

Facoltà di Lettere e Filosofia

Relazione della Commissione didattica di Facoltà sull'acquisizione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche. a a. 2005-06

L'organizzazione della rilevazione

Come sempre, il questionario è stato somministrato nel corso delle lezioni, privilegiando, nei limiti del possibile, le ultime settimane di ciascun corso. La distribuzione e la raccolta dei questionari sono state affidate a 150oristi.

Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

La Commissione rileva con piacere che il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti è complessivamente alto per tutti i Corsi di Studio.

La Commissione non ritiene di dover intervenire su singoli casi di valutazioni negative per i seguenti motivi:

- la legislazione vigente prevede limitatissimi margini di intervento su comportamenti dei docenti che possano trovare giustificazione nella "libertà di insegnamento";
- a qualsiasi invito a un maggior impegno nella didattica, i pochi docenti che abusano dell'autonomia loro concessa dalla legge risponderebbero con una lista degli ostacoli logistici e organizzativi che, nella Facoltà di Lettere e Filosofia, rendono oggettivamente difficile il loro lavoro;
- le valutazioni stesse degli studenti vanno prese "cum grano salis" e richiedono a loro volta un'interpretazione che non sempre è quella più ovvia (si vedano a questo proposito le considerazioni svolte nel paragrafo conclusivo di questa relazione).

L'analisi degli aspetti critici evidenziati dall'indagine

I punti sui quali la valutazione degli studenti è da considerarsi "molto insoddisfacente" (mediamente inferiore a 6) sono tutti relativi alle note carenze strutturali della facoltà di Lettere e Filosofia (Q13, Q14 e Q17), sulle quali questa commissione si è già espressa in passato. Nonostante vi siano stati decisivi passi avanti in questa direzione, con l'acquisizione delle nuove aule di via Paradiso (Dipartimento di Scienze storiche), è chiaro che bisogna migliorare ulteriormente, soprattutto per quanto riguarda lo stato delle attrezzature (comprese quelle informatiche) e il livello di manutenzione (in primo luogo dei locali di Palazzo Tassoni).

I punti sui quali la valutazione degli studenti è da considerarsi non del tutto soddisfacente (superiore a 6, ma inferiore a 7) sono i seguenti:

Q1: Il carico di lavoro complessivo è considerato ancora troppo alto. Ciò è presumibilmente dovuto, in parte, all'effetto dell'eccessiva frammentazione dei corsi che è stata uno dei principali errori di progettazione (in tutta Italia) dei nuovi corsi triennali post-riforma. In parte è dovuto anche all'aumento sproporzionato delle ore di lezione determinato dalla tendenza diffusa a livello nazionale a considerare 1 credito (25 ore) equivalente al tempo medio richiesto per l'apprendimento e consolidamento dei contenuti erogati in 7-8 ore di lezione (cioè mediamente 2-3 ore di studio individuale per ogni ora di lezione). Se questo rapporto può apparire ragionevole per alcuni corsi di studio, non lo è per altri. Per quanto riguarda la Facoltà di Lettere e Filosofia, questa scelta ha comportato un aumento abnorme del numero di ore di lezione annue rispetto al vecchio ordinamento ante riforma (mediamente 480 all'anno contro le 300 circa del vecchio ordinamento), e dunque del carico per gli studenti, con conseguenze negative anche sull'organizzazione della didattica.

Q 2. Gli studenti continuano a lamentare problemi nell'organizzazione complessiva dei corsi: tali problemi sono da attribuire sia alla scansione degli orari delle lezioni sia alle difficoltà organizzative delle Segreterie. La farragिनosa gestione amministrativa degli appelli costringe i docenti a barcamenarsi fra decine di registri, il numero altissimo di comunanze fra insegnamenti e la mancanza di chiare informazioni in proposito costringono gli studenti a vagare alla ricerca del titolare di disciplina con cui devono seguire corsi ed esami ed è causa di errori che emergono solo al momento della registrazione dei voti. Va anche rilevato, tuttavia, che in alcuni docenti resiste ancora la vecchia idea secondo cui il docente decide gli orari delle lezioni e degli appelli tenendo conto in primo luogo delle proprie esigenze e non quelle di un'organizzazione didattica efficiente.

Q12. Si vedano a questo proposito le considerazioni svolte riguardo a Q1.

Q16: Per quanto riguarda il servizio bibliotecario le valutazioni degli studenti indicano che vi è ancora spazio per un miglioramento. La parziale insoddisfazione degli studenti potrebbe essere ricondotta alla mancanza di spazi di studio adeguati più che a carenze del servizio in quanto tale.

Q18-Q20: Il fatto che la frequenza alle lezioni e alle esercitazioni non sempre sembra essere accompagnata da una regolare attività di studio (Q19) va spiegato in termini dell'eccessivo numero di ore di lezione frontale (già discusso nel commento a Q1 sopra) che lascia poco tempo per lo studio individuale. La svalutazione del ruolo dello studio individuale e dell'autonomia degli studenti nel percorso di apprendimento è una delle conseguenze più perniciose (certamente al di là delle intenzioni) della riforma degli ordinamenti universitari. Allo stesso motivo va probabilmente ricondotta la valutazione non del tutto soddisfacente relativa a Q 18. Per quanto riguarda la valutazione parzialmente insoddisfacente relativa a Q20, non è facile analizzarne le cause. E' da escludersi che queste risposte siano da interpretare alla lettera, poiché in tal caso la risposta (media) degli studenti sarebbe in contraddizione con quella data a Q18. Su questo punto, come su altri, valgono le considerazioni generali sulla valutazione della didattica da parte degli studenti svolte nelle conclusioni a questa relazione.

Analisi per Corso di Studio

Dall'analisi delle schede non emergono significative differenze fra Corsi di studio.

La diffusione dei risultati all'interno della Facoltà

I risultati della rilevazione sono a disposizione del Preside, dei Presidenti di Corso di Studio (solo i questionari relativi ai docenti afferenti al C.d.S.) e, a richiesta, dei singoli docenti.

Azioni di intervento promosse in seguito agli stimoli provenienti dal monitoraggio

La Commissione ha avviato le seguenti azioni relative ai problemi sopra evidenziati:

Q1: Nonostante la Facoltà di Lettere e Filosofia si sia notevolmente adoperata negli ultimi anni per migliorare la situazione, riducendo il numero di esami e il numero di ore di lezione per credito (da 7-8 a 5-6), evidentemente ci vuole del tempo perché la situazione si normalizzi. La commissione rileva tuttavia che questa percezione di un eccessivo carico didattico da parte degli studenti è forse dovuta anche a una scarsa comprensione da parte degli studenti del rapporto fra crediti e carico didattico. Da rilevazioni informali emerge che, secondo una percezione diffusa fra gli studenti, la frequenza delle lezioni dovrebbe essere di per sé sufficiente a sostenere l'esame con un buon profitto e lo studio individuale non dovrebbe essere neppure necessario (o necessario solo in minima parte). Le cause profonde di questa percezione distorta da parte degli studenti dell'importanza dello studio individuale nella formazione universitaria vanno probabilmente ricercate anche nelle trasformazioni della scuola superiore e nella tendenza, che sembra inarrestabile, verso una riduzione

dell'autonomia degli studenti a favore di una concezione assistenziale e iperprotettiva delle istituzioni didattiche.

Q2: Nell'a.a. 2007-08, la Facoltà intende proseguire nel lavoro di ottimizzazione degli orari e della distribuzione dei corsi fra i semestri già avviato con buoni risultati (50% in meno di sovrapposizioni) nel 2005/2006 e nel 2006/2007. Sebbene non sia stato possibile raggiungere l'obiettivo programmatico di un ulteriore abbattimento del 30% delle sovrapposizioni, si spera di raggiungerlo nel corso del prossimo anno accademico. La Facoltà continua inoltre a curare con maggior attenzione la definizione e pubblicizzazione delle comunanze, con buoni risultati. Per quanto riguarda la tendenza da parte dei docenti a considerare prioritarie le proprie esigenze personali (riguardo agli orari delle lezioni e degli esami) rispetto a quelle degli studenti, si tratta di una tendenza difficile da contrastare, sebbene la Presidenza si sia notevolmente adoperata negli ultimi due anni in questa direzione con risultati che cominciano a essere soddisfacenti.

Q12: Si vedano i commenti a Q1 sopra.

Q18-Q20: La commissione ritiene che si tratti di un problema generale di tipo culturale. Manca negli studenti, o è in via di sparizione, l'idea dello studio individuale come momento di riflessione autonoma e di apprendimento scandito secondo le esigenze proprie di ciascuno studente. Il necessario supporto che i docenti devono dare agli studenti in questo percorso viene scambiato per un'assistenza completa in ogni suo singolo passo, che riduce sensibilmente o annulla del tutto la responsabilità individuale. Sfortunatamente, l'enfasi decisamente eccessiva e fuorviante data alle valutazioni della didattica da parte degli studenti peggiora notevolmente la situazione. Un effetto prevedibile, e già ampiamente rilevato, è l'abbassamento della qualità media e del livello medio di autonomia dei futuri laureati con grave danno per il ruolo e il prestigio dell'istituzione universitaria. Rimedi a questo processo di de-responsabilizzazione degli studenti possono essere cercati attraverso un maggior impegno nella comunicazione, che sia in grado di sensibilizzare i nuovi iscritti e renderli consapevoli delle aspettative che l'Università ha nei loro confronti (e non solo sulle aspettative che gli studenti devono avere nei confronti dell'Università), chiarendo in modo esplicito ruoli e responsabilità, diritti e doveri *sia* dei docenti *sia* degli studenti.

Conclusioni e commenti

La Commissione, richiamando la parte conclusiva della propria relazione relativa all'a.a. 2004/2005 rileva con soddisfazione che l'entrata in servizio dei Manager didattica ha sensibilmente migliorato il rapporto con gli studenti, il lavoro dei Consigli di Corso di Studio e, in generale, l'attività complessiva della Facoltà. La Commissione auspica pertanto che, ai tra manager attualmente presenti in Facoltà e assegnati ai Corsi di Studio con didattica in presenza se ne affianchi almeno un altro da destinare ai Corsi di Studio con didattica a distanza.

La Commissione, ancora una volta ricollegandosi agli auspici formulati nelle precedenti relazioni, rileva con piacere che sta producendo ottimi risultati anche l'istituzione di un'autonoma Segreteria studenti per la Facoltà di Lettere e Filosofia.

La Commissione rinnova la richiesta, già fatta lo scorso anno, che vengano istituiti, per la gestione delle aule e delle relative attrezzature, servizi comuni con personale e budget adeguati.

P.S.

Alcune considerazioni generali sulla valutazione della didattica da parte degli studenti.

La commissione rileva che, sebbene le valutazioni degli studenti siano in ogni caso utili al miglioramento della didattica, l'interpretazione e l'utilizzazione di questi dati è una questione molto com-

plexa e delicata. La loro interpretazione, infatti, non è “neutrale” ma dipende pesantemente dalla *politica didattica* che scegliamo di adottare. Come è facile constatare, non si tratta quasi mai di valutazioni omogenee. Il lavoro di analisi svolto, a questo proposito, è prezioso e contiene molte informazioni, ma c’è il rischio che venga letto in modo superficiale, rischio alimentato dalla “legenda” che invita a considerare come “insoddisfacenti” o “molto insoddisfacenti” i punteggi *medi* al di sotto del 7 o del 6.

E’ noto che quando lo scarto quadratico medio è significativo, la semplice media aritmetica, che è l’unico dato sul quale ci si sofferma e sul quale si richiede di intervenire, può essere del tutto fuorviante. Non è affatto ovvio, infatti, che valori medi bassi ma con un’alta varianza indichino la necessità di una correzione nell’impostazione della didattica. E’ del tutto naturale, infatti, che certe discipline che richiedono un maggior impegno di studio individuale da parte degli studenti, ricevano da questi ultimi valutazioni *medie* peggiori di altri insegnamenti meno “stressanti”. Ma proprio i risultati ottenuti in queste discipline sono una cartina al tornasole per rivelare la qualità degli studenti. E’ probabile, anche considerando i dati sulle carriere (voti ottenuti negli esami universitari, voto di maturità, ecc.), che gli studenti che appartengono alla fascia qualitativa più alta non superino il 10% degli iscritti. In una situazione del genere, bisogna cercare di soddisfare le aspettative di questa minoranza di studenti di alta qualità, oppure adattarsi a quelle della maggioranza di studenti di qualità meno alta? E’ un problema che non può essere risolto facilmente. Il buon senso invita di solito a cercare una via di mezzo, una didattica che non deluda le aspettative della fascia più alta, ma che possa essere al tempo stesso accessibile (sebbene con una certa fatica) anche agli altri studenti. Facendo ciò, tuttavia, si ha *in ogni caso* la matematica certezza di accontentare una minoranza e scontentare la maggioranza, soprattutto se l’obiettivo primario percepito dalla maggioranza degli studenti è quello di laurearsi il più in fretta possibile indipendentemente dal livello di apprendimento raggiunto.

La scelta su come orientarsi di fronte a valutazioni fortemente disomogenee, dunque, *dipende dalle politiche di Ateneo e di Facoltà*. L’Ateneo deve decidere se si vuole puntare a tutti i costi ad accrescere le *valutazioni medie*, favorendo dunque le aspettative degli studenti meno motivati, oppure se si vuole offrire una formazione all’altezza delle richieste che provengono dalla società e dal mondo del lavoro, favorendo dunque le aspettative degli studenti più motivati. (A questo proposito risulta paradossale chiedere agli studenti di valutare se il docente sia abbastanza bravo a “motivarli” allo studio della sua disciplina. Se uno studente non è abbastanza motivato allo studio dell’Anatomia Patologica o delle Scienze delle Costruzioni, vogliamo dare la colpa al docente o vogliamo consigliare allo studente di cambiare corso di laurea?) Se si chiariscono queste politiche, i dati raccolti ed elaborati sono utilissimi, e non necessariamente devono essere interpretati nel modo superficiale secondo cui più alto è il gradimento *medio*, migliore è la qualità della didattica e dei servizi. Possono e devono essere interpretati anche come *indicatori della qualità degli studenti*. Se un insegnamento riceve ottime valutazioni da parte degli studenti migliori, valutazioni negative da parte di altri studenti possono indicare l’insufficiente qualità degli studenti in questione piuttosto che dell’insegnamento. Se queste politiche non sono chiare, i dati raccolti non solo sono inutili, ma possono anche essere fuorvianti e addirittura pericolosi qualora venissero usati, come si chiede da più parti, per decidere sulle progressioni di carriera o per assegnare incentivi economici.

L’enfasi eccessiva sulle valutazioni medie degli studenti è tipica di un modello di valutazione della didattica preso a prestito dal mondo aziendale e dalle politiche di “customer satisfaction” che vengono adottate in questo contesto (ma, anche così, l’insistenza sulla media è frutto di una semplificazione eccessiva: le aziende tengono conto di diverse fasce di clienti e hanno un prodotto diverso per ogni fascia). L’applicazione di questo modello alla formazione universitaria presenta degli aspetti positivi, ma se si spinge troppo oltre può diventare pernicioso. Infine: per applicare correttamente il modello bisogna identificare con precisione chi sono i “clienti”. Nella formazione universi-

taria i principali “clienti” *non sono gli studenti, né le loro famiglie*, ma *i contribuenti che pagano le tasse* nella legittima aspettativa che l’Università formi una classe dirigente all’altezza delle sfide economiche, tecniche e culturali che il paese si troverà ad affrontare negli anni a venire. E’ ben noto che solo un’esigua minoranza di questi contribuenti manda i figli all’università e dunque la stragrande maggioranza dei veri “clienti” (quelli che pagano la maggior parte delle spese per l’istruzione universitaria) non ha nessuna voce in capitolo sulla valutazione della qualità della didattica. Se ce l’avesse, forse ci consiglierebbe caldamente di “pesare” le valutazioni degli studenti a seconda della qualità di questi ultimi, cosa peraltro tecnicamente possibile avendo a disposizione i dati sulle loro carriere universitarie e pre-universitarie.