



# Università degli Studi di Ferrara

## RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEO SULL'ACQUISIZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE Anno Accademico 2002/2003

<b>1</b>	<b>Introduzione</b>	Pag.	1
<b>2</b>	<b>Gli obiettivi dell'indagine</b>	Pag.	2
<b>3</b>	<b>Il disegno dell'indagine</b>	Pag.	2
3a	La metodologia adottata		
3b	Lo strumento e il metodo di rilevazione		
3c	L'organizzazione della rilevazione		
<b>4</b>	<b>I risultati dell'indagine</b>	Pag.	4
4a	Il grado di copertura		
4b	Le caratteristiche degli studenti frequentanti		
4c	Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti		
4d	L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine		
<b>5</b>	<b>Analisi per Ateneo</b>	Pag.	9
<b>6</b>	<b>Analisi per Facoltà</b>	Pag.	10
<b>7</b>	<b>L'utilizzo dei risultati</b>	Pag.	15
7a	La diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo		
7b	Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio		
<b>8</b>	<b>Conclusioni e commenti</b>	Pag.	18

### 1. Introduzione

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 molteplici 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 devono partecipare anche gli studenti nell'ambito di commissioni paritetiche (nell'Ateneo di Ferrara tutte regolarmente costituite) come è previsto dall'art. 4, comma 2c, della legge n. 370/99 che impone una *“verifica del rispetto degli impegni didattici e monitoraggio dei progetti da parte di organismi in cui siano rappresentati anche gli studenti”*.

La rilevazione delle opinioni degli studenti che frequentano le lezioni rappresenta non soltanto l'adempimento di un obbligo di legge ma, 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 che ne fruisce.

La raccolta di questi dati dovrebbe consentire una riflessione sui processi didattici in atto, mentre un'analisi critica accurata dovrebbe suggerire, ove necessario, processi di riorientamento della didattica in base alle osservazioni espresse dagli studenti che vengano ritenute valide e realizzabili.

Questa relazione viene redatta a cura dell'Ufficio Supporto Nucleo di Valutazione e Controllo Gestione, con la collaborazione del Presidente del Nucleo di Valutazione, sulla base delle relazioni inviate dai Presidi delle Facoltà e dei dati risultanti dalla lettura ottica dei questionari (a cura del Centro Servizi Informatici), ed approvata dal Nucleo nella seduta del 21/04/04. La relazione definitiva viene poi, per opportuna conoscenza, inviata ai Presidi e presentata in Senato Accademico.

Si è ritenuto opportuno impostare la relazione come suggerito dal CNVSU nel suo DOC 18/01.



## 2. Gli obiettivi dell'indagine

I principali obiettivi dell'indagine sono:

- 1) raggiungere un grado soddisfacente di uniformità nel processo di gestione, distribuzione e raccolta delle schede di valutazione;
- 2) ridurre i tempi tra la raccolta delle schede, la loro lettura e l'elaborazione dei dati;
- 3) utilizzare i dati raccolti come primi elementi di riflessione sull'andamento dei corsi del nuovo ordinamento;
- 4) sensibilizzare i docenti sull'importanza della rilevazione delle opinioni degli studenti, che non deve essere considerata solo un obbligo formale, ma momento di riscontro della validità della propria attività didattica;
- 5) aumentare la fiducia degli studenti nell'Istituzione «Università» e la loro convinzione sull'utilità della valutazione, non limitando la diffusione dei risultati ai Presidi di Facoltà, ai Presidenti di CdS e ai docenti direttamente interessati;
- 6) 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.) messe a disposizione dall'Ateneo.

Il raggiungimento di questi obiettivi è stato già parzialmente assicurato attraverso un miglioramento della macchina organizzativa. La nuova scheda di rilevazione, che ricalca pressoché fedelmente quella proposta dal CNVSU, ha avuto una accoglienza favorevole da parte degli studenti e dei docenti, risultando notevolmente più semplice rispetto al questionario usato in anni precedenti.

Il Nucleo ha sempre ritenuto di estrema importanza che le Facoltà analizzassero al proprio interno i risultati della valutazione, con il contributo delle commissioni paritetiche, e definissero iniziative volte al miglioramento della didattica da loro gestita. I risultati di questa analisi dovrebbero rappresentare i contenuti fondamentali delle relazioni che vengono richieste alle Facoltà per predisporre questa relazione generale che il Nucleo deve inviare al MIUR, come richiesto dall'art. 1 della legge n.370/99. Si propone quindi di redigere le relazioni di Facoltà seguendo l'impostazione di quella del Nucleo. Per adeguatezza delle relazioni di Facoltà 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 della qualità della didattica.

Il Nucleo di Valutazione è fiducioso che le informazioni ottenute da questa 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 ed il livello dei contenuti disciplinari, il coordinamento tra insegnamenti e l'adeguatezza delle risorse.

## 3. Il disegno dell'indagine

### 3a. La metodologia adottata

L'impianto metodologico adottato dall'Ateneo ricalca quello già utilizzato gli anni precedenti e può essere così sintetizzato:

- a) indagine riferita agli insegnamenti attivati nell'anno accademico 2002/03;
- b) somministrazione del questionario proposto dal CNVSU nel suo DOC 9/02 con l'aggiunta di una domanda (la n.6 "Il docente risponde esaurientemente alle richieste di chiarimento?");
- c) rilevazione effettuata durante la frequenza dei corsi tra la metà ed i due terzi dell'arco temporale coperto dall'insegnamento (o comunque 2-3 settimane prima del termine delle lezioni). Responsabili della distribuzione sono i Presidenti di CdS (o loro delegati) i quali,



# Università degli Studi di Ferrara

secondo le indicazioni del Nucleo, è auspicabile si servano di studenti 150 ore oppure di un unico delegato per tutti gli insegnamenti di uno stesso corso di studio;

- d) lettura ottica dei questionari che vengono consegnati al Centro Servizi Informatici il quale provvede all'elaborazione dei dati relativi alle risposte;
- e) analisi degli insegnamenti che hanno raccolto più di 5 schede valutative, non considerando significativi, in caso contrario, i dati ottenuti;
- f) consegna dei dati elaborati ai Presidi di Facoltà che hanno il compito di rimettere gli stessi alle Commissioni Didattiche di Facoltà, tenute a redigere la relazione annuale.

## 3b. Lo strumento e il metodo di rilevazione

Come già detto, il questionario adottato a partire dall'anno accademico 2002/03 è molto simile a quello suggerito dal CNVSU. Si tratta di un questionario nel quale sono state introdotte solo domande riguardanti aspetti sui quali, a seguito della rilevazione, si possa intervenire con azioni correttive, o da parte dell'organizzazione o da parte del docente stesso.

Pur lasciando spazio a domande sull'organizzazione dell'insegnamento, non si è ritenuto appropriato sottoporre agli studenti quesiti riguardanti aspetti organizzativi o progettuali che andassero oltre la loro personale esperienza come 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.

Il questionario si compone quindi di 16 domande (suddivise in sezioni), tenendo conto di alcuni aspetti particolarmente rilevanti nell'attuazione della riforma 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 dell'efficacia della didattica e l'informazione sulla qualità della docenza;
- l'adeguatezza alle esigenze didattiche delle strutture e degli strumenti;
- l'organizzazione della Facoltà (compatibilità degli orari delle lezioni).

### *Sezione 1: Organizzazione del corso di studi (Q1-Q2)*

Vengono rilevate le opinioni sul carico di studio complessivo nel periodo in cui si svolge l'insegnamento e sull'organizzazione complessiva (orario, calendario esami, ecc.). Si tratta di questioni rese ancora più interessanti dall'avvio della riforma, che ha visto in molti casi una moltiplicazione dei moduli didattici, ciascuno eventualmente ridotto nel carico, ma che, intersecato in maniera complessa con gli altri moduli, può comporre, talvolta, realtà problematiche.

### *Sezione 2: Organizzazione dell'insegnamento (Q3-Q6)*

Sono rilevate le opinioni sull'impegno necessario per seguire tutti gli insegnamenti del periodo didattico, sul lavoro richiesto dall'insegnamento oggetto del questionario, sulla definizione delle modalità e delle regole per il sostenimento dell'esame, sulla effettiva disponibilità dei docenti a incontrare gli studenti per fornire spiegazioni e chiarimenti.

### *Sezione 3: Attività didattiche e studio (Q7-Q12)*

Sono rilevate le opinioni sulle conoscenze preliminari possedute dallo studente, sull'interesse suscitato e sulla chiarezza del docente, sull'utilità del materiale didattico e delle attività didattiche integrative, nonché sulla sostenibilità del carico di studio richiesto.

### *Sezione 4: Infrastrutture (Q13-Q14)*

Sono rilevate le opinioni sull'organizzazione delle lezioni, in termini di adeguatezza delle aule per le lezioni, sulle esercitazioni e i seminari e sulle attrezzature utilizzate per lo svolgimento delle esercitazioni.

### *Sezione 5: Interesse e soddisfazione (Q15-Q16)*

Sono, infine, rilevate le opinioni sull'interesse personale alla disciplina e sul grado di soddisfazione globale nei confronti dell'insegnamento.

Nell'adottare il nuovo questionario, erano stati consultati i Presidi ed i rappresentanti degli studenti. In particolare, era stato chiesto se ritenessero opportuno arricchirlo per soddisfare specifiche esigenze conoscitive nei diversi corsi di studio. In prima istanza, tutti hanno



# Università degli Studi di Ferrara

convenuto di non fare aggiunte specifiche, riservandosi di proporre eventuali modifiche in tempi successivi.

## 3c. L'organizzazione della rilevazione

In generale, sia i docenti che gli studenti hanno acquisito familiarità con la valutazione della didattica, mostrando un buon grado di partecipazione. Ovviamente, la partecipazione di studenti e docenti è stata maggiore nei casi in cui gli organi istituzionali (Presidenti di Corso di studio, Commissioni per la Didattica, Rappresentanti degli studenti, ecc.) si erano attivamente impegnati, sia attraverso un'adeguata campagna informativa sulle modalità e finalità della rilevazione, sia mediante la valorizzazione delle informazioni raccolte nelle precedenti edizioni.

La riforma dei corsi di studio ha richiesto una rilevazione se non proprio a ciclo continuo, almeno in più momenti, in quanto la definizione dei periodi didattici varia da Facoltà a Facoltà. A parte il fattore novità, la riforma rende problematica la programmazione della rilevazione a causa della frammentazione dei corsi e del loro "disallineamento" temporale.

Uno degli aspetti rilevanti, per la significatività della rilevazione, è l'opportunità di raggiungere il maggior numero di rispondenti che esprimano un giudizio consapevole sull'attività didattica che hanno sperimentato. Ne consegue che la scelta del momento (periodo) della somministrazione dei questionari non sia agevole, in quanto occorre tenere conto di due fattori che generalmente generano comportamenti opposti nel tempo: 1) la frequenza delle lezioni, che è più elevata all'inizio del corso, quando lo studente non ha ancora maturato un giudizio sull'attività didattica, e che si riduce fortemente invece, in prossimità dell'esame; 2) la consapevolezza del grado d'utilità di seguire le lezioni di uno specifico insegnamento, che è bassa all'inizio e aumenta, poi, con lo svolgimento del programma dell'insegnamento. Per tali ragioni e considerando la diversità di definizione dei periodi didattici, il Nucleo ha stabilito che la somministrazione del questionario avvenisse, come detto, tra la metà ed i due terzi di durata dell'insegnamento, in quanto in questo arco temporale il numero degli studenti frequentanti, pur essendo diminuito, è ancora alto e gli studenti possono esprimere un giudizio con maggiore cognizione. Questo periodo di somministrazione rende possibile anche i primi interventi correttivi da parte del docente (aggiustamenti e ritaratura dello stile educativo).

Per quanto concerne le regole di rilevazione, il Nucleo di Valutazione aveva chiesto alle Facoltà di identificare una persona di riferimento cui attribuire il compito di definire le modalità e i tempi di distribuzione dei questionari. Veniva suggerito, in ogni caso, di distribuire i questionari agli studenti in una breve sosta della lezione, di raccogliergli in busta chiusa e trasmetterli alla fine di ciascun semestre al Centro Servizi Informatici.

Il Nucleo aveva sconsigliato la distribuzione dei questionari tramite il docente titolare del corso. Solo le relazioni delle Facoltà di Architettura e Giurisprudenza specificano come nella pratica sono state organizzate le rilevazioni, per cui non è dato al Nucleo sapere come, da chi e in che tempi vengono somministrati i questionari. La rilevazione in ogni caso non è curata direttamente dal Nucleo o dall'Ufficio di supporto, il quale interviene solo con circolari esplicative.

Successivamente alla lettura ottica, i dati di sintesi per ogni Facoltà e per ogni corso di studio e i dati relativi a ogni docente e al relativo corso di insegnamento vengono trasmessi ai Presidi, cui è affidata la responsabilità di analisi dei risultati, di gestione dei casi critici, con definizione degli eventuali interventi correttivi.

Copia dei risultati (aggregati per Ateneo, Facoltà e Corso di Studio) viene inviato anche all'Ufficio Supporto Nucleo di Valutazione cui è affidato il compito di predisporre la relazione annuale prevista dalla vigente normativa.

## **4. I risultati dell'indagine**

Innanzitutto è da sottolineare che l'adozione di un nuovo questionario rende difficoltosa la confrontabilità dei risultati con quelli degli anni accademici precedenti. In ogni caso, il nuovo questionario ha ampliato il contenuto informativo della documentazione ed è risultato di più facile consultazione. Difatti, i report prodotti (a quattro livelli di aggregazione: Ateneo, Facoltà,



# Università degli Studi di Ferrara

Corso di Studi, singolo Insegnamento) sono stati, rispetto agli anni passati, interamente rivisti sia negli aspetti formali che negli aspetti sostanziali. I report relativi ai 16 quesiti indicano, per ogni domanda, il numero di risposte e le percentuali di risposta 1, risposta 2, risposta 3 e risposta 4, il tutto corredato da grafici basati sul confronto tra medie di Ateneo, Facoltà e Corso di studio. Nella Tabella 4 si può consultare l'analisi delle varie sezioni di cui è composto il questionario con confronto tra le percentuali di risposte positive (più sì che no e decisamente sì) e negative (più no che sì e decisamente no) ottenute dalle Facoltà rispetto a quelle generali di Ateneo.

La scelta di adottare 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 ad 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. Gli indicatori grezzi presenti nei report, in riferimento a ciascun quesito, gruppi di quesiti, insegnamento, gruppi di insegnamenti, ecc., in funzione del livello di analisi che interessa, e che si ottengono come sintesi delle valutazioni individuali espresse dagli studenti, sono:

- Valutazione minima (dal prossimo anno);
- Valutazione massima (dal prossimo anno);
- Mediana;
- Media aritmetica;
- Deviazione standard.

## 4a. Il grado di copertura

Gli indicatori proposti dal CNVSU 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), ed il secondo valuta la significatività del campo di indagine (rapporto tra insegnamenti valutati e insegnamenti attivati nell'a.a. considerato<sup>1</sup>).

Premesso che non vengono rilevati i dati dei corsi interamente a distanza, per quanto riguarda il primo indicatore, per l'Ateneo di Ferrara si registra una media di 3,61 schede per studente in corso, superiore a quella nazionale pari a 2,0 per il 2002 ed a 2,2 per il 2003. Tuttavia, il numero di questionari somministrati nelle varie Facoltà è stato eterogeneo: infatti, alcune hanno somministrato più di 4 questionari per studente in corso ed altre poco più di un questionario.

La scelta del denominatore è stata operata in considerazione del fatto che, non avendo a disposizione il dato sugli studenti frequentanti, il dato sugli studenti in corso appare come la sua migliore approssimazione. Un problema difficilmente risolvibile anche nell'ipotesi di questionari più omogenei è quello relativo agli studenti che partecipano alle valutazioni. La

---

<sup>1</sup> Dove il numero di insegnamenti totali comprende sia gli insegnamenti di durata complessiva inferiore alle 50 ore, sia quelli di durata superiore, a prescindere dal numero di CFU attribuiti, sebbene il CNVSU ritenga opportuno non monitorare quegli insegnamenti che prevedano un numero di CFU inferiore a tre.



# Università degli Studi di Ferrara

definizione degli "studenti frequentanti" prevista dalle norme non è definita ed è soggetta a variazioni nelle diverse sedi, facoltà e corso di studi.

Per quanto riguarda il secondo indicatore, in via preliminare è necessario avvertire che si tratta di un dato che va letto con molta cautela in quanto non essendo centralizzate ed automatizzate le operazioni di individuazione degli insegnamenti (dei titolari e dei corsi di studio relativi) non è, a volte, possibile attribuire con esattezza le schede raccolte ai singoli insegnamenti e, in particolare, in alcuni casi non è stato possibile distinguere con precisione le schede relative agli insegnamenti da quelle relative ai singoli moduli che compongono gli insegnamenti integrati.

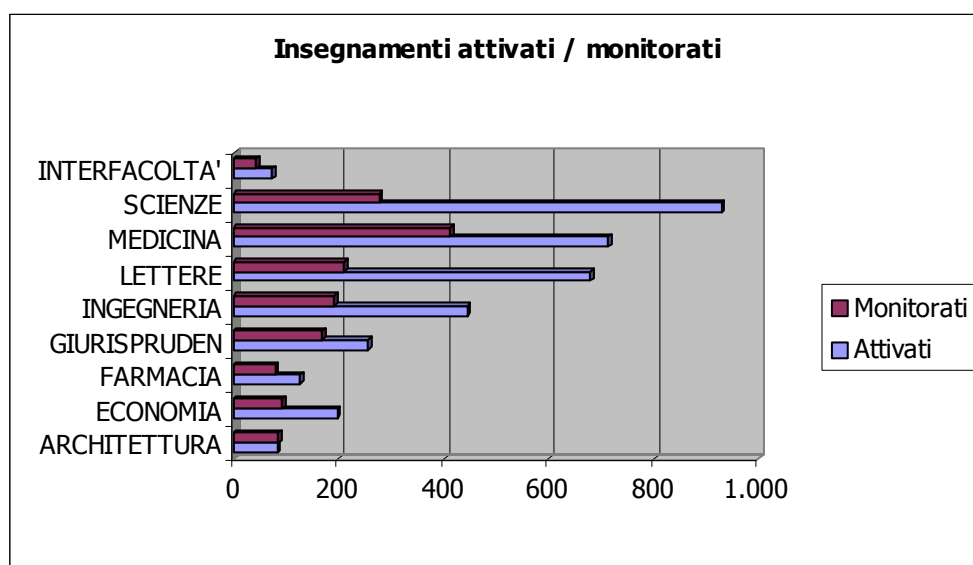
Il numero degli insegnamenti attivati esposto nelle Tabelle 1 e 2 è stato fornito dalle Segreterie di Facoltà, alle quali è stato chiesto di a) considerare come autonomi insegnamenti i corsi cd. sdoppiati (indicazione CNVSU), b) di considerare come un unico corso gli insegnamenti suddivisi in moduli (indicazione CNVSU), c) di considerare come un unico insegnamento i corsi "accorpati", d) di non conteggiare i tirocini, e e) di considerare i corsi comuni in ogni CdS.

Il censimento degli insegnamenti attivi nell'a.a. 2002/03 ha riscontrato, nelle Facoltà, un tasso di partecipazione a volte più elevato, a volte più basso rispetto all'anno precedente. Tutte le schede compilate sono state riconsegnate all'incaricato alla distribuzione. Si può, quindi, presumere una corrispondenza tra il numero di questionari raccolti e quello dei questionari distribuiti.

Il grado di copertura della rilevazione calcolato utilizzando questo secondo indicatore ha dato risultati sconcertanti, con una media di Ateneo pari al 45% di insegnamenti valutati rispetto al totale degli insegnamenti attivati, dove la media nazionale per il 2002 era del 56%, e del 54% per il 2003.

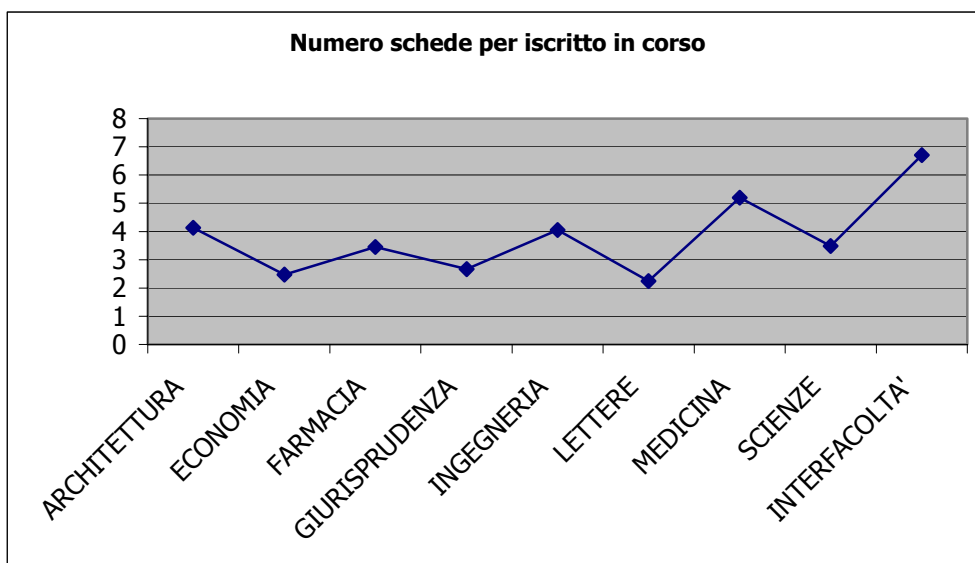
Si può osservare che il grado di copertura della rilevazione rispetto agli insegnamenti attivati è stato molto eterogeneo, con tassi di copertura sotto la media di Ateneo per le Facoltà di Ingegneria (sebbene molto vicino), Lettere e Scienze, mentre per le altre Facoltà il grado di copertura varia dal 47% della Facoltà di Economia al 100% della Facoltà di Architettura.

L'analisi dei dati dimostra come il complesso processo di valutazione della qualità delle attività didattiche, pur non avendo ancora raggiunto un grado di completezza, abbia interessato nell'a.a. 2002/03 un maggior numero di studenti (+12%) e di insegnamenti (+29,5%) rispetto all'a.a. precedente, con un aumento del 33% delle schede raccolte; sia per gli insegnamenti che per il numero di schede, la situazione è però, anche qui, notevolmente differenziata tra le Facoltà.





# Università degli Studi di Ferrara



## 4b. Le caratteristiche degli studenti frequentanti

Per l'anno accademico 2002/03, anno di avvio del nuovo questionario, non è stato possibile procedere all'analisi delle caratteristiche degli studenti frequentanti. L'analisi che si propone di effettuare il Nucleo per il prossimo anno accademico, riguarderà se e come i fattori "maturità conseguita", "tipo di corso di studio seguito (CL, LA o LS)", "percentuale di frequenza", "anno di corso", "periodo didattico rilevato", incidono sul tipo di risposta data dallo studente.

## 4c. 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; pertanto, in Tabella 3 sono riportate le valutazioni delle singole domande del questionario. Per tutte le Facoltà e per ciascuna domanda si nota una media oltre la sufficienza, peraltro con una deviazione standard di Ateneo piuttosto elevata, oltre due punti. L'indice di soddisfazione di Ateneo (pari alla media delle percentuali di valutazioni positive per ogni domanda) è pari al 78% (con un minimo del 68% in Q2 ed un massimo del 91% in Q4).

Sempre nella Tabella 3, l'accertamento della *soddisfazione* degli studenti è stata eseguita confrontando la media ottenuta dalle Facoltà su ogni quesito con la corrispondente media di Ateneo: se la media della Facoltà è inferiore, ciò significa che il risultato ottenuto è inferiore rispetto alla prestazione media di tutte le altre Facoltà e, quindi, c'è un po' più spazio per il miglioramento. Naturalmente, non ci si deve appiattire sulla media: si può comunque sempre migliorare. Infatti, se si fissa un limite minimo di votazione accettabile, per esempio a 7, allora emergono subito alcune pseudo-insufficienze degne di nota, ma non impreviste. Analoghi accertamenti possono fare i Presidi per ogni corso di studio, confrontandolo con la media sia di Facoltà che di Ateneo, e con ogni insegnamento confrontandolo con la media degli altri insegnamenti dello stesso corso di studi.

## 4d. L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine

Preliminare è un accenno ai problemi rilevati riguardo l'organizzazione della rilevazione. L'Ufficio di supporto aveva per tempo inviato a tutti i Presidi ed ai Presidenti di Corso di studio un documento con tutte le procedure da seguire per la rilevazione, descritte in modo analitico. Tuttavia, si sono comunque evidenziati alcuni inconvenienti dovuti, in parte, a distrazione o negligenza (dopo anni di questionari a lettura ottica, sono state consegnate al CSI alcune fotocopie delle schede di rilevazione!) che rendono il processo di distribuzione e raccolta delle



# Università degli Studi di Ferrara

schede ancora non del tutto standardizzato. E' fondamentale che si modifichi sostanzialmente l'atteggiamento di alcuni operatori dell'Ateneo: il perdurare di un atteggiamento contrario, o non entusiastico, rispetto all'iniziativa, avvertita unicamente quale rispetto di un obbligo di legge, non è più ulteriormente accettabile.

Esistono inoltre difficoltà nel reperire informazioni esatte sul numero di insegnamenti attivi: vi sono infatti differenze, in genere di qualche unità, altre volte macroscopiche, tra i dati forniti all'Ufficio di supporto dalle Segreterie di Facoltà e quanto emerge dalle relazioni di Presidi o Presidenti di Corso di Studio. Sono stati segnalati da qualche Commissione didattica di Facoltà, ad esempio, problemi verificatisi nel caso di insegnamenti a moduli, dove è stata riservata doppia lettura ad alcuni insegnamenti integrati con esame unico. Per evitare questi inconvenienti, si dovrà assolutamente pervenire ad un elenco di insegnamenti attivati per ogni corso di studio, elenco concordato tra Segreterie e Presidenze, copia del quale dovrà essere fornito al CSI in modo che quest'ultimo, quando possibile, sia in grado di correggere, completare o addirittura inserire il nome corretto dell'insegnamento (e del docente) monitorato. Infatti, in molti casi il questionario risulta compilato in maniera molto approssimativa: ci sono casi in cui è addirittura sbagliata la denominazione del corso di studio! Comunque, oltre a prevedere un elenco univoco di insegnamenti (che magari si può trovare il modo di codificare) è però essenziale ed imprescindibile che il responsabile di Facoltà della rilevazione proceda ad un minimo di controllo delle schede che riceve dagli studenti, cercando di sanare le carenze più evidenti e grossolane, prima di consegnarle per la lettura ottica. Questo preliminare controllo ovvierebbe anche ai problemi verificatisi nei casi di corsi di studio con medesima denominazione, ma diversa tipologia ancora attiva (CL, LA, LS) dove non è stato possibile, in alcuni casi, distinguere l'appartenenza della scheda. Infine è opportuno sottolineare che i questionari pervenuti in ritardo vengono letti solo per il Preside interessato (per consentirgli comunque di avere una visione dell'esito della rilevazione), ma i loro risultati non sono inseriti nel riepilogo di Ateneo e nei riepiloghi di Facoltà; e questo sia per correttezza nei confronti di chi rispetta la tempistica, sia per non falsare i dati di riepilogo già trasmessi agli altri Presidi.

Passando ai risultati, dall'analisi dei dati (aggregati per Facoltà) emerge che alcuni problemi riguardano la correttezza e la sostenibilità dell'impianto formativo: 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. Nella fase di attuazione iniziale della riforma questi sono gli aspetti che è opportuno osservare con attenzione, non solo a livello di progettazione del corso di studi, ma anche a livello di messa in opera. Uno dei punti delicati dell'organizzazione di un corso di studio è, infatti, l'accordo tra i docenti sui contenuti culturali minimi (ricognizione delle esigenze da soddisfare sia come obiettivi di apprendimento finali, sia come obiettivi di costruzione delle conoscenze intermedie) e sul complesso delle modalità di esposizione all'insegnamento che consentano di indurre nello studente le caratteristiche di apprendimento desiderate. Altro punto importante è la corrispondenza tra apprendimento da accertare e modalità per accertarlo correttamente e compiutamente.

Infine, vi sono i problemi della buona strutturazione degli orari del corso di studi, della messa a disposizione del materiale didattico, della comunicazione chiara e precisa sia dei programmi di studio sia delle metodologie di esame, dei servizi di supporto.

D'altra parte, l'analisi svolta evidenzia un quadro uniformemente positivo sulla qualità dell'insegnamento, mentre l'insoddisfazione degli studenti si concentra sul carico di lavoro legato ai singoli insegnamenti, sul calendario e le modalità di organizzazione degli esami, la carenze delle strutture: tutti aspetti sui quali appare possibile, e necessario, l'intervento degli organi responsabili dei corsi. Essenziale diviene quindi l'autovalutazione da parte delle Facoltà, sulla scorta delle osservazioni e delle opinioni espresse dagli studenti, evidenziando in particolare le criticità rilevate e gli strumenti che si intende adottare per risolverle. L'obiettivo è stimolare l'introduzione di una logica per *obiettivi e risultati* anche nel campo della qualità didattica.





# Università degli Studi di Ferrara

L'accertamento di fatti e eventi specifici deve essere svolto direttamente dai docenti interessati o dai Presidenti di CdS o dalle Facoltà stesse. Ogni Facoltà è quindi ovviamente libera di adottare la soluzione che ritiene più opportuna; un'idea potrebbe però essere quella di fornire, da parte del docente, in una relazione scritta la propria interpretazione in merito ai giudizi ricevuti, quando le valutazioni medie risultino inferiori ad una determinata soglia o siano soggettivamente ritenute inferiori alle proprie aspettative, ed in essa specificare come intende procedere.

Da alcune relazioni di Facoltà, comunque, emerge che gli studenti hanno poca fiducia nei possibili miglioramenti della didattica derivanti dall'azione di monitoraggio (a ciò si aggiunge il timore che non sia tutelato l'anonimato, soprattutto in quei corsi in cui il numero degli allievi è talmente piccolo da rendere semplice l'individuazione del rispondente). Da una parte, quindi, appare essenziale che i Presidi svolgano un'attività di promozione delle iniziative intraprese a seguito della valutazione, oltre alla pubblicità (il cui grado di ampiezza può ovviamente variare) dei risultati della rilevazione.

## 5. Analisi per Ateneo

La Tabella 1 fornisce un quadro molto generale della rilevazione. I questionari raccolti sono stati 35.703, per un totale di 1.564 insegnamenti monitorati (almeno una scheda) e 1.336 insegnamenti valutabili (almeno cinque schede).

Il tasso di risposta è risultato di difficile confronto con quello degli anni accademici precedenti: l'avvio della riforma ha infatti aumentato notevolmente il numero dei corsi attivati con conseguente esplosione del numero di insegnamenti (da 1.672 a 3.502!) e prevedibili maggiori difficoltà di somministrazione dei questionari; ed inoltre, negli anni scorsi, il conteggio degli insegnamenti attivati è stato effettuato con altre modalità e da altre fonti. Il tasso di copertura della rilevazione, per l'a.a. 2002/03, risulta infatti essere solo del 45%.

Le risposte "decisamente no" non superano in alcun caso il 10%. La media d'Ateneo delle risposte per tutti i quesiti è 7,49, con punte superiori ad otto per i quesiti 4, 5 e 6 relativi all'organizzazione dell'insegnamento.

Nella sezione «Organizzazione del corso di studi», sufficiente ma al di sotto della media di Ateneo, è evidenziato il contrasto tra gli studenti che chiedono più appelli e tempo per studiare, e i docenti che propongono una riduzione del numero di appelli in coerenza con lo spirito dei nuovi CdS. In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come tale sezione non raggiunga tale valore.

La sezione «Organizzazione dell'insegnamento», per tutte le domande, è ampiamente al di sopra della media di Ateneo, a testimonianza della disponibilità, chiarezza e competenza del corpo docente. In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti.

Nella sezione «Attività didattiche e di studio», le due domande con media superiore a quella di Ateneo sono *"Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"* e *"Le attività didattiche integrative sono utili all'apprendimento?"*. In ogni caso gli altri quesiti hanno una media superiore al 7, il che significa che comunque gli studenti apprezzano l'organizzazione dell'attività didattica così come attualmente strutturata. L'unica domanda con media inferiore al 7 è quella *"Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?"* e 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 diventano un ostacolo serio nel proseguimento degli studi. Si sottolinea l'importanza di un'attenta analisi da parte delle Facoltà di questi dati, disaggregati per corso di laurea. Tali informazioni dovrebbero costituire indicazioni preziose per coloro cui è



# Università degli Studi di Ferrara

istituzionalmente attribuito il compito di predisporre attività formative propedeutiche e di recupero.

La sezione «Infrastrutture», per il quesito 14 è al di sotto della media generale, sebbene molto vicina al 7. La situazione però è molto disomogenea tra le Facoltà. Infatti, per il quesito *“Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?”* si notano giudizi nettamente diversi con valori decisamente soddisfacenti (superiori a 7) per le Facoltà di Farmacia, Giurisprudenza, Ingegneria, Medicina e Scienze, vicini al 7 per le Facoltà di Architettura ed Economia, ma decisamente bassi per la Facoltà di Lettere. Questi dati indicano uno stato di sofferenza per queste tre Facoltà confermato dai dati emersi dai risultati del quesito *“I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati?”*, decisamente bassi per le Facoltà Economia e Lettere.

La sezione «Interesse e soddisfazione» riporta medie superiori al 7, testimonianza della bontà della scelta dello studente e del buon livello di soddisfazione. Risultati analoghi erano stati ottenuti lo scorso anno con un questionario diverso che conteneva un gruppo di domande a risposta diretta con voci relative ai contenuti dei corsi ed alla loro capacità di formazione. Anche allora era emerso notevole apprezzamento da parte degli studenti.

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 Facoltà (che peraltro hanno tutte provveduto a fare nelle loro relazioni), che tra l'altro conoscono la particolarità delle situazioni e sono in possesso dei risultati disaggregati per singolo docente / insegnamento.

Di seguito quindi vengono proposti pochi e semplici indicatori<sup>2</sup> (da utilizzare con le dovute cautele) tutti basati su un'aggregazione per Facoltà, confrontata con la media di Ateneo; lasciando, come detto, analisi più particolareggiate e circostanziate alle Facoltà, dalle cui relazioni emerge comunque che i risultati della rilevazione tracciano un profilo senza dubbio positivo dell'offerta didattica ferrarese, sebbene per alcuni aspetti vi sia spazio per il miglioramento.

Il Nucleo di Valutazione ritiene, invece, più opportuno analizzare compiutamente le relazioni di Facoltà, trascrivendo i passaggi più interessanti che possano servire da *best practice*.

## 6. Analisi per Facoltà

Si ritiene utile ricordare che le analisi seguenti vengono effettuate sulla base dei dati a disposizione dell'Ufficio di supporto.

### Facoltà di Architettura

La Facoltà di Architettura ha presentato una relazione completa, critica ed esauriente con la presenza di grafici esplicativi. Emerge come e da chi è stata curata la rilevazione. Si parla dell'utilizzo dei risultati punto per punto. E' presente anche un'interessante analisi per anno di corso, per semestre e per tipologia didattica. Dopo le prime esperienze, la Commissione paritetica della Facoltà di Architettura, a partire dal prossimo anno accademico, ha deciso di predisporre una scheda integrativa per gli insegnamenti di Laboratorio (la cui lettura sarà a cura della Commissione stessa), finalizzata ad esplicitare le seguenti problematiche: 1) All'interno del Laboratorio si è realizzata l'integrazione tra disciplina caratterizzante ed i moduli integrativi?, 2) Il tempo dedicato alle esercitazioni ex-tempore nel laboratorio è idoneo rispetto ai risultati attesi?, 3) E' risultato soddisfacente l'apporto dei moduli integrativi?

La stessa Commissione ritiene inoltre necessario chiarire preventivamente con gli studenti alcune delle domande contenute nella scheda di valutazione di Ateneo in modo da non avere risultati fuorvianti o di difficile interpretazione, sfruttando anche la possibilità di inserire commenti e/o spiegazioni (ad esempio chiarendo che, alla domanda 16, la valutazione va

<sup>2</sup> Percentuale di incremento nella raccolta delle schede, media di schede per iscritto in corso, percentuale di copertura della rilevazione, 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).



# Università degli Studi di Ferrara

legata alle aspettative di apprendimento attese e non al gradimento della materia e/o del docente).

Visto l'altissimo livello di soddisfazione ottenuto dagli insegnamenti che utilizzano attività didattiche integrative (seminari, workshop, attività applicate, ecc.), viene suggerita l'estensione di tale utilizzo anche a quei corsi che finora non ne hanno considerato l'utilità, compatibilmente con le disponibilità economiche e con l'applicabilità rispetto alle tematiche dei singoli insegnamenti.

Le indicazioni dei rappresentanti degli studenti, sulla base delle risultanze della valutazione 2001/02, relative all'organizzazione ed il coordinamento dei Laboratori, alla sovrapposizione di alcune discipline ed esami, alla richiesta di un Centro Stampe di Facoltà sono già state assimilate, portando ad un miglioramento notevole della situazione dell'anno precedente.

Sono state raccolte 3.055 schede con un incremento del 38% rispetto all'anno precedente. La media di 4,13 schede per iscritto è superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 104% (questa anomala percentuale deriva sicuramente dal fatto che, tramite la lettura ottica, sono stati considerati come autonomi insegnamenti quelli che invece erano moduli di insegnamenti integrati), con un aumento quindi di 57 punti percentuali. Va sottolineato però che i dati riportati per la Facoltà di Architettura nella precedente relazione non sono risultati corretti. Infatti i dati forniti al Nucleo dagli Uffici competenti davano per l'anno accademico 2000/01 un numero decisamente superiore di insegnamenti attivati, abbassando di fatto la percentuale di corsi monitorati a valori ingiustamente bassi (47%) per una Facoltà che ormai da tre anni guida la classifica Censis delle Facoltà di Architettura. Un aumento del 13% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute per tutti i quesiti, sebbene quasi sempre la differenza sia molto contenuta.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nella sezione *Organizzazione dell'insegnamento* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti, tranne Q3. Le sezioni *Organizzazione del corso di studi* e *Infrastrutture* non raggiungono invece il valore di riferimento (peraltro la media di Q13 è pari a 6,96). Nella sezione *Attività didattiche e studio* i quesiti al di sopra della media del 7 sono Q9 e Q12, mentre in quella *Interesse e soddisfazione* Q15.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è sempre minore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso, tranne nel quesito 1 dove coincide. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 71%.

## **Facoltà di Economia**

La Facoltà di Economia ha presentato una semplice relazione sui risultati della somministrazione dei questionari, tuttavia con un aspetto interessante relativo ad un'indagine specifica effettuata presso i docenti, finalizzata ad analizzare le problematiche emergenti dalla valutazione della didattica.

Sono state raccolte 1.967 schede con un incremento del 7% rispetto all'anno precedente. La media di 2,47 schede per iscritto è inferiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 47% con una diminuzione quindi di 21 punti percentuali. Un aumento del 51% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute per tutti i quesiti, tranne Q3, Q10 e Q11. In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come la sezione *Organizzazione del corso di studi* e quella *Infrastrutture* non raggiungano il valore di riferimento, mentre nella sezione *Organizzazione dell'insegnamento* ed in quella *Interesse e soddisfazione* è decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. Nella sezione *Attività didattiche e studio* gli unici quesiti al di sotto della media del 7 sono Q7 e Q8 (peraltro di poco, con un 6,97).



# Università degli Studi di Ferrara

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso nei quesiti Q3, Q5, Q6, Q10 e Q11. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 76%.

## **Facoltà di Farmacia**

La Facoltà di Farmacia ha presentato una sintetica relazione sulle diverse attività svolte; di rilievo, per ciò che concerne l'analisi dei risultati dell'elaborazione dei questionari, la prassi di un confronto Preside/docente sugli aspetti critici emersi dalla rilevazione.

Sono state raccolte 2.484 schede con una diminuzione del 12% rispetto all'anno precedente. La media di 3,45 schede per iscritto è leggermente superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 63% con una diminuzione quindi di 28 punti percentuali. Una diminuzione del 23% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che media inferiore a quella di Ateneo è stata ottenuta solo nel quesito 3.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Attività didattiche*, *Infrastrutture* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. Solo nella sezione *Organizzazione del corso di studi* il quesito 1 è leggermente al di sotto del valore di riferimento.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso in tutti i quesiti, tranne Q3 e Q9. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'83%.

## **Facoltà di Giurisprudenza**

La Facoltà di Giurisprudenza ha presentato una concisa relazione, tuttavia corredata di prospetti e tabelle. Vi si trova un accenno alla metodologia usata per la rilevazione.

Sono state raccolte 3.401 schede con un incremento del 34% rispetto all'anno precedente. La media di 2,67 schede per iscritto è inferiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 66% con una leggera diminuzione pari a 5 punti percentuali. Un aumento del 125% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute solo per i quesiti Q1, Q2, Q3 e Q12.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Infrastrutture* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. La sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunge invece il valore di riferimento, mentre nella sezione *Attività didattiche e studio* l'unico quesito al di sotto della media del 7 è Q7 (peraltro di poco, con un 6,98).

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso in tutti i quesiti, tranne il Q3. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'82%.

## **Facoltà di Ingegneria**

La Facoltà ha presentato un'ampia relazione, nella quale si parla dell'utilizzo dei risultati punto per punto. Si riferisce poi di un questionario somministrato agli studenti riguardante il servizio di tutorato.

Sono state raccolte 5.440 schede con una leggera diminuzione (-4%) rispetto all'anno precedente. La media di 4,05 schede per iscritto è però superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 43% con una diminuzione di 39 punti percentuali. Un aumento del 19% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.



# Università degli Studi di Ferrara

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute per tutti i quesiti, tranne Q3 e Q13.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. La sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunge invece il valore di riferimento, mentre nella sezione *Attività didattiche e studio* gli unici quesiti al di sotto della media del 7 sono Q7 e Q8, mentre in quella *Infrastrutture* solo Q14.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso solo nei quesiti Q1, Q2, Q3 e Q13. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 76%.

## **Facoltà di Lettere e filosofia**

La Commissione didattica della Facoltà di Lettere e Filosofia ha presentato una relazione pressoché esauriente, con una analisi critica dei risultati emersi e del loro utilizzo.

Da precisare che il primo anno del corso in Operatore del Turismo culturale è a distanza: di conseguenza non dovrebbe essere considerato in questa rilevazione, tuttavia il Nucleo non è attualmente in grado di scorporare i dati forniti dal CSI. Inoltre gli indici statistici relativi alle risposte, risentono comunque dei corsi in teledidattica: sarà cura del Nucleo chiedere al Centro Servizi Informatici che per il prossimo anno siano tenuti distinti i risultati dei corsi di studio a distanza.

Sono state raccolte 3.799 schede con una diminuzione dell'13% rispetto all'anno precedente. La media di 2,25 schede per iscritto è la più bassa dell'Ateneo, sebbene in linea con quella nazionale. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 31%, con una diminuzione quindi di 62 punti percentuali. Un aumento del 7% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute per i quesiti Q1, Q2, Q3, Q10, Q12, Q13 e Q14.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. Le sezioni *Organizzazione del corso di studi* e *Infrastrutture* non raggiungono invece il valore di riferimento, mentre nella sezione *Attività didattiche e studio* l'unico quesito al di sotto della media del 7 è Q7 (peraltro di poco, con un 6,94).

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso in tutti i quesiti, tranne Q2, Q3, Q10, Q13 e Q14. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 78%.

## **Facoltà di Medicina e chirurgia**

La Facoltà ha presentato una scarna relazione sui risultati della valutazione dell'opinione degli studenti. Si accenna all'utilizzo dei risultati solo in merito ai fondi per l'incentivazione.

Sono state raccolte 10.719 schede con un incremento del 248% rispetto all'anno precedente. La media di 5,20 schede per iscritto è superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 58% con un aumento quindi di 16 punti percentuali. Tuttavia occorre segnalare che in numerosi corsi di studio la percentuale supera il 100% e ciò deriva sicuramente dal fatto che, tramite la lettura ottica, sono stati considerati come autonomi insegnamenti quelli che invece erano moduli di insegnamenti integrati. Inoltre 3 corsi di studio risultano con rilevazione non valida. Un aumento del 280% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02. Con un grado di copertura del 58%, la Facoltà di Medicina dell'Ateneo di Ferrara costituisce un'eccezione rispetto a quanto sostiene il CNVSU per il quale *a livello nazionale, si riscontra che per le Facoltà di Medicina e Chirurgia, il rapporto tra insegnamenti rilevati ed attivati è molto basso (21%), ma il numero di questionari somministrati per studenti regolari è alto. Tale risultato*



# Università degli Studi di Ferrara

*dipende dal fatto che gli studenti di Medicina e Chirurgia sono quasi tutti frequentanti e che il numero di corsi attivati è molto alto per effetto delle peculiari modalità di organizzazione della didattica, per cui, anche se gli insegnamenti rilevati sono pochi, gli studenti compilano comunque un numero elevato di questionari.*

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute solo nei quesiti Q3, Q4, Q5 e Q7.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Infrastrutture* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. Nella sezione *Organizzazione del corso di studi* l'unico quesito al di sotto della media del 7 è Q2 (peraltro con media del 6,99) ed in quella *Attività didattiche e studio* solo Q7.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso nei quesiti Q1, Q2, Q3, Q8, Q9, Q13, Q14 e Q16. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 79%.

## **Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali**

La relazione presentata dalla Facoltà è completa ed esauriente (sebbene non omogenea essendo la risultanza di più relazioni redatte dai Presidenti di Corso di Studio unificato). Presenta un'analisi puntuale dei dati per ogni corso di studio ed ogni insegnamento. Si parla della diffusione della relazione tra gli studenti e di possibili interventi correttivi.

Sono state raccolte 4.006 schede con una diminuzione del 10% rispetto all'anno precedente. La media di 3,49 schede per iscritto è leggermente superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 30% con una diminuzione quindi di 50 punti percentuali. Tuttavia occorre segnalare che per il corso di "Fisica ed astrofisica" la percentuale supera il 100% e ciò deriva sicuramente dal fatto che, tramite la lettura ottica, sono stati considerati come autonomi insegnamenti quelli che invece erano moduli di insegnamenti integrati. Inoltre 8 corsi di studio risultano con rilevazione non valida.

Una diminuzione del 35% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2001/02.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute solo per i quesiti Q13 e Q15.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Infrastrutture* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. La sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunge invece il valore di riferimento, mentre nella sezione *Attività didattiche e studio* l'unico quesito al di sotto della media del 7 è Q7 (peraltro di poco, con un 6,97).

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso in tutti i quesiti, tranne Q2 e Q15. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'81%.

## **Corsi Interfacoltà**

La relazione riguardante il corso di Tecnologie per i beni culturali evidenzia, come situazioni problematiche, una lamentata carenza di adeguata preparazione di base, un'eccessiva frammentazione dei corsi e di conseguenza degli esami (situazione questa che si propone di affrontare in maniera radicale), inoltre la chiarezza delle modalità di esame, la capacità dei docenti di stimolare gli studenti e l'adeguatezza del materiale didattico hanno ottenuto un indice di soddisfazione minore di quello del corso; infine la valutazione non completamente positiva ottenuta nel quesito 10, è forse imputabile alla non completa ricezione, da parte dei docenti, dei nuovi carichi didattici richiesti dalla riforma. Nella relazione si osserva che il possesso delle conoscenze preliminari (Q7) viene valutato in stretto rapporto con il gradimento del corso (Q1 e Q2): maggiore è il gradimento maggiore è la presunzione di conoscere preliminarmente la materia.



# Università degli Studi di Ferrara

Per i due corsi interfacoltà di Ateneo, laurea triennale in "Biotechnologie" e laurea triennale in "Tecnologie per i beni culturali" sono state raccolte rispettivamente 423 e 409 schede di rilevazione. Tali corsi hanno una media di 6,71 schede/iscritto, più alta di tutti. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 58%. Tuttavia occorre segnalare che per il corso di "Biotechnologie" la percentuale supera il 100% e ciò deriva sicuramente dal fatto che, tramite la lettura ottica, sono stati considerati come autonomi insegnamenti quelli che invece erano moduli di insegnamenti integrati.

Dall'analisi dei dati aggregati, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quelle di Ateneo sono state ottenute solo per i quesiti Q1, Q7 e Q10.

In particolare, se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento*, *Infrastrutture* e *Interesse e soddisfazione* sia decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. La sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunge invece il valore di riferimento, mentre nella sezione *Attività didattiche e studio* l'unico quesito al di sotto della media del 7 è Q7.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è maggiore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso in tutti i quesiti, tranne Q2, Q7 e Q10. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'82%.

## 7. L'utilizzo dei risultati

Come già detto, le valutazioni degli studenti possono svolgere un ruolo importante al livello più basso di aggregazione, come strumento a disposizione del docente stesso per migliorare il proprio insegnamento e della Facoltà per poter autovalutare l'efficacia dell'organizzazione didattica. Il loro utilizzo diventa più complesso man mano che cresce il livello di aggregazione dei dati e che sfuma il contesto concreto nel quale i dati sono stati raccolti.

Poiché i risultati disaggregati della lettura ottica sono stati consegnati ai Presidi, il Nucleo non è informato sugli eventuali provvedimenti che sono stati presi nei confronti dei docenti con esito negativo nella rilevazione, che, in ogni caso, hanno costituito un fenomeno raro, e derivante da situazioni non sempre imputabili al docente soltanto. Da tutte le relazioni<sup>3</sup> si desume comunque che i risultati sono stati utilizzati per intraprendere nuove iniziative o modificare situazioni rivelatisi non soddisfacenti (v. par. 7b).

### 7a. La diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo

Come già accennato, le informazioni raccolte, sia quantitative che qualitative, rimangono spesso a disposizione solo degli organi accademici, mentre solo in pochissimi casi viene effettuata un'ampia diffusione fra gli studenti dei risultati e degli effetti delle indagini. Infatti, come ben rileva il CNVSU, *la divulgazione di 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. Proprio questo aspetto appare, al momento attuale, il più critico.*

Le Facoltà dovrebbero in futuro centrare l'attenzione sugli studenti, che sono spesso tenuti all'oscuro delle proprie valutazioni. Nella maggior parte dei casi, infatti, *gli studenti non sono portati a conoscenza dei risultati della valutazione e dei provvedimenti presi a seguito di queste.*

Uno strumento come la valutazione dovrebbe invece permettere agli studenti di sentirsi protagonisti della vita universitaria e ai docenti di avere a disposizione uno strumento per migliorare, anche grazie all'aiuto costruttivo degli studenti, le proprie prestazioni didattiche. Nella relazione della Facoltà di Scienze, infatti, si riferisce che gli studenti facenti parte della Commissione paritetica hanno chiesto la divulgazione di risultati dei questionari per poter verificare se le opinioni espresse sono tenute in debito conto.

<sup>3</sup> Tranne quella della Facoltà di Medicina, dove, a proposito di utilizzo dei risultati della valutazione, si accenna solo alla distribuzione dei fondi per l'incentivazione dell'impegno didattico.



# Università degli Studi di Ferrara

Sulla diffusione dei risultati esistono opinioni contrapposte: la segretezza del dato, e la sua integrale pubblicazione. Nel primo caso si rispetta il vincolo di riservatezza sancito dalla legge, ma si maschera agli studenti il processo di indagine, alimentando la loro sfiducia nell'Istituzione «Università» e la convinzione della inutilità della valutazione. Nel secondo caso si offende la coscienza di chi, ad esempio, lavora con impegno, non ottenendo però i risultati sperati, magari perché opera in condizioni non idonee, e non sempre colte dal questionario. Concedere a un pubblico vasto, che a volte non è in grado di leggere correttamente i risultati, la possibilità di accedere ai dati può danneggiare ingiustamente l'immagine del docente. A tale resistenza, si può obiettare che il docente svolge un ruolo pubblico e pubblico dovrebbe essere anche il resoconto della sua attività, come pubblico è il suo giudizio sullo studente.

Un'ipotesi potrebbe essere quella di portare a conoscenza dei risultati perlomeno i rappresentanti degli studenti, a livello di facoltà, e dei corsi di studio, informandoli delle decisioni che gli organi accademici hanno deciso di adottare.

La presente relazione del Nucleo viene pubblicata sul web all'indirizzo [http://web.unife.it/ateneo/nva/nucleo\\_altri\\_doc.htm](http://web.unife.it/ateneo/nva/nucleo_altri_doc.htm), quelle di alcune Facoltà vengono rese consultabili sui siti web di Facoltà (in particolare Farmacia, Giurisprudenza e Medicina; quella di Architettura viene invece esposta nella bacheca della Facoltà).

## 7b. Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio

Tra gli interventi dichiarati nelle relazioni di Facoltà si possono schematicamente riassumere:

- Indagine presso tutti i docenti al fine di analizzare le principali problematiche emerse, in particolare riguardanti la calendarizzazione degli esami, in termini di orari e sessioni disponibili (Economia)
- Auspicabile l'assegnazione ad ogni corso di studio di un manager didattico (Lettere)
- La maggior parte dei docenti comincia ad accettare il fatto che le nuove lauree richiedono un approccio diverso da quelle dell'ordinamento ante-riforma; questo non può che influire positivamente sul problema riguardante l'organizzazione di corsi ed esami e di alcuni programmi di studio eccessivamente vasti e che non tengono conto del vincolo dell'impegno di massimo 25 ore da parte dello studente per ciascun credito (Lettere)
- Consegna ai docenti delle analisi svolte per ogni insegnamento, con successivi contatti del Preside nei casi in cui siano emerse criticità ed insoddisfazioni tra gli studenti (es. carico didattico ritenuto eccessivo per alcuni corsi e inadeguatezza delle conoscenze preliminari) (Farmacia)
- Nessun correttivo per la lamentata inadeguatezza dei locali e delle attrezzature per il corso di Scienze Giuridiche a Rovigo, poiché derivante dal necessario periodo di adeguamento della nuova sede (Giurisprudenza)
- Azione di orientamento e verifica delle conoscenze minime di matematica (Ingegneria)
- Proposito di anticipare l'inizio delle lezioni di una settimana per ovviare alle criticità emerse in merito all'organizzazione dei corsi di studio (tempo limitato per preparare e sostenere gli esami) (Ingegneria)
- E' stata informata la Direzione Amministrativa sui problemi alle infrastrutture: la lamentata grave carenza nella manutenzione degli edifici, degli impianti e di alcune attrezzature ritenute indispensabili (mancanza di oscuramento delle aule, mancanza di impianti audio in alcune, assenza di un ascensore per disabili, mancanza di una capace aula di disegno) è particolarmente grave se si considera che la Facoltà usufruisce di locali di recente costruzione e di attrezzature praticamente nuove. La causa principale è l'assoluta mancanza di personale tecnico e di sorveglianza; si auspica che il problema possa risolversi con l'avvio dei Servizi Generali del Polo tecnico-scientifico (Ingegneria)
- Proposta di utilizzare parte dei fondi per l'innovazione didattica per intervenire sulle infrastrutture, rimodernando le aule didattiche (in particolare con la manutenzione di quelle di informatica) e, soprattutto, i laboratori (Scienze)





# Università degli Studi di Ferrara

- Concertazione dei programmi da svolgere in alcune materie, in accordo con materie culturalmente affini, al fine di limitare il carico di lavoro, le ridondanze e la sovrapposizione con altri corsi affini (Scienze)
- Diversa distribuzione di alcuni insegnamenti in caso di valutazione non positiva sull'organizzazione del corso di studi (Scienze)
- Proposta di organizzare un corso di studi libero, prima dell'inizio dei corsi, per ovviare alla lamentata carenza di conoscenze preliminari (Scienze)
- Migliore informazione agli studenti sul contenuto delle varie domande e miglioramento dell'organizzazione della raccolta delle schede (Scienze)
- Revisione dell'organizzazione del corso suddividendo in modo diverso i carichi didattici (Scienze)
- Distribuzione ai docenti dei risultati della valutazione, perché ciascuno ne tragga motivi di riflessione e spunti per una migliore organizzazione della didattica e per portare i correttivi necessari e tempestivi, adeguati alle esigenze manifestate dagli studenti, procedendo ad interventi mirati che possano sanare eventuali situazioni di disagio, anche premiando comportamenti innovativi nelle attività di progettazione e programmazione. Contatti con i singoli docenti per rimedi specifici per ogni insegnamento, agendo prima sui fondamentali, poi sui caratterizzanti di curriculum ed infine sugli opzionali di curriculum (Scienze)
- Attenta riflessione sul valore dei crediti assegnati, sulla tempistica delle lezioni e sulle modalità degli esami (Scienze)
- Confronto, in forma riservata, tra i docenti ed il Preside o un suo delegato (manager didattico e presidente del gruppo di autovalutazione) allo scopo di apportare i correttivi opportuni (Architettura)
- Riduzione in termini di ore frontali per ogni insegnamento ed eliminazione di alcuni insegnamenti per migliorare l'organizzazione del corso (Architettura)
- Nessun correttivo per la carenza di conoscenze preliminari poiché ritenuta fisiologica: diminuisce infatti aumentando l'anno di corso di iscrizione dello studente, in quanto questi ha ormai acquisito quelle basi metodologiche e conoscitive necessarie per affrontare argomenti che, pur se maggiormente complessi, risultano meno ostici (Architettura)
- Per l'inadeguatezza del materiale didattico, causata dal fatto che spesso non esistono singoli testi di riferimento ma, piuttosto, è richiesto agli studenti di estrapolare da più testi parti degli stessi, si sono invitati i docenti a produrre dispense ad hoc (anche in collaborazione con l'imminente Centro Stampe di Facoltà), in modo da migliorare il servizio e semplificare il lavoro agli studenti (Architettura)
- Semplice aggiustamento degli orari di lezione nei casi (pochi) in cui si è registrato l'uso di aule con capienza inadeguata (Architettura)
- Verifica con i docenti per intervenire sulle modalità di insegnamento al fine di ottenere un maggior interesse su alcune discipline, anche se a volte il giudizio prescinde dalle modalità di insegnamento, agganciandosi all'interesse ed al gradimento individuale (Architettura)
- Proposta di riduzione del numero chiuso da 150 a 120 studenti a causa dell'insufficienza ed inadeguatezza delle aule dedicate ai Laboratori (anche in considerazione del numero di studenti Erasmus) (Architettura)
- Sensibilizzazione degli Organi Accademici sul problema della inadeguatezza degli spazi e degli orari di apertura della biblioteca e della mancanza di un laboratorio di modelli (Architettura)

Tra le criticità riscontrate per le quali non sono stati proposti interventi correttivi si hanno:

- insufficienza di alcune attrezzature didattiche (proiettori, lavagne, microfoni) e criticità modeste riguardo la logistica delle aule (acustica, climatizzazione) (Economia)
- inadeguatezza delle strutture (Medicina)
- inadeguatezza di aule e strutture che sarebbe ancora più marcata se si tenesse conto degli studenti che non hanno compilato il questionario per le difficoltà incontrate nel trovare posto in aule sovraffollate (Lettere)

A ben vedere si tratta sempre di inadeguatezza delle infrastrutture che non è, né facilmente né immediatamente, risolvibile da parte delle sole Facoltà, ma necessita di investimenti ed interventi dell'Ateneo nel suo complesso.



## 8. Conclusioni e commenti

Poiché dall'analisi dei risultati delle rilevazioni e delle relazioni di Facoltà, si può trarre un quadro generale sicuramente positivo, si preferisce in questo paragrafo conclusivo riassumere le criticità (in modo che risultino più immediatamente visibili) che si desumono dalle considerazioni inserite nei precedenti paragrafi, dai quali emerge la necessità di correggere alcune specifiche del processo.

- Le fasi di distribuzione e di raccolta dovranno essere riorganizzate in alcune Facoltà affinché aumenti notevolmente il numero e la qualità (intesa come corretta compilazione e come rispetto dei tempi) di questionari consegnati al Centro Servizi Informatici per la loro elaborazione. E' necessario anche un maggiore impegno dei docenti 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 del processo valutativo.
- Per quanto concerne il processo di indagine, si ritiene opportuno che ogni Facoltà nomini un certo numero di responsabili (come ad es. i manager didattici, laddove presenti) che «spieghino» il questionario agli studenti e seguano la compilazione per evitare dubbi ed errate interpretazioni.
- Spesso i dati (sia risultanti dalla lettura ottica che riguardanti il numero degli insegnamenti attivati) commentati dalle Facoltà non coincidono esattamente con quelli in possesso dell'Ufficio di supporto. Una causa può essere quella già accennata e riguardante i questionari pervenuti in ritardo (letti solo per il Preside interessato, ma i cui risultati non vengono inseriti nel riepilogo di Ateneo e nei riepiloghi di Facoltà).
- L'elenco degli insegnamenti da rilevare (denominazione, docente, periodo) dovrà essere certificata dalle Presidenze di Facoltà (in collaborazione con il referente di Facoltà individuato dalle stesse per raccordarsi con gli uffici amministrativi ai fini di una buona riuscita dell'indagine). E questo per evitare che anche il prossimo anno siano considerati, in alcuni casi, come autonomi insegnamenti quelli che invece sono moduli di insegnamenti integrati.
- Le relazioni di Facoltà dovrebbero specificare, tra l'altro, come è stata organizzata la somministrazione dei questionari e, per ogni aspetto critico, quali iniziative sono state o si intende intraprendere. Potrebbero essere impostate così come suggerisce il CNVSU per la relazione generale del Nucleo.
- Il Nucleo di Valutazione invita i Presidi di Facoltà 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.
- E' auspicabile che tutte le Facoltà espongano i dati sull'opinione degli studenti oltre che presso l'Albo di Facoltà, anche all'interno della pagina web di Facoltà, decidendo il grado di aggregazione da rendere pubblico.
- E' infine opportuno che il Senato Accademico, dopo adeguata riflessione, si esprima sui punti di criticità emersi dalla rilevazione e che necessitano di un intervento dell'Ateneo nel suo complesso.