



**UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PAVIA**  
**NUCLEO DI VALUTAZIONE**

# **La valutazione della qualità della didattica**

**A. A. 2000/2001**

**30 APRILE 2002**

## **1. GLI OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 1, comma 2, della legge 19 ottobre 1999, n. 370 (G.U. n. 252 del 26.10.1999), il Nucleo di Valutazione (NuV) dell'Ateneo ha predisposto e approvato all'unanimità, nella seduta del 23/04/2002, la presente relazione che descrive, sinteticamente, i risultati della valutazione della didattica in base all'opinione degli studenti frequentanti nell'A.A. 2000/2001.

Il NuV ha ritenuto che l'obiettivo primario da perseguire, attraverso adeguate analisi delle informazioni acquisite, sia quello di individuare quali siano i fattori che facilitano o che ostacolano il loro processo di apprendimento in base sia all'efficacia delle attività didattiche che all'adeguatezza delle infrastrutture (aule, laboratori, attrezzature, etc.) messe a disposizione dall'Ateneo. Lo scopo delle analisi è, pertanto, quello di ottenere informazioni che consentano ai responsabili istituzionali dell'organizzazione della didattica di formulare valutazioni sulla capacità didattica dei docenti, sugli obiettivi della formazione e la conseguente definizione dei programmi, l'aggiornamento e il livello dei contenuti disciplinari, il coordinamento tra insegnamenti e l'adeguatezza delle risorse.

I dati raccolti e le elaborazioni effettuate costituiscono una fonte informativa molto articolata e ricca di possibili implicazioni operative; spetta poi agli Organi preposti al governo e alla gestione dei processi formativi (Senato Accademico, Consiglio di Amministrazione, Consigli di Facoltà, Consigli di corso di Laurea o Diploma, Commissioni per la Didattica e singoli docenti) predisporre gli opportuni interventi per migliorare la qualità dell'offerta didattica. È evidente che i risultati del processo di apprendimento di ogni studente dipendono non solo dalla qualità dei servizi didattici ma anche dal suo investimento in termini di impegno e dalle sue capacità cognitive. L'Ateneo deve assicurare il contesto più favorevole perché le potenzialità e l'impegno individuali possano assicurare i risultati attesi.

## **2. IL DISEGNO DELL'INDAGINE**

### **2.1 LA METODOLOGIA ADOTTATA**

Il processo di valutazione delle attività didattiche sulla base del parere degli studenti è stato avviato in via sperimentale nell'A.A. 1994/95. Inizialmente ha riguardato, per decisione del NuV in accordo con il Senato Accademico, solo in alcune Facoltà. Ognuna delle Facoltà coinvolte ha utilizzato un proprio questionario. Nell'A.A. 1998/1999 l'Ateneo ha avviato, su decisione del NuV, il progetto INDIA (INDagine sulla DIDattica d'Ateneo) con l'obiettivo di acquisire il parere degli studenti in tutte le Facoltà. Sono stati, pertanto, predisposti due questionari da distribuire agli studenti: il primo destinato a valutare la qualità dei corsi di insegnamento e il secondo le modalità di svolgimento degli esami e l'impegno richiesto allo studente per il loro superamento. I questionari sono stati adottati da tutte le Facoltà, ad eccezione della Facoltà di Medicina e Chirurgia che aveva ritenuto opportuno adottare questionari propri date le peculiarità che caratterizzano la propria organizzazione didattica. Va segnalato, tuttavia, che la Facoltà di Medicina e Chirurgia ha richiesto di aderire al progetto INDIA a partire dall'AA 2000/2001. Tuttavia, il Preside della Facoltà ha segnalato che le modifiche apportate al processo di distribuzione, raccolta ed elaborazione hanno generato un ritardo negli adempimenti valutativi e, ad oggi, non è ancora disponibile l'elaborazione completa dei risultati.

I questionari adottati nell'A.A. 1998/99 sono stati utilizzati per un triennio. Dopo un'attenta valutazione della loro efficacia, il NuV ha proposto di semplificarli al fine di ridurre la complessità del processo di valutazione senza rinunciare alle informazioni che si sono rilevate più significative per il monitoraggio della qualità della didattica offerta agli studenti. I nuovi questionari saranno utilizzati a partire dall'A.A. 2001/02 da tutte le Facoltà dell'Ateneo.

La gestione delle attività organizzative previste dal progetto e dell'elaborazione dei dati sono state affidate alla Sezione Statistica del Centro di Calcolo dell'Università. All'Ufficio per gli Studi di Valutazione è stato, invece, affidato il compito di predisporre la relazione annuale prevista dalla vigente normativa.

## 2.2 LO STRUMENTO DI RILEVAZIONE

Il **questionario relativo alla valutazione dei corsi di insegnamento** è stato strutturato in sezioni (vedi allegato A). La prima raccoglie le informazioni per identificarlo in base all'insegnamento, o un suo modulo, alla Facoltà e al corso di studio (corso di laurea o di diploma universitario) in cui è inserito, e al docente titolare, a qualsiasi titolo, dell'insegnamento. La seconda parte del questionario è suddivisa in sette sezioni e permette di acquisire informazioni sulle caratteristiche dello studente, l'organizzazione e le risorse utilizzate per l'insegnamento, il contesto in cui si svolge l'insegnamento, le modalità di svolgimento delle diverse attività didattiche (lezioni, esercitazioni e seminari).

Sono qui di seguito riportate informazioni più dettagliate per ciascuna sezione.

*Sezione A: lo studente* – Sono rilevati il sesso, l'età, la scuola secondaria di provenienza, la posizione negli studi, l'eventuale lavoro svolto, il possesso di conoscenze preliminari relative all'insegnamento, la percentuale di lezioni, esercitazioni e seminari frequentati e la frequenza dei contatti con il docente.

*Sezione B: l'organizzazione e le risorse dell'insegnamento* - Sono rilevati pareri relativi all'organizzazione delle lezioni in termini di quantità di lezioni condotte dal docente titolare, all'adeguatezza delle aule per le lezioni, le esercitazioni e i seminari e delle attrezzature utilizzate per lo svolgimento delle esercitazioni.

*Sezione C: il contesto dell'insegnamento* – Sono rilevati pareri relativi all'impegno necessario per seguire tutti gli insegnamenti del periodo didattico, al lavoro richiesto dall'insegnamento oggetto del questionario a confronto con quello richiesto dagli altri insegnamenti del periodo didattico, alla disposizione delle ore degli insegnamenti nell'arco della settimana.

*Sezione D: le lezioni* – Sono rilevati pareri relativi alla coordinazione dell'insegnamento, oggetto del questionario, con gli altri insegnamenti del periodo didattico, alla spiegazione delle modalità e regole per l'esame, alla struttura dell'insegnamento intesa come progressione logica e collegamenti, all'adeguatezza del materiale didattico, alla chiarezza del docente, alla velocità delle spiegazioni, all'interesse suscitato, agli strumenti scelti per agevolare la comprensione, al coinvolgimento degli studenti da parte del docente, alla reperibilità del docente nell'orario di ricevimento, alla puntualità e completezza delle lezioni, all'utilità delle lezioni.

*Sezione E: le esercitazioni* – Sono rilevati pareri relativi al contributo fornito per la comprensione delle lezioni, alla coordinazione con le lezioni, al livello di difficoltà, all'adeguatezza del materiale didattico, alla chiarezza dell'esercitatore nel rispondere alle domande, alla puntualità e completezza delle esercitazioni, alla preparazione di eventuali studenti coadiutori.

*Sezione F: i seminari*– Sono rilevati pareri relativi al contributo fornito per la comprensione delle lezioni, alla coordinazione con le lezioni, al livello di difficoltà, all'adeguatezza del materiale didattico, alla chiarezza dell'oratore nel rispondere alle domande, alla puntualità e completezza dei seminari.

*Sezione G: informazioni aggiuntive* - Sono rilevati pareri relativi all'interesse per i contenuti dell'insegnamento.

Anche il **questionario relativo alla valutazione degli esami** è organizzato in due parti. La prima è identica a quella del questionario relativo alla valutazione dei corsi di insegnamento. La seconda parte è suddivisa in due sezioni che forniscono informazioni relative alle caratteristiche dello studente, all'impegno richiesto per il superamento dell'esame e alle modalità di svolgimento dell'esame.

Sono qui di seguito riportate informazioni più dettagliate sull'organizzazione della seconda parte del questionario.

*Sezione A: lo studente* – Sono rilevati la data di superamento dell'esame, il voto riportato, l'anno accademico in cui si è frequentato il relativo insegnamento, la posizione negli studi, il numero di volte che è stato sostenuto l'esame.

*Sezione B: l'esame* – Sono rilevati dati relativi alle ore dedicate alla preparazione dell'esame sia per la parte scritta, sia per la parte orale, sia per la stesura di tesine, elaborati, progetti. Sono rilevati inoltre pareri relativi a: modalità di svolgimento dell'esame, puntualità di svolgimento dell'esame e aderenza tra quanto richiesto e quanto spiegato a lezione, atmosfera dell'esame, tipo di impegno richiesto per la preparazione, uniformità di giudizio nel caso di più commissioni, giudizio sulla valutazione dell'esame.

### **2.3 L'ORGANIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE**

L'esperienza condotta negli anni precedenti ha richiesto alcune modifiche al processo di valutazione finalizzate a risolvere alcuni problemi organizzativi che hanno ostacolato le fasi di distribuzione e raccolta dei questionari. Da tempo il NuV si è impegnato nel progetto e nella realizzazione di un efficiente Sistema Informativo delle attività Didattiche (SID) che evitasse continui interventi per garantire il corretto abbinamento dei codici relativi ai docenti con quelli relativi insegnamenti loro affidati. Purtroppo il risultato sin qui conseguito è da ritenersi ancora del tutto insoddisfacente e manca ancora un'efficiente cooperazione tra segreterie di Facoltà e Uffici dell'Organizzazione Centrale. Per questo motivo è stata realizzata una procedura che permette alle segreterie di Facoltà di predisporre questionari che riportano i codici a barre con la matricola del docente e il codice dell'insegnamento. Il NuV si è, inoltre, impegnato a rivedere la struttura dei questionari per proporre una versione semplificata che, sulla base dell'esperienza maturata in questi anni, permetta di acquisire le informazioni utili alla valutazione della qualità dei processi di formazione senza richiedere agli studenti tempi di compilazione ingiustificatamente lunghi. L'obiettivo è quello di definire un processo affidabile e poco oneroso per le strutture coinvolte al fine di eliminare il problema dei questionari erroneamente compilati in questa parte e, quindi, non analizzabili. I nuovi questionari sono stati predisposti e approvati dai Presidi e utilizzati a partire dall'inizio dell'A.A. 2001/2002.

La Sezione Statistica ha richiesto alle Presidenze di Facoltà di identificare una persona di riferimento cui attribuire il compito di definire le modalità e i tempi di distribuzione dei questionari ai docenti, nonché il periodo della loro somministrazione agli studenti; alla Presidenza di Facoltà spetta anche il compito di inviare i questionari compilati alla Sezione Statistica del Centro di Calcolo.

## **3. I RISULTATI DELL'INDAGINE**

Le informazioni contenute sui questionari compilati dagli studenti di ogni Facoltà vengono acquisite tramite un lettore ottico disponibile presso il Centro Documentazione del Centro di Calcolo. Successivamente la Sezione Statistica effettua un primo controllo di qualità dei dati verificando la correttezza degli abbinamenti tra la matricola del docente e il codice del relativo corso di insegnamento. Quando possibile, si apportano le opportune correzioni al fine di ridurre al minimo il numero di questionari da eliminare; in caso contrario si procede all'esclusione dall'elaborazione dei casi giudicati irrecuperabili.

Dal database così corretto, con l'ausilio di opportune procedure SPSS, sono estratte tabelle pivot contenenti 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. Tali tabelle sono poi esportate in Excel per produrre i report finali utilizzando apposite macro scritte in Visual Basic.

Si è previsto di predisporre tre diversi tipi di report: uno per la valutazione dei corsi di insegnamento, un altro per la valutazione degli esami ed, infine, un ultimo report per la valutazione del grado di soddisfazione degli studenti rispetto a particolari caratteristiche delle attività didattiche,

ritenute interessanti dalle Facoltà e definite sulla base delle risposte ad alcune domande. Più precisamente è stato calcolato l'Indice di Soddisfazione (IS)<sup>1</sup>, organizzato su cinque livelli per la valutazione dei corsi di insegnamento:

$$IS = \frac{N_o + 0,5N_b - 0,5N_i - N_{gc}}{N_o + N_b + N_a + N_i + N_{gc}}$$

dove  $N_o$ ,  $N_b$ ,  $N_a$ ,  $N_i$  e  $N_{gc}$  indicano, rispettivamente, il numero di giudizi “ottimo”, “buono”, “accettabile”, “insufficiente” e “gravemente carente” forniti dal singolo studente in risposta alle domande del questionario della sezione *Lezioni* (domande da D1 a D12).

Un analogo indice, organizzato su tre livelli, è stato calcolato per la valutazione degli esami:

$$IS = \frac{N_b - N_i}{N_b + N_s + N_i}$$

dove  $N_b$ ,  $N_s$  e  $N_i$  indicano, rispettivamente, il numero di giudizi “buono”, “sufficiente” e “insufficiente” forniti dal singolo studente in risposta alle domande del questionario della sezione *Commenti sull'esame* (domande della sezione B2, ad eccezione della quinta domanda del gruppo, che non prevede un giudizio come risposta).

Le informazioni fornite dagli studenti sono state sintetizzate sia in tabelle di frequenza che in grafici. I risultati ottenuti sono quindi inviati ai Presidi di Facoltà mentre l'analisi del grado di copertura, delle caratteristiche degli studenti frequentanti e del livello di soddisfazione degli stessi nei diversi aspetti di accessibilità, efficienza, efficacia e partecipazione è stata condotta dall'Ufficio per gli Studi di Valutazione utilizzando i dati contenuti nei file in formato SPSS che la Sezione Statistica ha utilizzato per predisporre i report di Facoltà.

L'analisi relativa alle opinioni degli studenti per l'A.A. 2000/01 è stata effettuata considerando solo i questionari per cui è stato possibile risalire al codice dell'insegnamento, ovvero **25.830** questionari relativi alla valutazione degli insegnamenti impartiti nel corso dell'A.A. 2000/01 e **30.594** questionari relativi alla valutazione delle modalità di svolgimento degli esami nell'anno solare 2001.

### 3.1 IL GRADO DI COPERTURA

I questionari compilati vengono riconsegnati 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 è stimato utilizzando tre indicatori:

- il numero di insegnamenti rilevati sul totale di insegnamenti attivati (si veda Tab.1);
- il numero di questionari raccolti sul numero 'atteso' di questionari. In relazione agli insegnamenti, il numero atteso di questionari è stato stimato moltiplicando il numero di studenti regolari per il numero medio di corsi annuali previsti dall'ordinamento (si veda Tab.2). Questo numero fornisce una stima del numero di questionari che si potrebbero raccogliere se tutti gli insegnamenti fossero rilevati e se tutti gli studenti regolari frequentassero i corsi previsti dal piano didattico. Per quanto riguarda gli esami, invece, il numero di questionari atteso corrisponde al numero di esami registrati nell'anno (si veda Tab.3);
- il numero di questionari raccolti per studente regolare (si veda Tab. 4).

Le Tab. 1, 2, 3 e 4 riportano il valore di tali indicatori, per ogni Facoltà dell'Ateneo\* e consentono un confronto tra l'A.A. 1999/2000 e l'A.A. 2000/01.

---

<sup>1</sup> L'Indice di Soddisfazione (IS) è stato proposto dal Prof. C. Magni, membro del NuV dell'Ateneo, ed è stato utilizzato sia dall'Università di Pavia sia dal Politecnico di Torino nelle relazioni dei rispettivi NuV degli ultimi due anni.

Tab. 1 – Numero di insegnamenti rilevati sul totale di insegnamenti attivati

	Insegnamenti valutati A.A. 1999/2000	Insegnamenti totali A.A. 1999/2000	Tasso di copertura	Insegnamenti valutati A.A. 2000/2001	Insegnamenti totali A.A. 2000/2001	Tasso di copertura
Economia	61	84	73%	80	102	78%
Farmacia	65	74	88%	61	79	77%
Giurisprudenza	36	45	80%	39	47	83%
Ingegneria	186	274	68%	209	267	78%
Lettere e filosofia	123	139	88%	144	161	89%
Medicina e chirurgia	325	446	73%	*	*	*
Scienze MM FF NN	243	362	67%	197	369	53%
Scienze politiche	73	73	100%	75	75	100%
Scuola paleografia	33	35	94%	38	38	100%
<b>ATENE0</b>	<b>1.145</b>	<b>1.532</b>	<b>75%</b>	<b>843</b>	<b>1.138</b>	<b>74%</b>

Tab. 2 – Numero di questionari raccolti sul numero 'atteso' di questionari (N° di studenti regolari per N° medio di corsi annuali previsti dal piano didattico).

Facoltà	insegnamenti 1999/2000				insegnamenti 2000/2001			
	N° quest. raccolti	N° studenti regolari	N° atteso	Tasso di copertura	N° quest. raccolti	N° studenti regolari	N° atteso	Tasso di copertura
Economia	2.508	1.292	6.460	39%	3.652	1.257	6.285	58%
Farmacia	2.538	1.036	5.180	49%	2.709	908	4.540	60%
Giurisprudenza	1.191	1.338	6.690	18%	1.552	1.207	6.035	26%
Ingegneria	6.495	1.987	9.935	65%	7.812	1.986	9.930	79%
Lettere e filosofia	2.709	1.988	7.952	34%	2.990	2.080	8.320	36%
Medicina e chir.	1.086	1.975	3.950	28%	*	*	*	*
Scienze MMFFNN	5.024	1.278	6.390	79%	4.090	1.139	5.695	72%
Scienze politiche	2.567	999	4.995	51%	2.672	919	4.595	58%
Scuola paleografia	167	218	1.308	13%	353	200	1.200	29%
<b>ATENE0</b>	<b>24.285</b>	<b>12.111</b>	<b>50.885</b>	<b>48%</b>	<b>25.830</b>	<b>9.696</b>	<b>46.600</b>	<b>55%</b>

Le Fig. 1 e 2 rappresentano rispettivamente la percentuale di insegnamenti valutati sul totale degli insegnamenti attivati e il numero dei questionari raccolti per studente regolare. Entrambe le rappresentazioni evidenziano i valori degli indicatori per le diverse Facoltà e il valor medio di Ateneo stimati per l'A.A. 1999/2000 e l'A.A. 2000/2001 e utilizzano, quale termine di confronto, il valor medio nazionale calcolato per l'A.A. 1999/2000 dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU)<sup>2</sup>.

L'analisi dei dati riportati nelle tabelle dimostra come il complesso processo di valutazione della qualità delle attività didattiche, pur non avendo ancora raggiunto un soddisfacente grado di completezza, abbia interessato nell'A.A. 2000/2001 un maggior numero di studenti e di insegnamenti rispetto all'A.A. precedente. I Presidi hanno generalmente mostrato di cominciare a comprendere gli obiettivi e l'utilità dell'iniziativa, ma abbiano trovato non poche difficoltà ad utilizzare i risultati per migliorare la gestione delle attività didattiche. L'obbligatorietà di acquisire il parere degli studenti, sancita dalla Legge n. 370, ha indubbiamente facilitato il compito del NuV,

\* In relazione alla Facoltà di Medicina non sono stati riportati i valori relativi all'A.A. 2000/2001. La Facoltà ha dichiarato di aver distribuito e raccolto complessivamente 2.022 questionari, ma essi non sono, a tutt'oggi, ancora pervenuti al Centro di Calcolo per le relative elaborazioni.

<sup>2</sup> Comitato Nazionale per la valutazione del sistema universitario, *Analisi preliminare delle relazioni sulle opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche*, novembre 2001, <http://www.cnvsu.it/eventi/>.

anche se ci si augura che aumenti rapidamente il livello di consapevolezza da parte di tutti i docenti circa la necessità di analizzare criticamente l'organizzazione delle attività didattiche, le loro finalità, i loro contenuti e i risultati conseguiti dagli studenti.

Tab. 3 – Numero di questionari raccolti sul numero totale di esami registrati

Facoltà	Esami 2000			Esami 2001		
	N° questionari	Esami sostenuti	Tasso di copertura	N° questionari	Esami sostenuti	Tasso di copertura
Economia	1.917	9.403	20%	4.013	10.337	39%
Farmacia	2.620	5.615	47%	2.625	5.556	47%
Giurisprudenza	3.277	7.259	45%	2.622	6.992	38%
Ingegneria	7.848	13.422	58%	9.036	14.316	63%
Lettere e filosofia	2.553	9.796	26%	4.374	10.884	40%
Scienze MMFFNN	2.834	7.846	36%	2.771	7.977	35%
Scienze politiche	4.995	7.047	71%	4.737	6.396	74%
Scuola paleografia	247	1.185	21%	416	922	45%
<b>ATENE0</b>	<b>26.291</b>	<b>61.573</b>	<b>43%</b>	<b>30.594</b>	<b>63.380</b>	<b>48%</b>

Tab. 4 – Numero di questionari raccolti per studente regolare

Facoltà	A.A. 1999/2000			A.A. 2000/01		
	N° quest. tot	N° studenti regolari	N° quest. per st. reg.	N° quest. tot	N° studenti regolari	N° quest. per st. reg.
Economia	4.425	1.292	3,4	7.665	1.257	6,1
Farmacia	5.158	1.036	5,0	5.334	908	5,9
Giurisprudenza	4.468	1.338	3,3	4.174	1.207	3,5
Ingegneria	14.343	1.987	7,2	16.848	1.986	8,5
Lettere e filosofia	5.262	1.988	2,6	7.364	2.080	3,5
Medicina e chir.	1.086	1.975	0,5	*	*	*
Scienze MMFFNN	7.858	1.278	6,1	6.861	1.139	6,0
Scienze politiche	7.562	999	7,6	7.409	919	8,1
Scuola paleografia	414	218	1,9	769	200	3,8
<b>ATENE0</b>	<b>50.576</b>	<b>12.111</b>	<b>4,2</b>	<b>56.424</b>	<b>9.696</b>	<b>5,8</b>

Il NuV è consapevole che esistano ancora problemi organizzativi nelle fasi di distribuzione e raccolta dei questionari. In alcune Facoltà la percentuale dei questionari ritornati per l'elaborazione è ancora troppo bassa rispetto al numero atteso. La mancanza di un efficiente Sistema Informativo delle attività Didattiche (SID) ha richiesto continui interventi per garantire il corretto abbinamento dei codici relativi ai docenti con quelli relativi insegnamenti loro affidati. Da tempo il NuV si è impegnato nel progetto e nella realizzazione di questa componente essenziale del Sistema Informativo di Ateneo (SIA). Proprio in questi giorni è stata presentata ai Presidi una nuova versione del SID. che introduce sostanziali innovazioni organizzative nel processo di gestione delle informazioni relative alla didattica. È oggi possibile proporre e avviare una gestione decentrata dei processi formativi che risulta indispensabile ai fini dell'autonomia didattica. Inoltre, come riferito sopra, è stata introdotta, a partire dall'A.A. 2001/02, una versione semplificata dei questionari che permetterà l'acquisizione delle informazioni utili alla valutazione della qualità della didattica senza richiedere agli studenti tempi di compilazione ingiustificatamente lunghi. Le fasi di distribuzione e di raccolta sono state, infine, riorganizzate al fine di aumentare notevolmente il numero di questionari raccolti. Spetta, comunque, ai Presidi di Facoltà intervenire sui quei docenti che, per negligenza o distrazione, non provvedono a distribuire i questionari di valutazione ai loro studenti. Questo fenomeno è particolarmente rilevante in alcune Facoltà.

Il confronto del grado di copertura della rilevazione stimato sia dalla percentuale di insegnamenti valutati rispetto al totale degli insegnamenti attivati sia dal numero di questionari raccolti per studenti regolare evidenzia, comunque, che i valori degli indicatori calcolati per le facoltà dell'Ateneo sono sempre, e in alcuni casi anche di molto, superiori all'analogo valor medio nazionale (si vedano Fig.1 e Fig.2).

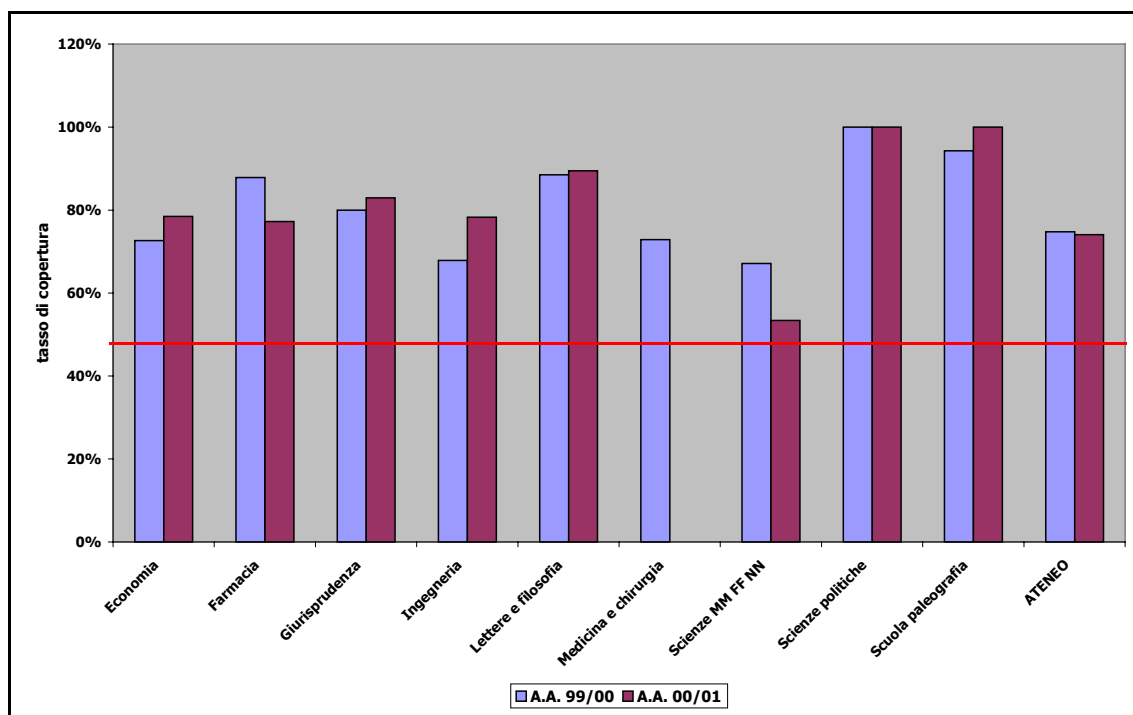


Fig. 1 – Percentuale degli insegnamenti valutati sul totale degli insegnamenti attivati per facoltà e complessivo di Ateneo. La linea rossa indica il valor medio nazionale dell'indicatore calcolato per l'A.A. 1999/2000 dal CNVSU.

In relazione al valore particolarmente basso del numero di questionari per studente regolare rilevato nella Facoltà di Medicina e Chirurgia nell'A.A. 1999/2000, occorre ricordare che la Facoltà aveva ritenuto opportuno adottare questionari propri date le peculiarità della propria organizzazione didattica e che le modalità di somministrazione dei questionari prevedevano la somministrazione di un unico questionario all'anno. Il questionario adottato dalla Facoltà, inoltre, non conteneva la richiesta di informazioni in merito alle caratteristiche dei frequentanti. Per questo e per altri problemi che si sono verificati in relazione alla mancata adesione al progetto I.N.D.I.A., la Facoltà ha deciso di uniformare la propria metodologia di rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti a quella delle altre Facoltà. Tuttavia, le modifiche apportate agli ordinamenti didattici in relazione all'applicazione della riforma e il cambiamento della metodologia di rilevazione hanno comportato un ritardo negli adempimenti valutativi e non hanno consentito al Nucleo di disporre dei risultati delle elaborazioni.



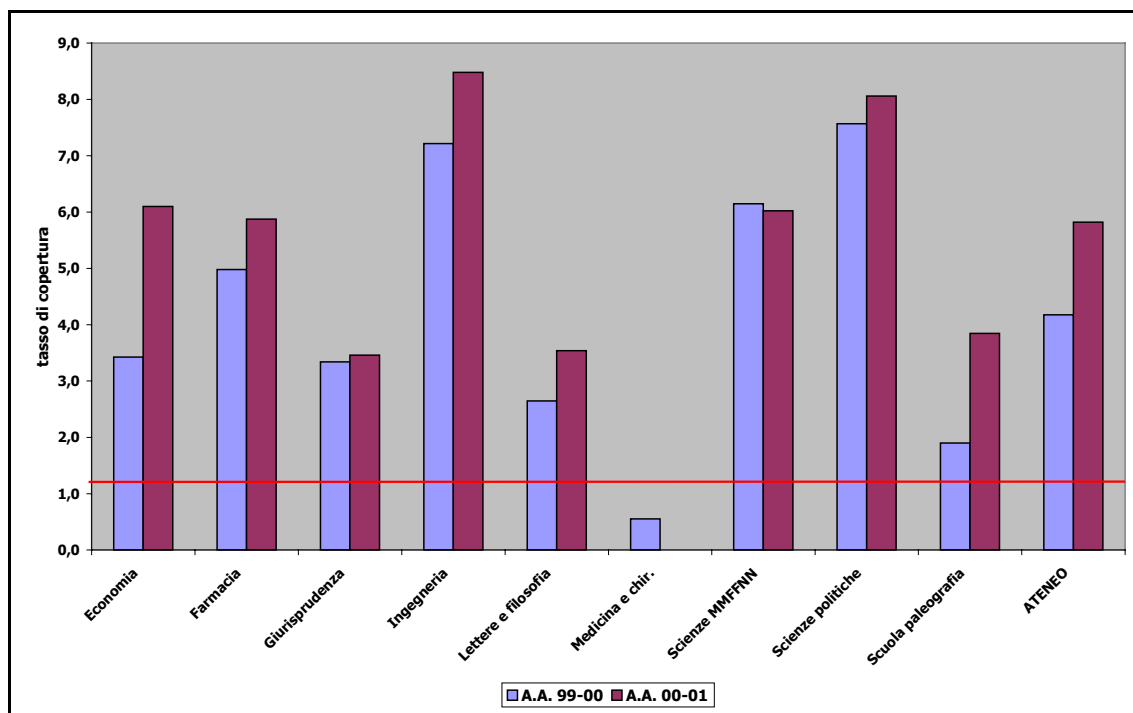


Fig. 2 – Numero di questionari raccolti per studente regolare nelle diverse Facoltà e medio di Ateneo. La linea rossa indica il valor medio nazionale dell'indicatore calcolato per l'A.A. 1999/2000 dal CNVSU.

### 3.2 LE CARATTERISTICHE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

Tab. 5 riporta una sintesi dell'analisi effettuata per ogni Facoltà delle caratteristiche degli studenti frequentanti in termini di sesso, età, scuola superiore frequentata, posizione amministrativa, posizione lavorativa. Va ricordato, tuttavia, che l'insieme di casi presi in considerazione è quello degli studenti frequentanti iscritti all'Ateneo e non dei *questionari compilati dai frequentanti*, in quanto uno stesso studente può aver compilato due o più questionari nello stesso A.A. Non esiste purtroppo la possibilità di evitare questa distorsione, in quanto non si può stabilire quali studenti hanno compilato quali questionari (per gli ovvi motivi di anonimato, peraltro stabiliti per legge) e non esiste una domanda nel questionario in cui si richieda allo studente di indicare se ha già compilato altri questionari nello stesso periodo didattico.

La percentuale di risposte valide ad ognuna delle domande sul totale dei questionari raccolti, riportata nella tabella per ogni informazione esaminata, è quasi sempre superiore al 90%.

Dall'analisi della distribuzione delle caratteristiche nella popolazione degli studenti frequentanti confrontata con la popolazione degli studenti iscritti emergono le seguenti considerazioni.

#### **Sesso**

La distribuzione per sesso mostra una lieve prevalenza della componente femminile sia in relazione agli studenti frequentanti (52,7%) che agli iscritti (55%). La maggior percentuale di femmine caratterizza tutte le Facoltà dell'Ateneo, fatta eccezione per Ingegneria. Il confronto tra la popolazione dei frequentati e quella degli iscritti dimostra che, mediamente, le femmine frequentano in misura maggiore dei maschi.

#### **Età**

Gli studenti che hanno risposto al questionario hanno prevalentemente un'età inferiore ai 23 (il 36,3% ha meno di 20 e il 42,7 % ha tra i 21 e i 23 anni). Il 16% ha un'età compresa tra i 24 e i 26 anni mentre il 5% ha più di 27 anni. La distribuzione dell'età degli iscritti è, invece, caratterizzata dalle seguenti percentuali: il 22% è nella prima fascia d'età, il 33% nella fascia compresa tra 21 e 23,

il 24% nella fascia compresa tra i 24 e i 26 mentre ben il 21% ha più di 27 anni. Quindi, com'era presumibile, la popolazione dei frequentanti è mediamente più giovane di quella degli iscritti. Considerando la situazione delle singole Facoltà, Economia e Lettere risultano avere studenti frequentanti più giovani, mentre Scienze Politiche e la Scuola di Paleografia presentano quote elevate di studenti frequentanti con età superiore ai 27 anni. La Scuola di Paleografia, in particolare, ha una percentuale di frequentanti superiore ai 30 anni pari a circa il 10%. Anche la popolazione degli iscritti di queste due Facoltà è mediamente 'più anziana' delle altre con percentuali di studenti di età maggiore ai 27 anni superiori al 30%.

### **Posizione amministrativa**

I questionari sono stati compilati prevalentemente da studenti regolari (88,1%). La percentuale degli studenti in posizione amministrativa 'non regolare' (ripetenti e fuori corso) che ha compilato i questionari, rappresenta circa il 12%. Le corrispondenti percentuali della popolazione degli iscritti dell'Ateneo sono rispettivamente pari a 60% (studenti in posizione regolare) e 40% (non regolari). Si segnala che nelle Facoltà di Economia, Giurisprudenza, Scuola di Paleografia, Scienze Politiche le percentuali di studenti 'non regolari' che hanno compilato i questionari e, quindi, che risultano frequentare i corsi, sono vicine o addirittura superiori al 15% (rispettivamente pari a 14,4%, 25,8%, 15,6%, 20,7%).

*Tab. 5 – Caratteristiche degli studenti frequentanti (sesso, età, scuola superiore frequentata, posizione amministrativa e posizione lavorativa) – valori percentuali*

<b>Sesso</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
maschi	44,1	23,9	36,0	75,6	18,7	43,2	42,7	42,2	47,3
femmine	55,9	76,1	64,0	24,4	81,3	56,8	57,3	57,8	52,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	98,7	98,4	98,5	94,0	98,2	96,3	94,6	96,5	96,4
<b>Età</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
<20	47,0	30,6	34,2	35,5	44,6	25,0	19,3	38,2	36,3
21-23	38,7	42,7	45,3	41,3	39,9	44,5	50,2	44,8	42,7
24-26	10,9	22,1	15,6	18,7	8,5	15,4	20,7	14,1	16,0
27-29	2,7	3,7	3,2	2,9	2,8	5,8	4,9	2,0	3,0
>30	0,6	0,9	1,6	1,6	4,2	9,3	4,8	0,9	2,0
Totale	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	98,6	98,3	98,1	97,0	98,4	97,5	95,1	97,6	97,5
<b>Posizione amministrativa</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
regolare	85,6	90,7	74,3	90,1	94,2	84,4	79,2	91,4	88,1
ripetente	1,1	5,7	0,5	2,3	0,8	1,5	0,7	2,9	2,1
fuori corso	13,3	3,6	25,3	7,6	5,0	14,1	20,1	5,7	9,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	98,6	98,8	99,0	97,0	98,1	96,3	94,9	97,7	97,5
<b>Scuola di provenienza</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
Liceo	54,1	78,7	76,8	55,9	72,2	74,2	53,3	71,3	63,7
Istituto tecnico	40,1	12,2	15,9	41,0	9,4	8,1	33,0	18,7	27,8
Ist. magistrale	1,0	3,6	4,3	0,5	10,3	9,9	6,1	3,5	3,4
Altra scuola	3,5	3,7	1,8	2,0	5,0	5,2	5,3	5,5	3,7
Scuola straniera	1,3	1,7	1,2	0,6	3,1	2,6	2,4	1,1	1,4
Totale	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100	100	100,0	100,0
% risposte valide	99,7	99,6	99,5	98,1	99,4	97,7	97,6	98,8	98,8

<b>Posizione lavorativa</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENEEO
Studio a tempo pieno	79,1	78,4	84,6	78,8	73,6	65,5	65,2	81,0	77,3
Studio e lavoro	19,6	21,0	14,7	19,7	24,6	32,1	30,9	17,8	21,1
Lavoro a tempo pieno	1,2	0,7	0,8	1,5	1,7	2,4	3,9	1,1	1,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	100,0	100,0
% risposte valide	95,1	94,7	94,3	92,0	96,1	93,5	92,2	93,9	93,7

### ***Provenienza***

Per quanto riguarda la scuola di provenienza, la maggioranza degli studenti frequentanti proviene da Licei (63,7%), mentre i rimanenti (27,2%) provengono dagli Istituti tecnici. Queste percentuali corrispondono a quelle osservate analizzando la distribuzione nella popolazione degli iscritti. Una percentuale dei provenienti dai Licei superiore al 70% si rileva nelle Facoltà di Farmacia, Giurisprudenza, Lettere e Filosofia, Scuola di Paleografia e Scienze MMFFNN.

### ***Studio e lavoro***

Benché prevalgano nettamente coloro che studiano a tempo pieno (77,3%), è importante osservare che il 21,1% dei rispondenti, pur combinando il lavoro allo studio, è in grado di frequentare con una buona regolarità le lezioni. Le Facoltà con percentuale di studenti lavoratori superiori al 30% risultano Scienze Politiche e la Scuola di Paleografia. Questo dato è perfettamente coerente con quanto risulta considerando l'età degli studenti frequentanti e merita di essere considerato con particolare attenzione in relazione alle innovazioni introdotte dalla riforma universitaria in corso di attuazione. È, infatti, espressamente prevista la figura dello studente a tempo parziale, cioè di uno studente che non possa assolvere all'impegno di studio secondo i tempi e le modalità previste per gli studenti ordinari. Le facoltà universitarie sono, dunque, sollecitate a individuare modalità di studio e servizi capaci di favorire il conseguimento della laurea o della laurea specialistica anche da parte di questa categoria di studenti.

Tab. 6 riporta una sintesi delle informazioni ricavate dai questionari degli studenti frequentanti in relazione alle conoscenze preliminari possedute dai frequentanti e dalla percentuale di lezioni, esercitazioni e seminari frequentati. In questo caso, la percentuale di risposte valide ad ognuna delle domande sul totale dei questionari raccolti, riportata nella tabella per ogni informazione esaminata, è superiore al 90% per quanto riguarda le prime due domande (conoscenze preliminari e % di lezioni frequentate) mentre è decisamente inferiore nel caso delle domande relative a seminari e esercitazioni. Considerando, inoltre, che un'elevata percentuale dei corsi non prevede tali forme di didattica, ne consegue che i dati aggregati sulla frequenza a seminari ed esercitazioni risultano scarsamente significativi.

### ***Conoscenze preliminari***

Il 67,4% degli studenti dichiara di avere conoscenze preliminari sufficienti. Le carenze sono attribuite prevalentemente a deficit nella preparazione precedente (29,2%) e in misura decisamente minore a ritardi nello sviluppo del percorso formativo curricolare (3,4%). Si sottolinea l'importanza di un'attenta analisi da parte delle Facoltà di questi dati, disaggregati per corso e per anno di iscrizione. Tali informazioni dovrebbero costituire indicazioni preziose per coloro cui è istituzionalmente attribuito il compito di predisporre attività formative propedeutiche e di recupero.

### ***Frequenza***

Il 65,2% degli studenti frequenta la totalità delle lezioni con regolarità, il 27,4% le frequenta nella misura del 75% circa mentre coloro che frequentano meno del 50% delle lezioni rappresentano solo il 7,4% dei rispondenti. È interessante notare come, in base alle risposte fornite, nell'A.A. 2000/01, le Facoltà in cui studenti hanno dichiarato di frequentare in misura maggiore le lezioni sono Economia ed Ingegneria. Farmacia, invece, è la Facoltà caratterizzata dai tassi di frequenza inferiori alla media di Ateneo.

La Tab. 7 riporta le informazioni in merito al voto medio riportato negli esami, al ritardo temporale intercorso fra la frequenza del corso e il superamento dell'esame, alla posizione amministrativa dello studente ed, infine, al numero di volte in cui quest'ultimo ha sostenuto l'esame senza esito positivo. Tali informazioni sono state ottenute dai questionari distribuiti e compilati dopo l'esame: esse tengono conto della storia scolastica anche degli studenti non frequentanti.

Tab. 6 – *Caratteristiche degli studenti frequentanti (conoscenze preliminari e percentuale di lezioni, esercitazioni e seminari frequentati) – valori percentuali*

<b>Conoscenze preliminari</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MMFF NN	ATENE0
conoscenze possedute	63,3	72,0	74,4	65,0	66,7	59,2	65,8	72,1	67,4
conoscenze non poss. perché non fanno parte della precedente preparazione	34,2	21,6	23,5	31,0	31,5	39,1	32,0	24,1	29,2
conoscenze non poss. perché in arretrato con insegnamenti precedenti	2,5	6,4	2,1	3,9	1,8	1,8	2,2	3,8	3,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	97,6	98,2	97,3	96,7	96,8	95,8	93,7	97,0	96,7
<b>% lezioni frequentate</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
<50 %	5,6	14,7	6,6	5,8	6,9	5,8	4,9	9,4	7,4
circa 75 %	20,9	33,6	37,0	23,3	31,0	34,5	38,0	23,5	27,4
circa 100%	73,5	51,7	56,4	71,0	62,0	59,7	57,1	67,1	65,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100	100	100,0
% risposte valide	99,3	99,2	99,1	98,1	99,0	97,7	96,7	98,4	98,4
<b>% esercitazioni frequentate</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
<50 %	19,6	7,7	12,4	9,7	13,5	12,4	16,1	9,2	12,0
circa 75 %	17,3	9,3	10,4	19,1	6,7	9,9	15,8	11,7	14,6
circa 100%	33,6	43,2	12,6	61,7	13,1	27,7	17,3	58,1	43,7
Non ci sono esercitazioni	29,6	39,8	64,6	9,6	66,7	50,0	50,8	21,0	29,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	83,7	74,7	74,4	90,6	63,0	68,6	67,2	83,6	80,0
<b>% seminari frequentati</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENE0
<50 %	13,3	8,0	24,6	7,3	15,1	16,2	13,3	7,7	11,2
circa 75 %	5,9	3,2	13,4	8,4	8,4	10,7	12,2	6,5	8,0
circa 100%	14,9	10,8	24,0	23,4	18,7	37,6	21,6	20,9	20,1
Non ci sono seminari	65,9	77,9	37,9	60,9	57,8	35,4	52,9	64,9	60,8
Totale	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	72,3	62,5	79,6	66,2	66,5	76,8	64,4	67,3	67,7

### **Voto riportato**

A livello di Ateneo, il voto medio meritato dagli studenti che hanno compilato i questionari è risultato pari a 25,78. Le Facoltà caratterizzate da un voto medio maggiore di 27 sono Lettere e Filosofia e la Scuola di Paleografia. Ingegneria è, invece, la Facoltà caratterizzata dal voto medio inferiore. La distribuzione effettiva dei voti medi per Facoltà calcolata su tutti gli studenti dell'Ateneo corrisponde a quella ottenuta in base alle risposte dei questionari.

Tab. 7 – Caratteristiche degli studenti che hanno compilato il questionario sugli esami

<b>Voto riportato</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENEEO
Voto medio	25,53	25,13	25,11	25,07	27,25	27,20	25,69	26,26	25,78
N° risposte valide	3388	2588	2553	8863	4280	403	4278	2702	29055
<b>A.A. di freq. corso</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENEEO
anno corrente	82,6	48,5	62,7	82,2	70,2	66,4	79,8	68,0	74,1
anno precedente	10,1	24,6	18,8	10,4	18,5	13,8	11,1	13,9	13,9
due anni fa	3,6	15,0	9,1	4,4	4,6	5,8	4,2	8,8	6,0
più di due anni fa	3,7	11,9	9,4	3,1	6,7	14,0	4,9	9,3	6,0
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	91,7	97,2	82,5	96,2	94,4	93,1	86,7	97,0	92,8
<b>Posizione</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENEEO
in corso	74,7	65,2	54,1	82,6	82,6	74,9	67,1	80,8	75,0
fuori corso	24,6	26,6	45,8	15,9	16,8	25,1	32,6	14,7	23,2
ripetente	0,7	8,2	0,2	1,5	0,6	0,0	0,3	4,4	1,8
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% risposte valide	95,0	94,6	94,6	95,0	94,5	92,1	94,3	95,3	94,7
<b>N° volte esame sostenuto</b>	Economia	Farmacia	Giurispr.	Ingegneria	Lettere e filosofia	Scuola paleografia	Scienze politiche	Scienze MM FF NN	ATENEEO
una volta	79,2	82,9	79,9	82,2	93,5	88,3	87,5	86,2	84,6
due volte	15,5	11,9	15,0	12,9	5,6	9,1	9,9	10,9	11,6
tre volte	3,6	3,5	3,8	3,1	0,6	2,0	1,9	2,1	2,6
quattro volte	0,9	1,1	0,7	0,7	0,1	0,3	0,5	0,5	0,6
cinque volte	0,4	0,2	0,2	0,3	0,1	0,3	0,1	0,1	0,2
più di cinque volte	0,4	0,4	0,4	0,6	0,0	0,0	0,1	0,2	0,4
totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
% di risposte valide	96,5	97,7	97,0	97,3	96,9	97,0	96,1	97,8	97,0

### **Intervallo temporale tra frequenza al corso e sostenimento dell'esame**

La maggioranza dei rispondenti (74,1%) ha sostenuto l'esame nello stesso anno durante il quale ha frequentato il corso. Per Economia ed Ingegneria questo valore percentuale supera l'82%. La Facoltà per la quale l'intervallo temporale tra la frequenza al corso e il sostenimento dell'esame è più ampio è quella di Farmacia.

### **Posizione amministrativa**

I questionari relativi agli esami sono stati compilati per il 75% da Studenti regolari e da studenti non regolari per il restante 25%. Le corrispondenti percentuali della popolazione degli iscritti sono rispettivamente pari a 60% (studenti in posizione regolare) e 40% (non regolari).

### **N° di volte in cui l'esame è stato sostenuto**

L'84,6% dei rispondenti ha superato l'esame al primo tentativo. La Facoltà per la quale risulta la percentuale maggiore di studenti che superano l'esame al primo tentativo è Lettere e Filosofia (93,5%). Economia è, invece, caratterizzata dal valore percentuale più basso di studenti che hanno superato l'esame al primo tentativo (79,2%).

### 3.3 LA SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

Per misurare la soddisfazione degli studenti frequentanti è stato calcolato un indice, costruito sulla base della metodologia precedentemente descritta, che tiene conto di diversi aspetti valutati tramite il questionario degli insegnamenti.

Il grado di soddisfazione degli studenti in relazione all'accessibilità del servizio didattico è stato valutato in relazione alle risposte alle domande della sezione B, organizzazione e risorse dell'insegnamento, (escludendo la domanda B1 che non prevede giudizi di soddisfazione) e alla domanda C3, orario delle lezioni. Per le domande B2, B3, B4, B5 l'Indice di Soddisfazione è stato così definito:

$$ISa = \frac{N_{adeguate} - N_{inadeguate}}{N_{adeguate} + N_{appena\ suff} + N_{inadeguate}}$$

dove  $N_{adeguate}$ ,  $N_{inadeguate}$  e  $N_{appenasuff}$  indicano, rispettivamente, il numero di giudizi "adeguate", "inadeguate" e "appena sufficienti" rilevati dai questionari.

Per la domanda C3, invece, l'indice è stato così definito:

$$ISo = \frac{N_{buono} - N_{pessimo}}{N_{buono} + N_{accettabile} + N_{pessimo}}$$

dove  $N_{buono}$ ,  $N_{pessimo}$  e  $N_{accettabile}$  indicano, rispettivamente, il numero di giudizi "buono", "pessimo" e "accettabile".

La Fig.3 mostra i valori dell' $IS_a$  calcolati in base alle risposte di tutti gli studenti frequentanti dell'Ateneo nell'A.A. 1999/2000 e nell'A.A. 2000/2001. I giudizi medi a livello di Ateneo circa le condizioni di accessibilità sono positivi; tuttavia la soddisfazione relativa all'orario delle lezioni è in genere inferiore rispetto alla soddisfazione per la caratteristiche delle aule e delle attrezzature messe a disposizione. Il livello di soddisfazione misurato in relazione all'accessibilità per l'A.A. 2000/01 mostra, comunque, valori leggermente superiori rispetto quello dell'AA precedente.

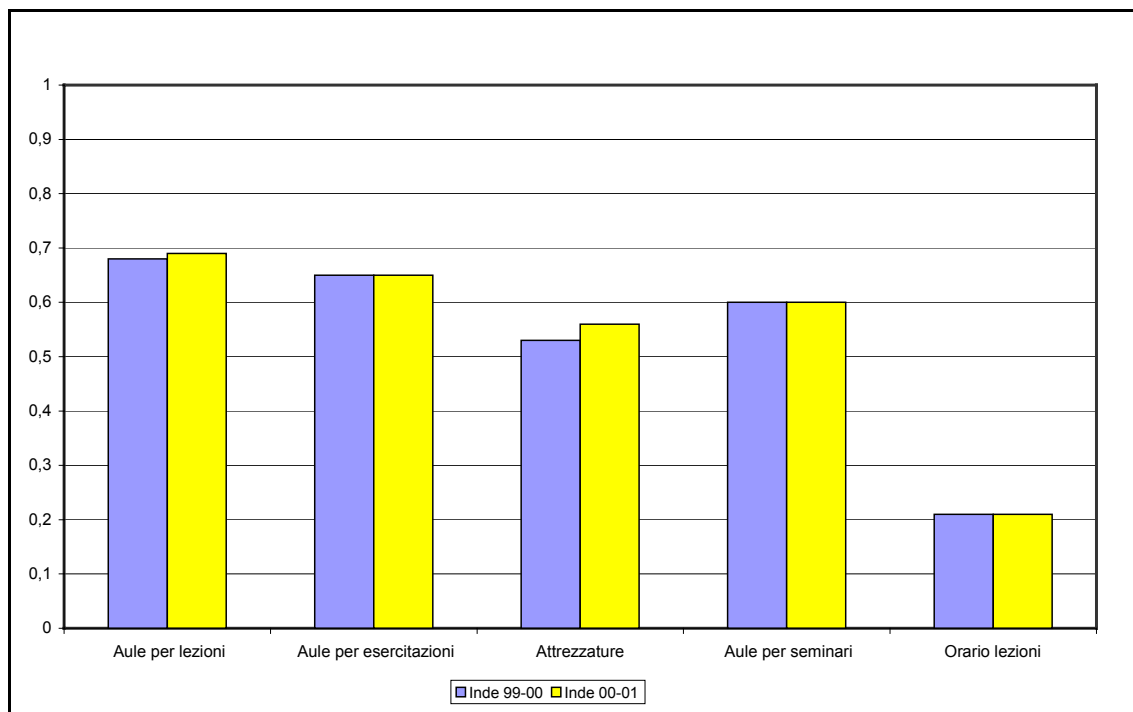


Fig. 3 – Indice di soddisfazione relativo all'accessibilità del servizio didattico – confronto AA 2000/01 e 1999/00

La Fig. 4 mostra, separatamente, le componenti che contribuito alla definizione complessiva del grado di soddisfazione degli studenti in relazione all'accessibilità dei servizi didattici calcolato per le Facoltà dell'Ateneo nell'A.A. 2000/2001.

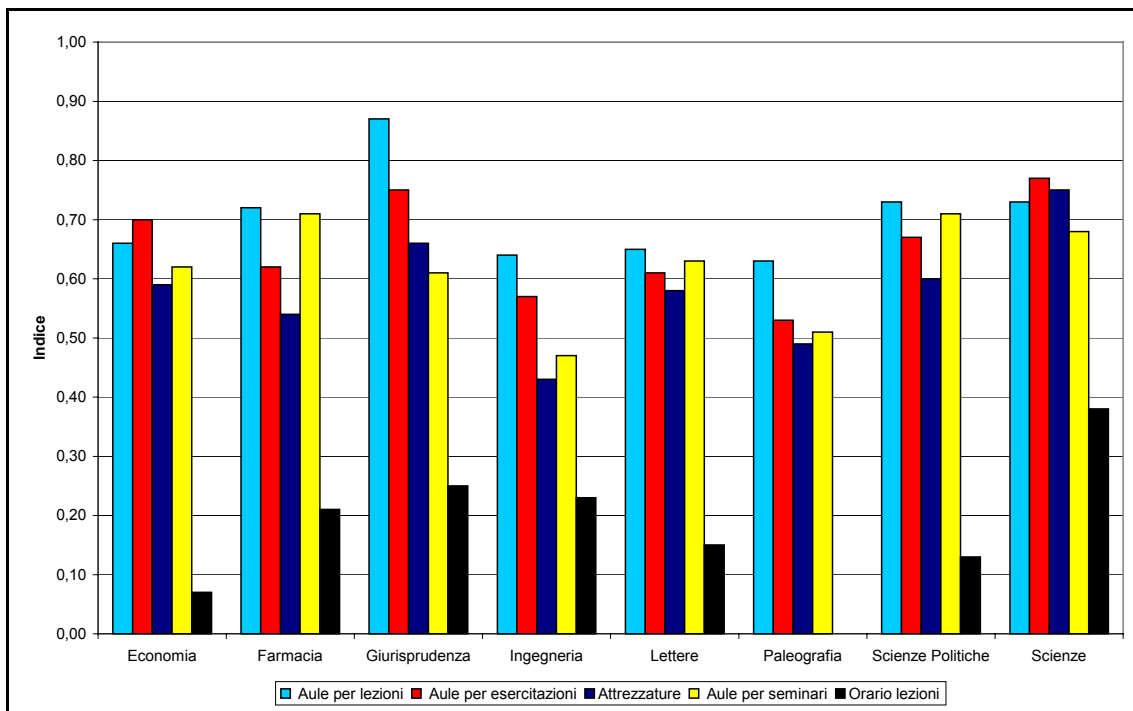


Fig. 4 – Indice di soddisfazione relativo all'accessibilità del servizio didattico calcolato per l'A.A.2000/2001 per le Facoltà dell'Ateneo.

Un altro aspetto importante è quello relativo alla percezione degli studenti in merito all'impegno necessario per seguire l'insegnamento valutato contemporaneamente a tutti gli insegnamenti di uno stesso periodo didattico (domande C1 e C2). In relazione alle risposte previste dal questionario a queste domande, l'I.S. è stato così definito:

$$IS_{CARICODID} = \frac{-N_{eccessivo} + N_{moderato}}{N_{moderato} + N_{pesante} + N_{eccessivo}}$$

dove  $N_{moderato}$ ,  $N_{pesante}$  e  $N_{eccessivo}$  indicano, rispettivamente, il numero di risposte “moderato (lascia tempo libero per qualche attività)”, “pesante (occorre impegnare tutto il tempo a disposizione)” e “eccessivo (non si riesce a seguire tutti gli insegnamenti...)”.

La Fig. 5 mostra i valori di questo indicatore calcolati in base alle risposte dei frequentanti i corsi di insegnamento nell'A.A. 2000/2001.

La distribuzione dei valori dell'I.S., relativo al ‘carico didattico’ dello studente, nelle diverse Facoltà dell'Ateneo evidenzia che gli studenti di Economia giudicano maggiormente impegnativi i corsi della propria Facoltà.

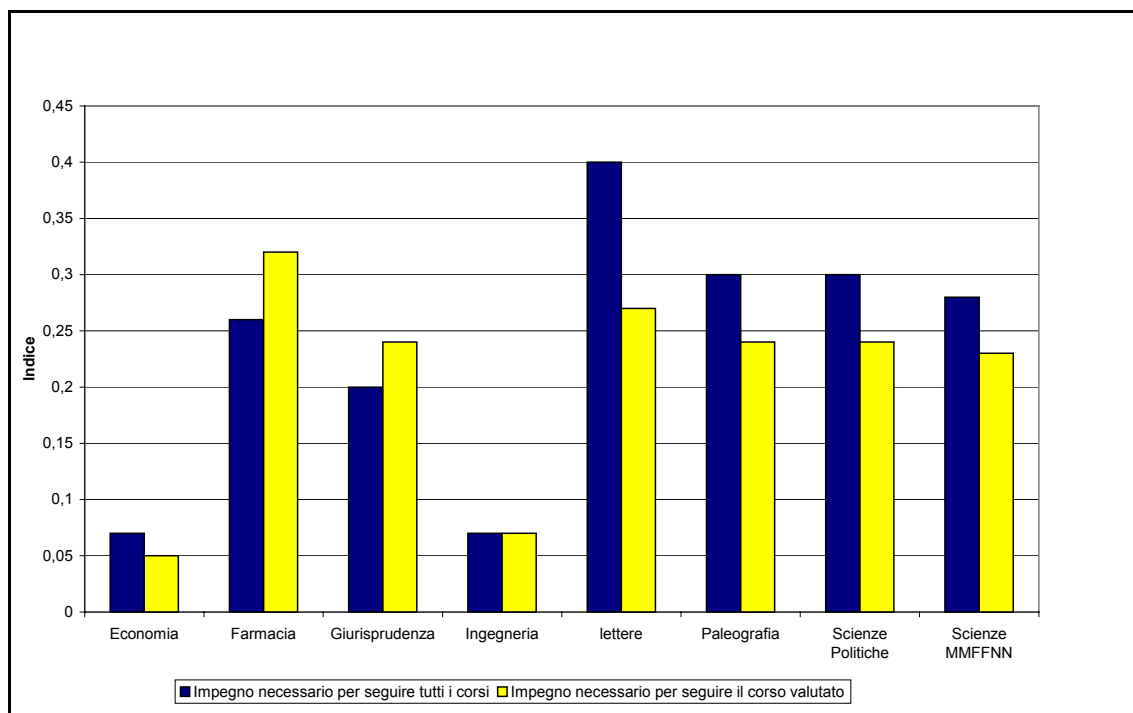


Fig. 5 – Indice di soddisfazione relativo all'impegno necessario per seguire l'insegnamento valutato e tutti gli insegnamenti di uno stesso periodo didattico calcolato per le Facoltà dell'Ateneo nell'A.A. 2000/2001.

Per valutare la soddisfazione degli studenti in merito all'efficienza e all'efficacia della didattica, è stato, invece, utilizzato l'Indice di Soddisfazione a cinque livelli precedentemente definito. Tale elaborazione è stata effettuata dalla Sezione Statistica del Centro di Calcolo per ogni corso di insegnamento ed è riportata in uno specifico report inviato ogni anno ad ogni Preside.

Utilizzando tale elaborazione è stato calcolato l'indice medio, sia complessivo che riferito alle sue componenti, a livello di Ateneo per i due A.A. 1999/2000 e 2000/2001. I risultati ottenuti sono riportati nella Tab. 8, in cui sono è riportato anche il numero dei casi validi. In generale è aumentato il numero di risposte valide rispetto all'A.A. precedente.

È stato anche calcolato l'indice di correlazione di Spearman per analizzare le relazioni tra IS e le altre caratteristiche dell'insegnamento. I risultati sono riportati nella Tab. 9. L'indice IS aumenta all'aumentare dell'interesse per l'insegnamento e della qualità percepita nei riguardi delle strutture e delle attrezzature didattiche. La soddisfazione diminuisce all'aumentare della difficoltà dello studente a organizzare il proprio lavoro a causa di un impegno ritenuto eccessivo.



Tab. 8- Indice di soddisfazione complessivo sulle lezioni e indici specifici relativi alle singole domande

	AA 1999/2000		AA 2000/2001	
	N risposte valide	Valor medio	N risposte valide	Valor medio
Indice soddisfazione complessivo	22312	0,42	25368	0,40
D1 – Contenuti del corso	21954	0,39	24975	0,39
D2 – Modalità dell'esame	22127	0,40	25090	0,39
D3 – Strutturazione del corso	21956	0,42	24963	0,42
D4 – Materiale didattico	21724	0,31	24624	0,30
D5 – Comprensibilità delle lezioni	22180	0,46	25157	0,44
D6 – Velocità di esposizione	22093	0,37	25038	0,35
D7 – Capacità di stimolare l'interesse	22046	0,35	25003	0,34
D8 – Supporti didattici	21130	0,35	24028	0,35
D9 – Dialogo con il docente	22137	0,41	25087	0,37
D10 – Reperibilità del docente	19689	0,49	21661	0,46
D11 – Puntualità del docente	22178	0,56	25161	0,54
D12 – Utilità delle lezioni	22216	0,52	25155	0,50

Tab. 9 - Correlazione fra l'indice soddisfazione complessivo relativo alle lezioni e altre caratteristiche dell'insegnamento

<b>La soddisfazione CRESCE all'aumentare di:</b>	
<b>Partecipazione</b>	% lezioni frequentate (A7) % esercitazioni frequentate (A8) * % seminari frequentati (A9) * contatti con il docente (A10)
<b>Accessibilità</b>	% lezioni condotte dal titolare ( B1) adeguatezza percepita in relazione a aule per lezioni (B2) adeguatezza percepita in relazione a aule per esercitazioni (B3) adeguatezza percepita in relazione a attrezzature (B4) adeguatezza percepita in relazione a aule per seminari (B5) adeguatezza percepita in relazione a orario lezioni (C3)
<b>Contesto e contenuti insegnamento</b>	Interesse per i contenuti (G1)
<b>La soddisfazione DIMINUISCE all'aumentare di:</b>	
<b>Contesto e contenuti insegnamento</b>	Impegno per seguire tutti i corsi (C1) Impegno per seguire il corso valutato (C2)

La Fig. 6 mostra la relazione tra i valori dell'I.S. relativo all'efficienza e all'efficacia delle lezioni e i valori dell'I.S. calcolato in base alle risposte fornite alla domanda G1 del questionario che fornisce il giudizio degli studenti sull'interesse in merito ai contenuti del corso di insegnamento valutato.

L'analisi dei risultati riportati nella Fig.6 indica una valutazione sostanzialmente positiva circa l'efficacia e l'efficienza delle lezioni tenuto conto dell'interesse relativo ai contenuti dei corsi. Le evidenti differenze tra le diverse Facoltà dipendono, indubbiamente, dalle diverse aspettative degli studenti. I risultati delle elaborazioni qui riportate non autorizzano a formulare delle valutazioni comparative tra Facoltà, ma rappresentano il punto di partenza di un'analisi delle modifiche di tali valori che, anno dopo anno, permetteranno di valutare l'efficacia delle innovazioni organizzative finalizzate ad aumentare il grado di soddisfazione degli studenti. Nell'analizzare i risultati di indagini di tipo qualitativo deve essere sempre ricordato che i giudizi espressi sono da correlare alle esperienze pregresse e alle aspettative da esse indotte.

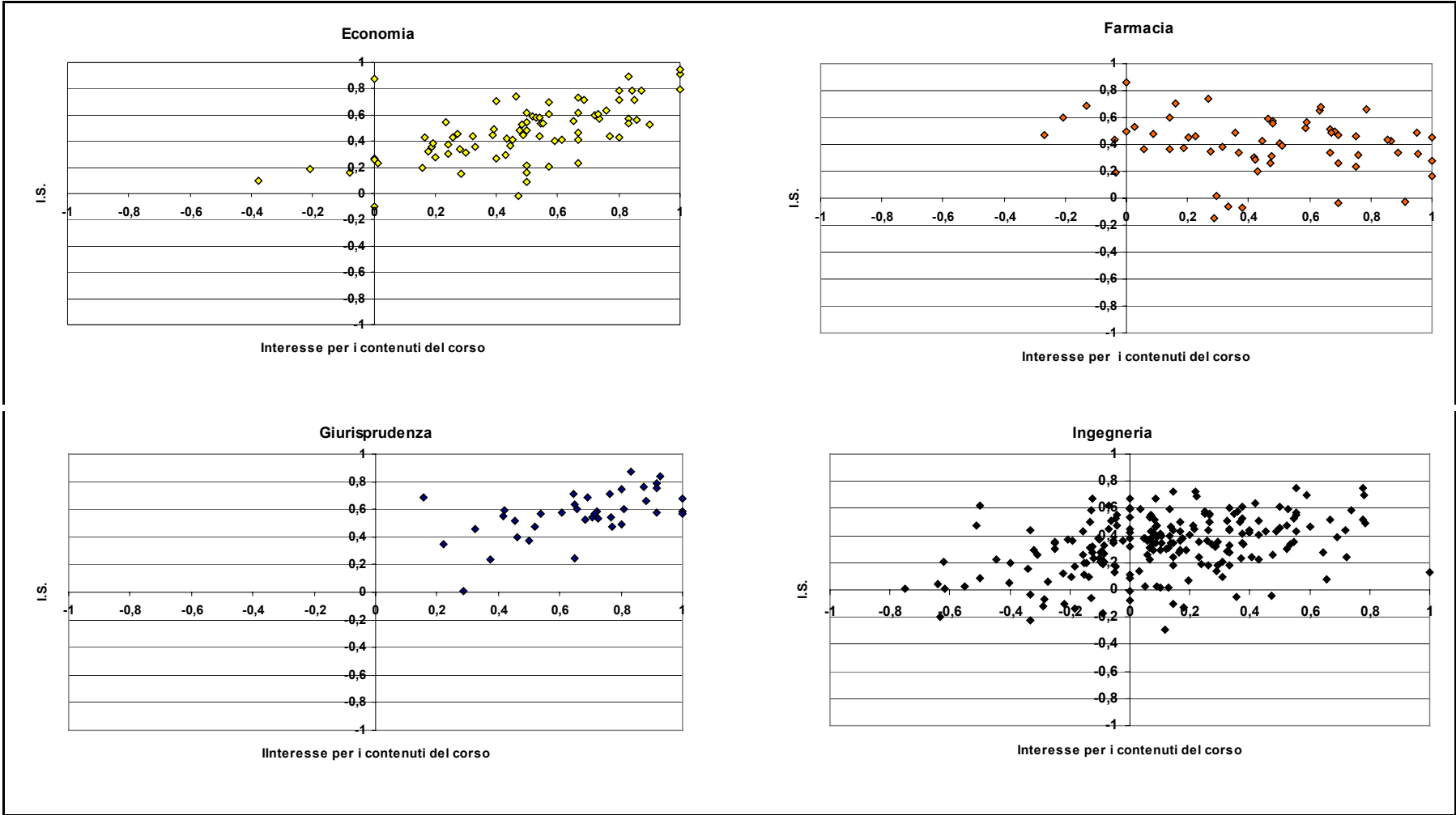


Fig. 6– Relazione tra l'Interesse per i contenuti del corso d'insegnamento (domanda G1) e l'Indice di soddisfazione complessivo nelle Facoltà dell'Ateneo (segue).

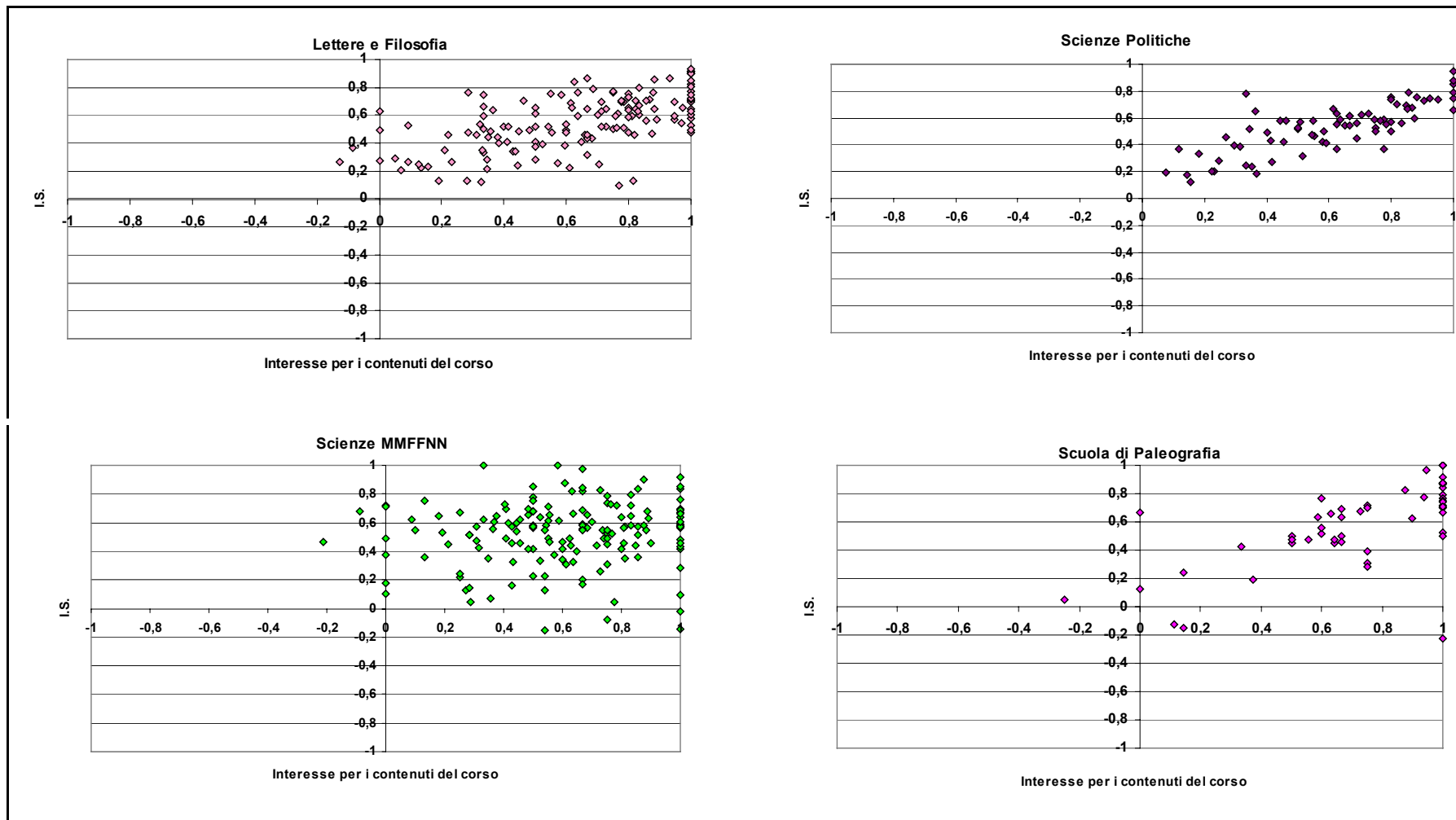


Fig. 6 – Relazione tra l'Interesse per i contenuti del corso d'insegnamento (domanda G1) e l'Indice di soddisfazione complessivo nelle Facoltà dell'Ateneo.

In Fig.7 sono stati rappresentati i valori dell'I.S. calcolati in base alle risposte fornite dagli studenti che hanno risposto al questionario sugli esami nell'anno 2000 e nell'anno 2001.

I valori dell'indice risultano sempre positivi e, in linea generale, mostrano un positivo trend di crescita rispetto all'anno 2001.

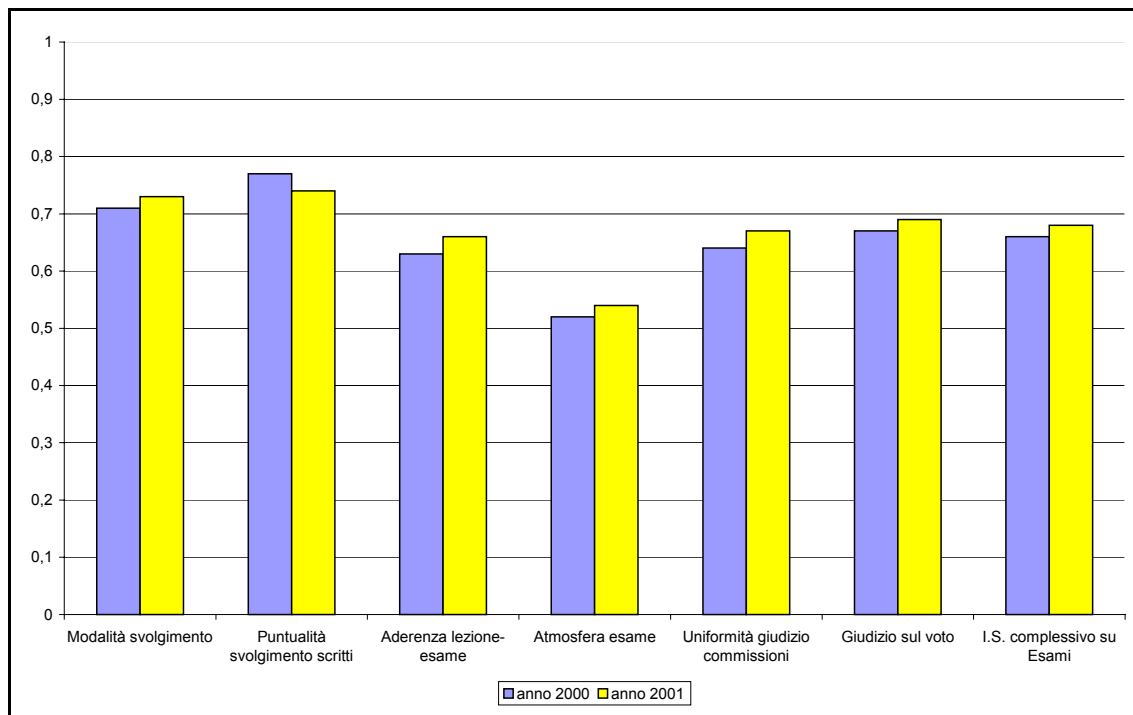


Fig. 7 – Rappresentazione dell'Indice di Soddisfazione calcolato in base alle risposte fornite dagli studenti sui questionari relativi agli esami.

#### 4. IL PROCESSO DI ANALISI E DI DIFFUSIONE DEI RISULTATI

Come sopra accennato, la Sezione Statistica del Centro di Calcolo, non appena ultimate le elaborazioni previste, invia ai Presidi di Facoltà tre diversi tipi di report: uno per la valutazione dei corsi di insegnamento, un altro per la valutazione degli esami ed, infine, un terzo report per la valutazione del grado di soddisfazione degli studenti in relazione alle attività didattiche. Ai Presidi è affidato il compito di organizzare un processo di approfondita analisi delle informazioni contenute nei report scegliendo persone o commissioni della propria Facoltà. Negli anni scorsi, il NuV richiedeva ad ogni Facoltà di predisporre una breve relazione di commento riguardo ai risultati emersi dalle valutazioni degli studenti, facendo particolare riferimento agli effetti indotti da eventuali innovazioni nell'organizzazione della didattica.

Alla luce dei risultati emersi dall'analisi preliminare delle relazioni sulle opinioni degli studenti predisposta dal CNVSU e presentata ai Nuclei di Valutazione nell'ultimo incontro di novembre 2001, ai Nuclei sono state fornite alcune linee guida per la stesura delle relazioni sulla valutazione della qualità della didattica. Il Comitato ha sottolineato l'importanza di pervenire a strutture di documenti il più possibile omogenee e ha raccomandato la sinteticità delle relazioni. In relazione a ciò, il NuV ha provveduto a richiedere alle Facoltà le seguenti informazioni:

- composizione della Commissione Paritetica per la Didattica e numero di riunioni nell'A.A. 2000/01;

- una breve descrizione del processo di analisi e gestione degli aspetti critici emersi dalle valutazioni degli studenti che evidenzia quale siano gli organi coinvolti e le responsabilità relative;
- il numero di casi che hanno richiesto l'intervento della Facoltà;
- la tipologia di interventi intrapresi.

Sono qui di seguito riportate le informazioni inviate dai Presidi. In corsivo e tra virgolette è stato riportato il testo originale che descrive il processo di analisi e gestione degli aspetti critici emersi dalle valutazioni degli studenti.

### **Economia**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta così composta: 3 professori ordinari, 3 professori associati, 3 ricercatori universitari e 3 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 11 volte.

Ai lavori della C.D. partecipano anche i Presidenti e i segretari dei Corsi di Laurea.

*“Oltre che con riunioni plenarie, la Commissione Didattica opera attraverso sotto-commissioni, alcune delle quali sono permanenti (quattro componenti della C.D. costituiscono il gruppo di lavoro incaricato di gestire il processo di acquisizione del parere degli studenti), altre designate ‘ad hoc’ per specifici problemi. Su segnalazione di singoli – docenti, studenti, personale – o su mandato del C.d.F., la C.D. dopo una prima valutazione della questione, nel caso in cui essa richieda un esame approfondito, dà incarico alla sottocommissione competente di istruire la pratica. Tale incarico può anche essere conferito ad altri docenti, identificati fra coloro che in Facoltà si sono assunti specifiche responsabilità (rapporti con il Centro Orientamento, ecc.). Una volta esaminati i risultati del lavoro delle sottocommissioni, al C.D. stabilisce quale intervento operare: diretto, tramite singoli docenti o chiamando in causa il C.d.F. e il Preside”.*

N° di casi che hanno richiesto l'intervento: 3

Tipologia di interventi intrapresi: 2 riorganizzazioni della didattica e un altro intervento (non specificato).

### **Farmacia**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta composta dal Preside di Facoltà, dai Presidenti dei due corsi di laurea (Farmacia e Chimica e Tecnologia Farmaceutica) e da 3 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 6 volte.

*“Ad ogni docente sono stati consegnati i moduli individuali e in Facoltà è stata letta la relazione generale. Nel processo d'analisi non sono stati coinvolti gli organi di Facoltà. Risultando infatti dai questionari un'immagine buona della Facoltà ed essendo solamente il secondo anno nel quale è stata attuata la valutazione, il Preside ha ritenuto più opportuno intervenire personalmente in quei casi per i quali è stato confermato e/o espresso un giudizio, nell'insieme, non positivo. I docenti interessati sono stati convocati singolarmente e invitati a prendere seriamente in considerazione i risultati della valutazione e a mettere in atto tutte le iniziative opportune per migliorare la loro didattica”.*

N° di casi che hanno richiesto l'intervento: 7

Tipologia di interventi intrapresi: 7 richiami ai docenti, 5 riorganizzazioni della didattica e 2 modifiche degli orari.

### **Giurisprudenza**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta così composta: 3 professori ordinari, 1 professore associato, 1 ricercatore universitario e 4 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 10 volte.

*“Il fatto che la Facoltà si trovi solo al 2° anno di esperienza nel campo della valutazione della didattica, con la conseguente ancora forte casualità nella distribuzione dei questionari e la conseguente volatilità di alcuni risultati, ha consigliato la Facoltà a soprassedere per ora alla valutazione e alla gestione delle singole posizioni, la cui criticità o meno avrebbe bisogno di una serie storica n po' più lunga di due rilevazioni per emergere ed essere adeguatamente*

affrontata. Alcune risultanze di carattere generale, tuttavia, come il giudizio di complessiva gravosità circa l'impegno richiesto per la preparazione degli esami e la frequenza a tutti gli insegnamenti, ha indotto la Facoltà ad avviare un processo di revisione della didattica che si è tradotto non solo nell'impostazione semestrale dei corsi ma anche, soprattutto nel corso di laurea in Scienze giuridiche, in una tendenziale contenutistica dei programmi e in un'impostazione metodologica dei medesimi per principi anziché per esaurimento di ogni aspetto della materia".

Non è stato segnalato nessun caso di intervento della Facoltà.

### **Ingegneria**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta così composta: 2 professori ordinari, 3 professori associati, 1 ricercatore universitario e 6 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 9 volte.

*"L'esame dei risultati dell'analisi dei questionari ha permesso di isolare i casi critici (45 nell'A.A. 2000/01). Su delibera della Facoltà, con segnalazione della Commissione Paritetica, si è chiesto ai docenti interessati la motivazione con l'indicazione di eventuali interventi migliorativi. Le risposte sono state trasmesse alla Commissione Paritetica per un giudizio conclusivo".*

N° di casi che hanno richiesto l'intervento: 45

Tipologia di interventi intrapresi: 45 richiami ai docenti.

### **Lettere e filosofia**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta composta dai Presidenti dei 5 Consigli di Corso di laurea della Facoltà e da 5 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 1 volta.

Non è stata fornita la descrizione del processo di analisi dei casi critici. Il preside ha dichiarato che non ci sono stati casi critici.

### **Medicina e chirurgia**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta così composta: 5 professori ordinari, 3 professori associati, 4 ricercatori universitari e 12 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 4 volte.

Non è stata fornita la descrizione del processo di analisi dei casi critici.

### **Scienze MMFFNN**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta composta dai Presidenti dei 6 Consigli di Corso di laurea della Facoltà e da 6 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 2 volte.

*"Si sono considerati solo gli insegnamenti per i quali erano stati raccolti almeno 4 questionari validi. Le valutazioni relative a ciascun insegnamento sono state inviate al docente titolare. I dati di sintesi per la Facoltà e per i diversi Consigli Didattici sono stati discussi prima in Consiglio di Presidenza e poi in Facoltà. Si sono analizzate, in particolare, le risposte ai quesiti D4 (Materiale didattico) e D7 (Velocità delle lezioni) che in media hanno ottenuto la valutazione meno positiva. Per quanto concerne il primo (D4), impiegando alcune disponibilità per le attrezzature didattiche, si è deliberato di acquistare alcuni videoproiettori con PC per dotare almeno un'aula di ciascun Dipartimento della Facoltà con tali mezzi audiovisivi. Si sono considerati critici i casi in cui il docente aveva avuto un indice di soddisfazione negativo. Il numero di tali casi è risultato pari a 4. Per questi si è discusso con il docente e si sono individuate le possibili cause responsabili della valutazione non soddisfacente."*

N° di casi che hanno richiesto l'intervento: 4.

Tipologia di interventi intrapresi: 4 richiami ai docenti, 2 riorganizzazione della didattica.

### **Scienze Politiche**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta composta da 6 docenti e da 6 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 10 volte.

*"Non è facile enucleare gli interventi che il Preside di Facoltà e/o il Presidente della Commissione Didattica hanno compiuto a seguito dell'analisi dei risultati delle procedure di valutazione della qualità della didattica da parte degli studenti, in quanto la realtà della Facoltà di Scienze Politiche è fortemente influenzata dal fatto che la Commissione*

*Didattica Paritetica è stata istituita nell'A.A. 1998/99 e da tale anno ha svolto le sue funzioni di monitoraggio dell'organizzazione e delle strutture ancora prima che la facoltà aderisse al progetto di Ateneo INDIA. In molti casi, su segnalazione da parte dei rappresentanti degli studenti, sono stati effettuati interventi in corso d'anno (verifica dei carichi didattici, verifica ed interventi sulla corretta distribuzione degli appelli, interventi sulle attrezzature, sugli orari, ecc.) ancor prima che le disfunzioni potessero essere individuate e segnalate da valori critici rilevabili dalle elaborazioni dei questionari. Certamente la presenza e la persistenza di alcuni valori anomali segnala situazioni di disagio che non sono state risolte in modo soddisfacente prima della fine dei corsi. Si ritiene di segnalare il contributo particolarmente significativo che l'analisi dei tempi di preparazione per gli esami, desumibili dai questionari sulla valutazione degli esami stessi, ha dato nella fase particolarmente delicata di attuazione della riforma che richiede un adeguamento del carico didattico ai crediti assegnati ai vari insegnamenti. Il passaggio da una tradizione di corsi prevalentemente annuali ad un'organizzazione in corsi da 3, 6, 9 crediti renderà necessario un attento monitoraggio per verificare se a fronte della nuova organizzazione si è avuto un corretto adeguamento del carico didattico. Le analisi condotte sui tempi di preparazione pre-riforma, pur con tutti i limiti derivanti dalle modalità di raccolta delle informazioni e della classificazione adottata in sede di questionario, evidenziava una distribuzione asimmetrica con frequenze elevate per carichi di lavoro che, tradotti in crediti, erano largamente eccedenti i 9 crediti assunti come valore massimo in fase di programmazione della didattica”.*

Non è stato segnalato nessun caso di intervento della Facoltà.

### **Scuola di Paleografia**

La Commissione Paritetica per la Didattica è stata istituita e risulta così composta: 1 professore ordinario, 1 professore associato, 1 ricercatore universitario e 3 rappresentanti degli studenti. Nell'A.A. 2000/01, la Commissione si è riunita 4 volte.

*“La commissione Paritetica per la Didattica, incaricata di analizzare i dati emersi dalla rilevazione, ha informato la Facoltà sui risultati della valutazione da parte degli studenti dei corsi di insegnamento e degli esami. Non ha tuttavia evidenziato casi critici o comunque non ha individuato situazioni tali da richiedere interventi particolari”.*

Non è stato segnalato nessun caso di intervento della Facoltà.

Una rapida lettura delle relazioni inviate dai Presidi evidenzia la loro eterogeneità in termini sia di descrizione del processo di analisi dei risultati della valutazione sia di tipologia e numero di interventi intrapresi sulla base di tali risultati. Il NuV ritiene che nei prossimi anni occorra porre una maggiore attenzione alle attività di management della didattica finalizzate a migliorare il grado di soddisfazione degli studenti rispetto ai servizi loro offerti. Il parere degli studenti è necessario ma non certo sufficiente. La sua acquisizione si giustifica in questa ottica e nessun docente dovrebbe “sentirlo” come un fastidio da evitare con comportamenti non degni del suo ruolo e della sua funzione. Il miglioramento della qualità della didattica deve rappresentare un obiettivo di tutti e tutti devono contribuire al suo raggiungimento.

Occorre, inoltre, sottolineare che la L.370/99 ha introdotto l'obbligo di acquisire l'opinione degli studenti frequentanti e, contemporaneamente, meccanismi di incentivazione per i professori e ricercatori universitari. L'erogazione di questi incentivi è subordinata ai risultati ottenuti nell'ambito dei programmi di valutazione della didattica attivati dall'Ateneo. Tra questi non possono non essere presi in seria considerazione i risultati ottenuti nell'ambito dell'indagine INDIA.

Infine, il NuV si propone di valutare nei prossimi anni l'efficacia degli strumenti di comunicazione dei risultati dell'indagine nei confronti di tutti gli studenti affinché aumenti la loro consapevolezza del ruolo fondamentale della loro opinione nella programmazione e nella gestione delle attività didattiche.

## CONCLUSIONI

L'organizzazione e la gestione del processo di valutazione della qualità della didattica sulla base del giudizio degli studenti ha richiesto un notevole impegno da parte delle strutture dell'Ateneo coinvolte. Tutte le Facoltà hanno aderito all'iniziativa, anche se non sono mancati problemi che, nella quasi totalità, hanno oggi trovato una soluzione soddisfacente.

Il NuV pone oggi con forza il problema di modificare sostanzialmente l'atteggiamento di molti docenti dell'Ateneo e di alcuni Presidi di Facoltà. Se inizialmente era giustificato un atteggiamento contrario, o non entusiastico, da parte di molti rispetto all'iniziativa cui si decideva di aderire perché ritenuto un obbligo non eludibile, oggi è necessario acquisire e utilizzare le opinioni degli studenti per riflettere sulle modalità di gestione dei processi formativi. Come più volte sottolineato da Catalano e Silvestri<sup>3</sup>, i risultati dei processi di formazione non dipendono solo dalla qualità delle risorse messe a disposizione dall'Ateneo, ma anche dalle capacità e volontà degli studenti coinvolti. Le analisi qui riportate dovrebbero essere utilizzate dalle Facoltà per valutare se, date le risorse disponibili (docenti, infrastrutture didattiche), esistono margini per un loro più efficiente ed efficace utilizzo. Tale valutazione deve indubbiamente tener conto di diversi indicatori di performance (tempi di percorrenza dei percorsi didattici, abbandoni, voti di laurea, etc.) e non può tralasciare di prendere in attenta considerazione il parere degli studenti.

Il processo di valutazione i cui risultati sono riportati in questo report deve essere considerato essenziale per il management della didattica e non come uno strumento di valutazione dei singoli docenti. Gli eventuali problemi evidenziati dal parere degli studenti dovranno essere risolti dagli Organi di Governo delle Facoltà con l'obiettivo di garantire le condizioni più favorevoli per l'apprendimento dei loro studenti. In quest'ottica, gli studenti devono "*percepire*" che il loro parere, se ritenuto giustificato, ha favorito l'introduzione di cambiamenti nei comportamenti dei docenti e nell'organizzazione della didattica funzionali al miglioramento dell'organizzazione della didattica. In caso contrario, non potremo meravigliarci se progressivamente il numero di questionari compilati dagli studenti diminuirà anno dopo anno e non giustificherà lo sforzo organizzativo richiesto. Gli stessi docenti devono far uso dei giudizi ricevuti per valutare se miglioramenti sono possibili nel modo e nelle condizioni di svolgimento delle loro attività didattiche.

Un obbligo di legge deve trasformarsi in un'occasione di miglioramento continuo, necessario e possibile. In caso contrario, si evidenzerebbe una grave carenza nella capacità di governare l'autonomia di gestione che caratterizza da tempo agli Atenei.

---

<sup>3 3</sup> G.Catalano e P.Silvestri, *Regolazione e competizione nel sistema universitario italiano: effetti e problemi del nuovo sistema di finanziamento*, in D. Fabbri e G. Fiorentino (a cura di), *Regolamentazione e finanziamento dei servizi pubblici*, Carrocci Editore, Roma 1999.