



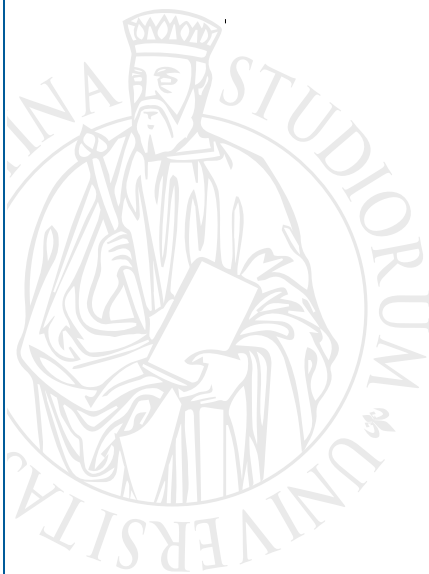
UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
FIRENZE

**DISIA**

DIPARTIMENTO DI STATISTICA,  
INFORMATICA, APPLICAZIONI  
"GIUSEPPE PARENTI"

## **Opinioni degli studenti universitari sulla didattica ed i servizi erogati dagli Atenei italiani: un nuovo modello di valutazione**

Bruno Bertaccini, Antonio Giusti,  
Alessandra Petrucci



**DISIA WORKING PAPER  
2017/06**

© Copyright is held by the author(s).

# ***Opinioni degli studenti universitari sulla didattica ed i servizi erogati dagli Atenei italiani: un nuovo modello di valutazione***

## ***Students' opinions on teaching and services provided by the Italian Universities: a new evaluation schema.***

Bruno Bertaccini, Antonio Giusti, Alessandra Petrucci<sup>1</sup>

### **Abstract**

In Italia la valutazione della efficacia interna dei percorsi formativi accademici si sostanzia, da oltre vent'anni, nelle periodiche indagini sull'opinione degli studenti sulla didattica e i servizi connessi. La prima proposta di omogeneizzazione delle varie metodologie di misurazione utilizzate dagli Atenei fu avanzata dall'allora Comitato Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario nel 2000 ed è stata il modello di riferimento fino al 2011, data d'insediamento del primo Consiglio Direttivo della subentrata Agenzia Nazionale di Valutazione di Università e Ricerca (ANVUR). Il tentativo di arricchimento e aggiornamento tecnologico dell'indagine operato dall'Agenzia (nell'ambito del più ampio impianto metodologico AVA) ha nel tempo posto in evidenza una serie di criticità, essenzialmente connesse all'organizzazione dell'offerta formativa degli Atenei e all'impatto che l'attuale modello proposto dall'Agenzia ha sulle modalità e le tempistiche di partecipazione. Prendendo spunto da tali criticità, questo lavoro intende proporre un nuovo modello valutativo più semplice e razionale che comunque mantenga una sostanziale continuità con i principi ispiratori degli impianti passati, nell'ottica di consolidare gli sforzi di monitoraggio operati fino ad oggi dagli Atenei.

**Parole chiave:** ANVUR, qualità, valutazione della didattica universitaria, efficacia interna

---

<sup>1</sup> Dipartimento di Statistica, Informatica, Applicazioni "G. Parenti"  
Università degli Studi di Firenze

Corresponding author: [bruno.bertaccini@unifi.it](mailto:bruno.bertaccini@unifi.it)

## 1. Introduzione

Dal 1999 (con la legge n. 370/99), la periodica acquisizione dell'opinioni espresse dagli studenti in merito ai percorsi didattici intrapresi è di diretta responsabilità degli Atenei. È implicita la richiesta da parte del legislatore di un trattamento sintetico efficiente ed efficace delle informazioni raccolte, finalizzato ad accertare la sussistenza di possibili margini di innalzamento della qualità dell'offerta formativa degli stessi atenei.

L'allora Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU, istituito con la medesima legge) si attivò subito in tale direzione promuovendo i principali risultati ottenuti, nell'arco di tre anni, da un gruppo di ricerca coordinato dai Proff. Bruno Chiandotto e Muzio Gola (Chiandotto e Gola, 2000; Chiandotto *et al.*, 2002<sup>2</sup>). Principio ispiratore del gruppo fu la necessità di implementare un'indagine in grado di produrre informazioni complementari a quelle "di carriera" usualmente disponibili presso gli archivi amministrativi, nell'ambito di un più generale processo di verifica in cui gli organi di governo d'Ateneo, ad ogni livello dell'offerta didattica (facoltà, corsi di studio, insegnamenti), potessero essere messi nella condizione di formulare appropriate valutazioni su temi quali l'abilità didattica dei docenti, gli obiettivi di formazione, l'aggiornamento e il livello dei contenuti disciplinari, il coordinamento tra insegnamenti per quanto attiene il profilo formativo generale, l'adeguatezza delle risorse.

In particolare, il lavoro del 2002 fu fortemente promosso dal CNVSU a seguito della constatazione dell'alto grado di eterogeneità «*in termini di articolazione, livello di completezza e grado di leggibilità*» nei metodi impiegati dagli Atenei che avevano già attivato politiche di valutazione della qualità della didattica percepita dagli studenti. Il gruppo di ricerca, sottolineando l'imprescindibilità del questionario, osservò al contempo come «... *le modalità di somministrazione, il ricorso a domande aperte e la loro eventuale elaborazione (...)*» fossero «*talmente diversi da rendere pressoché impossibile la ricostruzione di uno scenario a livello nazionale, anche di tipo molto generale*». Tali presupposti condussero alla proposta di un primo modello di rilevazione, essenzialmente basato su un questionario cartaceo composto da un insieme minimo di 15 quesiti organizzati in 5 sezioni tematiche (Organizzazione del Corso di Studio, Organizzazione dell'insegnamento, Attività didattiche e di studio, Infrastrutture, Interesse e soddisfazione), lasciando agli Atenei la libertà di eventuali integrazioni con domande specifiche a qualsiasi livello gerarchico dell'offerta didattica. Nello stesso rapporto, furono anche date indicazioni in merito alla scala da utilizzare in sede di acquisizione delle singole risposte e, al momento più idoneo, per effettuare la somministrazione. Per quanto riguarda la scala di rilevazione, il gruppo di lavoro, respingendo ogni ipotesi di impiego di scale a modalità

---

<sup>2</sup> Il Gruppo di lavoro che ha condotto alla stesura del secondo rapporto di ricerca venne allargato ai contributi di Luigi Fabbris, Nice Terzi, Renata Viganò e Cristiano Violani (questi ultimi due professori, rispettivamente, in Scienze Pedagogiche e in Scienze Psicologiche).

dispari (così da forzare l'orientamento del rispondente su una posizione non neutra), optò per quella a quattro modalità bilanciate (due positive e due negative), sostenendone l'immediata comprensibilità in abbinamento alla intrinseca capacità di assicurare tassi di risposta più elevati rispetto ad altre scale allora utilizzate dai Nuclei di Valutazione. La scala a 4 aveva peraltro anche l'indubbio vantaggio di risultare graficamente compatibile con il layout della scheda predisposto per la somministrazione cartacea in formato A4. L'intervallo temporale tra la metà ed i 2/3 dell'insegnamento fu ritenuto il momento più idoneo per la compilazione dei questionari, il giusto compromesso tra un livello di frequenza tale da consentire agli studenti una valutazione appropriata e la possibilità del docente di poter apportare i primi interventi correttivi (Chiandotto, 2002; Chiandotto, 2004).

Le scelte operate sulle modalità di somministrazione comportarono un aspetto che risultò poi essere il presupposto sostanziale per la conduzione dell'indagine: questa doveva necessariamente essere destinata ai soli studenti "frequentanti" e così fu battezzata per almeno un decennio. In realtà, le modalità di compilazione basate su scheda cartacea hanno sempre e solo consentito la rilevazione dell'opinione di chi si trovava in aula quel giorno.

Alla fine del 2006 (con la legge 286 del 24 novembre, conversione in legge, con modificazioni, del d.l. 262 del 3 ottobre 2006) venne sancita l'istituzione dell'Agenzia Nazionale di Valutazione di Università e Ricerca (ANVUR) e la contemporanea cessazione delle attività del CNVSU. Fin dall'insediamento del primo Consiglio Direttivo (avvenuto il 2 maggio 2011 dopo la pubblicazione del d.P.R. 01/02/2010 n. 76 che ne ha stabilito struttura e funzionamento), l'Agenzia si è impegnata a fissare una serie di metodologie per l'accreditamento e la valutazione periodica dell'efficacia dell'offerta formativa e della ricerca delle sedi universitarie. Tra le più importanti vi è certamente il sistema AVA (Autovalutazione, Valutazione periodica e Accreditamento), concepito con l'obiettivo primario di potenziare i processi di auto-valutazione della qualità dei corsi di studio universitari.

La rilevazione dell'opinione degli studenti diviene così uno degli elementi portanti di questo sistema integrato di monitoraggio, in quanto presente come sezione tematica della Scheda Unica Annuale (SUA – quadri B6 e B7) e come informazione utile alla compilazione dei Rapporti di Riesame e delle Commissioni Paritetiche. Il ruolo attribuito, prima dagli organi di governo ministeriali (MURST - MIUR) poi dall'ANVUR, alla rilevazione è talmente rilevante da prevedere l'acquisizione dell'opinione degli studenti (compresi i non frequentanti), dei laureandi, dei laureati e dei docenti<sup>3</sup>. Da un modello basato su un unico questionario si è quindi passati ad un modello basato su 7 schede, da erogarsi in momenti diversi al collettivo degli studenti iscritti e ai laureati.

In Bertaccini (2016) è riportata un'ampia analisi delle prescrizioni e linee guida vigenti in tema di valutazione della didattica universitaria da parte degli

---

<sup>3</sup> L'Università degli Studi di Firenze aveva già condotto alcune sperimentazioni in tale direzione nel 2003/04 grazie alla disponibilità dei fondi *Campus* e *Campus-ONE*.

studenti, e sono illustrate le principali criticità ostative al corretto impianto metodologico delle indagini previste dal sistema AVA. L'analisi è stata condotta confrontando quanto previsto dall'ANVUR con quanto effettivamente realizzato e realizzabile dagli Atenei, sia dal punto di vista logico sia in relazione all'introduzione delle nuove tecnologie di somministrazione informatica previste dalla stessa Agenzia.

In questo lavoro si intende dar seguito alle criticità evidenziate, proponendo un nuovo impianto valutativo basato su un ridotto numero di schede ed un ridotto numero di item per scheda, operando in continuità con i principi ispiratori dell'impianto precedente.

## **2. La valutazione della didattica secondo il modello ANVUR-AVA**

Dal cosiddetto modello "Chiandotto – Gola", promosso dal CNVSU e basato su un'unica scheda di valutazione da somministrare agli studenti frequentanti, il sistema AVA passa ad un modello basato su 7 schede da somministrarsi al collettivo degli studenti iscritti, dei laureati e al corpo docente.

I quesiti su cui si basano le schede ANVUR sono in linea generale gli stessi contenuti nella scheda CNVSU. In particolare, sono stati scomposti nella Scheda 1 (dedicata alla valutazione degli insegnamenti e da compilarsi una volta raggiunti i 2/3 delle lezioni) e nella prima parte (parte A) della Scheda 2 (dedicata alla valutazione dell'organizzazione del Corso di Studio, delle aule, delle attrezzature e dei servizi di supporto e da compilarsi all'inizio dell'anno accademico a partire dal II anno di iscrizione). Le motivazioni che hanno condotto a tale scomposizione sono da ricercarsi nell'apprezzabile volontà di risolvere un errore di metodo che caratterizzava il modello iniziale. Con il questionario CNVSU ogni studente, per ogni insegnamento frequentato, era chiamato a produrre una duplicazione delle valutazioni in merito all'organizzazione del corso di studi, alle aule attrezzature e servizi di supporto: tali aspetti, nell'ipotesi di coerenza delle risposte fornite nello stesso anno accademico, ricevevano quindi una ponderazione implicita legate al numero di insegnamenti valutati.

Le Schede 3 e 4 differiscono rispettivamente, dalle Schede 1 e 2 solo per il ridotto numero di quesiti, in quanto destinate agli studenti che dichiarano una frequenza inferiore al 50%. Vengono cioè esclusi quegli aspetti per i quali l'opinione dello studente può essere ragionevolmente fornita solo a fronte di una adeguata frequenza dell'insegnamento. Nelle Schede 2 e 4, unica novità rispetto al passato, è stata prevista una sezione (parte B) destinata alla valutazione della prova d'esame e da compilarsi per ogni insegnamento per cui è stato sostenuto l'esame di profitto.

Sono stati poi introdotti quesiti finalizzati a misurare gli stessi aspetti di qualità della didattica rilevabili tramite le Schede 1 e 2, sia al momento del conseguimento del titolo di laurea che a 1, 3, 5 anni dal conseguimento dello stesso (Schede 5 e 6). La Scheda 7 ripropone, lato docente, gran parte dei

quesiti della Scheda 1 e dovrebbe essere compilata, per ogni insegnamento, dopo lo svolgimento dei 2/3 delle lezioni; si tratta quindi di un riadattamento della Scheda 1 per il docente titolare dell'insegnamento finalizzato a consentire una verifica delle criticità che potrebbero emergere dall'indagine sugli studenti.

Nel documento AVA, ANVUR precisa che “*si intende generalizzare le rilevazioni in modalità on-line*” (sezione G del documento finale AVA del 24 luglio 2012), per cui “... è necessario che gli Atenei predispongano procedure per rendere obbligatoria la compilazione”. Gli stessi requisiti di compilazione delle schede forniscono chiare indicazioni in questa direzione (laddove si parla di compilazione all'atto della prenotazione della prova d'esame, in caso di mancata compilazione dopo i 2/3 delle lezioni). Sebbene poi le proposte operative rilasciate dalla stessa Agenzia<sup>4</sup> ammettano anche l'impiego dei questionari cartacei a lettura ottica, viste le difficoltà che tutt'oggi riscontrano alcuni Atenei nella predisposizione di idonei strumenti di somministrazione web.

Le stesse proposte operative definiscono anche la tempistica di somministrazione e le unità di rilevazione (tutti gli insegnamenti che erogino complessivamente un numero di CFU superiore a 3).

### **3. Le principali criticità del modello ANVUR-AVA**

Come detto nell'introduzione, un'approfondita analisi delle prescrizioni e linee guida che definiscono il modello ANVUR-AVA è già stata svolta (Bertaccini, 2016). In questo paragrafo ci limiteremo a ripercorrere in modo sintetico le principali criticità emerse dopo sei anni di applicazione di tale modello.

Si è detto che l'insieme di quesiti su cui si basano le schede ANVUR è, in linea generale, lo stesso che andava a comporre la scheda CNVSU. Dalla Scheda 1 è stato però singolarmente eliminato il quesito sulla soddisfazione complessiva, item più volte richiesto ed analizzato dagli organi di governo sia accademici che ministeriali perché ritenuto di per sé un valido elemento di sintesi dei processi mnemonico-cognitivi che inducono lo studente a quantificare la sua valutazione. Alcuni quesiti originali inoltre continuano a lasciare negli studenti dubbi interpretativi (per esempio l'item: “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?”), rischiando così di misurare concetti diversi dalle finalità per cui sono stati costruiti. È stata ereditata dal modello CNVSU anche la scala di risposta a 4 modalità bilanciate (*Decisamente no, Più no che sì, Più sì che no, Decisamente sì*) in maniera da forzare l'orientamento del rispondente su una posizione non neutra. Le giustificazioni addotte nei documenti CNVSU per avallare tale scelta (l'immediata

---

<sup>4</sup>Cfr. [http://www.anvur.org/attachments/article/26/5.%20RilevazioneOpinioneStudDef\\_06\\_11\\_13.pdf](http://www.anvur.org/attachments/article/26/5.%20RilevazioneOpinioneStudDef_06_11_13.pdf)

comprensibilità e l'intrinseca capacità di assicurare tassi di risposta più elevati rispetto ad altre scale) non sono, tuttavia, completamente convincenti. In realtà, in questo contesto, la scala che più di tutte sembra rispondere ai requisiti di comprensibilità, familiarità e conseguente intrinseca capacità di elevare i tassi di risposta è la scala a 10 punti equispaziati (1 - 10), che induce all'espressione di giudizio sulla scorta dell'esperienza scolastica (AA.VV., 2008). Tale scala peraltro non richiede alcuna codifica delle modalità di risposta, codifica che invece il CNVSU suggeriva di operare sulle modalità ordinali della scala a 4 per agevolare l'interpretazione degli indicatori in sede di analisi, secondo una regola di conversione<sup>5</sup> che comportava la traslazione della soglia di sufficienza sul valore 7 (Chiandotto e Gola, 2000).

L'auspicato passaggio ai metodi di somministrazione on-line, con tutto ciò che ne consegue, è fortemente legato alle specifiche tecniche degli applicativi in uso dagli Atenei. Relativamente alla finestra temporale di somministrazione, ANVUR richiede che la valutazione degli insegnamenti sia possibile solo una volta raggiunti i due terzi della loro durata. In generale, questa richiesta pone difficoltà tecnico-pratiche dovute all'organizzazione degli insegnamenti nel periodo di riferimento, in funzione del momento di avvio degli stessi, del numero dei CFU assegnati, della distribuzione delle ore all'interno delle settimane di attività previste in calendario. In altre parole, una somministrazione univoca e contemporanea a partire dai due terzi del corso sarebbe fattibile solo se l'orario delle lezioni di ogni Corso di Studio fosse integrato con le banche dati d'ateneo, cosa che, in questo momento, non può essere garantita da tutte le università. L'obbligo di compilazione all'atto della prenotazione dell'esame (sempre che la scheda non sia già stata compilata in precedenza) è una soluzione tecnico-politica adottata e condivisa da molti atenei, che corrisponde a chiare logiche di innalzamento del livello di copertura degli insegnamenti monitorati e di conseguente estensione della rilevazione a tutti studenti attivi. Tuttavia, questa modalità di somministrazione è sovente criticata dai docenti che temono una compilazione superficiale se non addirittura casuale di alcune schede.

Le schede in effetti sono tante, eccessivamente lunghe (incentivando così una scarsa attenzione in sede di compilazione) e spesso percepite (sia dagli organi di governo, sia, e soprattutto, dagli studenti) come un inutile appesantimento burocratico. Ciò diviene particolarmente vero quando l'obbligatorietà della Scheda 1 (o 3) dovrebbe essere replicata per tutti i moduli di insegnamento che compongono i cosiddetti corsi integrati o gli insegnamenti che prevedono codocenze. Perché la valutazione è certamente un diritto per gli studenti ma, alla luce dei riferimenti normativi indicati in precedenza, diviene di fatto anche un dovere. E quindi, parallelamente, diviene un diritto per il docente quello di essere valutato. La valutazione dovrebbe quindi essere garantita a tutte le attività didattiche, anche a quelle con un numero di CFU inferiore a 4 (limite stabilito dall'attuale proposta

---

<sup>5</sup> La regola di conversione proposta dal CNVSU era la seguente: Decisamente no = 2, Più no che sì = 5, Più sì che no = 7, Decisamente sì = 10.

operativa ANVUR). La fattiva replicabilità della somministrazione della Scheda 1 (o 3) per ciascuno dei docenti coinvolti in un corso integrato è però in questo momento difficilmente proponibile a causa dall'elevato numero di quesiti che la compongono.

La parte B della Scheda 2 è stata introdotta a seguito di alcune positive sperimentazioni condotte a livello locale sulla valutazione delle procedure d'esame. In questo caso, le difficoltà tecniche di erogazione sono da ricercarsi solo nell'impossibilità di individuare il miglior momento per far scattare l'obbligo di compilazione (ANVUR in questo caso non fornisce indicazioni in merito). Ogni soluzione proposta (l'accettazione del voto nel caso di verbalizzazione on-line, l'inizio del semestre successivo, la prenotazione dell'esame successivo, il primo accesso post-esame ai servizi telematici) comporta in molti casi vantaggi, ma anche notevoli svantaggi.

Le schede 5 e 6 sono realisticamente erogabili grazie al supporto tecnologico del Consorzio ALMALAUREA che da anni si occupa della somministrazione delle indagini sulla valutazione di efficacia esterna dei titoli accademici. La Scheda 5 è già ora parte integrante della cosiddetta indagine sul "Profilo" dei laureati, e viene generalmente somministrata verificandone l'obbligo di compilazione in sede di deposito della domanda di tesi. Mentre la somministrazione della Scheda 6 è attualmente sospesa (la scheda viene proposta per la compilazione solo su base volontaria); in effetti si ritiene che una rivalutazione della qualità della formazione ricevuta a 3 o 5 anni di distanza dal conseguimento del titolo sia un'opportunità molto discutibile (difficoltà di ingresso nel mondo del lavoro o motivi di insoddisfazione per l'occupazione svolta rischiano di rendere meno obiettiva la capacità di giudizio).

La somministrazione della scheda 7, che potrebbe rivelarsi estremamente utile in sede di analisi delle valutazioni ottenute tramite la Scheda 1 (o 3), resta invece lasciata alla completa autonomia degli atenei che hanno, però, ben pochi strumenti per imporne la compilazione ai docenti.

#### **4. Un nuovo modello di valutazione**

La proposta di innovazione del modello valutativo si articola in 4 questionari che sono il frutto dell'esperienza maturata dagli autori, alla luce degli incarichi istituzionali rivestiti a livello di *governance* sia locale che nazionale, nonché di referenti del progetto SIS-VALDIDAT che raccoglie oggi le adesioni di una ventina di atenei italiani. Il modello tiene quindi conto delle criticità espresse in precedenza, cercando al contempo di mantenere la sostanziale continuità dell'impianto metodologico che ha comunque funzionato ed al quale gli atenei si sono da tempo adeguati.

Il primo questionario (Scheda A – cfr. Tabella 1) è costruito con l'obiettivo di sostituire le Schede 1 e 3 del modello ANVUR-AVA. È quindi rivolto a tutti gli studenti, per tutti gli insegnamenti che compongono il loro piano di



studi. È volutamente basato su poche domande che riguardano aspetti specifici della didattica erogata che devono da un lato consentirne un'adeguata valutazione, dall'altro garantirne la replicabilità della somministrazione su tutti i moduli (con qualunque numero di CFU) o docenti referenti di una stessa attività formativa.

La scheda prevede due quesiti filtro iniziali (sezione F) finalizzati ad acquisire sia la corretta “copertura” dell'insegnamento (abbinamento anno accademico – docente/i incaricato/i) per riuscire a quantificare la distanza temporale tra l'anno di eventuale frequenza e l'anno in cui è stata effettuata la valutazione, sia l'eventuale livello di frequenza dichiarato. Il livello di frequenza agisce da filtro sulla proposizione dei quesiti relativi alla puntualità e alla capacità del docente di stimolare l'interesse e l'attenzione: si ritiene infatti che questi aspetti non siano adeguatamente valutabili da coloro che dichiarano una frequenza inferiore ai 2/3 delle lezioni.

**Tabella 1** – Scheda A (in grigio, gli item non proposti a coloro che dichiarano una frequenza inferiore ai 2/3 delle lezioni)

F1	Indica il docente responsabile dell'attività didattica	tendina con lista coperture esistenti negli ultimi 10 a.a.
F2	Qual è stata la tua frequenza al corso?	1 più di 2/3 delle lezioni 2 tra 1/3 ed 2/3 delle lezioni 3 meno di 1/3 delle lezioni 4 mai frequentato
D1	Proporzionalità tra carico di studio richiesto e crediti assegnati all'attività didattica	
D2	Adeguatezza del materiale didattico (indicato o fornito)	
D3	Chiara comprensione delle modalità di verifica finale	
D4	Puntualità del docente	
D5	Capacità del docente di stimolare l'interesse e l'attenzione	
D6	Reperibilità del docente in occasione di richieste di chiarimento e spiegazioni	
D7	Disponibilità del docente in occasione di richieste di chiarimento e spiegazioni	
D8	Soddisfazione complessiva per l'insegnamento	
S1	<i>Alleggerire il carico didattico complessivo</i>	
S2	<i>Prevedere / aumentare l'attività di tutoraggio</i>	
S3	<i>Fornire più conoscenze di base</i>	
S4	<i>Migliorare il coordinamento con gli altri insegnamenti</i>	
S5	<i>Fornire in anticipo il materiale didattico</i>	
S6	<i>Migliorare la qualità del materiale didattico suggerito / fornito</i>	
S7	<i>Prevedere verifiche in itinere</i>	
C	Spazio per liberi commenti e osservazioni	

Rispetto all'impianto esistente, sono stati eliminati il quesito sulla chiarezza espositiva del docente<sup>6</sup>, il quesito sull'interesse per gli argomenti dell'insegnamento (l'utilità di un insegnamento non può essere confusa con l'interesse che gli studenti provano per lo stesso)<sup>7</sup> e il quesito sulla sufficienza delle conoscenze preliminari possedute ai fini della comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame la cui valutazione dovrebbe competere agli organi di governo del corso di studi.

I rimanenti quesiti che richiedono di esprimere un livello di gradimento o soddisfazione (sezione D) sono stati tutti riformulati in forma neutra per non influenzare il processo cognitivo del rispondente. A questi viene aggiunto il quesito sulla soddisfazione complessiva che non è presente nell'attuale impianto ANVUR-AVA. Per le motivazioni esposte nel paragrafo precedente, i giudizi relativi a questa sezione verrebbero espressi ricorrendo alla scala equispaziata 1 – 10.

Si confermano quasi tutti i suggerimenti pre-formulati della già presenti nella scheda ANVUR-AVA (sezione S), eccezion fatta per l'attivazione degli insegnamenti serali (elemento questo che potrebbe non essere nella disponibilità o possibilità del corso di studi). Questa sezione dovrebbe richiedere un tempo di compilazione sostanzialmente breve in quanto la non risposta al singolo suggerimento è equiparata alla non identificazione della relativa criticità.

Viene, infine, reintrodotta la sezione dei commenti liberi (sezione C), molto utile e richiesta dai docenti.

Per il resto, le scelte effettuate sono in linea con gli obiettivi generali dell'indagine e, come detto, consentono di dare ampio margine di continuità agli impianti valutativi precedenti. Si propone anche di confermare le finestre di somministrazione e le modalità di rilevazione dell'impianto attuale (valutazione su piattaforma web, indicativamente dai 2/3 del corso con obbligo di compilazione all'atto della prenotazione dell'esame, se la scheda non è già stata compilata in precedenza).

Il secondo questionario (Scheda B – cfr. Tabella 2) è stato ideato con l'obiettivo di sostituire le Schede 2 e 4 dell'attuale modello ANVUR-AVA. È rivolto a tutti gli studenti iscritti e si richiede che venga compilato al primo accesso ai servizi web d'ateneo, dopo la conclusione di ciascun periodo didattico (semestre, quadrimestre) di riferimento, e comunque entro due mesi dalla conclusione dello stesso. Anche in questo caso la scheda si avvale di due quesiti filtro iniziali (sezione F) deputati a ridurre il numero dei quesiti da

---

<sup>6</sup> Questa domanda fin dalla prima formulazione CNVSU è sempre stata contestata, sia per l'ambigua formulazione, sia perché il concetto di capacità didattica di un docente è multidimensionale e potrebbe non venire correttamente interpretato dagli studenti; si pensi ad esempio a insegnamenti con contenuti quantitativi in corsi di studio di area non scientifica o tecnologica.

<sup>7</sup> Sono ad esempio pochi gli studenti che si dichiarano interessati ad un corso di analisi fuori dall'area scientifica o tecnologica; ciò però non significa che l'insegnamento non sia utile.

proporre a coloro che dichiarano di aver frequentato meno della metà degli insegnamenti previsti.

Le domande (sezione D) per i frequentanti regolari sono solo 9, e si riducono a 4 nel caso in cui lo studente dichiara una frequenza saltuaria o parziale in relazione al numero di insegnamenti offerti nel periodo (quesito filtro F1). Rispetto alle Schede 2 e 4 (parte A) dell'impianto ANVUR – AVA, i quesiti sono stati rivisti e riformulati in forma neutra per non influenzare il processo cognitivo del rispondente. Si propone, inoltre, di eliminare dal processo di valutazione quasi tutti gli aspetti relativi alla fase post-esame (parte B delle Schede 2 e 4) per non appesantire l'impianto complessivo dell'indagine, anche alla luce del differente momento di somministrazione e delle connesse e citate difficoltà tecniche di erogazione riscontrate dagli atenei.

**Tabella 2** – Scheda B (in grigio, gli item non proposti a coloro che dichiarano di aver frequentato meno della metà degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento)

F1	Quanti insegnamenti, tra quelli previsti nel periodo didattico appena concluso, hai frequentato regolarmente?	1 Tutti o quasi 2 Più della metà 3 Meno della metà 4 Nessuno o quasi
F2	(se F1 > 2) Per quale motivo hai frequentato scarsamente insegnamenti e lezioni? (indica quello prevalente)	1 Studente lavoratore 2 Studente fuori sede 3 Perché l'organizzazione ed il contenuto degli insegnamenti non lo hanno reso necessario 4 Altro
D1	Congruenza tra i crediti formativi riconosciuti ed il carico di studio richiesto dagli insegnamenti previsti nel periodo didattico appena concluso	
D2	Compatibilità dell'orario delle lezioni con l'attività di studio individuale richiesta dagli insegnamenti previsti nel periodo didattico appena concluso	
D3	Coordinamento dei contenuti degli insegnamenti previsti nel periodo didattico appena concluso	
D4	Adeguatezza della aule in cui si sono svolte le lezioni (accessibilità, capienza, visibilità, acustica, climatizzazione, wi-fi)	
D5	Adeguatezza dei laboratori tecnico / informatici (accessibilità, capienza, livello di aggiornamento della strumentazione, climatizzazione, wi-fi)	
D6	Adeguatezza delle aule e degli spazi destinati allo studio individuale (accessibilità, capienza, climatizzazione, wi-fi)	
D7	Adeguatezza dei servizi di segreteria studenti	
D8	Adeguatezza degli altri servizi di supporto (servizi web, biblioteche, mense)	
D9	Congruenza tra le modalità d'esame dichiarate dal docente e le modalità con cui questi si sono effettivamente svolti	
C	Commenti liberi	

La congruenza tra le modalità d'esame dichiarate dai docenti durante i corsi e le modalità con cui questi si sono effettivamente svolti, però, è un aspetto che può essere convenientemente aggiunto alla lista degli aspetti valutabili a fine di ciascun periodo didattico, in quanto di interesse certo per le azioni di governo e coordinamento dei corsi di studio. Coerentemente con le scelte operate per la Scheda A, anche i giudizi relativi a questa sezione dovrebbero utilizzare una scala equispaziata da 1 a 10.

Infine, anche in questa Scheda viene introdotta la sezione dei commenti liberi (sezione C) a compilazione facoltativa.

Il terzo ed ultimo questionario (Scheda C – cfr. Tabella 3), da compilarsi obbligatoriamente al momento della domanda di tesi, è stato costruito con l'obiettivo di sostituire la Scheda 5 “Laureandi” dell'attuale modello ANVUR-AVA. Il numero di quesiti che lo compongono è volutamente più elevato delle schede presentate in precedenza a causa del più ampio spettro di aspetti indagati. Poiché viene somministrato una volta sola per ciascun titolo di studio, il tempo da dedicare alla sua compilazione è maggiore, sebbene la presenza di 3 domande filtro (sezione F) possa ridurre sensibilmente la lunghezza in relazione alle dichiarazioni iniziali fatte da chi si sta per laureare.

Gli aspetti oggetto di valutazione (sezione D) sono in linea di principio gli stessi che compongono la Scheda B, oltre ad alcune domande dedicate all'esperienza di tirocinio, all'eventuale esperienza di studi all'estero e al rapporto con il relatore di tesi (in analogia con i contenuti della Scheda 5 ANVUR-AVA). Anche in questo caso, gli item sono stati rivisti e riformulati in forma neutra per la citata necessità di non influenzare il processo cognitivo del rispondente. Coerentemente con le scelte operate per la Scheda A e B, anche i giudizi relativi a questa sezione dovrebbero utilizzare una scala equispaziata da 1 a 10.

Un'ulteriore proposta riguarda l'eliminazione dall'impianto valutativo delle questionari di “ri-valutazione” della didattica da erogarsi ad 1, 3 e 5 anni dal conseguimento del titolo sia perché, come detto, difficoltà di ingresso nel mondo del lavoro o motivi di insoddisfazione per l'occupazione svolta rischierebbero di rendere meno obiettiva la capacità di giudizio, sia perché, di fatto, tali schede finirebbero per costituire un'appendice dei questionari di valutazione dell'efficacia esterna dei titoli rilasciati dagli atenei, allungandone i tempi di compilazione e innalzando i tassi di non risposta e/o interruzione per tali indagini.

Infine, pur riconoscendone l'utilità e sottolineando la non possibilità di renderla obbligatoria, si ritiene che la somministrazione della Scheda 7 possa essere demandata alla libera scelta degli organi accademici di governo.

**Tabella 3 – Scheda C “Laureandi”**

F1	Quanti insegnamenti, tra quelli previsti dal Corso di Studi, ha frequentato regolarmente?	1 Tutti o quasi 2 Poco più della metà 3 Poco meno della metà 4 Nessuno o quasi
F2	(se F1 > 2) Per quale motivo hai frequentato scarsamente insegnamenti e lezioni? (indichi quello prevalente)	1 Studente lavoratore 2 Studente fuori sede 3 Perché l'organizzazione ed il contenuto degli insegnamenti non lo hanno reso necessario 4 Altro
F3	Ha svolto un tirocinio formativo?	1 Sì 2 No
F4	Ha svolto parte dell'esperienza di studio all'estero?	1 Sì 2 No
D1	Congruenza tra la durata del corso di laurea ed il carico di studio richiesto dagli insegnamenti previsti nel piano di studi	
D2	(se F1 < 3) Compatibilità degli orario delle lezioni con l'attività di studio individuale richiesta dagli insegnamenti previsti nel piano di studi	
D3	Coordinamento dei contenuti degli insegnamenti previsti nel piano di studi	
D4	(se F1 < 3) Adeguatezza della aule in cui si sono svolte le lezioni (accessibilità, capienza, visibilità, acustica, climatizzazione, wi-fi)	
D5	(se F1 < 3) Adeguatezza dei locali adibiti a laboratori tecnico / informatici (accessibilità, capienza, climatizzazione, wi-fi)	
D6	(se F1 < 3) Livello di aggiornamento della strumentazione presente nei laboratori tecnico / informatici	
D7	(se F1 < 3) Adeguatezza delle aule e degli spazi destinati allo studio individuale (accessibilità, capienza, climatizzazione, wi-fi)	
D8	Adeguatezza dei servizi di segreteria studenti	
D9	(se F1 < 3) Adeguatezza degli altri servizi di supporto (servizi web, biblioteche, mense)	
D10	(se F3 = 1) Livello di soddisfazione per l'esperienza di tirocinio in termini supporto ricevuto dal corso di studi	
D11	(se F3 = 1) Livello di soddisfazione per l'esperienza di tirocinio in termini di accrescimento delle proprie competenze	
D12	(se F4 = 1) Livello di soddisfazione per l'esperienza di studio all'estero in termini supporto ricevuto dal corso di studi	
D13	(se F4 = 1) Livello di soddisfazione per l'esperienza di studio all'estero in termini di accrescimento delle tue competenze	
D14	Livello di soddisfazione per il rapporto con il relatore dell'elaborato finale	
D15	Soddisfazione complessiva per il CdS in cui ti stai per laureare	
D16	Se potessi tornare indietro ti iscriveresti nuovamente all'università?	1 Sì, allo stesso corso di questo Ateneo 2 Sì, ma ad un altro corso di questo Ateneo 3 Sì, allo stesso corso ma in un altro Ateneo 4 Sì, ma ad un altro corso e in un altro Ateneo 5 No, non mi iscriverei più all'università

## 5. Conclusioni

La valutazione della qualità della didattica erogata è un tema da sempre ampiamente dibattuto, che dovrebbe prendere in considerazione molteplici elementi che non possono certo essere ridotti ai soli risultati delle rilevazioni sulle opinioni degli studenti. In ogni caso, nel sistema AVA, la valutazione dell'efficacia interna dei processi formativi si identifica ed esplica con la rilevazione dell'opinione degli studenti sia in itinere che ex-post. E poiché la rilevazione in-itinere riveste un ruolo chiave, questo lavoro, prendendo spunto dalle criticità manifestate dal modello valutativo attualmente in uso negli atenei, propone un nuovo impianto metodologico che operi in continuità con i principi ispiratori degli impianti precedenti. Nello specifico, la predisposizione di linee guida agevolmente realizzabili (basate su questionari snelli, a basso impatto sulle tempistiche di compilazione ed agevolmente somministrabili in relazione alla dotazione tecnologica degli atenei) e la condivisione di strumenti e indicatori di analisi possono contribuire al miglioramento del sistema AVA e, al contempo, evitare che questo nuovo impianto valutativo venga percepito, da coloro che operano nel sistema universitario, come l'ennesimo intangibile carico burocratico, influenzando in modo negativo la qualità della rilevazione.

La proposta oggetto di questo lavoro è in linea con gli obiettivi storici della rilevazione sull'opinione degli studenti e si fonda sull'innalzamento del livello di copertura degli insegnamenti monitorati e sulla conseguente necessità di estendere la rilevazione a tutti studenti attivi. Tale obiettivo è realizzabile attraverso la somministrazione telematica, sebbene questa sia sovente criticata dai docenti che temono una compilazione superficiale se non addirittura casuale di alcune schede. Purtroppo, tale rischio è innegabile, ma il ritorno alla somministrazione cartacea (come suggerito da alcuni) non appare una soluzione al problema. Le moderne tecnologie di telecomunicazione mettono, ad esempio, a disposizione applicazioni *mobile* (le cosiddette *app*) che potrebbero essere utilizzate dai docenti per favorire la compilazione delle schede raggiunti i 2/3 delle lezioni, in analogia a quanto avveniva per la somministrazione cartacea.

Resta indubbiamente molto lavoro da fare riguardo ai metodi per l'analisi e la sintesi dei dati raccolti dai sistemi di valutazione. Sarebbe auspicabile che la comunità degli statistici italiani che si occupano di valutazione riuscisse a formulare una proposta metodologica unanime in tale direzione (Biggeri, 2000); e che si concentrassero gli propri sforzi nell'identificazione di uno strumento unico di analisi e consultazione dei risultati della valutazione, in grado di rispondere sia alle esigenze degli organi di governo locali sia di quelli nazionali (che adesso devono richiedere tali informazioni agli Uffici di Statistica o di Supporto ai Nuclei di Valutazione dei singoli atenei).

Come ultima riflessione a margine di questa proposta, si richiama la frase conclusiva dell'introduzione del primo rapporto prodotto dal gruppo di lavoro del CNVSU che oggi assume i contorni di un profetico monito: gli indicatori provenienti dalla elaborazione dell'opinione degli studenti non devono essere

l'elemento unico bensì uno degli elementi su cui basare la valutazione della didattica accademica ed “è importante che questi indicatori non vengano utilizzati per meccanismi automatici di premio/sanzione, ma che invece passino, insieme alle altre informazioni, attraverso il filtro di un giudizio competente e coerente con una corretta politica di Assicurazione della Qualità d'Ateneo”. Nella piena consapevolezza che l'utilizzo di tali indicatori in procedure premiali individuali sia da evitare alla luce delle varie criticità di forma e metodo esposte in precedenza, si deve tuttavia osservare che adeguate e ponderate forme di incentivazione potrebbero contribuire in modo fattivo alla diffusione della cultura della valutazione della didattica, ponendo l'accento sulla necessità di un differente approccio da parte del corpo docente cui spetta la responsabilità di far comprendere le finalità dell'indagine e stimolare gli studenti all'esercizio della valutazione in modo obiettivo.

## Bibliografia

AA.VV. (2008). Le scale di misurazione (ricerca congiunta nel settore della misura della soddisfazione degli utenti dei siti e dei servizi on line delle amministrazioni e per la predisposizione di uno strumento di rilevazione della customer satisfaction). CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione) - Università degli Studi Roma Tre.

(on line all'indirizzo: <http://qualitapa.gov.it/nc/it/archivio/cs-in-profondita/materiali/>)

Bertaccini B. (2016). Il sistema italiano di valutazione della didattica universitaria: analisi critica della normativa vigente. *RIV - Rassegna Italiana di Valutazione* Vol. 63/2015, pp. 7-22. DOI:10.3280/RIV2015-063002

Biggeri L. (2000). “Valutazione: idee, esperienze, problemi. Una sfida per gli Statistici”. In Atti della XL Riunione Scientifica della Società Italiana di Statistica.

Chiandotto B. (2002). Valutazione dei processi formativi: cosa, come e perché. In D'Esposito M.R., *Valutazione della Didattica e dei Servizi nel Sistema Università*. CUSL, Salerno.

Chiandotto B. (2004). Sulla misura della qualità della formazione universitaria. *Studi e Note di Economia*, 2/2004.

Chiandotto B., Gola M. (2000). Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti. Rapporto di Ricerca RdR 1-00. Gruppo di Ricerca MURST-CNVSU.

(pubblicato on-line all'indirizzo: <http://www.cnvsu.it/library/downloadfile.asp?id=10717>)

Gola M., Chiandotto B., et. al. (2002). Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti frequentanti. Rapporto di Ricerca RdR 9-02. Gruppo di Ricerca MURST-CNVSU.

(pubblicato on-line all'indirizzo: <http://www.cnvsu.it/library/downloadfile.asp?id=10855>)

