



Università degli Studi di Ferrara

RELAZIONE DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEО SULL'ACQUISIZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE

Anno Accademico 2003/2004

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 1 Introduzione | Pag. 1 |
| 2 Gli obiettivi dell'indagine | Pag. 2 |
| 3 Il disegno dell'indagine | Pag. 2 |
| 3a La metodologia adottata | |
| 3b Lo strumento e il metodo di rilevazione | |
| 3c L'organizzazione della rilevazione | |
| 4 I risultati dell'indagine | Pag. 5 |
| 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 | |
| 5 Analisi per Ateneo | Pag. 10 |
| 6 Analisi per Facoltà | Pag. 11 |
| 7 L'utilizzo dei risultati | Pag. 19 |
| 7a La diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo | |
| 7b Azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio | |
| 8 Conclusioni e commenti | Pag. 20 |

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 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.

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 riorientazione 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, ed approvata dal Nucleo nella seduta del 19/04/05.

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 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.) 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, con il contributo delle commissioni paritetiche, analizzassero al proprio interno i risultati della valutazione e definissero iniziative volte al miglioramento della didattica da loro gestita. Tali risultati dovrebbero rappresentare i contenuti fondamentali delle relazioni 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. Per l'a.a. 2003/04 il Nucleo ha consigliato 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 2003/04;
- 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 convenuto di non fare aggiunte specifiche, riservandosi di proporre eventuali modifiche in



Università degli Studi di Ferrara

tempi successivi. **Per l'a.a. 2005/06 è prevista l'aggiunta al questionario di alcune domande di carattere generale e di altre più specifiche per le tre macroaree in cui sono stati divisi i corsi di studio:**

- **area Umanistico-Giuridico-Economica, comprendente le Facoltà di Lettere, Giurisprudenza, Economia e il corso Interfacoltà di Tecnologie per i beni culturali,**
- **area Medico-Sanitaria, comprendente le Facoltà di Medicina, Farmacia e il corso Interfacoltà di Biotecnologie,**
- **e area Tecnico-Scientifica, comprendente le Facoltà di Ingegneria, Architettura e Scienze.**

Tale distinzione favorirebbe una più alta specificità delle domande e dei relativi miglioramenti da apportare ai corsi interessati.

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 aveva 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. 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

Il nuovo questionario ha ampliato il contenuto informativo della documentazione ed è risultato di più facile consultazione rispetto a quello degli anni accademici precedenti al 2002/03. Difatti, i report prodotti (a quattro livelli di aggregazione: Ateneo, Facoltà, 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 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 mediana, media aritmetica e 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. considerato¹).

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 4,27 schede per studente in corso, di molto superiore a quella nazionale pari a 2,59 per il 2002/03.

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

¹ 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

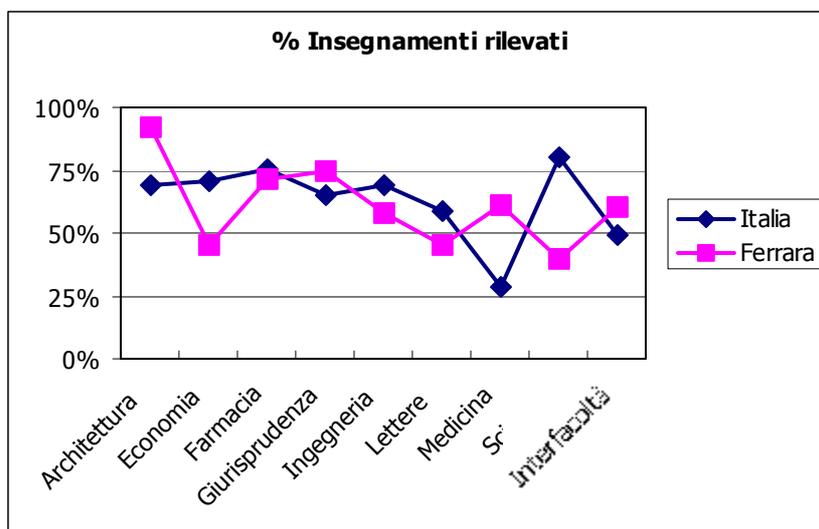
Per quanto riguarda il secondo indicatore, in via preliminare è necessario avvertire che si tratta di un dato che va letto con molta cautela poiché, non essendo centralizzate ed automatizzate le operazioni di individuazione degli insegnamenti (dei titolari e dei corsi di studio relativi) non è, a volte, 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:

- considerare come autonomi insegnamenti i corsi cd. sdoppiati o di raddoppio (indicazione CNVSU),
- di considerare come un unico corso gli insegnamenti suddivisi in moduli (indicazione CNVSU),
- di non considerare come un unico insegnamento i corsi "accorpati" o integrati ai fini dell'esame,
- di non conteggiare i tirocini,
- di considerare i corsi comuni in ogni Corso di Studio.

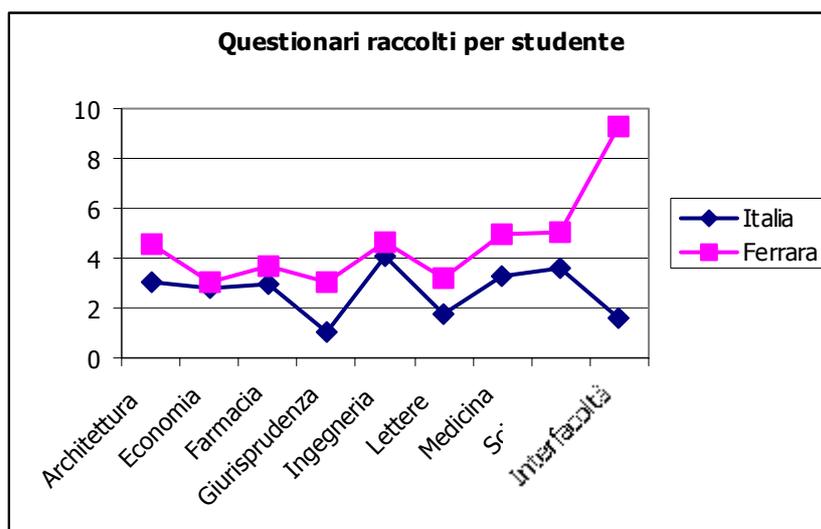
Medie nazionali e di Ateneo per le diverse Facoltà

| Facoltà | % insegnamenti rilevati su totali ITALIA | % insegnamenti rilevati su totali FERRARA | Questionari raccolti per studente regolare ITALIA | Questionari raccolti per studente regolare FERRARA |
|----------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Architettura | 69,3% | 92,0% | 3,04 | 4,59 |
| Economia | 70,6% | 45,2% | 2,83 | 3,03 |
| Farmacia | 75,6% | 71,8% | 2,96 | 3,65 |
| Giurisprudenza | 65,4% | 74,7% | 1,08 | 3,06 |
| Ingegneria | 68,8% | 57,5% | 4,05 | 4,63 |
| Lettere | 58,5% | 45,3% | 1,79 | 3,22 |
| Medicina | 28,8% | 61,3% | 3,31 | 4,98 |
| Scienze | 80,5% | 40,0% | 3,61 | 5,03 |
| Interfacoltà | 48,9% | 60,3% | 1,63 | 9,25 |





Università degli Studi di Ferrara

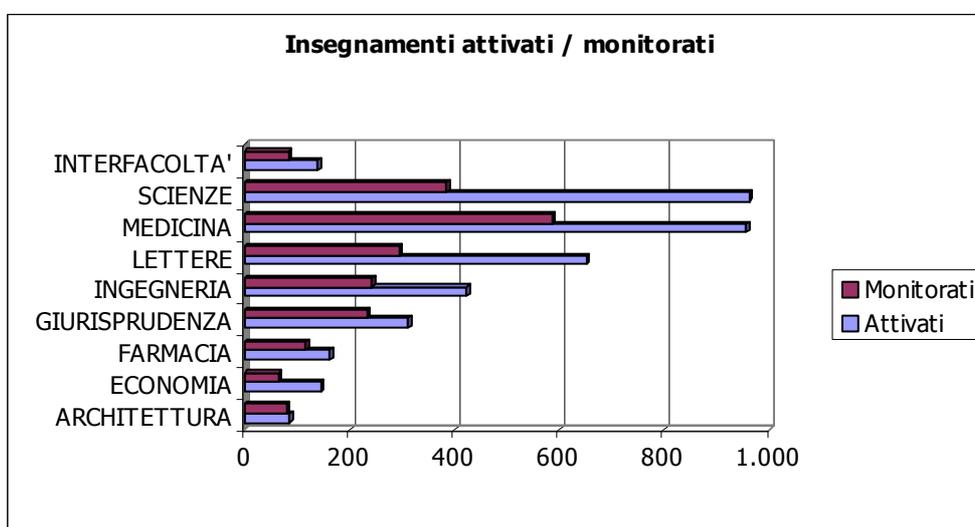


Il censimento degli insegnamenti attivi nell'a.a. 2002/03 ha riscontrato, nelle Facoltà, un tasso di partecipazione a volte più elevato, a volte più basso rispetto all'anno precedente. Tutte le schede compilate sono state riconsegnate all'incaricato alla distribuzione. Si può, quindi, presumere una corrispondenza 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 confortanti, con una media di Ateneo pari al 54% di insegnamenti valutati rispetto al totale degli insegnamenti attivati, di poco inferiore alla media nazionale che per il 2002/03 è stata del 56,4%.

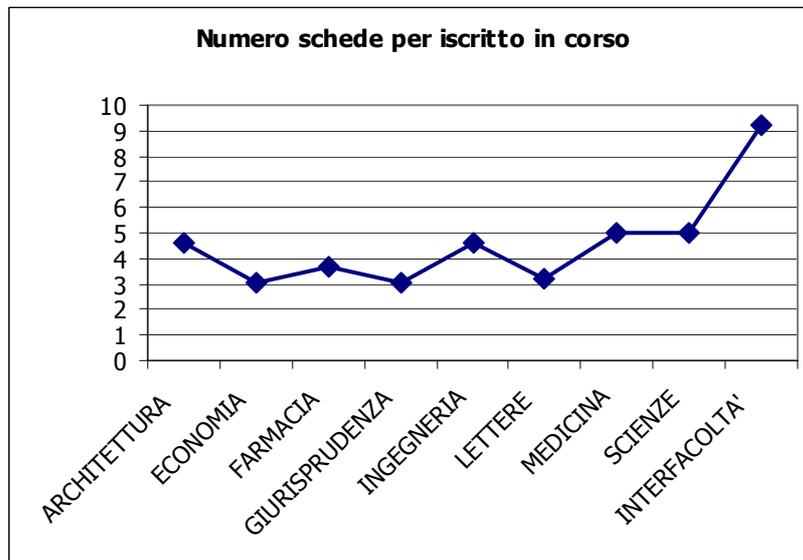
Si può osservare che il grado di copertura della rilevazione rispetto agli insegnamenti attivati è stato molto eterogeneo, con tassi di copertura sotto la media di Ateneo per le Facoltà di Economia, Lettere e Scienze, mentre per le altre Facoltà il grado di copertura varia dal 57,5% della Facoltà di Ingegneria al 92% 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 (+4,87%) e di insegnamenti (+33,7%) rispetto all'a.a. precedente, con un aumento del 24,2% 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

Anche per l'anno accademico 2003/04, non è stato possibile procedere all'analisi delle caratteristiche degli studenti frequentanti. L'analisi che si propone di effettuare il Nucleo per l'anno accademico 2005/06, 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 79% (con un minimo del 69% in Q1 e 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 nell'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



Università degli Studi di Ferrara

fotocopie delle schede di rilevazione!) che rendono il processo di distribuzione e raccolta delle 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 per l'a.a. 2005/06 sarà codificato) è però essenziale ed imprescindibile che il responsabile di Facoltà della rilevazione proceda ad un minimo 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 se fino all'a.a. 2002/03 i questionari pervenuti in ritardo venivano letti solo per il Preside interessato (per consentirgli comunque di avere una visione dell'esito della rilevazione), ma i loro risultati non venivano 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), dall'a.a. 2003/04 per i questionari pervenuti in ritardo non si è proceduto alla lettura ottica.

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.

L'analisi svolta evidenzia comunque 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



Università degli Studi di Ferrara

stimolare l'introduzione di una logica per *obiettivi e risultati* anche nel campo della qualità didattica.

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 esiguo da rendere semplice l'individuazione del rispondente). Appare, quindi, 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 44.343, per un totale di 2.091 insegnamenti monitorati (almeno una scheda) e 1.760 insegnamenti valutabili (almeno cinque schede).

Il tasso di copertura della rilevazione, per l'a.a. 2003/04, risulta, come detto, essere del 54,4%.

Le risposte "decisamente no" non superano in alcun caso il 10%. La media d'Ateneo delle risposte per tutti i quesiti è 7,44, con punte superiori ad 8 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 possono diventare 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 istituzionalmente attribuito il compito di predisporre attività formative propedeutiche e di recupero. Tra l'altro si è notata una tendenza da parte dello studente sia a sopravvalutare le proprie conoscenze preliminari che a valutarle in stretto rapporto con il gradimento del corso:



Università degli Studi di Ferrara

maggiore è il gradimento maggiore è la presunzione di conoscere preliminarmente la materia e viceversa.

Nella sezione «Infrastrutture», entrambi i quesiti sono al di sotto della media generale, sebbene superiore al 7. La situazione però è 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 alla media di Ateneo) per le Facoltà di Farmacia, Giurisprudenza, Ingegneria, Medicina e Scienze, superiori al 7 per le Facoltà di Architettura, e Interfacoltà, ma decisamente bassi per le Facoltà di Economia e Lettere. Questi dati indicano uno stato di sofferenza per queste due Facoltà confermato dai dati emersi dai risultati del quesito *“I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sono adeguati?”* (basso anche per la Facoltà di Ingegneria).

La sezione «Interesse e soddisfazione» riporta quasi sempre medie superiori al 7, testimonianza della bontà della scelta dello studente e del buon livello di soddisfazione.

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 e insegnamento.

Di seguito quindi vengono proposti pochi e semplici indicatori² (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 supporto³. Dall'analisi emerge che i risultati per l'a.a. 2003/04 ricalcano pressoché fedelmente quelli ottenuti per l'a.a. precedente.

Per quanto concerne l'analisi delle relazioni delle Commissioni didattiche, il Nucleo ritiene opportuno procedere valutando i seguenti parametri:

| | | |
|---|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Redazione della relazione secondo il DOC 18/01 CNVSU | |
| 2 | Descrizione dell'organizzazione della rilevazione | <i>Come, quando e da chi viene curata la distribuzione dei questionari</i> |
| 3 | Analisi del livello di soddisfazione degli studenti | <i>Riepilogo per Facoltà del livello di soddisfazione nelle diverse parti del questionario, confrontandolo con quello dell'a.a. precedente</i> |
| 4 | Analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine | <i>Possibili cause degli aspetti critici rilevati e possibili rimedi (anche riguardo all'organizzazione della rilevazione)</i> |
| 5 | Analisi per Corso di Studio | <i>Analisi dei settori critici e di eccellenza (non limitandosi a riportare le % o le medie ottenute)</i> |
| 6 | Descrizione della diffusione dei risultati | <i>Con che modalità, con che tipo di dettaglio ed a chi vengono resi pubblici i risultati</i> |
| 7 | Descrizione delle azioni di intervento promosse | <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> |

² 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).

³ I dati di ateneo risultanti dalla lettura ottica sono a disposizione per la consultazione presso l'ufficio Controllo di gestione.



Università degli Studi di Ferrara

Facoltà di Architettura

- 1) La Facoltà di Architettura ha presentato una relazione completa, critica ed esauriente con la presenza di grafici e tabelle esplicative, strutturandola secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) Le schede sono state distribuite durante le ultime settimane di lezione del primo e del secondo semestre a cura del Segretario di Presidenza coadiuvato dai rappresentanti degli Studenti. I questionari sono stati distribuiti ad un insegnamento di riferimento per ogni anno di corso presso il quale gli studenti dovevano effettuare la valutazione per tutti gli insegnamenti frequentati nel semestre. La consegna e compilazione delle schede è stata preceduta da una discussione volta a chiarire il contenuto ed il senso di quelle domande che, in base ai rilevamenti degli anni precedenti, avevano fornito risposte contraddittorie o comunque difficilmente interpretabili.
- 3) Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è stato analizzato con particolare riguardo alle percentuali di giudizi negativi.
- 4) Anche l'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine è stata condotta con particolare riguardo alle percentuali di giudizi negativi.
- 5) E' presente anche un'interessante analisi per anno di corso.
- 6) Si dichiara, peraltro in modo non esauriente, che la relazione della Commissione didattica *viene divulgata nella Facoltà*.
- 7) Le valutazioni espresse dagli studenti attraverso il questionario, nel caso evidenzino particolari criticità, vengono discusse direttamente dal Preside o da un suo delegato (manager didattico e Presidente del Gruppo di Autovalutazione) con i docenti interessati, in forma riservata, allo scopo di apportare i correttivi opportuni. Le azioni di intervento indicate nella relazione sono a livello di progetto (adeguamento di una biblioteca, acquisto di fotocopiatrici e un maggior numero di prese elettriche nelle aule per l'utilizzo dei pc portatili degli studenti) poiché richiedono l'ausilio finanziario dell'Amministrazione centrale.

Dopo le prime esperienze, la Commissione paritetica della Facoltà di Architettura, a partire proprio dall'a.a. 2003/04, ha deciso di predisporre una scheda integrativa per gli insegnamenti di Laboratorio (la cui lettura è 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?

Sono state raccolte 3.250 schede con un incremento del 6% rispetto all'anno precedente. La media di 4,59 schede per iscritto è superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 92%, con una diminuzione di 8 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Una diminuzione del 7,5% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati.

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 il n. 2).

Se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come nelle sezioni *Organizzazione dell'insegnamento* e *Infrastrutture* 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. 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 nella sezione *Infrastrutture* e in Q2), nel quesito 1 coincide. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 73%.

Facoltà di Economia

- 1) La Facoltà ha presentato una relazione abbastanza esauriente con la presenza di grafici e tabelle esplicative, strutturandola parzialmente secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) Non si descrive come avviene la rilevazione.



Università degli Studi di Ferrara

- 3) E' stata effettuata un'analisi completa del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti rispetto ad ogni sezione del questionario.
- 4) Si è proceduto all'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine per ogni corso di studio ed ogni sezione del questionario (peraltro identica per ogni corso).
- 5) E' presente una puntuale analisi per corso di studio (sebbene quasi sempre limitata all'evidenziazione di % e medie ottenute).
- 6) Non si parla della diffusione dei risultati.
- 7) Si dichiara che gli aspetti di criticità sono all'esame del Consiglio di Facoltà per una soluzione. Si prevede la possibilità di distribuire ai docenti le elaborazioni effettuate relativamente ai propri insegnamenti (in particolare il confronto della valutazione dell'insegnamento con la media del corso di laurea). Per quanto riguarda l'insoddisfazione nella sezione *Infrastrutture*, la Facoltà ha già in programma per il 2005 il trasferimento dei suoi locali in una sede più ampia e confortevole.

Sono state raccolte 2.173 schede con un incremento del 10% rispetto all'anno precedente. La media di 3,03 schede per iscritto è la più bassa dell'Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 45% con una diminuzione di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Una diminuzione del 39% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati.

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 nelle sezioni *Organizzazione del corso di studi* e *Infrastrutture*, oltre a Q4, Q7, Q12 e Q15. Se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come la sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunga il valore di riferimento, mentre nella sezione *Organizzazione dell'insegnamento* ed in quella *Infrastrutture* è decisamente positivo il riscontro delle risposte a tutti i quesiti. Nella sezione *Attività didattiche e studio* gli unici quesiti sopra la media del 7 sono Q9 e Q12, in quella *Interesse e soddisfazione* Q15.

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, Q8, Q9, Q10 e Q11 e Q16. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 77%.

Facoltà di Farmacia

- 1) La Facoltà ha presentato una relazione semplice ma estremamente efficace, strutturata secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) La distribuzione dei questionari è effettuata dai Presidenti dei Consigli di corso di studio o da docenti da loro delegati, circa due settimane prima della fine delle lezioni del 1° e 2° semestre. Il Presidente o il delegato distribuisce le schede e le raccoglie personalmente in una busta che provvede a chiudere seduta stante.
- 3) Viene fatta un'efficace analisi del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti.
- 4) Percentualmente trascurabili sono gli aspetti critici evidenziati dall'indagine (inadeguatezza delle conoscenze preliminari ed eccessivo carico didattico).
- 5) E' presente una puntuale analisi per corso di studio.
- 6) La relazione viene pubblicata sul sito web della Facoltà e i dati relativi alla valutazione degli insegnamenti sono messi a disposizione dei Gruppi di Autovalutazione. I dati riepilogativi di ogni corso verranno anch'essi pubblicati sul web, previa autorizzazione del Presidente del corso.
- 7) Nella discussione della relazione in Consiglio di Facoltà si affrontano gli eventuali problemi didattici di interesse generale emersi dall'elaborazione e si concordano correttivi per migliorare le situazioni di sofferenza evidenziate. Alcune situazioni di disagio relative a singoli insegnamenti sono esaminate dai Presidenti dei corsi di studio direttamente con i docenti interessati. Per venire incontro al disagio espresso da una percentuale di studenti per l'eccessivo carico didattico e l'inadeguatezza delle conoscenze di base richieste, sono stati organizzati corsi propedeutici per gli insegnamenti del primo anno. Nonostante il quadro più che soddisfacente, sono comunque possibili interventi mirati ad un più incisivo coordinamento tra i diversi insegnamenti, un'attenta analisi della distribuzione degli



Università degli Studi di Ferrara

insegnamenti in ciascun anno accademico e semestre, un più adeguato utilizzo di aule e laboratori.

Nella relazione la Facoltà di Farmacia ha inoltre analizzato alcune attività svolte nell'a.a. 2003/04 di particolare interesse quali la giornata di accoglienza per gli studenti del primo anno, l'attività di orientamento per le Scuole Superiori, i corsi di formazione e master, il servizio didattico con parziale modalità a distanza e l'organizzazione di corsi per il conseguimento di "crediti liberi".

Sono state raccolte 3.427 schede con un aumento del 38% rispetto all'anno precedente. La media di 3,65 schede per iscritto è inferiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 72% con un aumento di 9 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Una diminuzione del 46% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati.

Dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, ottenuti per ogni quesito (Tabella 3) si deduce che medie inferiori a quella di Ateneo sono state ottenute solo nei quesiti Q3, Q6, Q9 e Q10.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come solo nella sezione *Attività didattiche* i quesiti Q7 e Q10 siano 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, Q6, Q9 e Q10. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'81%.

Facoltà di Giurisprudenza

- 1) La Facoltà ha presentato una relazione completa, critica ed esauriente con la presenza di tabelle esplicative, strutturandola secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) I questionari sono stati distribuiti prima delle lezioni conclusive dei diversi insegnamenti nel 1° e 2° semestre a cura di personale amministrativo, evitando accuratamente che il docente responsabile fosse presente.
- 3) L'analisi del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è condotta confrontando anche i risultati ottenuti nell'a.a. precedente.
- 4) L'analisi degli aspetti problematici evidenziati dall'indagine è critica e puntuale.
- 5) L'analisi per corso di studio è molto esauriente.
- 6) I risultati della rilevazione sono messi a disposizione dei docenti responsabili di insegnamento (mediante un fascicolo di riepilogo delle elaborazioni relative alle singole classi), dei rappresentanti degli studenti, dei manager didattici e del Presidente del Gruppo di Autovalutazione (report di sintesi). I risultati di tutti gli insegnamenti sono inoltre pubblicati sul sito web della Facoltà.
- 7) Le informazioni fornite dagli studenti hanno rappresentato lo spunto per monitorare più accuratamente le modalità di svolgimento delle attività didattiche, soprattutto con riferimento ai primi anni dei corsi di laurea.

I dati risultanti dalla rilevazione sono stati considerati anche in relazione ad una interessante attività di monitoraggio delle performance degli studenti, attività di cui nella relazione si parla diffusamente.

Sono state raccolte 4.393 schede con un incremento del 29% rispetto all'anno precedente. La media di 3,06 schede per iscritto è inferiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 75% con una diminuzione pari a 9 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Un aumento del 38% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati.

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 e Q12.

Se si assume come valore di riferimento la media del 7 (v. par. 4c), si osserva come solo la sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunga il 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. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'82%.



Università degli Studi di Ferrara

Facoltà di Ingegneria

- 1) La Facoltà ha presentato una relazione esauriente, strutturandola secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) Il questionario viene somministrato durante la frequenza dei corsi circa due settimane prima del termine delle lezioni a cura di un docente delegato dal Preside che, tramite il coordinamento degli studenti 150ore, assicura una corretta distribuzione.
- 3) Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è stato analizzato con particolare riguardo alle percentuali di giudizi negativi.
- 4) Anche l'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine è stata condotta con particolare riguardo alle percentuali di giudizi negativi.
- 5) Non è presente un'analisi per corso di studio.
- 6) I dati elaborati vengono consegnati al Preside che, insieme ai Presidenti dei corsi di studio ed agli studenti membri della Commissione didattica, ne valuta i contenuti e le eventuali azioni correttive (soprattutto per quanto riguarda l'organizzazione dei corsi e l'idoneità delle strutture).
- 7) Le azioni di intervento sono molteplici: a) se emerge significativamente l'insoddisfazione riguardo all'organizzazione di un insegnamento, si procede ad un confronto, in forma riservata, tra i docenti ed il Preside allo scopo di apportare i correttivi opportuni; b) nelle situazioni che evidenziano disagi nell'organizzazione del corso di studio (orario delle lezioni, esami, infrastrutture), la Facoltà coinvolge i Manager Didattici affinché agevolino gli studenti nella soluzione dei problemi, contattando i singoli docenti, provvedendo con tempestive segnalazioni al fine di facilitare il corretto funzionamento delle infrastrutture; c) nell'ottica di garantire agli studenti una scelta consapevole del percorso formativo e per consentire il conseguimento del titolo di studio nei tempi previsti dal piano di studi, la Facoltà prosegue nell'azione di orientamento e verifica delle conoscenze minime di matematica.

La relazione prende in considerazione, oltre ai risultati del questionario, anche numerosi altri dati presentati nei Rapporti di Autovalutazione.

Sono state raccolte 5.676 schede con un aumento del 4% rispetto all'anno precedente. La media di 4,63 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 di 15 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Tuttavia occorre segnalare che nei corsi di laurea Ingegneria civile e Ingegneria meccanica 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. Un aumento del 27% si nota invece sul numero di insegnamenti monitorati.

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 Q13.

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. 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, Q8 e Q9, in quella *Infrastrutture* solo Q14, ed in quella *Interesse e soddisfazione* Q16.

Sempre dall'analisi dei dati aggregati per Facoltà, (Tabella 4) emerge che la percentuale di risposte positive è minore di quella ottenuta dall'Ateneo nel suo complesso, tranne Q1. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 73%.

Facoltà di Lettere e filosofia

- 1) La Facoltà ha presentato una scarna relazione senza seguire lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) Si accenna solo al fatto che il questionario viene somministrato *nel corso delle lezioni*.
- 3) L'analisi del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è generica.
- 4) Anche l'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine è sommaria (si accenna ad una sofferenza in materia di aule ed attrezzature).



Università degli Studi di Ferrara

- 5) Non si è proceduto ad un'analisi per corso di studio.
- 6) Non si parla della diffusione dei risultati.
- 7) Viene ritenuta necessaria l'assegnazione di un manager didattico per ogni corso di studio. Rimane irrisolto il problema di alcuni programmi di studio eccessivamente vasti e che non tengono conto del vincolo delle 25 ore di impegno dello studente per ciascun CFU, tuttavia si intende avviare un processo di sensibilizzazione e la stesura di linee guida condivise.

Nella relazione emerge la necessità che venga elaborato anche un questionario per i corsi di laurea in teledidattica.

Sono state raccolte 4.311 schede con un aumento del 13% rispetto all'anno precedente. La media di 3,22 schede per iscritto è inferiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 45%, con un aumento di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Un aumento del 39% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati.

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 le sezioni *Organizzazione del corso di studi* e *Infrastrutture*, oltre ai quesiti Q3, Q10, e Q12.

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.

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 79%.

Facoltà di Medicina e chirurgia

- 1) La Facoltà ha presentato una relazione esauriente con la presenza di grafici e tabelle esplicative, strutturandola secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) Non è chiaro chi proceda alla somministrazione dei questionari nei corsi di Medicina e Chirurgia e Scienze Motorie poiché in una parte della relazione si dice che avviene utilizzando studenti 150ore ed in un'altra parte i manager didattici. Per le lauree delle professioni sanitarie vengono coinvolti i coordinatori dei corsi di studio. Il periodo scelto per la compilazione è quello suggerito dal Nucleo.
- 3) L'analisi del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è effettuata in modo critico ed esauriente anche con riferimento ai risultati ottenuti nello scorso anno accademico.
- 4) Viene svolta un'analisi puntuale degli aspetti critici evidenziati dall'indagine, anche in termini di tempistica ed organizzazione della somministrazione.
- 5) Non si è proceduto all'analisi per corso di studio a causa del ritardo nella consegna dei risultati del 2° semestre.
- 6) I risultati della rilevazione sono pubblicati sul sito web della Facoltà. Vengono trasmessi ai Presidenti di CdS e discussi in Consiglio di CdS, nella Commissione didattica ed in Consiglio di Facoltà.
- 7) La diffusione al singolo docente e l'analisi dei risultati, nonché le azioni di intervento non sono ancora state intraprese né pianificate a causa del ritardo sopra citato.

In merito al lamentato ritardo, il Nucleo desidera precisare che effettivamente i risultati della rilevazione 2003/04 sono stati inviati ai Presidi con particolare ritardo, ma contemporaneamente a tutti i Presidi (novembre 2004) e comunque in tempo perché venissero analizzati in vista delle relazioni delle Commissioni didattiche.

Nella relazione emerge la necessità che i risultati della lettura ottica dei questionari siano consegnati ai Presidi di Facoltà, innanzitutto con maggiore tempestività ed oltre che in forma cartacea, anche in forma elettronica, così da consentire una più veloce diffusione e la possibilità di procedere agevolmente ad ulteriori elaborazioni dei dati. Il Nucleo intende farsi portavoce di questa necessità presso l'Ufficio competente in modo che a partire dal 1° semestre 2004/05 i risultati siano inviati anche informaticamente.



Università degli Studi di Ferrara

Sono state raccolte 13.601 schede con un incremento del 27% rispetto all'anno precedente. La media di 4,98 schede per iscritto è superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 61% con un aumento di 3 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Tuttavia occorre segnalare che nei corsi di laurea in Scienze Motorie e Infermieristica 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. Un aumento del 41,8% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati rispetto all'a.a. 2002/03. Con un grado di copertura del 61%, 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 (28,8%), ma il numero di questionari somministrati per studenti regolari è alto. Tale risultato 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 e Q5.

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* è al di sotto della media del 7, mentre nella sezione *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, tranne nei quesiti Q3, Q4, Q5, Q7 e Q11. L'indice di soddisfazione complessivo è pari al 80%.

Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali

- 1) La Facoltà ha presentato una relazione completa, critica ed esauriente con la presenza di grafici e tabelle esplicative, strutturandola secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU.
- 2) I questionari vengono distribuiti nell'ultima parte delle lezioni di ogni corso; ogni corso di studio aveva nel suo Presidente il punto di riferimento, la raccolta e la riunione dei moduli in buste chiuse avviene a cura di un incaricato (che non sia docente dell'insegnamento).
- 3) L'analisi del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è condotta anche con riferimento all'a.a. precedente.
- 4) Per alcuni corsi di studio non si è ancora raggiunto un livello ottimale della distribuzione dei questionari, tale criticità è stata attentamente valutata dal Preside con i Presidenti di CdS interessati per individuare possibili soluzioni.
- 5) L'analisi per corso di studio è completa ed esauriente, sebbene non omogenea essendo la risultanza di più relazioni redatte dai Presidenti di Corso di Studio unificato.
- 6) Le schede riguardanti l'analisi di ogni insegnamento, suddivise per corso di studio, sono depositate presso il Presidente del Consiglio unificato permanente, cui ogni docente può chiedere conto del proprio operato. La relazione generale della Commissione didattica è pubblicata sul sito web della Facoltà, così come le relazioni dei singoli corsi di studio.
- 7) Il docente che non abbia raggiunto un giudizio positivo viene contattato personalmente dal Presidente di CdS o dal Preside per valutare i motivi che hanno determinato tale giudizio e gli aggiustamenti da adottare. La Giunta di Presidenza, accogliendo le indicazioni emerse dalle relazioni dei corsi di studio, si fa carico di proporre alla Facoltà azioni intese a migliorare alcune infrastrutture (ristrutturazione di aule, ammodernamento degli arredi, acquisto di attrezzature per aule e laboratori didattici, aumento delle postazioni di lavoro). Altre azioni adottate sono state la richiesta ad ogni Dipartimento di trovare una sistemazione adeguata per dare visibilità ai professori a contratto nei corsi di studio affinché anche questi docenti siano nelle condizioni di ricevere gli studenti e svolgere i colloqui, se richiesti; potenziamento della visibilità degli orari delle lezioni e dei luoghi di svolgimento con diffusione sui siti web dei corsi di studio; maggiore diffusione dell'attività di tutorato, e non solo da parte del corpo docente; revisione della distribuzione del carico di



Università degli Studi di Ferrara

lavoro nei periodi didattici; corsi introduttivi alle matricole per una verifica delle conoscenze di base, prima dell'inizio dei corsi.

Nella relazione si propone che l'Amministrazione si impegni a sviluppare un monitoraggio costante anche di tutte quelle strutture di servizio che sono parte attiva e partecipe non solo dell'erogazione della didattica ma anche di tutti gli altri servizi rivolti agli studenti. Si chiede che le schede siano elaborate ogni semestre in modo da acquisire i dati in tempo utile per intraprendere azioni di intervento per la didattica dei corsi fin dall'inizio di ogni anno accademico. Si ritiene improrogabile la necessità di avere una valutazione didattica anche dei corsi di laurea a distanza in quanto hanno caratteristiche del tutto particolari: considerevole diversità di età degli iscritti, alta percentuale di studenti lavoratori, professione attuale e studi precedenti spesso molto lontani dal percorso formativo scelto.

Sono state raccolte 5.152 schede con un aumento del 28,6% rispetto all'anno precedente. La media di 5,03 schede per iscritto è superiore a quella di Ateneo. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 40% con un aumento di 10 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Tuttavia occorre segnalare che nel corso di laurea in Informatica 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. Un aumento del 38,5% si nota anche sul numero di insegnamenti monitorati.

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 per il quesito Q15.

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* Q1 non raggiunge il valore di riferimento (peraltro è pari a 6,99), 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 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 Q15. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'82%.

Corsi Interfacoltà

Due sono i corsi interfacoltà attivati per l'anno accademico 2003/04:

- A) Biotecnologie (Farmacia, Medicina e Scienze). Nelle relazioni delle Facoltà di Farmacia e di Medicina sono presenti solo alcuni accenni al corso di Biotecnologie, mentre l'analisi puntuale del corso di studio è contenuta nella relazione di Scienze.
- B) Tecnologie per i beni culturali (Lettere e Scienze). Nella relazione di Lettere non si accenna al corso, l'analisi puntuale viene svolta nella relazione di Scienze.
 - 1) La Facoltà di Scienze ha presentato per il corso in Tecnologie per i beni culturali una relazione esauriente con la presenza di grafici e tabelle esplicative, strutturandola parzialmente secondo lo schema DOC 18/01 CNVSU, mentre per il corso in Biotecnologie la relazione ricalca perfettamente lo schema, oltre alla presenza di grafici.
 - 2) Per il CdS in Tecnologie per i Beni culturali si provvede alla distribuzione, verso la fine del corso, tramite studenti 150ore che poi consegnano i questionari al Presidente di CdS, solo per alcuni insegnamenti sono stati coinvolti i docenti. Per il CdS in Biotecnologie, i questionari vengono consegnati per ogni insegnamento, anche nel caso di singoli moduli di corsi integrati. Il Docente consegna le schede agli studenti nella seconda metà del corso. Una volta compilate, le schede vengono raccolte da uno studente, che firma la chiusura della busta e la riconsegna al Docente. Le schede vengono poi inviate al Manager didattico che provvede all'invio al CSI entro i termini previsti.
 - 3) L'analisi del livello di soddisfazione degli studenti frequentanti per entrambi i corsi è critica ed esauriente.
 - 4) L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine è, per entrambi i corsi, breve ma esauriente.
 - 5) Il Presidente del corso in Tecnologie per i Beni culturali si raccomanda che i risultati dell'indagine su siano messi a disposizione degli studenti. Per il corso in Biotecnologie la



Università degli Studi di Ferrara

valutazione complessiva del corso di laurea viene mostrata al Consiglio di CdS, mentre le schede personali vengono consegnate direttamente al docente. Nel caso questi non fosse presente alla riunione del Consiglio, o su sua richiesta, ne viene inviata una copia. La valutazione complessiva è resa pubblica agli studenti tramite il loro rappresentante, che interviene regolarmente ai Consigli di Corso di Laurea.

- 6) Alcuni docenti di Tecnologie per i Beni culturali che avevano ottenuto risultati poco soddisfacenti sono stati sostituiti (anche se non come diretta conseguenza della valutazione). Per il corso in Biotecnologie il Presidente di CdS si fa carico di analizzare le motivazioni alla base di situazioni di criticità, attraverso colloqui informativi individuali con i docenti interessati. In linea generale, l'analisi delle opinioni degli studenti è uno dei fattori che viene preso in considerazione in fase di programmazione delle attività didattiche e di supporto per l'anno successivo.

Il CdS in Biotecnologie si avvale anche di questionari interni specifici per la valutazione delle attività di laboratorio.

Per i due corsi interfacoltà di Ateneo, laurea triennale in "Biotecnologie" e laurea triennale in "Tecnologie per i beni culturali" sono state raccolte rispettivamente 1.656 e 704 schede di rilevazione. Tali corsi hanno una media di 9,25 schede/iscritto, più alta di tutti. La percentuale di copertura della rilevazione (insegnamenti monitorati su attivati) è pari al 60%.

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.

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. La sezione *Organizzazione del corso di studi* non raggiunge invece il valore di riferimento, così come i quesiti Q7, Q10, Q13 e Q15.

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, Q13 e nella sezione *Interesse e soddisfazione*. L'indice di soddisfazione complessivo è pari all'80%.

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.

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

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 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. 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*. 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.

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,



Università degli Studi di Ferrara

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, forse 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 potrebbe 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, così come le precedenti, viene pubblicata sul web all'indirizzo http://web.unife.it/ateneo/nva/nucleo_altri_doc.htm.

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

Quasi in tutte le relazioni di Facoltà si specificano le eventuali azioni intraprese a seguito dell'analisi dei punti di criticità emersi dalla compilazione dei questionari, per intraprendere nuove iniziative o modificare situazioni rivelatisi non soddisfacenti. Per una disamina più dettagliata si rimanda quindi al paragrafo 6.

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 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. 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).
- 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. Il Nucleo di Valutazione invita quindi 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 esponano 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.
- L'elenco degli insegnamenti da rilevare (denominazione, docente, periodo) dovrà essere certificato 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). Ciò per evitare che anche il prossimo anno siano considerati, in alcuni casi, come autonomi insegnamenti quelli che invece sono moduli di insegnamenti integrati.
- E' opportuno che gli Organi Accademici, dopo adeguata riflessione, si esprimano sui punti di criticità emersi dalla rilevazione e che necessitano di un intervento dell'Ateneo nel suo complesso.
- Il Nucleo ritiene importante riferire di una prima esperienza di questionari per la valutazione della didattica a distanza. In occasione infatti del monitoraggio del corso in Operatore del Turismo culturale, svolta nell'ambito dell'innovazione didattica, si è appreso



Università degli Studi di Ferrara

che è stato ideato un questionario specifico per la teledidattica, compilabile ovviamente on line, che consente, con gli opportuni e necessari aggiustamenti, di avere a disposizione elementi di giudizio simili a quelli che derivano dal questionario tradizionale. Si tratta di un primissimo tentativo di monitorare anche quei corsi che, come la riforma consente, sono caratterizzati da una didattica non in presenza e che attualmente rimangono privi di una valutazione da parte degli studenti. Il questionario è attualmente, nella parte relativa alla valutazione dei singoli insegnamenti, molto specifico e non immediatamente trasferibile agli altri corsi in teledidattica, ma è comunque sicuramente apprezzabile per l'innovatività e per aver già superato i problemi di tutela della privacy e di elaborazione (che avviene in automatico) dei risultati. Il Nucleo auspica ovviamente che, a partire da questa esperienza, l'Ateneo decida di estendere l'utilizzo di un questionario on line per la valutazione della didattica a distanza a tutti i corsi che la prevedono. Un questionario di Ateneo, comune e condiviso così come quello tradizionale.

- Il Nucleo, in collaborazione con il Comitato di Monitoraggio Statistico di Ateneo recentemente costituito, intende procedere alla revisione del questionario secondo le indicazioni del Consiglio degli Studenti e dei Presidi, alla razionalizzazione dei rapporti tra CSI e Presidenze di Facoltà (anche in termini di tempistica), ed all'ampliamento delle elaborazioni su dati ottenuti dalla lettura ottica, oltre che alla codifica degli insegnamenti attivati e la trasmissione dei risultati semestre per semestre ed informaticamente. Non può però farsi carico di problematiche relative alla carenza di personale dedicato alle indagini né di difficoltà organizzative delle Facoltà.
- Come efficacemente descritto nella relazione della Facoltà di Scienze, la norma che prevede la valutazione della didattica da parte degli studenti ha chiaramente identificato nello stesso portatore di interesse, *lo studente*, uno degli attori principali della valutazione. L'importanza dello strumento valutativo risiede soprattutto nel coinvolgimento diretto dello studente che fornisce indicazioni di "*prima mano*" sulla percezione che egli ha dell'andamento e dell'efficacia del sistema formativo nel suo complesso. Al questionario studenti non può e non deve essere affidato il compito di coprire tutte le "*dimensioni*" del processo di valutazione della qualità della didattica ma deve essere uno strumento che permetta la successiva attivazione di un circolo virtuoso tra le componenti del sistema educativo, in grado di dare origine a meccanismi intrinseci per il miglioramento della 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'utilizzo dei risultati è efficace se il principale motore per la valutazione della didattica è il suo *miglioramento*, su piani diversi, di tipo sia personale che istituzionale: miglioramento del processo di apprendimento dello studente, della competenza didattica del docente, e più in generale della qualità globale delle Facoltà e dell'Ateneo, anche nella specificità dei corsi di studio. In ogni caso, il Nucleo rileva che già il fatto che da più parti sia ritenuta indispensabile la tempestività dei risultati semestre per semestre così da consentire eventuali modifiche alla programmazione o evidenziare positività consolidate, e la necessità di un monitoraggio anche dei corsi in teledidattica è indice dell'interesse che la valutazione suscita ormai nel corpo docente e dimostrazione della sua riconosciuta utilità.