitaria e ai docenti di avere a disposizione un mezzo per migliorare, anche grazie all'aiuto costruttivo degli studenti, le proprie prestazioni didattiche.

La autovalutazione da parte delle Strutture didattiche, inoltre, sulla scorta delle osservazioni e delle opinioni espresse dagli studenti, offrono suggerimenti operativi per la stesura della relazione sull'attività svolta da ciascun Dipartimento e da ciascun CdS, tenendo in considerazione anche delle osservazioni degli studenti raccolte dai Manager Didattici e dei riscontri dei docenti sulle opinioni manifestate dagli studenti, evidenziando in particolare le criticità rilevate e gli strumenti che si intendono adottare per risolverle. L'obiettivo primario della valutazione è stimolare l'introduzione di una logica per obiettivi e risultati nel campo della qualità didattica, valorizzata anche dal processo di autovalutazione, valutazione periodica e accreditamento recentemente avviato in tutto il sistema universitario italiano.

È convinzione diffusa che per supportare il processo decisionale i risultati della valutazione debbano essere condivisi e interpretati da tutti gli attori che, con ruoli, competenze e capacità di intervento diverse, sono interessati ad essa. A questo scopo, vengono individuati i principali destinatari delle informazioni raccolte attraverso l'indagine sulla didattica: i Direttori di Dipartimento, i Presidenti dei Gruppi di Riesame, i Coordinatori dei CdS che ricevono i risultati relativi a tutti gli insegnamenti della Struttura (Direttori) e dei Corsi di Studio (Presidenti e Coordinatori), nonché i singoli docenti, che ricevono i risultati relativi al proprio insegnamento.

| 7.1. La diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo

Particolare attenzione è stata dedicata ad un'ampia e capillare diffusione delle informazioni raccolte, sia quantitative che qualitative, in ottemperanza anche a quanto più volte raccomandato in passato dal CNVSU *"la divulgazione dei risultati dei questionari è affidata, secondo i livelli di aggregazione dei dati, agli organi collegiali: Consiglio di Corso di Studio e/o Facoltà, commissioni didattiche di Facoltà e Nucleo di valutazione"*.

A questo proposito si pone in evidenza che, a partire dall'anno 2006, è possibile accedere ai risultati dell'indagine, a livello di Facoltà (nell'a.a. 2011/12 l'offerta formativa era ancora articolata a livello di Facoltà e non ancora di Dipartimento) e dei corsi di studio, tramite il sito di Ateneo all'indirizzo: <https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>, mentre i dati relativi al singolo insegnamento sono consultabili solo dal docente interessato, attraverso un accesso riservato. I Manager Didattici hanno inoltre inserito, nei siti internet

dei corsi di studio, la pagina della Valutazione della didattica, al fine di permettere una maggiore partecipazione degli studenti: in tal modo il singolo studente può verificare il risultato ufficiale della compilazione on-line dei questionari.

La presente relazione del Nucleo, così come le precedenti, verrà pubblicata sul sito web di Ateneo all'indirizzo: <http://www.unife.it/ateneo/organi-universitari/nucleo-di-valutazione/valutazione-didattica>

| 7.2. Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio

Se la presente Relazione rappresenta e commenta la percezione degli studenti frequentanti dell'intero Ateneo o delle Strutture didattiche, illustrando l'opinione degli studenti frequentanti nei suoi caratteri generali, per i Direttori di Dipartimento e i Coordinatori di CdS sono di più vicino interesse le tabelle statistiche dei risultati dei singoli insegnamenti. La lettura e l'analisi del dettaglio di questi dati, che sono consultabili con le modalità sopra descritte e messi a disposizione degli Organi competenti di ogni struttura, possono dare, infatti, la misura della percezione degli studenti in merito alla didattica di ciascun insegnamento rilevato per l'anno di riferimento, consentendo di approntare eventuali correttivi e verificare, grazie alla periodicità di tale indagine, la loro efficacia nel tempo.

Si ritiene pertanto necessario auspicare una sempre più convinta coscienza "autovalutativa" della rilevazione, al fine di renderla occasione di crescita reale della qualità dell'offerta didattica proposta. A questo proposito, un'attenzione particolare si ritiene sia dovuta al grado di soddisfazione complessiva degli studenti.

Dal dato generale che riassume l'opinione degli studenti di ogni Struttura didattica, appaiono evidenti situazioni piuttosto eterogenee: ottengono valutazioni superiori alla media di Ateneo nella quasi totalità dei quesiti le Facoltà di Giurisprudenza e Lettere e Filosofia. Il grado di soddisfazione rilevato dalle valutazioni degli studenti della Facoltà di Scienze MM. FF. NN. mostra valori mediamente superiori alla media di Ateneo in vari quesiti, presentando un miglioramento rispetto all'anno precedente. Le Facoltà che, invece, hanno rilevato un minor grado di soddisfazione sono Architettura, Economia, Ingegneria e Farmacia.

Il dettaglio dei risultati di ogni insegnamento consentiranno, ai Direttori di Dipartimento e ai Coordinatori di CdS, di intervenire puntualmente laddove è possibile migliorare la didattica, approntando modifiche e correttivi specifici per ogni singola situazione di criticità.

Nella quasi totalità delle relazioni di Dipartimento si specificano le azioni intraprese a seguito dell'analisi dei punti di criticità emersi dalla compilazione dei questionari, le nuove

iniziative che saranno promosse e le modifiche che si effettueranno relativamente alle situazioni che si sono rivelate non soddisfacenti. Complessivamente, anche nell'a.a. 2011/12, si evidenzia un grado di soddisfazione degli studenti relativo alla didattica impartita mediamente buono, ma su tale giudizio è bene, comunque, riflettere allo scopo di garantire un generale miglioramento, anche alla luce dei dettami previsti dal sistema di accreditamento dei corsi di studio.

8. Valutazione della didattica in modalità a distanza

Nell'anno 2003, l'Università di Ferrara si è convenzionata con l'Associazione *Omniacom* Onlus, per i servizi online ai corsi di laurea, master e perfezionamenti a distanza. *Omniacom* nasce nel 1992, come Consorzio Europeo per la Comunicazione Integrata, con la finalità di collegare competenze differenziate e sinergiche nel settore della comunicazione, negli ambiti istituzionali, imprenditoriali e del non-profit.

A seguito di un accordo di programma tra Comune di Argenta (Ferrara) e Università degli Studi di Ferrara, stipulato in data 11 ottobre 2005, il Comune di Argenta è responsabile, in *partnership* con il *Consorzio Omniacom*, di tutti i servizi avanzati per i corsi a distanza dell'Università di Ferrara.

Per il settimo anno, l'Ateneo ha allargato l'indagine anche ai corsi di studio a distanza, rilevando, in modo approfondito e meditato, pareri e giudizi degli studenti e cercando di analizzare tutti gli aspetti previsti dal modello definito dal CNVSU e successivamente confermato dall'ANVUR. Al fine di un miglioramento del servizio didattico, i risultati dell'indagine vengono trasmessi al Gruppo di lavoro **VALMON** per la loro elaborazione e pubblicazione sul sito **<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>** con accesso pubblico per i livelli di aggregazione Ateneo, Facoltà, Corso di studi e con accesso riservato al docente, attraverso una password, per i dati relativi al singolo insegnamento.

Si segnala, tuttavia che, con l'applicazione della riforma ex DM 270/04 e conseguente revisione complessiva dell'offerta didattica di Ateneo, l'Università di Ferrara ha scelto di non inserire nella nuova offerta formativa corsi di laurea con modalità di didattica a distanza, pertanto, tutti i corsi di studio in e-learning, qui di seguito riportati, sono ad esaurimento.

| 8.1. L'Organizzazione della rilevazione

Lo strumento adottato è il questionario **A2**, predisposto per gli insegnamenti in presenza, opportunamente modificato per le parti che si riferiscono specificamente a studenti non frequentanti, per cui sia la numerazione che la definizione delle domande si differenziano rispetto al questionario di Ateneo predisposto per gli insegnamenti in presenza e si articola in soli 16 quesiti (cfr. Allegato D), di cui 6 riferiti ai servizi (Organizzazione generale del Corso di Studio).

| 8.2. I Risultati dell'indagine nei corsi di studio a distanza

La Tabella 4, a seguire, fornisce un quadro molto generale della rilevazione di tutti i Corsi di Studio attivi nella formazione a distanza offerta dall'Università di Ferrara nell'a.a. 2011/12.

Gli insegnamenti valutati risultano pari a 22, con complessive n. 455 schede compilate, per un totale di 3 Corsi di studio in modalità "a distanza", oggetto di valutazione.

I Corsi di studio in modalità "a distanza" valutati sono:

Facoltà di Lettere e Filosofia

- *Laurea triennale in Operatore del turismo culturale.*
- *Laurea triennale in Tecnologo della comunicazione audiovisiva e multimediale.*

Facoltà di Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali

- *Laurea triennale in Scienze dei beni culturali e ambientali.*

In allegato E sono riportate le elaborazioni statistiche dei dati riferiti a tutta l'Offerta formativa e-learning dell'Università di Ferrara.

Si propone, a seguire, le tabelle 4 e 5 che illustrano, rispettivamente, la sintesi dei dati di rilievo dell'indagine e l'indice di soddisfazione complessivo ottenuto dalle rilevazioni nel triennio accademico 2009/10 - 2011/12, per tutti i tre corsi di laurea a distanza.

Tabella 4: Sintesi risultati valutazione CdS in modalità a distanza – A.A. 2011/12

	Numero Quesito	Descrizione quesito	Numero risposte	% risposte negative	% risposte positive	Media *	Deviazione standard	Media A.A. precedente
Organizzazione dell'insegnamento	Q1	Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	455,00	17,36	82,64	7,51	2,11	7,62
	Q2	Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	455,00	12,75	87,25	7,83	2,04	7,87
	Q4	Sono state fornite informazioni chiare ed esaurienti sugli obiettivi e sul programma del corso?	439,00	11,62	88,38	7,92	2,04	7,99
	Q5	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	455,00	9,23	90,77	8,18	1,97	8,25
	Q7	Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	455,00	7,47	92,53	8,06	1,79	8,11
Aspetti relativi alla docenza	Q10	Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?	438,00	6,39	93,61	8,11	1,81	8,17
	Q14	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?	455,00	26,37	73,63	7,07	2,41	7,20
Informazioni aggiuntive e soddisfazione	Q16	Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?	432,00	19,44	80,56	7,38	2,24	7,51
	Q18	La materia si studia bene anche senza frequentare?	435,00	21,61	78,39	7,34	2,21	7,51
	Q20	Sei complessivamente interessato agli argomenti dell'insegnamento?	455,00	13,63	86,37	7,93	2,02	7,76
	Q0.1	Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	307,00	25,41	74,59	7,11	2,01	7,14
Organizzazione generale del Corso di Studio	Q0.2	L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	307,00	32,57	67,43	6,62	2,06	7,18
	Q0.3	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?	307,00	29,97	70,03	6,89	2,24	7,25
	Q0.4	Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	307,00	22,80	77,20	7,12	2,03	7,25
	Q0.5	Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	307,00	17,26	82,74	7,27	1,86	7,29
	Q0.6	I servizi informatici (posta elettronica, WIFE, iscrizione esami on line, ecc ...) sono conformi, a livello di efficienza, alle esigenze degli studenti?	307,00	12,38	87,62	7,69	1,90	7,70
	INDICE SODDISFAZIONE COMPLESSIVO CORSI A DISTANZA				17,89	82,11	7,50	2,05
Fonte: Valmon - Dati estratti il 29 novembre 2012.								

Tabella 5: Indice di soddisfazione complessivo aa.aa.2009/10 - 2011/12

Facoltà	Corsi a distanza	Indice di soddisfazione complessivo		
		2011-12	2010-11	2009-10
Lettere e Filosofia	<i>Operatore del turismo culturale</i>	77,77	83,39	84,76
	<i>Tecnologo della comunicazione audiovisiva e multimediale</i>	82,87	86,01	84,27
	Corsi a distanza Facoltà di Lettere	80,22	85,35	84,78
Scienze MM.FF.NN.	<i>Scienze dei beni culturali e ambientali</i>	88,62	88,72	90,94
Indice di soddisfazione complessivo per i CdS a distanza		82,11	85,86	85,97
Indice di soddisfazione complessivo di Ateneo		84,52	81,93	76,41

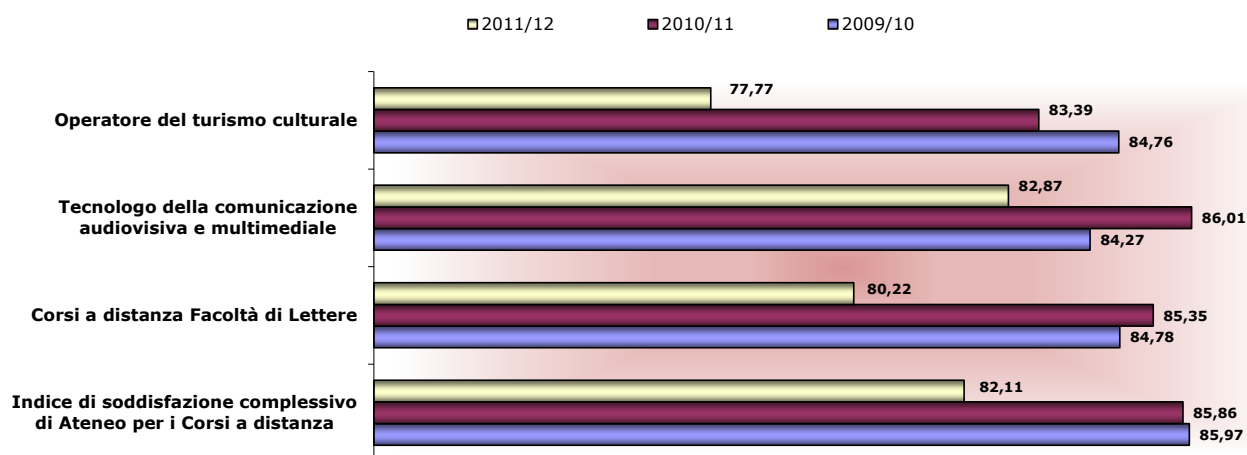
| 8.2.1 Facoltà di Lettere e Filosofia

Come indicato in precedenza, i CdS in modalità "a distanza" valutati nella Facoltà di Lettere e Filosofia sono:

- *Laurea triennale in Operatore del turismo culturale.*
- *Laurea triennale in Tecnologo della comunicazione audiovisiva e multimediale.*

La Figura 19 propone l'indice di soddisfazione complessivo dell'Offerta formativa e-learning dei tre corsi di laurea della Facoltà di Lettere rapportati con le medie dei corsi a distanza della Facoltà di Lettere e con quelle di tutti i corsi a distanza dell'Ateneo negli aa.aa. 2009/10, 2010/11 e 2011/2012.

Figura 19: Indice di soddisfazione complessivo CdS a distanza Facoltà di Lettere e medie Ateneo - aa.aa. 2009/10 - 2011/12



Il corso di laurea in **Operatore del Turismo Culturale** che, a partire dall'a.a. 2009/10, presentava miglioramenti significativi negli indici di soddisfazione da parte degli studenti in molti aspetti riguardanti le attività didattiche e di gestione del corso, nell'anno accademico 2011/12 perde circa 6 punti percentuali nell'indice di soddisfazione complessivo, rispetto all'anno precedente.

Tabella 6: Sintesi risultati valutazioni Operatore del Turismo Culturale - aa.aa. 2009/10 - 2011/12

Operatore del Turismo Culturale				
Numero Quesito	Descrizione quesito	2011/12	2010/11	2009/10*
Q1	Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	6,95	7,12	7,22
Q2	Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	7,40	7,60	7,55
Q4	Sono state fornite informazioni chiare ed esaurienti sugli obiettivi e sul programma del corso?	7,56	7,63	7,67
Q5	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	8,11	8,05	8,14

Q7	Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	7,80	7,75	
Q10	Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?	7,83	7,85	
Q14	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?	6,32	6,82	6,94
Q16	Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?	7,04	7,09	7,18
Q18	La materia si studia bene anche senza frequentare?	6,68	7,20	
Q20	Sei complessivamente interessato agli argomenti dell'insegnamento?	7,60	7,49	7,61
Q 0.1	Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	6,63	6,55	
Q 0.2	L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	6,12	6,96	
Q 0.3	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?	6,27	7,11	
Q 0.4	Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	6,70	7,21	
Q 0.5	Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	7,19	7,41	
Q 0.6	I servizi informatici (posta elettronica, WIFE, iscrizione esami on line, ecc ...) sono conformi, a livello di efficienza, alle esigenze degli studenti?	7,30	7,58	

*Nota: nell'a.a. 2009/10 era stato somministrato agli studenti un questionario differente (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>), per questa ragione per molti quesiti non è possibile svolgere un'analisi comparativa.

Come emerge in Tabella 6, ottiene le migliori valutazioni il quesito relativo alla chiara definizione delle modalità d'esame (Q5), con una valutazione media superiore all'8.

Buono risulta essere il grado di soddisfazione relativo al rapporto con i docenti, sia per la reperibilità (Q7), sia per la esaustività riscontrata in occasione di richieste di chiarimento

(Q10): i due quesiti relativi a dette tematiche ottengono infatti valutazioni abbondantemente superiori alla media del 7.

In generale, le valutazioni della maggior parte dei quesiti supera la media del 7. Si rileva, tuttavia, che il quesito relativo alle conoscenze preliminari (Q14) presenta una valutazione media inferiore al valore di riferimento (6,32) e in diminuzione rispetto all'a.a. 2010/11 (6,82). Emerge, infatti, in alcuni insegnamenti, la difficoltà ad affrontare gli argomenti trattati dal corso da parte degli studenti, attribuibili all'inadeguatezza delle conoscenze preliminari possedute. Inferiori alla soglia di riferimento risultano, il quesito 1, riferito al carico di studio in base ai crediti assegnati (6,95); il quesito 18, riferito alla possibilità di seguire la materia senza frequentare (6,68); il quesito 0.1, concernente il carico di lavoro complessivo (6,63); il quesito 0.2, attinente all'organizzazione complessiva degli insegnamenti (6,12); il quesito 0.3, riguardo al servizio orientamento e tutorato da parte dei docenti (6,27) e il quesito 0.4 riguardante il sito del corso di studio (6,70).

Alla domanda "Sei complessivamente interessato dell'insegnamento?" (Q20) la valutazione media espressa dai rispondenti è pari a 7,60, in lieve rialzo rispetto all'a.a. 2010/11 (7,49).

Come illustrato in Tabella 5, emerge, come indicato in precedenza, una diminuzione del grado di soddisfazione del CdS in *Operatore del Turismo Culturale*. Nel 2009/10 si registra un indice di soddisfazione pari all'84,76%, nel 2010/11 scende a quota 83,86%, per arrivare al 77,77% nell'anno accademico 2011/12, attestandosi a circa 5 punti percentuali dalla media di Ateneo per i Corsi a Distanza (82,11%).

Dai dati rilevati relativi al corso di laurea in **Tecnologo della comunicazione audiovisiva e multimediale**, rappresentati in tabella 7, emerge un calo nel livello di soddisfazione da parte degli studenti; i giudizi medi registrati nell'a.a. 2011/12 risultano peggiorate rispetto alla precedente rilevazione in tutte le domande del questionario (chiaramente solo nelle domande in cui è stato possibile svolgere un'analisi comparativa), tranne il quesito 0.6 riferito ai servizi informatici, migliorato rispetto all'a.a 2010/11 (da 7,56 a 7,77).

Tabella 7: Sintesi risultati valutazioni Tecnologo della Comunicazione Audiovisiva e Multimediale - aa.aa. 2009/10 -2011/12

Tecnologo della Comunicazione Audiovisiva e Multimediale				
Quesito*	Descrizione quesito	2011/2012	2010/11	2009/10*
Q1	Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	7,51	7,84	7,52
Q2	Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	7,66	7,91	7,57
Q4	Sono state fornite informazioni chiare ed esaurienti sugli obiettivi e sul programma del corso?	7,68	8,16	7,47
Q5	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	7,81	8,29	7,60
Q7	Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	7,81	8,32	
Q10	Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?	7,86	8,43	
Q14	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?	7,40	7,54	7,07
Q16	Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?	7,72	7,82	7,42
Q18	La materia si studia bene anche senza frequentare?	7,62	7,67	
Q20	Sei complessivamente interessato agli argomenti dell'insegnamento?	7,76	7,79	7,61
Q 0.1	Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	7,29	7,29	
Q 0.2	L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	6,61	7,05	
Q 0.3	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?	6,78	6,90	
Q 0.4	Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	7,06	6,98	
Q 0.5	Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	7,07	6,86	
Q 0.6	I servizi informatici (posta elettronica, WIFE, iscrizione esami on line, ecc ...) sono conformi, a livello di efficienza, alle esigenze degli studenti?	7,77	7,56	

*Nota: nell'a.a. 2009/10 era stato somministrato agli studenti un questionario differente (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>), per questa ragione per molti quesiti non è possibile svolgere un'analisi comparativa.

In generale, le valutazioni di quasi tutti i quesiti superano la media del 7, tranne il quesito 0.2, riferito all'organizzazione complessiva del corso di studio (6,61) e il quesito 0.3, relativo al servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti (6,78). I quesiti 0.4 e 0.5, relativi al sito web del corso di studio e dell'Ateneo, hanno registrato un aumento rispetto all'anno 2010/11 raggiungendo la soglia di riferimento.

Il peso in crediti attribuito agli insegnamenti (Q1) continua a essere ritenuto adeguato, così come il materiale didattico indicato per lo studio della disciplina (Q2).

La domanda conclusiva "Sei complessivamente soddisfatto dell'insegnamento?" (Q20) riporta un valore medio pari a 7,76, leggermente in calo rispetto al valore registrato lo scorso anno accademico (7,79).

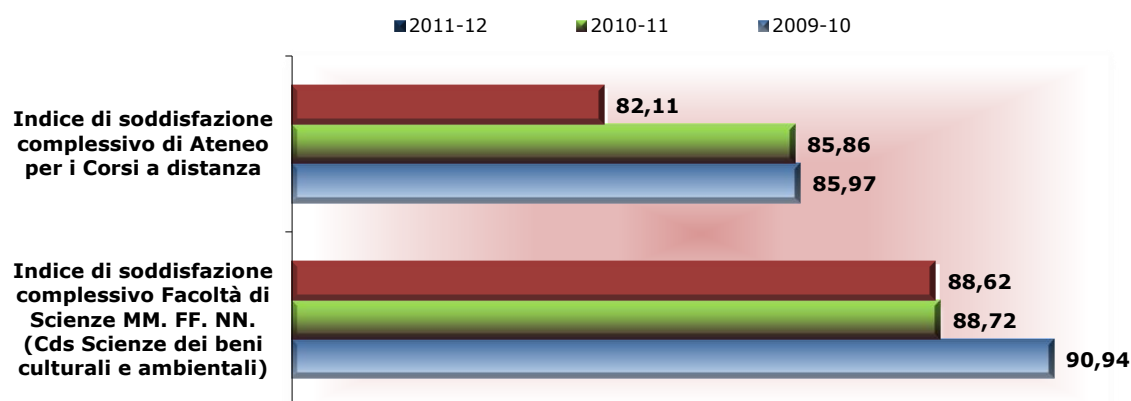
Dai dati analizzati, emerge una riduzione del grado di soddisfazione delle attività didattiche svolte nel CdS in *Tecnologo della Comunicazione Audiovisiva e Multimediale*: si passa dal 84,27 del'a.a. 2009/10, all'86,01 nell'a.a. 2010/11, all'82,87 dell'a.a. 2011/12 che rimane però superiore al valore medio di Ateneo per i corsi a distanza (82,11).

| 8.2.2 Facoltà di Scienze MM.FF.NN.

Come indicato in precedenza, nella Facoltà di Scienze MM.FF.NN. è presente solo il CdS in "*Scienze dei beni culturali e ambientali*" in modalità "a distanza".

La Figura 20 propone l'indice di soddisfazione complessivo dell'Offerta formativa e-learning della Facoltà di Scienze MM.FF.NN. rapportato con le medie di Facoltà e di Ateneo (per i corsi a distanza) nel triennio accademico 2009/10 – 2011/12.

Figura 20: Indice di soddisfazione complessivo CdS a distanza e medie Ateneo – triennio accademico 2009/10 – 2011/12



Come indicato in Tabella 8, dall'analisi dei dati rilevati per il corso di laurea in Scienze dei Beni Culturali e Ambientali, si continua a registrare, anche per quest'anno accademico, un buon livello di soddisfazione da parte degli studenti in riferimento agli insegnamenti previsti nel piano di studi.

Tabella 8: Sintesi risultati valutazioni Scienze dei Beni Culturali e Ambientali - aa.aa. 2009/10 -2011/12

Scienze dei Beni Culturali e Ambientali				
Numero Quesito	Descrizione quesito	2011/12	2010/11	2009/10*
Q1	Il carico di studio di questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?	8,13	8,09	8,10
Q2	Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?	8,48	8,20	8,46
Q4	Sono state fornite informazioni chiare ed esaurienti sugli obiettivi e sul programma del corso?	8,53	8,35	8,32
Q5	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?	8,60	8,44	8,46
Q7	Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?	8,60	8,33	
Q10	Il docente è esauriente in occasione di richieste di chiarimenti?	8,64	8,33	
Q14	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati in questo corso?	7,58	7,06	7,39

Q16	Ritieni che gli argomenti svolti siano privi di inutili sovrapposizioni rispetto ai contenuti di altri insegnamenti?	7,44	7,71	
Q18	La materia si studia bene anche senza frequentare?	7,81	7,64	
Q20	Sei complessivamente interessato agli argomenti dell'insegnamento?	8,45	8,17	8,50
Q 0.1	Il carico di lavoro complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	7,64	7,85	
Q 0.2	L'organizzazione complessiva (orario, esami intermedi e finali) degli insegnamenti ufficialmente previsti nell'anno in corso è accettabile?	7,68	8,02	
Q 0.3	Sei complessivamente soddisfatto del servizio di orientamento e tutorato fornito dai docenti del corso di studio?	8,43	8,14	
Q 0.4	Il sito web del corso di studio risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	8,13	7,97	
Q 0.5	Il sito web dell'Ateneo risponde alle esigenze di informazione per lo studente in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità?	7,93	8,16	
Q 0.6	I servizi informatici (posta elettronica, WIFE, iscrizione esami on line, ecc ...) sono conformi, a livello di efficienza, alle esigenze degli studenti?	8,29	8,18	

*Nota: nell'a.a. 2009/10 era stato somministrato agli studenti un questionario differente (<https://valmon.disia.unifi.it/sisvaldidat/unife/>) , per questa ragione per molti quesiti non è possibile svolgere un'analisi comparativa.

Ottengono valutazioni medie ottime, superiori all'8, la maggior parte dei quesiti, tra questi spiccano il quesito 5, relativo alla chiara definizione delle modalità d'esame, che registra un valore medio apprezzabile, pari a 8,60, in aumento rispetto agli anni precedenti. Si segnala, inoltre, il buon risultato ottenuto nei due quesiti concernenti i docenti (Q7 e Q10), apprezzati sia per la loro reperibilità (8,60), sia per la loro esaustività in occasione di richieste di chiarimento (8,64).

I quesiti che, invece, presentano una valutazione media inferiore all'8, sono sei e riguardano: le conoscenze preliminari possedute (Q14), non da tutti gli studenti ritenute sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati nei singoli corsi (7,58); (Q16) la sovrapposizione tra i contenuti dei vari insegnamenti (il quesito ottiene la valutazione più bassa, pari a 7,44, in calo rispetto al precedente anno accademico, 7,71); (Q18) la possibilità di studiare una materia senza frequentare (7,81); (0.1) il carico didattico complessivo degli insegnamenti previsti nell'anno di corso (7,64); (0.2) l'organizzazione complessiva, in calo rispetto all'anno precedente (da 8,02 a 7,68) e (0.5) il sito web

dell'Ateneo in merito alle esigenze di informazione in termini di reperibilità, chiarezza e comprensibilità (7,93 contro l'8,16 dell'anno precedente).

La domanda conclusiva "Sei complessivamente interessato dell'insegnamento?" (Q20) riporta un buon valore medio, pari a 8,45, ma in aumento rispetto al valore registrato lo scorso anno accademico (8,17).

L'indice di soddisfazione complessivo ottenuto dalle rilevazioni precedenti viene rappresentato sempre in Tabella 5. Emerge un lieve calo del grado di soddisfazione del CdS in *Progettazione Scienze dei beni culturali e ambientali* dall'a.a. 2009/10 (90,94), 2010/11 (88,72) a oggi. Il valore registrato nell'a.a 2011/12 (88,62), seppure in calo, supera la media di Ateneo per i Corsi di Studio a Distanza (82,11).

In ultima analisi, dalla lettura dei dati contenuti in Tabella 5, si evidenzia come l'indice di soddisfazione complessivo di Ateneo, presenti un *trend* progressivamente positivo nei tre anni analizzati.

Si sottolinea che l'indice di soddisfazione complessivo dei corsi a distanza, che nello scorso triennio risultava sempre superiore rispetto alla media complessiva di Ateneo, quest'anno risulta di poco inferiore. Nel 2009/10 l'indice svetta di quasi dieci punti percentuali, nell'a.a. 2010/11, si ridimensiona, distanziandosi di circa 4 punti percentuali e, infine, nell'a.a 2011/12 cala a 82,11, risultando di circa 2 punti percentuali inferiore alla media complessiva di Ateneo.

9. Osservazioni conclusive

A partire dall'anno accademico 2005/06, l'Università di Ferrara ha aderito al progetto coordinato dal Prof. Bruno Chiandotto dell'Università di Firenze per la valutazione e il monitoraggio dei processi formativi **VALMON** (VALutazione e MONitoraggio dei processi formativi). Questa partecipazione ha consentito di mettere a disposizione di tutti gli organi preposti al governo e gestione dei processi formativi (Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Consigli di Facoltà, Consigli di Corso di Laurea, Commissioni per la Didattica) e, soprattutto, dei docenti il materiale predisposto (indicatori, tabelle e grafici) con la possibilità di analizzare i dati a quattro livelli di aggregazione: Ateneo, Facoltà (ora riformati in Dipartimenti), Corso di Laurea e singolo insegnamento. I dati raccolti e le elaborazioni effettuate costituiscono una fonte informativa molto articolata che risponde a numerosi obiettivi che L'Ateneo ha individuato, il più importante dei quali è, naturalmente, quello di rimuovere, attraverso l'attivazione di interventi opportuni ai vari livelli, le eventuali criticità riscontrate, valorizzando nel contempo quelli che, nell'opinione degli studenti frequentanti, si siano rivelati i punti di forza dei servizi formativi offerti.

La compilazione dei questionari è uno strumento di fondamentale importanza per una corretta e puntuale analisi dell'andamento generale della didattica dell'Ateneo. Per questa ragione è necessario che i docenti si impegnino costantemente ad approfondire con gli studenti il significato della compilazione dei questionari per rafforzare la cultura della valutazione e rendere lo studente più consapevole e partecipe al processo valutativo. L'analisi delle opinioni degli studenti deve essere considerata come momento di riflessione personale, di ciascun docente, e collegiale, dell'intero Corso di Laurea e per altri aspetti anche dell'intero Dipartimento, al fine del miglioramento continuo dell'offerta didattica.

I principali obiettivi dell'indagine sono certamente quelli di misurare il grado di soddisfazione degli studenti, per aumentare la loro fiducia nel sistema universitario. L'accettazione consapevole di questo aspetto da parte delle varie componenti, è, infatti, indispensabile per il buon funzionamento di qualsiasi sistema di valutazione e per assicurarne la continuità. Raggiungere questo traguardo significa: 1) uniformare al massimo il processo di gestione della distribuzione e raccolta dei questionari, 2) sensibilizzare i docenti coinvolgendoli maggiormente nel riscontro della validità della propria attività didattica, 3) utilizzare i dati raccolti per verificare se l'offerta formativa delle Facoltà risponde alle esigenze di conoscenza da parte degli studenti, 4) individuare quali siano gli elementi che aiutano od ostacolano l'apprendimento allargando le analisi anche alla adeguatezza delle infrastrutture che l'Ateneo mette a disposizione per la fruizione della didattica.

L'analisi dei risultati delle rilevazioni consente di delineare un quadro generale sicuramente positivo, come risulta dall'analisi delle relazioni delle Strutture didattiche compilate in maniera più che soddisfacente seguendo lo schema suggerito dal Nucleo, al quale sono state inviate dopo discussione e approvazione nei diversi Dipartimenti.

In alcuni casi, le indicazioni e necessità espresse nella Relazione del Nucleo di Valutazione sull'attività didattica dell'anno precedente sono state parzialmente recepite e - ove già consolidate - hanno effettivamente portato a un innalzamento della qualità della didattica, con conseguente buon livello di soddisfazione da parte degli studenti. Si deve inoltre prendere atto che la ridefinizione dei contenuti degli insegnamenti in alcuni CdS, imposta dalla riforma degli ordinamenti didattici ex DM 270/04, ha contribuito alla rimozione di alcune criticità riscontrate.

In altri casi, si può osservare come le criticità rilevate tendono a confermare quelle emerse nello scorso anno accademico, anche perché concentrate su aspetti connessi con gli spazi, le attrezzature informatiche e i servizi di biblioteca.

La rilevazione delle opinioni degli studenti per l'a.a. 2011/12 ha portato ad un apprezzabile incremento del numero di questionari compilati (88.632 rispetto ai 58.012 dell'a.a. precedente). Parimenti si è registrato un sensibile incremento del tasso di copertura, aumentato di 4 punti percentuali (dal 71% al 75%). Si rilevano peraltro sensibili disomogeneità tra le diverse Facoltà, con variazioni del tasso di risposta, rispetto all'anno precedente, sia in aumento che in diminuzione.

Come illustrato nella sintesi rappresentata in Figura 7 della presente Relazione, tutte le Facoltà dell'Università di Ferrara mostrano un grado di soddisfazione complessivo più elevato rispetto alle due rilevazioni precedenti. Si conferma anche quest'anno il miglior grado di soddisfazione complessivo per le Facoltà di Giurisprudenza e Lettere e Filosofia, alle quali seguono le ottime *performance* (superiori alla media di Ateneo) delle Facoltà di Medicina e Scienze MM.FF.NN. Il minor grado di soddisfazione manifestato dagli studenti frequentanti si è registrato nelle Facoltà di Architettura, Ingegneria ed Economia, pur evidenziando un *trend*, nel triennio esaminato, sensibilmente positivo.

Tra le criticità più evidenti a giudizio degli studenti appaiono, come per lo scorso anno accademico, il carico di studio e l'organizzazione complessiva dei corsi di studio (item Q0.1 e Q0.2); migliora invece, rispetto all'a.a. 2010/11, il giudizio sull'adeguatezza di aule e attrezzature (item Q11 e Q12), superando la media di Ateneo.

Tra i punti di forza si segnalano, per tutte le Facoltà, il rispetto degli orari delle lezioni (item Q6), la disponibilità del docente a fornire chiarimenti in aula (item Q10), la reperibilità del docente (item Q7), la chiara definizione delle modalità d'esame dei vari insegnamenti (item Q5) e l'interesse dello studente per gli argomenti trattati (item Q17).

In controtendenza, i corsi di studio in modalità e-learning presentano un indice di soddisfazione complessivo (82,11) inferiore alla media di Ateneo (84,52). Preme sottolineare, tuttavia, che nell'articolazione dei corsi di studio dell'offerta formativa a

distanza, tali tendenze mostrano una sostanziale disomogeneità, con una eccezione in positivo rilevabile nel CdS in Scienze dei beni culturali e ambientali (88,62).

Con l'introduzione della valutazione didattica on-line, a partire dall'a.a. 2010/11, la rilevazione ha potuto offrire agli studenti l'opportunità di sentirsi sempre più protagonisti della vita universitaria. A questo proposito, i requisiti di trasparenza confermati anche nel recente decreto ministeriale sull'autovalutazione, valutazione e accreditamento delle sedi e dei corsi di studio (D.M. 47/2013), i pareri degli studenti assumono sempre maggior rilievo nella direzione di un progressivo miglioramento della qualità della didattica. Grazie ai giudizi espressi dagli studenti, in questi anni, l'Ateneo ha avviato numerosi interventi che hanno condotto a notevoli miglioramenti. Il Nucleo di Valutazione rinnova ai Direttori di Dipartimento, ai Coordinatori di CdS, ai Manager Didattici, ai componenti delle Commissioni paritetiche l'invito ad adottare efficaci modalità di comunicazione dei risultati dell'indagine e delle iniziative intraprese agli studenti, affinché aumenti la consapevolezza del ruolo fondamentale della loro opinione nella programmazione e nella gestione delle attività didattiche. Il Nucleo evidenzia, infatti, che il sistema universitario italiano è sottoposto in modo sempre crescente, a un profondo ripensamento per quello che concerne la sua capacità di autovalutarsi e di farsi valutare. La disciplina ministeriale sul tema dell'accREDITamento evidenzia una disponibilità nuova, sotto il profilo culturale, del mondo accademico. In questo contesto, una maggiore apertura dovrebbe essere rivolta a pratiche di valutazione che tengano conto in misura significativa delle opinioni espresse dagli utenti del servizio universitario, cioè gli studenti. Solo attraverso una efficace e concreta valorizzazione delle loro aspirazioni e dei loro bisogni potrà attuarsi una vera politica di riforma del sistema universitario, che abbia la capacità di giungere sino all'analisi dell'efficienza e dell'efficacia del sistema stesso.

Il Nucleo ritiene doveroso esprimere apprezzamento e vivo ringraziamento a tutto il personale coinvolto nei processi di assicurazione della qualità, avviato da oltre un decennio nell'Università di Ferrara, nella prospettiva di un progressivo miglioramento dell'offerta formativa. Il percorso di autovalutazione dei corsi di studio e l'analisi dei Rapporti di Riesame puntualmente pervenuti, relativi a tutti i CdS nelle classi ex DM 270/04, ha consentito al Nucleo di ottenere importanti informazioni riconducibili alle valutazioni a livello di CdS, di grande utilità ai fini della redazione del presente documento.

A conclusione dell'analisi, è doveroso prendere in considerazione l'evoluzione della rilevazione dell'opinione degli studenti, così come prevista dalle nuove disposizioni dettate dall'ANVUR nell'ambito del sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione e AccREDITamento del sistema universitario italiano). Nell'ottica di fornire alle Università un modello e degli strumenti utili per lo sviluppo dell'Assicurazione della Qualità, l'ANVUR ha previsto, fra l'altro, la definizione delle rilevazioni sulla didattica da parte di studenti e docenti. Viene, infatti, confermata la già esistente rilevazione dell'opinione degli studenti in merito ai singoli insegnamenti frequentati e vengono, altresì, introdotte nuove rilevazioni rivolte:

- agli studenti non frequentanti in merito al singolo insegnamento per il quale si sostiene l'esame;
- agli studenti (frequentanti o meno) in merito all'organizzazione complessiva del CdS e alle singole prove d'esame effettuate nell'anno precedente;
- ai docenti in merito all'insegnamento erogato;
- ai laureandi in merito al CdS frequentato;
- ai laureati, ad 1, 3 e 5 anni dal conseguimento del titolo, in merito al CdS frequentato e alla propria esperienza lavorativa.

L'ANVUR, per ciascuna questionario, ha previsto un insieme minimo di domande a cui ogni Ateneo deve attenersi, in modo tale da garantire l'omogeneità delle indagini e la possibilità di una comparazione delle valutazioni, nell'ottica sia dell'assicurazione della qualità interna, sia della valutazione esterna. Le rilevazioni, secondo le modalità previste dall'ANVUR, dovranno essere avviate a partire dall'a.a. 2013/14. I criteri di raccolta dei dati delle rilevazioni e l'utilizzo dei medesimi ai fini della ripartizione della quota premiale del FFO verranno definiti successivamente dall'ANVUR.