



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAGLIARI
Nucleo di Valutazione d'Ateneo

Analisi delle criticità della didattica erogata dai Corsi di Studio in relazione alla qualità percepita dagli studenti frequentanti nell'a.a. 2020/2021

Obiettivi dell'analisi

Nell'ottica di offrire un contributo al miglioramento continuo del Sistema di Assicurazione della Qualità dell'Ateneo, il Nucleo di valutazione ha effettuato, anche per l'a.a. 2020/2021, un approfondimento sui questionari che rilevano le opinioni degli studenti frequentanti in ordine a specifici aspetti della qualità della didattica percepita dalla popolazione studentesca.

L'analisi si occupa di individuare insegnamenti critici rispetto agli indicatori adoperati dal Nucleo e di esaminare le segnalazioni che i rispondenti indirizzano al Nucleo, utilizzando il campo a testo libero della scheda di rilevazione dell'attività didattica. Per questi aspetti l'analisi è destinata a integrare la Relazione sulle opinioni studenti richiesta al 30 aprile, che per l'anno qui in esame verrà svolta nel 2022.

L'obiettivo è quello di valorizzare alcune informazioni raccolte con la rilevazione, in vista di interventi di miglioramento della gestione e della qualificazione della didattica, e allo stesso tempo di restituire agli studenti un feedback sulle loro valutazioni, in modo da incentivarne la partecipazione attiva e consapevole al processo di rilevazione.

In presenza di segnalazioni di comportamenti scorretti e/o di inadempienze ai doveri dei docenti, dato il carattere anonimo delle segnalazioni, il Nucleo invita i responsabili dei corsi di studio ad acquisire adeguati riscontri di carattere oggettivo sulla veridicità delle segnalazioni stesse, a garanzia dei docenti coinvolti che potrebbero trovarsi esposti a responsabilità di diversa natura.

Nel caso in cui le condotte ascritte ai docenti trovino elementi di conferma, il Nucleo raccomanda ai coordinatori dei corsi di studio e ai direttori di dipartimento di tenerne conto nei processi di gestione e di autovalutazione del corso di studi, di darne evidenza nelle attività di monitoraggio e di riesame, nonché in tutte le iniziative di indirizzo e di articolazione della programmazione didattica.

In nessun caso l'analisi qui presentata istituisce graduatorie tra le strutture didattiche, né rappresenta un giudizio di merito sui singoli docenti e sul loro operato.

Impostazione dell'analisi

L'Analisi delle criticità relativa agli insegnamenti e ai moduli didattici erogati si è avvalsa dei questionari compilati dalla popolazione studentesca frequentante, sia per gli insegnamenti erogati in modalità "tradizionale", modalità alla quale va ricondotta anche quella erogata a distanza, in modalità sincrona su piattaforma, sia per quelli erogati in teledidattica. I questionari somministrati nel contesto dell'emergenza pandemica, a fronte dell'erogazione della didattica in modalità esclusivamente o prevalentemente a distanza, nei diversi periodi dell'emergenza sanitaria, a partire dal secondo semestre dell'a.a. 2019/2020 sono stati modificati dall'Ateneo, con la riformulazione di alcuni item, con l'obiettivo di renderli più coerenti alle diverse modalità di erogazione della didattica¹.

I modelli dei questionari qui presi in considerazione sono quindi quelli basati sulle schede ANVUR - documento *AVA: Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del sistema universitario italiano* - integrate nel modello d'Ateneo, e adattati alla didattica a distanza (Scheda n. 1/lockdown, Scheda n. 1bis/teledidattica).

¹ Per indicazioni e osservazioni al riguardo si rinvia alla [Relazione opinioni studenti frequentanti e laureandi, a.a.2019-2020](#), p. 4 s. e p. 50 s.

La qualità della didattica percepita è espressa su scala qualitativa ordinale (classi di equivalenza - **Tabella 1**) secondo la classificazione adottata dal Nucleo, a partire dall'a.a. 2016/2017, e riconducibile a otto livelli di equivalenza².

Tabella 1 – Classi di equivalenza

Classe	Descrizione
AA	Molto positiva
A	Complessivamente positiva. Situazione da consolidare
B	Sufficientemente positiva. Situazione con spazi di miglioramento
C	Appena positiva. Situazione con ampi spazi di miglioramento
DD	Leggermente critica. Si richiede attenzione
D	Critica. Si richiede intervento
E	Molto critica. Si richiede intervento forte
F	Estremamente critica. Si richiede intervento strutturale

L'analisi è stata condotta esclusivamente sui quesiti del questionario di valutazione della didattica relativi alla "Sezione Docenza", riguardanti in modo specifico la qualità della didattica (Q06-Q11) e su quelli relativi alla "Sezione Interesse e soddisfazione" (Q12-Q14), relativi all'interesse per gli argomenti trattati nell'insegnamento e alla soddisfazione complessiva (**Tabella 2**).

Sono stati esclusi dall'analisi i quesiti non direttamente riferiti al docente, quali quelli sulla didattica integrativa (quesito Q09 - questionari per la didattica erogata sia in modalità tradizionale che in teledidattica) e sulla reperibilità del tutor (quesito Q11 - questionari erogati in teledidattica).

Tabella 2 - Quesiti del questionario considerati nell'analisi (scheda 1/lockdown)

Sezione Docenza	Q06	Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?
	Q07	Il/la docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
	Q08	Il/la docente espone gli argomenti in modo chiaro?
	Q10	L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con il programma comunicato dal docente?
	Q11	Il/la docente è effettivamente disponibile per chiarimenti e spiegazioni anche con modalità a distanza?
Sezione Interesse e Soddisfazione	Q12	E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?
	Q13	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento?
	Q14	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a della didattica online?

Tabella 3 – Quesiti del questionario considerati nell'analisi (scheda 1bis - teledidattica)

Sezione Docenza	Q06	Le attività didattiche on line (filmati multimediali, unità ipertestuali) sono di facile accesso e utilizzo?
	Q07	Il/la docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
	Q08	Il/la docente espone gli argomenti in modo chiaro?
	Q10	Il/la docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
Sezione Interesse e Soddisfazione	Q12	E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?
	Q13	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'insegnamento?
	Q14	Si ritiene complessivamente soddisfatto/a dell'attività didattica del/della docente?

Con l'aggettivo **critico** viene qualificato l'insegnamento per il quale, rispetto a uno dei quesiti individuati nelle tabelle precedenti, si è registrata una valutazione corrispondente a una delle seguenti classi di equivalenza: D (valutazione critica), E (valutazione molto critica), F (valutazione estremamente critica), oppure che abbia ricevuto sugli item analizzati almeno tre valutazioni DD (leggermente critica).

Con l'espressione **docenti con segnalazioni negative** si fa riferimento ai docenti per i quali sono pervenute segnalazioni riconducibili a modalità didattiche e/o comportamenti inadeguati e/o impropri. Le segnalazioni hanno riguardato gravi manchevolezze a obblighi didattici, ripetute assenze o considerevoli ritardi rispetto agli orari, e comportamenti gravemente scorretti durante le lezioni (atteggiamenti discriminatori, prevaricatori, sessisti, offensivi, inadeguati rispetto al ruolo docente).

² V. [Nota metodologica \(pag.19\)](#)

Risultati

I risultati dell'Analisi sono riportati in **Tabella 4**. Nell'a.a. 2020/2021 sono state analizzate 2.186 unità didattiche di insegnamento, di cui 2.126 erogate in modalità tradizionale (modalità, come si è detto sopra, che qui comprende l'erogazione a distanza, in modalità sincrona su piattaforma), e 60 in teledidattica.

La metodologia utilizzata ha messo in evidenza 53 **insegnamenti critici** pari al 2,4% del totale degli insegnamenti valutati: percentuale che risulta in diminuzione rispetto all'anno di analisi precedente (3,1%). Inoltre, l'analisi per facoltà ha mostrato che tale incidenza, rispetto all'anno accademico precedente, ha scostamenti in miglioramento soprattutto nelle facoltà umanistiche (Studi umanistici e Scienze Economiche, giuridiche, politiche), nonché, in misura inferiore, in quelle di Biologia e farmacia e di Ingegneria e architettura. Le Facoltà di Medicina e chirurgia e quella di Scienze hanno invece registrato variazioni in aumento.

Tabella 4 – Numero degli insegnamenti critici e di quelli che hanno anche ricevuto segnalazioni negative negli ultimi 2 anni accademici.

Facoltà	Numero insegnamenti A.A. 2020/2021			Numero insegnamenti A.A. 2019/2020		
	valutati	critici (scostamento da a.a. prec.)	di cui con segnalazioni negative	valutati	critici (scostamento da a.a. prec.)	di cui con segnalazioni negative
Biologia e Farmacia	237	3 (-0,5%)	1	217	4 (-1,1%)	0
Ingegneria e Architettura	363	13 (-0,2%)	5	367	14 (-1,2%)	4
Medicina e Chirurgia	393	20 (+0,7%)	15	412	18 (-3,3%)	7
Scienze	203	8 (+1,0%)	5	204	6 (-0,7%)	1
Sc. Economiche, Giuridiche, Politiche	336	2 (-1,5%)	1	336	7 (+0,2%)	3
Studi Umanistici	658	7 (-1,8%)	3	645	19 (+1,9%)	5
N. totale insegnamenti	2.186	53 (-0,7%)	30	2.181	68 (-0,4%)	20

* Scostamento percentuale rispetto al numero di insegnamenti critici rilevati nell'a.a. precedente

Dei 53 insegnamenti critici la maggiore parte sono stati erogati dalla **Facoltà di Medicina e chirurgia** (20 insegnamenti), che continua a registrare percentuali molto elevate, pari al 38% del totale. Il 75% degli insegnamenti critici risulta erogato nei corsi triennali professionalizzanti (15 insegnamenti), nel dettaglio, così distribuiti: Tecniche della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro (9), Ostetricia (4), Logopedia (2). Gli altri 5 insegnamenti critici sono erogati nei corsi di studio a ciclo unico di Medicina e chirurgia (2) e Odontoiatria e protesi dentaria (1) e in quello magistrale di Attività motorie preventive e adattate (2).

Nella **Facoltà di Ingegneria e architettura** si è registrata una percentuale del 25% di insegnamenti con valutazioni critiche (13 insegnamenti), di cui 9 nei corsi di laurea magistrale (Computer engineering, cybersecurity and artificial intelligence, Ingegneria civile, Ingegneria elettronica, Ingegneria energetica) e 4 in quelli triennali (Ingegneria biomedica, Ingegneria civile, Ingegneria elettrica, elettronica e informatica). La **Facoltà di Scienze** ha ricevuto qualche valutazione critica in più rispetto al passato, e sul valore complessivo di Ateneo mantiene una percentuale del 15% di insegnamenti critici (8 su 53).

Rispetto all'a.a. precedente la **Facoltà di Studi Umanistici** è quella in cui è stato registrato un considerevole miglioramento, in quanto il numero di insegnamenti critici è diminuito da 19 a 7, pari al 13% degli insegnamenti critici rilevati in Ateneo. La Facoltà di **Scienze Economiche, Giuridiche, Politiche** è risultata quella in cui si è registrata la percentuale più bassa di insegnamenti critici (4%), preceduta da quella di **Biologia e farmacia** (6%).

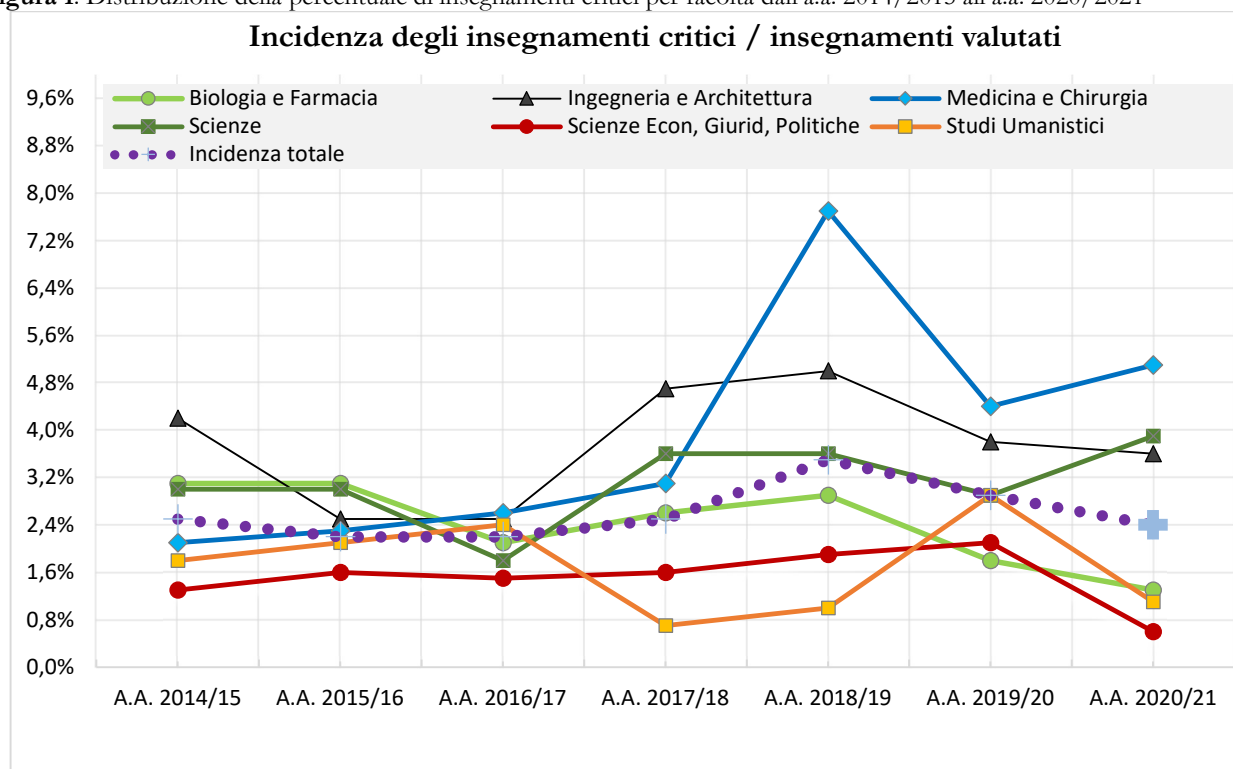
Nella **Tabella 4** è riportata la numerosità degli insegnamenti critici per i quali sono state indirizzate al Nucleo segnalazioni negative da parte degli studenti frequentanti. Nell'a.a. 2020/2021 il 57% degli insegnamenti critici ha ricevuto anche segnalazioni negative sui docenti che li erogano (30 insegnamenti), percentuale quasi raddoppiata rispetto al precedente anno (29%). Questo dato potrebbe essere il segnale della maggiore consapevolezza da parte della popolazione studentesca dell'opportunità offerta dallo strumento per segnalare con fiducia e in anonimato le gravi manchevolezze del corpo docente. La percentuale più alta si è registrata nella Facoltà di Medicina e chirurgia (75%), con 15 insegnamenti critici con segnalazioni negative, seguita dalla Facoltà di Scienze con il 63%.

Nella **Tabella 5** è riportata l'incidenza degli insegnamenti critici sul totale degli insegnamenti valutati negli ultimi 5 anni accademici. Le informazioni sono rappresentate anche graficamente al fine di evidenziare meglio gli scostamenti annuali, in aumento o in diminuzione, ritenuti rilevanti e osservare il loro eventuale consolidamento in un arco temporale più ampio (7 anni accademici) (Figura 1).

Tabella 5 – Incidenza di insegnamenti critici sul totale degli insegnamenti valutati (valori %).

Facoltà	Incidenza percentuale degli insegnamenti critici/insegnamenti valutati				
	a.a. 2016/2017	a.a. 2017/2018	a.a. 2018/2019	a.a. 2019/2020	a.a. 2020/2021
Biologia e Farmacia	2,1 %	2,6 %	2,9 %	1,8 %	1,3 %
Ingegneria e Architettura	2,5 %	4,7 %	5,0 %	3,8 %	3,6 %
Medicina e Chirurgia	2,6 %	3,1 %	7,7 %	4,4 %	5,1 %
Scienze	1,8 %	3,6 %	3,6 %	2,9 %	3,9 %
Scienze Economiche, Giuridiche, Politiche	1,5 %	1,6 %	1,9 %	2,1 %	0,6 %
Studi Umanistici	2,4 %	0,7 %	1,0 %	2,9 %	1,1 %
Incidenza % annuale	2,2 %	2,5 %	3,5 %	3,1 %	2,4 %
<i>N. totale insegnamenti valutati</i>	<i>2.092</i>	<i>2.063</i>	<i>2.034</i>	<i>2.181</i>	<i>2.186</i>

Figura 1: Distribuzione della percentuale di insegnamenti critici per facoltà dall'a.a. 2014/2015 all'a.a. 2020/2021



I 53 insegnamenti indicati come critici hanno registrato, rispetto almeno ad uno dei quesiti analizzati, valutazioni corrispondenti alle classi di equivalenza DD (leggermente critica), D (critica) ed E (molto critica). Dalla **Tabella 6** si evince che queste hanno riguardato, anche per l'anno accademico in osservazione, l'insoddisfazione per la modalità didattica (Q14, 45 valutazioni negative), l'incapacità del docente di suscitare interesse per la disciplina nell'83% (Q07, 44 segnalazioni negative), l'insoddisfazione complessiva per l'insegnamento (Q13, 41 valutazioni negative) e la non adeguata chiarezza espositiva del docente (Q08, 38 segnalazioni negative).

Giudizi positivi sono stati espressi in prevalenza nelle risposte al quesito Q11 sulla effettiva disponibilità del docente a chiarimenti e spiegazioni anche con modalità a distanza (89%), in quelle sulla coerenza dell'insegnamento rispetto al programma comunicato (87% delle risposte al quesito Q10), e nelle valutazioni espresse (83%) sia rispetto all'interesse verso gli argomenti trattati nell'insegnamento (quesito Q12), in aumento rispetto all'a.a. precedente, sia in ordine al rispetto degli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche (quesito Q06).

Tabella 6 - Dettaglio della valutazione della attività didattica dei 53 insegnamenti critici per l'a.a.2020/2021

Facoltà	insegnamenti critici (n)	segnalazioni negative (n)	valutazioni in classe D, (DD), [E]							
			Q06	Q07	Q08	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14
Biologia e Farmacia	3	2	(1)	(3)	1 (1)				(2)	(3)
Ingegneria e Architettura	13	13	(1)	(9)	(9)		(3)	(3)	(9)	3 (6)
Medicina e Chirurgia	20	49	2 (5)	(17)	1 (15)	(6)	(3)	(2)	(18)	(19) [1]
Scienze	8	16		(8)	(8)			(1)	1 (4)	(6)
Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche	2	2		(2)	(2)				(2)	(2)
Studi Umanistici	7	14		(5)	1 (3)	(1)		(3)	(6)	1 (4)
<i>totale</i>	53	96	2 (7)	(44)	3 (38)	(7)	(6)	(9)	1 (41)	4 (40) [1]
<i>percentuali</i>			22 (78)	(100)	7 (93)	(100)	(100)	(100)	2 (98)	9 (89) [2]

Come nelle analisi svolte negli anni precedenti, inoltre, si è esaminato il contenuto delle 785 segnalazioni inviate al Nucleo dagli studenti frequentanti nell'a.a. 2020/2021, riconducibili a 369 insegnamenti. Delle segnalazioni ricevute, 318 hanno contenuto negativo, riferito a 155 insegnamenti. L'incidenza percentuale delle segnalazioni negative rispetto al totale di quelle ricevute, a contenuto vario, anche elogiativo, è del 47%, e gli insegnamenti coinvolti sono aumentati dell'89% rispetto all'a.a. precedente (82 insegnamenti con segnalazioni negative).

Le segnalazioni negative sono state inviate da studenti frequentanti i corsi delle Facoltà di Medicina e chirurgia (riferite a 44 insegnamenti), di Ingegneria e Architettura (34 insegnamenti), di Studi Umanistici (28 insegnamenti), di Scienze economiche, giuridiche, politiche (21 insegnamenti), di Biologia e farmacia (17 insegnamenti) e di Scienze (11 insegnamenti). Le segnalazioni sono riconducibili soprattutto a ragioni concernenti le modalità di erogazione della didattica (61%)³, in aumento rispetto all'a.a. precedente (41%), e alle modalità d'esame (13,5%), in minima diminuzione rispetto alla percentuale dell'anno accademico precedente (16%).

Nella **Tabella 7** sono riportati ulteriori dettagli. Si tenga conto che il totale numerico riferito al contenuto della segnalazione è maggiore rispetto al numero di segnalazioni ricevute (318), in quanto in alcune vengono evidenziati più aspetti negativi.

In **Figura 2** si riporta la distribuzione percentuale degli item riguardanti le segnalazioni negative

³ Dettaglio percentuale per facoltà delle segnalazioni negative relative alle modalità di erogazione della didattica: 35% per Medicina e chirurgia (33% l'a.a. precedente); 18,5% per Ingegneria e architettura (25%); 18% per Studi umanistici (17%); 10% per Scienze economiche, giuridiche e politiche (13%), 10% per Scienze (13%), 9% per Biologia e farmacia (8%).

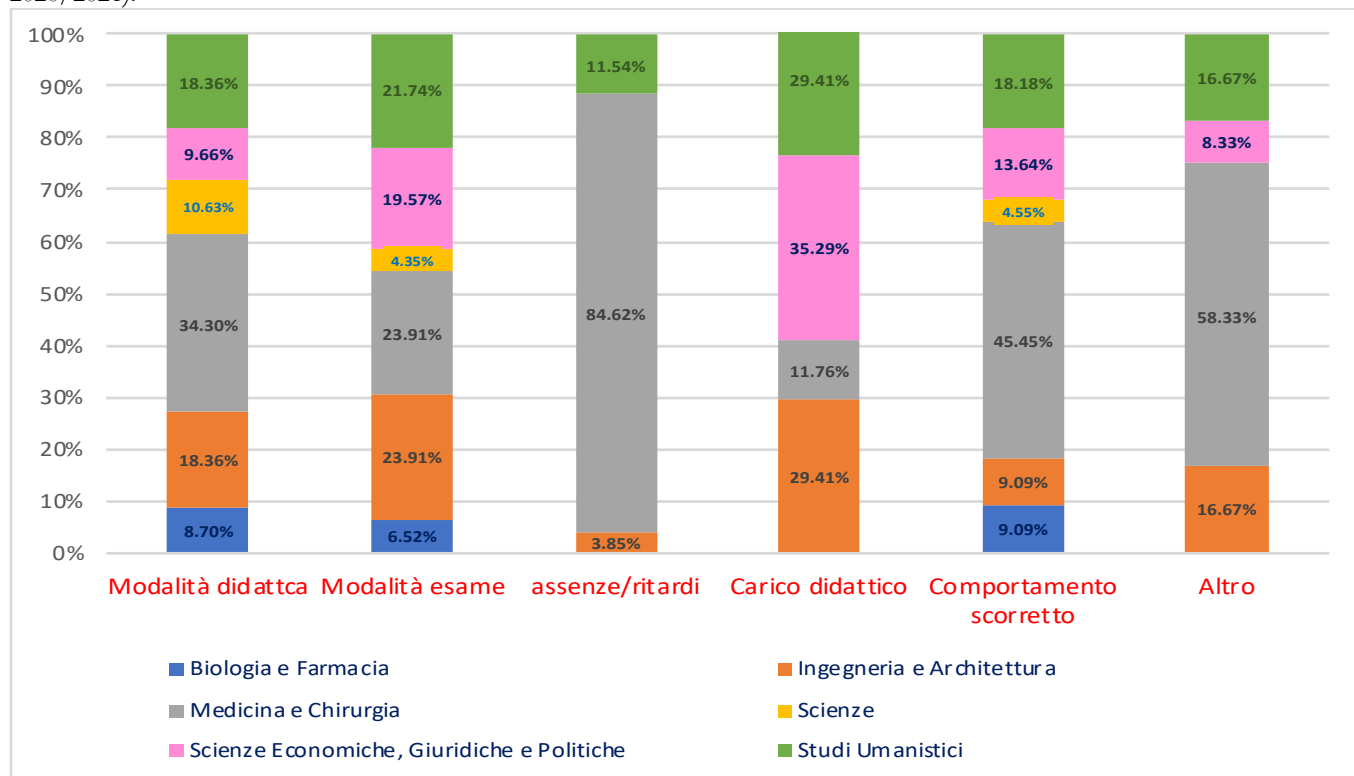
relative agli insegnamenti critici per facoltà (a.a. 2020/2021): si noti che, non considerando il dato relativo al “carico didattico eccessivo”, la percentuale più elevata di segnalazioni riguarda corsi della Facoltà di Medicina e Chirurgia, con valori percentuali molto elevati per quanto riguarda le voci “assenze/ritardi” e “comportamento scorretto”.

Tabella 7- Dettaglio delle segnalazioni negative inviate al Nucleo di valutazione nell'a.a.2020/2021

Facoltà	numero		oggetto della segnalazione					
	insegnamenti	segnalazioni negative	Modalità didattica	Modalità Esame	assenze/ritardi	Carico didattico	Comportamento scorretto	Altro (materiale didatt., programma, reperibilità)
Biologia e Farmacia	17	23	18	3	0	0	2	0
Ingegneria e Architettura	34	61	38	11	1	5	2	4
Medicina e Chirurgia	44	116	71	11	22	2	10	14
Scienze	11	22	22	2	0	0	1	0
Scienze Economiche, Giuridiche e Politiche	21	36	20	9	0	6	3	2
Studi Umanistici	28	60	38	10	3	5	4	4
totale	155	318	207	46	26	17	22	24
percentuale			61%	13,5%	7,5%	5%	6%	7%

Nota: alcune segnalazioni evidenziano più di un aspetto negativo

Figura 2: Distribuzione percentuale dell’oggetto delle segnalazioni negative per gli insegnamenti critici per facoltà (a.a. 2020/2021).



Sebbene nell’anno accademico 2020/2021 non siano pervenute segnalazioni negative collegate

specificamente alla didattica erogata da remoto, va tuttavia rimarcato che il contesto nel quale è avvenuta la rilevazione è stato quello dell'emergenza sanitaria da COVID-19, e che la didattica valutata in tale periodo, come si è già ricordato sopra, è stata erogata esclusivamente su piattaforma, salvo che per un brevissimo periodo iniziale. Il dato, quindi, va apprezzato con cautela, dato che potrebbe comunque risentire delle difficoltà di adattamento sia dei docenti che degli studenti al diverso mezzo di erogazione, soprattutto considerando l'assenza di momenti di formazione da parte dell'Ateneo.

Altri aspetti negativi segnalati dagli studenti riguardano il mancato rispetto degli orari calendarizzati per le lezioni (ripetute assenze o ritardi) (7,5%), il carico didattico eccessivo rispetto ai CFU assegnati (5%), la difficoltà nel reperimento del materiale didattico, scarsa coerenza tra i temi trattati a lezione e programma del corso e difficile reperibilità del docente (7%).

Un'ultima osservazione va fatta rispetto alle segnalazioni di comportamenti scorretti dei docenti, pari al 6.5% del totale delle segnalazioni indirizzate al Nucleo, in linea rispetto alla percentuale osservata nell'a.a. 2019/2020 (7%). Di queste segnalazioni, il 41% ha riguardato docenti dei corsi della Facoltà di Medicina e chirurgia. Per tale dato, che risulta raddoppiato rispetto all'a.a. precedente (20%), va nuovamente sottolineata la sua possibile associazione alla più elevata incidenza della docenza a contratto nei corsi di studio dell'area delle professioni sanitarie. Il Nucleo suggerisce al riguardo un approfondimento dell'analisi, e raccomanda la presa in carico del problema, al fine di migliorare la qualità della didattica erogata in tutti i corsi di studio dell'Ateneo.

Per la Facoltà di Studi Umanistici si conferma un valore percentuale del 23% del totale delle segnalazioni negative ascritte ai docenti, inferiore rispetto all'anno precedente (30%) ma il dato richiede ancora una specifica riflessione. In forte riduzione è risultata invece la percentuale riferita alla Facoltà di Ingegneria e architettura, con appena il 9%, rispetto alla precedente rilevazione (40%).

Per tutti gli insegnamenti risultati critici il Nucleo raccomanda ai responsabili della gestione dei corsi di svolgere ogni approfondimento necessario, specie nel caso in cui il risultato insoddisfacente sia perdurante nel tempo, con interventi di miglioramento tempestivi e adeguati al caso specifico.

Per gli insegnamenti critici per i quali i docenti incaricati siano stati oggetto di specifiche e perduranti segnalazioni di contenuto negativo, come si è anticipato, si raccomanda ai responsabili dei corsi di studio interessati di intraprendere iniziative volte ad accertare la veridicità delle segnalazioni e, in caso di riscontro positivo, l'avvio di ogni possibile azione correttiva e di responsabilizzazione del docente.

In quest'ultimo caso il Nucleo raccomanda altresì ai direttori di dipartimento di darne informazione anche al presidente della facoltà di riferimento, affinché tali comportamenti siano specificamente considerati nel procedimento di affidamento degli incarichi didattici e/o nel rinnovo dei contratti di insegnamento. I responsabili dei corsi (direttori di dipartimento e coordinatori di CdS) sono infine esortati ad informare gli Organi e le strutture dell'Ateneo specificamente competenti nel caso in cui vengano accertati comportamenti realmente censurabili sotto il profilo giuridico o etico. In ordine a segnalazioni di comportamenti di particolare gravità il Nucleo si riserva di interessare direttamente il Rettore.

L'elenco dei 53 insegnamenti critici, con indicazione del nome del docente e la descrizione sintetica del contenuto della segnalazione, è inviato esclusivamente al Rettore, ai coordinatori dei corsi di studio e ai direttori del dipartimento di riferimento dei CdS interessati. Al direttore del dipartimento di afferenza del docente interessato dalla segnalazione, se diverso dal dipartimento di riferimento del corso, vengono trasmesse le sole informazioni relative ai corsi di studio di competenza (*Allegato - segnalazioni con contenuto negativo*). L'elenco completo degli insegnamenti critici, come ogni anno, è omesso dalla pubblicazione sul sito web del Nucleo di Valutazione, per tutelare la privacy e i diritti delle persone interessate.

Analisi testuale delle segnalazioni inviate al Nucleo di valutazione

Contestualmente alla consueta analisi sopra descritta, nel corso del 2021 il Nucleo ha inoltre patrocinato e sostenuto lo svolgimento di uno studio finalizzato all'analisi testuale del contenuto delle segnalazioni che gli studenti inviano allo stesso Nucleo. Questa attività, avente principalmente una finalità di ricerca e ancora in corso di svolgimento, è stata condotta sotto la supervisione del Nucleo da un gruppo di

ricercatori di Statistica afferenti al Dipartimento di Scienze Economiche e Aziendali⁴.

Si presentano, di seguito, alcune considerazioni sintetiche sulla metodologia utilizzata e si commentano alcuni risultati preliminari, al fine di evidenziare come l'attività di valutazione della qualità di un servizio erogato da un ente universitario possa trovare interesse anche nell'ambito della comunità scientifica; contestualmente il Nucleo esprime l'auspicio che tutti i soggetti impegnati nel sistema di AQ possano in futuro avvalersi dei risultati di ricerche scientifiche per migliorare le metodologie di valutazione attualmente utilizzate.

Lo studio condotto ha riguardato il contenuto delle segnalazioni inviate al Nucleo negli a.a. 2019/2020 e 2020/2021. Il contenuto delle diverse segnalazioni è stato analizzato utilizzando la metodologia della “*Sentiment and emotions analysis*” applicata a un campione di 1389 segnalazioni sulle quali è stato stimato un sentiment (opinione) positivo o negativo riconducibile a quattro stati emotivi (emotions): apprezzamento, disappunto, preoccupazione e indignazione. Il sentiment, positivo o negativo, è un valore numerico ottenuto analizzando il contenuto delle singole segnalazioni in termini di sostantivi e/o aggettivi direttamente collegati a un livello di soddisfazione o insoddisfazione e alla ricorrenza di ciascuno di essi all'interno delle diverse segnalazioni. Lo stesso approccio è utilizzato per attribuire un valore numerico alle quattro emotions summenzionate⁵.

La **Tabella 8** presenta, per le diverse facoltà, i risultati ottenuti riconducendo le parole più frequenti all'interno delle segnalazioni a degli item riguardanti diversi aspetti dell'erogazione della didattica preventivamente individuati⁶.

Per opportuna sintesi si presentano solo i 3 item più frequenti effettuando un confronto tra le segnalazioni inviate per l'a.a. 2019/2020 e per l'a.a. successivo. In sintesi, i risultati in **Tabella 8** mostrano una certa ripetitività degli item per ogni facoltà che indicherebbe una continuità nei temi riportati nelle segnalazioni e, contestualmente, alcune differenze tra gli item più importanti rilevati nelle singole facoltà.

Tabella 8 – Top 3 item negativi per facoltà.

Facoltà	Top 3 item Negativi a.a. 2020/2021	Top 3 item Negativi a.a. 2019/2020
Biologia e Farmacia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Piattaforma didattica 2. Organizzazione calendario delle lezioni 3. Materiale didattico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didattica a distanza 2. Organizzazione calendario delle lezioni 3. Materiale didattico
Ingegneria e Architettura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didattica integrativa 2. Organizzazione calendario delle lezioni 3. Qualità della didattica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didattica integrativa 2. Organizzazione calendario delle lezioni 3. Piattaforma didattica
Medicina e Chirurgia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Docente 2. Tirocinio 3. Organizzazione calendario delle lezioni 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prova d'esame 2. Organizzazione calendario delle lezioni 3. Docente
Scienze	<ol style="list-style-type: none"> 1. Didattica integrativa 2. Modalità d'esame 3. Docente 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materiale didattico 2. Modalità d'esame 3. Orario delle lezioni
Scienze Economiche, giuridiche e politiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modalità d'esame 2. Materiale didattico 3. Organizzazione delle lezioni 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modalità d'esame 2. Carico didattico 3. Materiale didattico
Scienze Umanistiche	<ol style="list-style-type: none"> 1. Docente 2. Materiale didattico 3. Prerequisiti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orario delle lezioni 2. Carico didattico 3. Materiale didattico

⁴ I primi risultati dello studio, dal titolo “Explaining Student Satisfaction Assessments: A Natural Language Processing Approach” (autori: dott. M. Ortu, dott. L. Frigau e dott.ssa G. Contu) saranno presentati al convegno internazionale IES 2022, “Innovation and Society 5.0: Statistical and Economic Methodologies for Quality Assessment”, (<https://meetings3.sis-statistica.org/index.php/IES2021/IES2022>) patrocinato dalla Società Italiana di Statistica.

⁵ La determinazione di questi punteggi numerici è ottenuta successivamente a una fase preliminare di pulizia dei dati (data cleaning) finalizzata ad eliminare i contenuti non direttamente ricollegabili agli stati emotivi (ad esempio la punteggiatura, gli articoli, le congiunzioni, ecc.).

⁶ Ad esempio, il termine “piattaforma” è stato ricondotto all'item “Didattica a distanza”, il termine “semestre” è stato ricondotto all'item “Organizzazione dell'attività didattica”, e così via.

Molto interessante risulta anche l'analisi dei punteggi ottenuti per il sentiment e per le emotions nei due anni accademici considerati. In questo caso i risultati sono presentati in Figura 2 con riferimento a tutto l'Ateneo cagliaritano e rappresentati mediante diagrammi a scatola e baffi (boxplot).

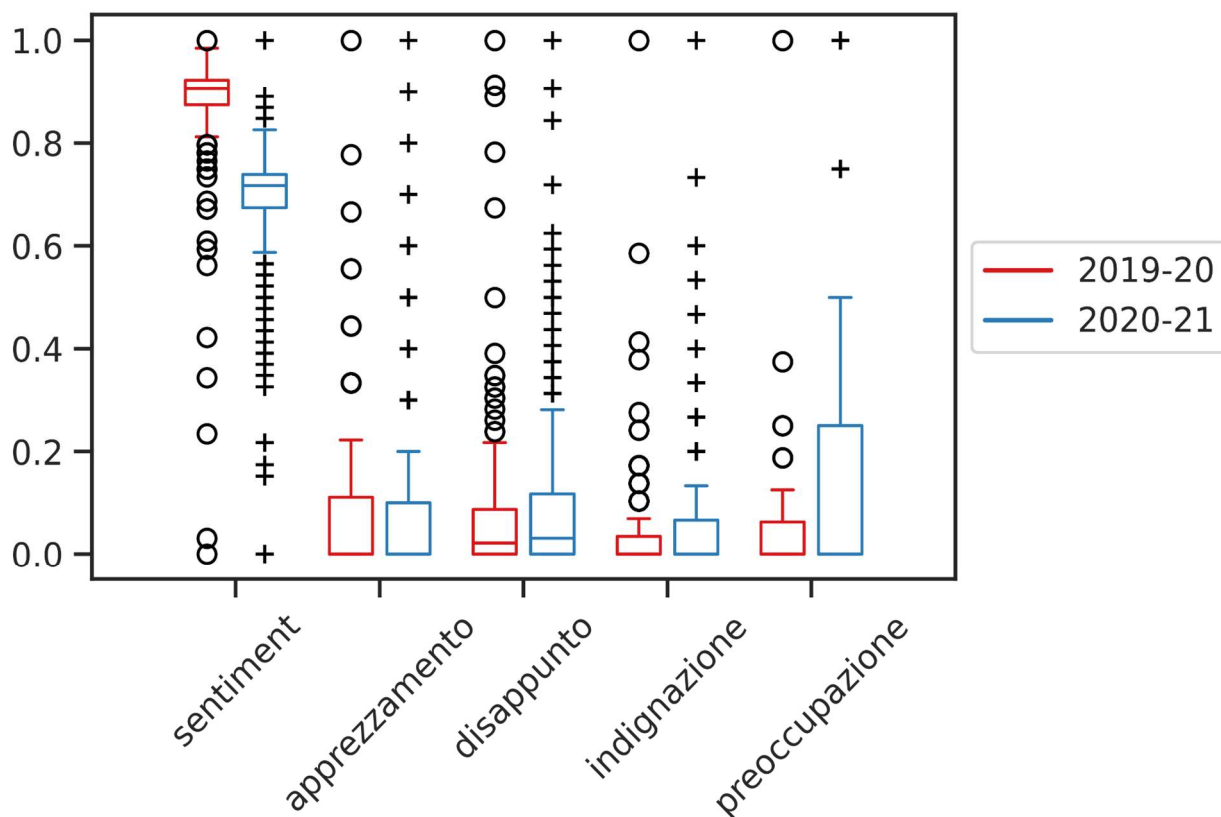
Il posizionamento più in alto della linea orizzontale all'interno della scatola (valore mediano del punteggio) e/o della scatola stessa indica un aumento del punteggio nel passaggio dall'a.a. 2019/2020 (scatole in rosso) all'a.a. 2020/2021 (scatole in blu).

Dalla **Figura 2** si evince che nell'a.a. 2020/2021 diminuisce sensibilmente il punteggio ottenuto per il sentiment: ciò indicherebbe un aumento dell'insoddisfazione determinato verosimilmente dal passaggio dalla didattica tradizionale alla didattica online nel primo anno accademico, a seguito dell'inizio dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, e dalla successiva condizione di didattica "ibrida" che ha caratterizzato l'a.a. 2020/2021.

Questa maggiore insoddisfazione rinvenibile nelle segnalazioni riscontrate nell'a.a. 2020/2021 trova conferma anche nei punteggi ottenuti per i singoli stati emotivi: nell'a.a. 2020/2021 diminuisce il punteggio ottenuto per l'"apprezzamento", che è l'unico stato emotivo riconducibile a una sensazione di positività, e aumentano contestualmente i punteggi ottenuti per gli stati emotivi "disappunto", "indignazione" e "preoccupazione".

Questi risultati confermerebbero, quindi, una oggettiva condizione di difficoltà che gli studenti stanno attraversando determinata dai cambiamenti negli stili di vita, anche universitaria, generati dalla pandemia.

Figura 2: Distribuzione dei punteggi ottenuti per il sentiment e per i quattro stati emotivi nell'a.a. 2019/2020 e nell'a.a. 2020/2021



Osservazioni conclusive

Nel rinnovare l'apprezzamento per l'attenzione che le varie componenti del sistema di assicurazione della qualità - organi accademici, presidio per la qualità di ateneo, corsi di studio, commissioni paritetiche docenti/studenti, dipartimenti e facoltà - continuano a riservare alle opinioni espresse dagli studenti, come rilevato dalle azioni del monitoraggio periodico, dall'assetto delle procedure di affidamento degli insegnamenti e di quelle di rinnovo delle docenze a contratto, dalle procedure per il riconoscimento degli scatti stipendiali ai docenti e nella progressione delle carriere, il Nucleo invita a consolidare tale approccio.

Gli esiti dell'analisi svolta confermano, tuttavia, che per diversi corsi di laurea una molteplicità di insegnamenti critici è riferita al medesimo docente, al quale vengono addebitati comportamenti scorretti, e spesso anche per più anni accademici, e mettono in luce l'esigenza di una maggiore incisività degli interventi volti a risolvere quelle situazioni, pur non numerose, che presentano maggiore criticità e rischiano di compromettere la qualità di alcuni contesti didattici.

Infine, il Nucleo ritiene di riproporre in questa sede quanto già osservato nella *Relazione sulle Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi* per l'a.a. 2019/2020 (p. 50), sull'importanza di superare il limite attuale nel sistema di rilevazione, che non permette di accertare la corretta attribuzione della qualità di "studente frequentante", e di procedere a una revisione del processo di rilevazione, che semplifichi e accresca l'affidabilità dei risultati della rilevazione.

I nuovi applicativi informatici di cui l'Ateneo dispone, con i quali si governa sia l'accesso degli studenti frequentanti alle aule virtuali sia il controllo all'accesso in sicurezza nelle aule fisiche, rappresentano infatti strumenti utili e agevoli per l'accertamento della qualità di frequentante, che permettono il ritorno a forme di somministrazione adeguate alla compilazione "in aula" (tanto virtuale quanto fisica), in tempi contestuali all'erogazione della didattica, garantendo in ogni caso l'anonimato dei rispondenti.

In tal modo la rilevazione potrebbe essere maggiormente efficace rispetto a quella attuale, agganciata all'iscrizione all'esame, e l'affidabilità dei dati rafforzata, permettendo di accrescere ulteriormente la qualità dei corsi di studio e l'accreditamento dell'Ateneo nel territorio di riferimento e nel sistema universitario nazionale.