

**COMUNICAZIONE IN MERITO ALLE RELAZIONI DEI CdL SUI RISULTATI DEI
QUESTIONARI STUDENTI a.a.2003/4**

Pisa, 27/10/04

Ai Presidenti dei Corsi di Laurea
p.c. Magnifico Rettore
p.c. Prorettore per la Didattica
p.c. Presidi delle Facoltà

LORO SEDI

Caro collega,

la rilevazione dell'opinione degli studenti sugli insegnamenti erogati e sull'organizzazione della didattica, secondo le disposizioni previste dall'art.1 L. 370/99 e secondo la normativa di Ateneo in tema, è giunta al terzo anno di esperienza. Nell'anno 2002/2003, come del resto l'anno precedente, ogni Corso di studio ha steso una Relazione sui risultati e più in generale su tutto il processo di valutazione, sulla base di uno schema predisposto dal Nucleo. Le Relazioni sono state esaminate dal Nucleo, che ha predisposto una relazione di Ateneo, inviata al CNVSU. Tale relazione è consultabile alla pagina <http://www.unipi.it/ateneo/organi/nucleo/attivita/Nvi.pdf>

La procedura relativa alla valutazione dei questionari dell'anno accademico 2003/2004 seguirà le linee che ormai stiamo consolidando dopo due anni di esperienza. Alleghiamo alla presente lo schema di Relazione che il Nucleo ha predisposto (e che ricalca lo schema dell'anno scorso) per armonizzare le risposte di ogni CdS. Ti chiediamo di trasmettere all'Ufficio Statistica e Valutazione (referente dott. Davide Rasoini) la relazione relativa al tuo corso di studio entro il 30 novembre 2004, per poterci permettere di predisporre in tempo utile la relazione complessiva da inviare al CNVSU.

So che l'impegno sin qui mostrato dalle Strutture responsabili (Presidenti di CdS, coordinatori didattici, gruppi di autovalutazione, docenti..) a livello periferico è stato notevole, e anzi forse superiore ad ogni aspettativa; di questo, a nome del Nucleo, esprimo a tutte le Strutture ed in particolare ai loro Presidenti i nostri più vivi ringraziamenti e complimenti. Tuttavia il nostro lavoro non può considerarsi affatto terminato, ed in particolare molto resta ancora da fare proprio per quanto attiene alla valutazione delle opinioni degli studenti.

Permettimi qui di ricordarti che l'attività di valutazione della capacità di rispondere con qualità, ovvero in modo come minimo accettabile, se non eccellente, alle esigenze molteplici delle parti interessate alla proposta didattica offerta dal nostro Ateneo, è ormai una necessità non solo di carattere "normativo" (MIUR, Comitato Nazionale di Valutazione, Regione, i vari Partners nazionali ed internazionali che collaborano con noi..) ma strategico. L'offerta formativa viene definita dall'Accademia, ma tutti poi, ed in primis gli studenti, ci giudicano sui risultati, che dipendono direttamente dalle nostre capacità tecniche e organizzative (il "sistema" CdS-Facoltà-Ateneo). Certo l'opinione degli studenti è solo un elemento di giudizio, che deve essere integrato da quello dei docenti e dai risultati interni ed esterni (capacità di attrazione, avanzamento della carriera degli studenti e livello di apprendimento ottenuto, livello di soddisfazione complessivo dopo la laurea sia dello studente - Diogene - che dell'organizzazione che utilizza le competenze acquisite dai nostri ragazzi...). Ma resta un elemento di giudizio fondamentale.

Siccome però – purtroppo - da molte delle relazioni che il Nucleo ha esaminato sono emerse diverse e anche importanti carenze nella gestione e nell'utilizzo dei risultati dell'opinione degli studenti, ti invitiamo caldamente, e con maggiore insistenza rispetto all'anno scorso, a fare particolare attenzione, quest'anno, ai punti di seguito elencati.

1. **Informazione.** È necessario che i dati relativi all'opinione degli studenti ricevano la massima diffusione. Innanzitutto, i singoli docenti devono essere informati direttamente delle valutazioni sui corsi da loro tenuti; similmente, i responsabili di segreterie e servizi devono essere informati sulle valutazioni espresse nei confronti delle loro strutture. Senza questo tipo di informazione, infatti, le valutazioni risultano perfettamente inutili, ed anche le persone più volenterose non sono semplicemente in grado di analizzare criticamente il loro operato e magari migliorarlo sotto gli aspetti che erano stati meno curati o sottovalutati.

Un secondo momento di informazione importante riguarda gli studenti, direttamente interessati a conoscere i risultati delle loro valutazioni e desiderosi di vedere se la conoscenza delle loro opinioni produce qualche effetto. Questo aspetto non deve essere assolutamente sottovalutato, perché non pochi studenti hanno già cominciato a dimostrare disaffezione verso i questionari - che pure in un primo tempo avevano accolto positivamente, pensando di fare ascoltare la loro voce - adducendo la ragione che "tanto non servono a niente". Pertanto ti invito ad adoperarti in modo che gli studenti, o quanto meno i loro rappresentanti, abbiano accesso immediato ai risultati dei questionari, fatte salve le eccezioni in cui un numero esiguo di risposte comprometta l'anonimato dei rispondenti.

Il Nucleo, da parte sua, ha chiesto da più di un anno al Senato Accademico una presa di posizione circa la pubblicazione dei dati sul sito dell'Ateneo, purtroppo senza avere ancora ottenuto risposta.

2. **Analisi.** Innanzitutto, chi deve fare le analisi sono i consigli di corsi di studio, tramite eventualmente istruttorie da parte di commissioni didattiche paritetiche o gruppi appositamente incaricati. I manager didattici, che spesso svolgono un importante ed oneroso compito di elaborazione, possono fornire un valido aiuto, ma è assolutamente improprio demandare a loro il compito dell'analisi.

Nell'analisi, anche qualora i risultati dei questionari risultino prevalentemente positivi, ti prego di fare particolare attenzione alle situazioni meno positive o più carenti - è quasi impossibile che non ce ne siano - perché è lì che dobbiamo concentrare la nostra attenzione, anche quando ci sembra che la nostra capacità di intervento sia limitata. Un altro aspetto da non trascurare sono i commenti liberi degli studenti, che spesso esprimono con immediatezza dei disagi altrimenti poco visibili tramite delle domande standardizzate. .

Ti raccomando pertanto che la tua relazione evidenzi chiaramente, oltre ai lati di soddisfazione, quali sono le situazioni meno positive, e quali sono le cause che probabilmente hanno prodotto tali situazioni.

3. **Azioni correttive.** Questo è forse l'aspetto più critico che il Nucleo ha registrato nelle relazioni pervenute negli ultimi due anni. Nessun risultato può essere raggiunto dai questionari se chi governa i processi su cui si chiede l'opinione non affronta il problema di predisporre gli interventi necessari a colmare le lacune evidenziate. Naturalmente so che la capacità di intervento di ciascuno di noi può essere molto diversa a seconda delle situazioni (comportamenti di singoli docenti o di impiegati amministrativi, inefficienza o disorganizzazione dei servizi, carenza di strutture adeguate). Non credo tuttavia che esista una situazione alla quale l'unica risposta possibile sia la rassegnazione. Per esempio, una modifica degli incarichi didattici, una revisione dei programmi ufficiali, una razionalizzazione dei servizi, la stessa motivata denuncia a chi di competenza dell'insufficienza delle strutture possono costituire se non altro un punto di partenza per la soluzione dei problemi. Ti invito a fare ogni sforzo per individuare tutti i passi possibili per superare almeno parzialmente le difficoltà, poiché questo è lo scopo principale dei questionari, nonché un punto cruciale sul quale i clienti dell'Università (in questo caso principalmente gli studenti) ci giudicheranno.

Per ulteriori informazioni e suggerimenti, le Strutture possono prendere contatto con il sottoscritto o con l'Ufficio Statistica e Valutazione (2212300/586 - nucleo@adm.unipi.it) oltre

che, come detto, prendere visione della Relazione sui questionari di valutazione della didattica redatta dal Nucleo di Valutazione per l'a.a. 2002/03.

Cordiali saluti,

Il Presidente NVI
F.to prof. ing R.Mirandola

INDICE DI BASE PER LA STESURA DELLA RELAZIONE DA TRASMETTERE AL NDV AD OPERA DELLE STRUTTURE DIDATTICHE – QUESTIONARIO 03/04

0) NOTA GENERALE

Nel caso di corsi strettamente affini, con insegnamenti in comune e strutture e sistemi di organizzazione ampiamente condivisi, può essere inviata un'unica relazione con una parte relativa agli aspetti comuni e una successiva articolazione per gli aspetti specifici di ciascun corso, ferma restando la distinzione per quanto concerne le tabelle dei dati da inviare per via elettronica.

(le analisi dovranno essere riferite ad entrambi i semestri, essendo i DB separati è in corso di verifica la possibilità di fornire una procedura per unire i file access)

1) modalità e tempi di distribuzione e raccolta del questionario

1a) Indicazione di eventuali aspetti aggiuntivi di cui si è richiesta la valutazione

1b) Commenti

2) Dati generali sulle risposte

2a) totali e percentuali dei dati relativi ai compilatori per anno di corso

2b) rapporto (%) tra questionari consegnati e compilati (almeno parzialmente)

2c) rapporto (%) tra questionari compilati e studenti iscritti per anno di corso

2d) rapporto tra insegnamenti attivati e valutati nel totale e per anno di corso

2e) Commenti

3) Risultati della valutazione della didattica

N.B. Per facilitare l'analisi delle relazioni da parte del Nucleo, si invitano i CdS a non riprodurre nel testo delle stesse le tabelle standard trasmesse elettronicamente, i cui dati di base saranno utilizzati per le analisi aggregate a livello di Ateneo, assegnando maggiore spazio al commento dei dati, specialmente per quanto concerne specificità che il CdS ritenga sottolineare nell'analisi degli stessi al proprio interno. Saranno ovviamente da inserire nel testo della relazione eventuali elaborazioni dei dati che consentano di evidenziare aspetti della situazione interna al corso di studi ritenuti di particolare interesse. In particolare, si segnala l'opportunità di far emergere, anche attraverso la presentazione di tabelle, aspetti relativi ai cambiamenti eventualmente intervenuti rispetto al quadro della tornata precedente di valutazione

3a) Quadro generale del corso di studi: distribuzione delle singole risposte 1-4 sul totale degli insegnamenti valutati.

N.B. : l'analisi dei dati, che può partire da un indice sintetico - come media o mediana - acquista maggiore accuratezza se centrata direttamente sulle distribuzioni di frequenza.

3b) Distribuzione dei corsi (senza identificazione) in base alla percentuale di valutazioni positive o negative ottenute sul totale delle variabili (aspetti) valutate

N.B. Questo tipo di tabulazione dei dati consente il conseguimento di un obiettivo primario di analisi, a livello sia del singolo CdS sia dell'Ateneo: il passaggio da valutazioni assolute (soddisfacente, buono, eccellente, ecc.) a valutazioni comparative, che costituiscono un indicatore di maggiore valore ai fini di una autovalutazione che non può prescindere dal confronto, tra AF, tra CdS, tra aree all'interno dell'Ateneo, e tra gli stessi Atenei (in prospettiva). Tale criterio comparativo rimane essenziale anche in prospettiva diacronica, e pertanto è opportuno che i singoli CdS prestino particolare attenzione al confronto dei risultati con quelli della tornata precedente, al fine di evidenziare fenomeni di persistenza o cambiamento (in senso positivo o negativo) delle varie situazioni, che risulteranno così collocate in una visione "evolutiva", fondamentale per una corretta interpretazione della valutazione come processo continuo orientato all'altrettanto continuo di miglioramento della didattica.

3c) Identificazione degli aspetti che abbiano prodotto orientamenti prevalenti in senso positivo o negativo su gruppi particolari di corsi (per aree disciplinari o posizione o peso in crediti o altro) o su singoli corsi (senza identificazione), con particolare attenzione al peso relativo assegnato dagli studenti ad aspetti oggettivi (locali, attrezzature, organizzazione dei tempi di lezione) o soggettivi (attribuibili alla didattica del docente) a loro volta distinti in aspetti di compe-

tenza nella disciplina, di competenza didattica in senso specifico (modalità di organizzazione e presentazione dei contenuti) e di atteggiamento relazionale verso gli studenti.

3d) Commenti

In questo ambito, si invitano i CdS ad evidenziare la numerosità delle risposte libere degli studenti e i loro contenuti prevalenti. Tale feedback è apparso in molti casi – anche a prescindere dalla sua frequenza - di interesse non secondario per la puntualità delle opinioni espresse, e per la conseguente sottolineatura di aspetti e situazioni che le semplici risposte alle domande a risposta chiusa del questionario non fanno emergere.

4) Distribuzione delle risposte relative all'organizzazione generale del corso

Identificazione degli aspetti che abbiano prodotto orientamenti prevalenti in senso positivo o negativo

4a) Commenti (comprensivi della numerosità e dei contenuti-tipo delle risposte libere)

5) Sintesi dei risultati

N.B. Per quanto concerne il punto 5) assume ovviamente una particolare importanza il confronto con i contenuti della relazione precedente, allo scopo di evidenziare l'aspetto fondamentale di evoluzione nel tempo delle situazioni interne al CdS; ciò vale soprattutto per il punto 5d), determinante sia in relazione agli obiettivi generali della valutazione, sia a quello specifico del sempre maggiore coinvolgimento degli studenti che lo condizionano giustamente ad una verifica della rilevanza delle loro valutazioni in termini di effetti verificabili attraverso concrete azioni sulle situazioni da essi evidenziate.

5a) Tendenze prevalenti nelle valutazioni per il corso nel suo insieme

5b) Punti di forza del corso

5c) Punti deboli del corso

5d) Previsioni circa l'uso dei risultati da parte del corso di studi e gli eventuali percorsi di azione conseguentemente ipotizzabili per lo sviluppo dei punti di forza e la correzione dei punti deboli.