



## L'INDAGINE 2003-2004 SULLE OPINIONI DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

### 1. Introduzione

L'anno accademico 2003-2004 ha visto l'Università di Torino impegnata nella seconda rilevazione annuale delle opinioni sulla didattica degli studenti frequentanti coordinata a livello di Ateneo. Nel precedente anno, infatti, tale impostazione è stata adottata per la prima volta, laddove in precedenza le singole Facoltà operavano in modo autonomo, pur se monitorato e stimolato dal N.d.V. Nel quinquennio 1997-2002, infatti, a partire dalle prime sperimentazioni avviate da alcune facoltà, la graduale diffusione di tali pratiche aveva portato all'effettuazione generalizzata di indagini da parte di tutte le facoltà.

Tuttavia l'elevata eterogeneità di metodi e criteri rendevano quasi impossibile trarre indicazioni coerenti per l'intero Ateneo. Inoltre presso alcune facoltà i processi di indagine implementati era suscettibili di ampi margini di miglioramento.

Per tali ragioni il N.d.V., su incarico del Rettore, ha nell'a.a. 2002-2003 redatto e attuato un progetto di Rilevazione coordinata delle opinioni studenti per tutto l'Ateneo.

### 2. La metodologia adottata

Il dettaglio della metodologia adottata è riportato in allegato nel Progetto dell'Indagine. I suoi punti fondanti sono:

- rilevazione diretta, mediante somministrazione di questionario cartaceo agli studenti frequentanti, con ritiro del questionario subito dopo la sua compilazione;
- utilizzo di due tipologie di questionario, "singolo" per la rilevazione distinta su una sola unità didattica, e in "batteria" per la rilevazione congiunta del parere su tutte le unità didattiche frequentate da uno studente in un semestre;
- somministrazione dei questionari da parte di studenti collaboratori part-time, possibilmente iscritti alla stessa facoltà in cui dovranno collaborare all'indagine, con una giornata di formazione preliminare da parte del responsabile del progetto e del personale del N.d.V.;
- incarico esterno a *società privata* per la lettura ottica dei questionari e la produzione della reportistica di base individuale e di struttura, sotto il controllo del N.d.V.;
- presenza presso ogni facoltà di un *Referente Locale* dell'indagine, che organizzi e segue gli aspetti logistici della somministrazione da parte degli studenti part-time
- presenza di una *Segreteria centrale* dell'Indagine che si occupa dei rapporti con le Facoltà e i rispettivi referenti locali e con la società esterna, nonché del reclutamento dei rilevatori. La segreteria centrale inoltre monitora costantemente l'andamento dell'indagine;
- consegna alla Presidenza di ogni Facoltà di schede statistiche cartacee relative a ciascun insegnamento, ai risultati medi di ciascun corso di laurea e ai risultati medi per l'intera Facoltà, nonché su richiesta dei file di dati disaggregati di loro pertinenza per l'elaborazione locale;
- delega alle Facoltà relativamente alle scelte riguardanti il livello di pubblicità da dare ai risultati individuali per i singoli insegnamenti;
- analisi del N.d.V. dei dati di Ateneo con livello massimo di disaggregazione relativo ai singoli Corsi di Laurea.

Rispetto al primo anno di indagine non vi sono state variazioni rilevanti di progetto. Tra l'altro, nel periodo in cui il gruppo di lavoro costituito dal N.d.V. e dai Referenti locali di tutte le strutture ha effettuato il riesame di preparazione allo svolgimento dell'indagine 2003-2004 (giugno-luglio), l'analisi complessiva dei risultati 2002-03 da parte del N.d.V. non era ancora disponibile. Ciò ha impedito di tenere conto delle indicazioni da questa scaturite.

### 3. Lo strumento di rilevazione (questionario somministrato)

Il questionario utilizzato, e riportato in allegato, riporta interamente le 15 domande proposte dal DOC 9/02 del CNVSU, seguendone anche l'articolazione in gruppi tematici. Inoltre adotta la scala di risposta a quattro modalità proposta nello stesso documento.

Nella parte relativa alla valutazione viene aggiunta una sola altra domanda: "*Il docente riesce ad evidenziare i contenuti fondamentali del programma?*". In via preliminare a tale sezione vengono rilevati alcuni dati relativi alle caratteristiche individuali e alla carriera universitaria del rispondente. Le indicazioni ricavate permettono di caratterizzare la popolazione dei frequentanti, nonché di effettuare analisi stratificate delle valutazioni.

Inoltre il questionario utilizzato nella rilevazione "per singola unità didattica" è organizzato graficamente in modo diversa da quello utilizzato nelle rilevazioni "in batteria". Infatti, pur presentando gli stessi contenuti, nel caso "in batteria" la risposta ad alcune domande di natura generale viene richiesta una sola volta, mentre quella alle domande più direttamente riguardanti la singola unità didattica viene richiesta distintamente per ciascuna unità. In tal modo è possibile contenere in un solo foglio anche la dimensione del questionario "in batteria".

L'impaginazione del questionario è un compromesso tra le esigenze di leggibilità da parte del rispondente ed esigenze tecniche del processo di lettura ottica dei dati. In particolare, esso non prevede l'inserimento di alcun dato alfanumerico per minimizzare il rischio di difficoltà ed errore nella lettura; il rispondente deve solo annerire in modo accettabile caselle che codificano tutte le informazioni.

Oltre alle domande il questionario prevede l'indicazione dei codici identificativi la Facoltà, l'unità didattica valutata, il Corso di Laurea a cui è iscritto il rispondente. La versione "per singola unità didattica" dà inoltre la possibilità di differenziare il giudizio tra il docente titolare del corso e un massimo di tre suoi collaboratori (esercitatori, seminaristi, ecc.) sulle tre domande più personali. In tal caso vengono quindi compilati anche uno o più codici docenti.

In base al progetto, le Facoltà possono somministrare ai propri studenti, contestualmente allo svolgimento dell'Indagine di Ateneo, eventuali ulteriori domande concordate con il N.d.V., le cui risposte vengono però registrate e analizzate autonomamente dalla struttura. Tipicamente tale opportunità viene usata da alcune Facoltà per richiedere agli studenti l'indicazione facoltativa di commenti e osservazioni in forma libera; i supporti cartacei con cui questi vengono rilevati vengono generalmente consegnati direttamente al docente interessato.

### 4. L'organizzazione logistica della rilevazione

La tempistica della rilevazione, pur mantenendo una suddivisione di larga massima in due semestri, viene concordata tra la Segreteria Centrale dell'Indagine e le singole strutture. Ciò ha il duplice scopo di adeguarsi flessibilmente ai differenti calendari didattici, e di garantire un uniforme rispetto di appropriati criteri di scelta dei momenti di rilevazione. Spesso, infatti, l'effettiva frequenza a lezione (e quindi la partecipazione all'indagine) dipende da molteplici fattori, quali il concomitante calendario di appelli d'esame, la necessità di svolgere tirocini e altre analoghe attività esterne alle sedi universitarie, la contemporaneità di altri corsi considerati più importanti o più interessanti.

Ciò impone tuttavia un certo ritardo nella registrazione dei dati e nella distribuzione dei risultati di base, dato che la società incaricata, tenuta ad attivarsi a conclusione di ciascun semestre, inizia le operazioni quando anche l'ultima struttura ha concluso le attività di rilevazione.

Per quanto riguarda la rilevazione per singola unità didattica, la somministrazione avviene preferibilmente a metà di una lezione, per garantire la massima presenza degli studenti, previo preavviso via e-mail al docente interessato qualche giorno prima della visita in aula.

Dove invece viene utilizzato il questionario "in batteria", la somministrazione avviene generalmente in un'ora di pausa tra le lezioni appositamente individuata, raccogliendo tutti gli studenti omogenei per Corso di Laurea e anno di iscrizione. Nei contesti dove il piano degli studi è organizzato in modo piuttosto rigido, tale coorti di studenti frequentano lo stesso insieme di unità didattiche.

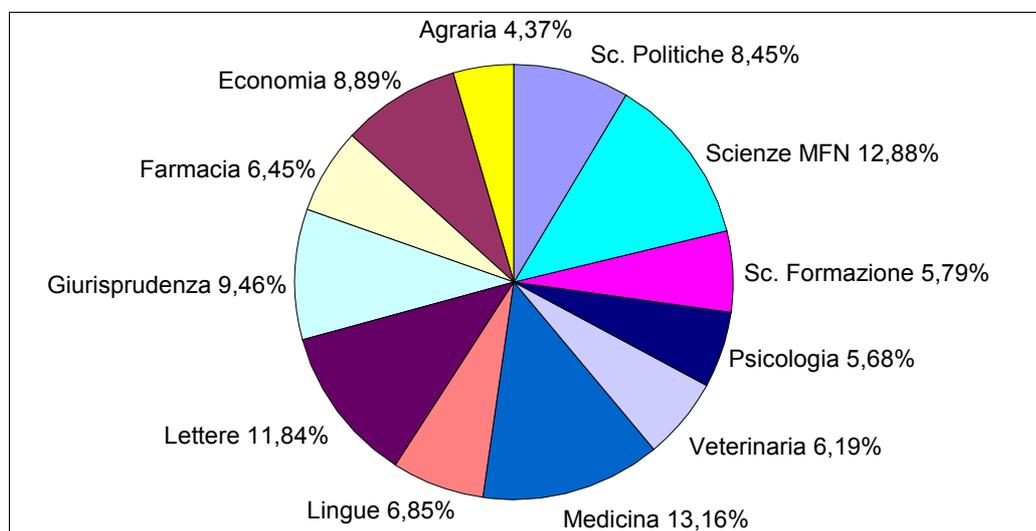
### 5. Il grado di copertura e i risultati quantitativi dell'indagine

Il numero complessivo di unità studente/corso rilevate<sup>1</sup> nel 2003-04 è stato 111958, con un incremento

<sup>1</sup> Non si tratta del numero di questionari fisicamente intesi, dato che nei contesti di rilevazioni "in batteria" uno stesso questionario valuta più corsi frequentati dallo studente. Ad esempio, nel caso uno studente abbia valutato con un questionario "in batteria" 4

del 13,5% circa rispetto all'anno precedente. Di questi il 53% circa riguarda attività didattiche svolte nel primo semestre. Per quanto riguarda la tipologia di questionario, quello *in batteria* è stato utilizzato nel 52,2% dei casi, mentre nel restante 47,8% si è fatto uso del questionario *per singolo corso*.

La composizione per Facoltà<sup>2</sup> vede i valori più elevati associati alle grandi facoltà scientifiche (Medicina e Scienze MFN), che uniscono al rilevante numero di studenti una frequenza pressoché unanime degli stessi alle lezioni. Seguono le grandi Facoltà umanistiche, che pur presentando numeri di iscritti ancora maggiori, si caratterizzano per una minore propensione alla frequenza.



**Figura 1.** Composizione % per Facoltà delle unità corso/studente rilevate

L'esame delle variazioni assolute dall'anno precedente nel numero di valutazioni per Facoltà in Figura 2 evidenzia in generale come alcune strutture siano rimaste stabili (come Sc. Politiche, Farmacia, Veterinaria, Agraria), mentre altre hanno evidenziato incrementi significativi (Medicina, Lettere, Giurisprudenza). Data la contenuta variazione intercorsa nel relativo numero di studenti iscritti, questi casi sono conseguenza di un'estensione dell'indagine ad una parte maggiore dell'attività didattica che in precedenza (Medicina), o di un maggiore impegno di organizzazione capillare del lavoro<sup>3</sup>.

Tra le strutture minori, va segnalato il caso del C.d.L. inter-facoltà di Scienze Strategiche, presso cui il numero di questionari raccolti è più che raddoppiato.

Naturalmente va ricordato che nell'a.a. 2002-03 molte strutture hanno per la prima volta applicato le metodologie di indagine previste, ad un livello che in alcuni casi poteva ancora essere considerato sperimentale; miglioramenti anche significativi della copertura sono quindi plausibili.

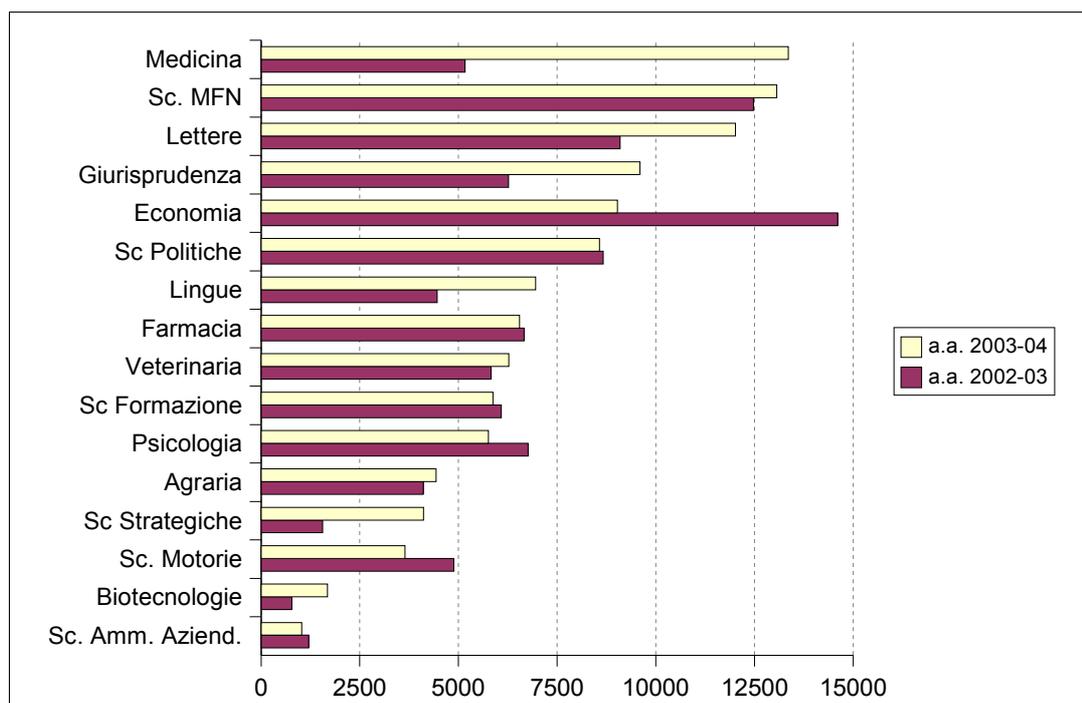
Infine, l'eterogeneità dei contesti coinvolti nell'indagine relativamente alla partecipazione alla didattica si evidenzia chiaramente con l'esame della Figura 3, che divide il numero di unità corso/studente valutate per il numero di studenti iscritti alle diverse Facoltà nello stesso anno. Le facoltà di ambito scientifico presentano in generale valori nettamente superiori a quelli delle Facoltà di ambito umanistico, riflettendo la maggiore abitudine alla frequenza delle lezioni nelle prime.

Tuttavia, un altro fattore che influenza tali dati è il livello di frazionamento dell'offerta didattica. Dato che il concetto di "insegnamento" è vago e varia arbitrariamente non solo da Facoltà a Facoltà, ma anche all'interno delle singole strutture, quando gli insegnamenti valutati corrispondono a pochi CFU ciascuno il loro numero tenderà a crescere. In tali casi quindi anche il numero di unità corso/studente valutate viene incrementato, anche se lo studente ha frequentato lo stesso numero di ore di lezione.

diversi insegnamenti, è quest'ultimo il numero conteggiato ai fini del totale indicato.

<sup>2</sup> Nel grafico in Figura 1 non sono riportate le strutture decentrate rilevate separatamente, corrispondenti a: Sc. Strategiche (3,7%), Sc. Motorie (3,3%), Biotecnologie (1,5%) e Sc. Amm. Aziend. (0,9%).

<sup>3</sup> Il dato apparentemente in controtendenza della Facoltà di Economia è in realtà dovuto al fatto che per inconvenienti tecnici interni alla Facoltà, circa un quarto dei questionari raccolti non sono stati resi disponibili per la presente analisi. Per evitare incoerenza con le elaborazioni che seguono, anche in questa Figura è stato riportato il numero di questionari per cui il N.d.V. dispone attualmente dei risultati. Il numero effettivo totale di questionari è quindi in realtà in linea con quello dell'anno precedente. Inoltre, dal punto di vista statistico e in base a valutazioni preliminari, i dati disponibili dovrebbero costituire un campione rappresentativo dell'intera Facoltà.

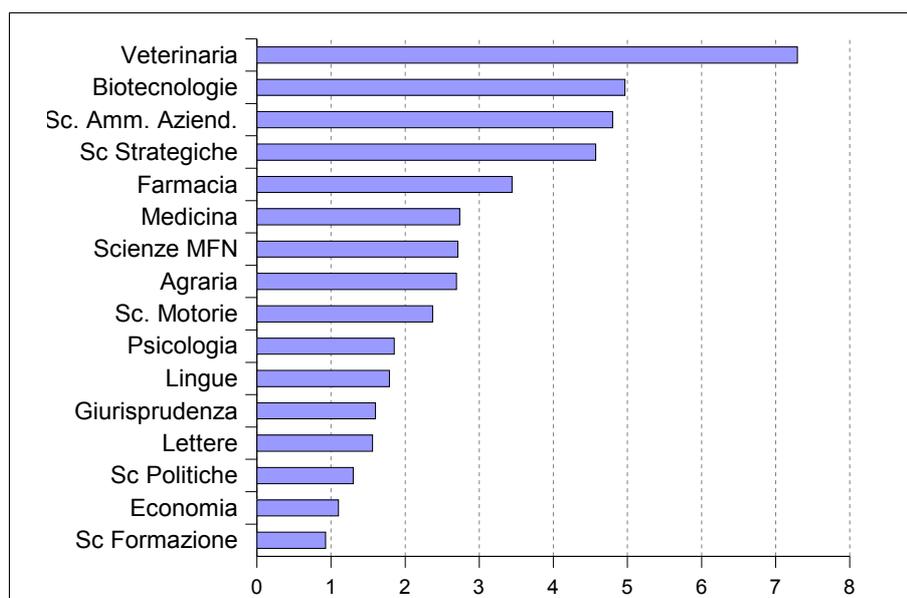


**Figura 2.** Variazioni assolute per Facoltà del numero di unità corso/studente rilevate

Potrebbe essere opportuno tenere conto in futuro del numero di CFU associati a ciascun insegnamento, in modo da riportare la valutazione della copertura all'unica metrica relativamente uniforme su tutto l'ateneo. Registrando per ciascun insegnamento valutato il numero di CFU, sarebbe possibile misurare il numero di CFU "valutati" per studente iscritto, eliminando dalla comparazione la distorsione dovuta alla diverso livello di frazionamento dei corsi.

Tale considerazione si evidenzia in particolar modo nel caso di Veterinaria, dove l'offerta didattica è frazionata in moduli spesso di soli 2 CFU ciascuno che vengono distintamente valutati.

Operativamente il dato può venire richiesto unitamente alle tabelle di tutti gli insegnamenti da sottoporre a valutazione che i referenti locali inoltrano alla Segreteria centrale dell'indagine per la codifica all'inizio dell'anno accademico.



**Figura 3.** Numero di unità corso/studente rilevate pro-capite (per studente iscritto)

In termini di frequenza assoluta alle lezioni, al momento della rilevazione la dimensione media della classe presente è risultata su tutto l'Ateneo di circa 35 studenti. La Tabella 2 riporta la dimensione media

arrotondata delle classi (e il relativo scarto quadratico medio) per Facoltà, indicando anche il numero di distinte unità didattiche valutate. Va osservato che la connotazione estremamente eterogenea delle unità didattiche da facoltà a facoltà rende, come osservato, difficilmente comparabile il numero di insegnamenti valutati. Ciò vale, per la diversa tempistica di rilevazione, anche a livello di dimensione delle classi.

**Tabella 1. Media e  $\sigma$  della dimensione delle classi e numero di unità didattiche valutate per Facoltà**

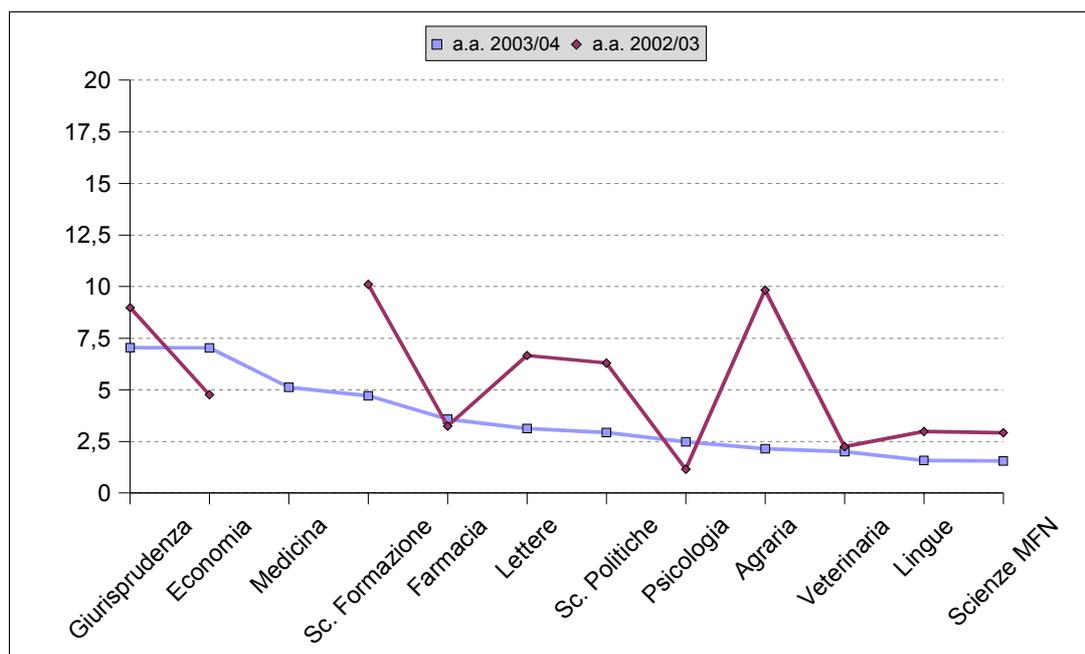
Facoltà	Medicina	Giurisprudenza	Farmacia	Economia	SUISM	Lingue	Sc. Strategiche	Psicologia	Lettere	Sc. Politiche	Veterinaria	Scienze MFN	Sc. Formazione	SAA	Biotechnologie	Agraria
Media	70	66	65	48	47	46	46	40	30	28	28	27	25	25	19	12,48
N	191	145	101	188	77	150	90	144	405	303	223	483	231	41	89	355
$\sigma$	55,7	59,3	62,9	52,1	33,9	53,5	51,6	28,2	28,1	24,1	21,5	22,9	25,8	15,7	19,2	16,8

L'esame della situazione relativa ai dati mancanti e/o errati è in questo contesto particolarmente critica rispetto ai codici di identificazione del Corso di Studi, che può essere diverso da studente a studente anche nelle lezioni di un singolo insegnamento. Il rilevatore è infatti costretto a proporre in aula (oralmente o tramite scrittura alla lavagna) l'intera batteria di codici dei C.d.L. della Facoltà presso cui si trova.

La Figura 4 evidenzia la percentuale di codici di C.d.L. mancanti o errati per Facoltà; rispetto al primo anno di indagine la situazione appare migliorata quasi ovunque, in alcuni casi in modo netto (Agraria, Sc. Formazione), non superando mai il 7% circa. In qualche caso si registra un lieve peggioramento, legato probabilmente alla specificità individuale degli studenti part-time rilevatori sempre diversi. L'impegno e l'attenzione dei rilevatori rappresentano infatti su questo aspetto un fattore cruciale e scarsamente controllabile.

I valori più positivi si riscontrano comunque prevalentemente nei contesti di rilevazioni con il metodo "in batteria" (con l'eccezione di Lingue), che riduce drasticamente (ad una sola per semestre) il numero di volte in cui lo studente deve inserire tali codici.

Uno sguardo infine va dato al tasso di mancata risposta parziale su una o più specifiche domande di valutazione. Nel complesso la situazione si mantiene positiva, anche se sulle 10 domande con più risposte va registrato un lievissimo ma generalizzato decremento dell'1% rispetto all'anno precedente. Sull'unica domanda che presentava nel 2002/03 una percentuale relativamente bassa, invece vi è stato un certo miglioramento (dall'83,6% all'87,8%), a indicare una progressiva "metabolizzazione" del concetto di Crediti Formativi Universitari da parte degli studenti.



**Figura 4. % di unità corso/studente rilevate con codice di C.d.L. mancante o errato per Facoltà<sup>4</sup>**

<sup>4</sup> Dato per la Facoltà di Medicina non disponibile per l'a.a. 2002/03.

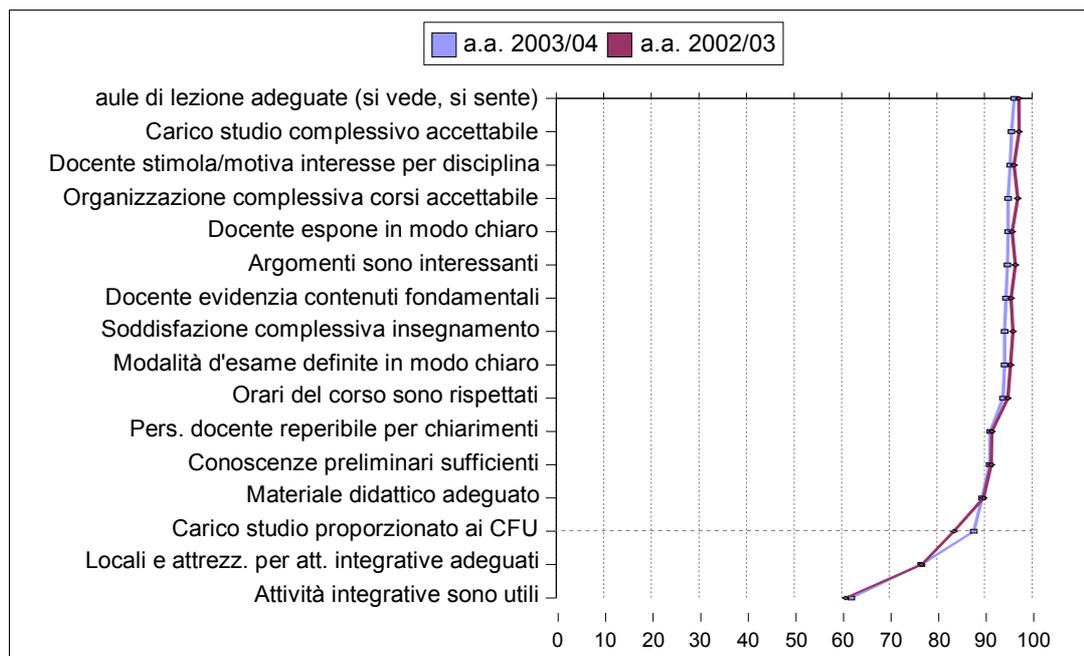


Figura 5. % di risposta per ciascuna delle domande di valutazione

## 6. Le caratteristiche degli studenti frequentanti

Preliminarmente all'esame delle valutazioni fornite dagli studenti sull'offerta didattica viene brevemente caratterizzato il profilo tipico degli studenti frequentanti dell'Ateneo torinese. Come evidenziato nell'analisi dei dati del 2002/03, tale profilo si scosta per certi aspetti anche sensibilmente da quello degli studenti iscritti, di cui i frequentanti rappresentano un sottoinsieme non sempre maggioritario. In questa sede viene invece esaminata l'eventuale evoluzione della situazione tra il 2002/03 e il 2003/04.

Per quanto riguarda l'età degli studenti frequentanti (Figura 6) permane in generale un'anzianità superiore in ambito umanistico rispetto alle facoltà di tipo scientifico. Variazioni di qualche rilievo (una metà anno circa) rispetto all'anno precedente si registrano per Economia, Lettere e Sc. Formazione (invecchiamento) e a Giurisprudenza (al contrario di ringiovanimento della coorte). La Facoltà di Scienze politiche resta comunque quella con una popolazione più anziana, di quasi 24 anni già tra i frequentanti (l'età media degli iscritti è superiore di circa il 4 anni).

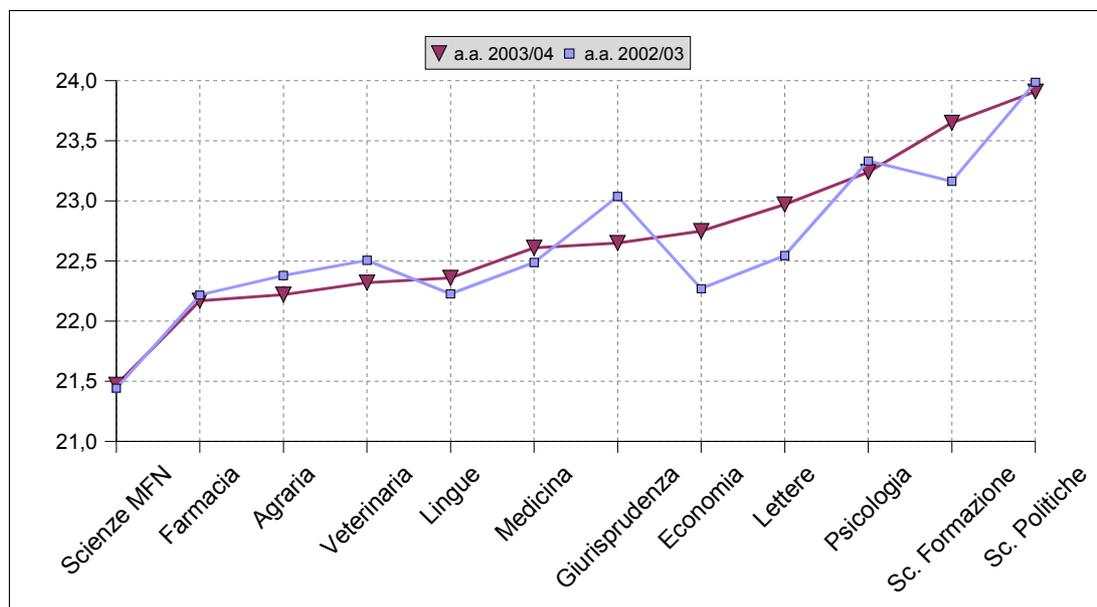
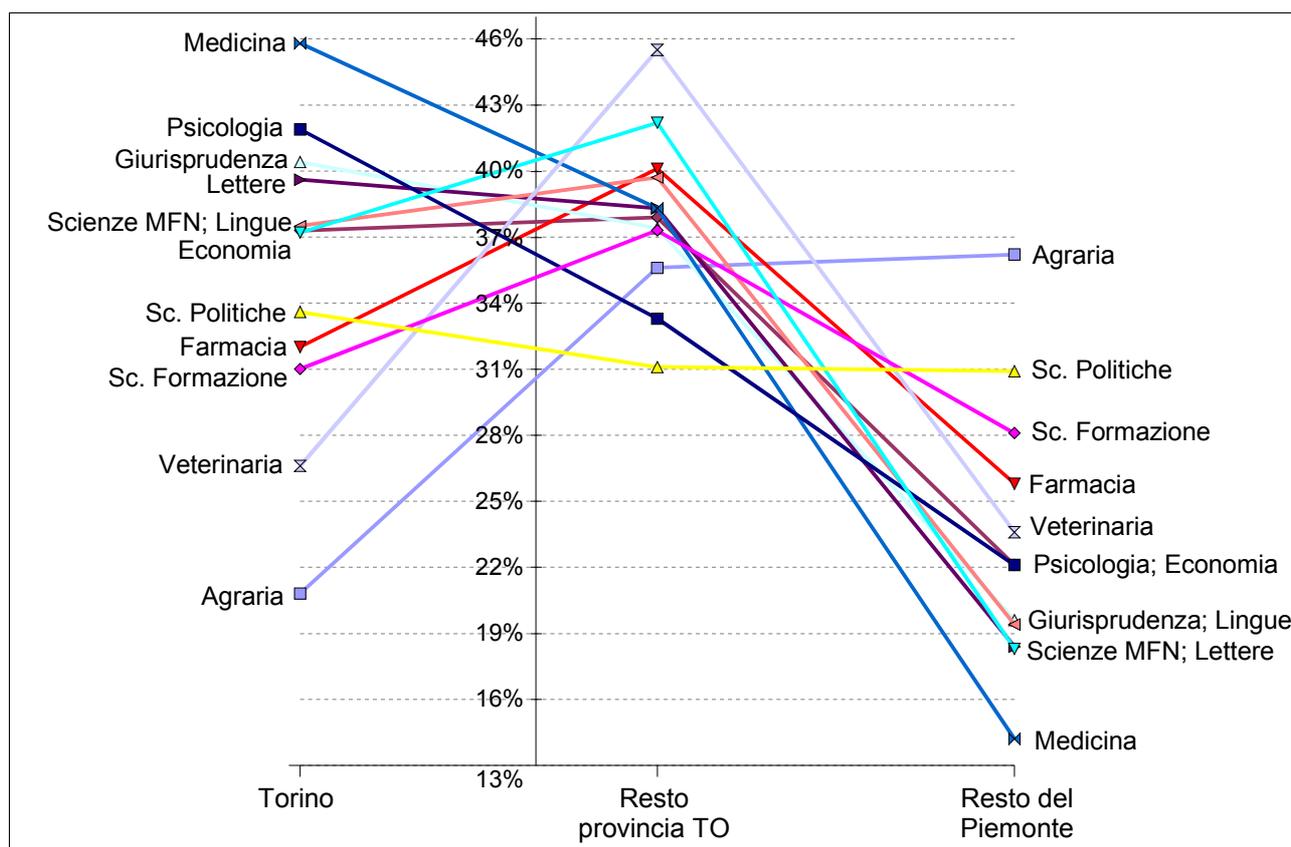


Figura 6. Età media dei rispondenti al momento della rilevazione per Facoltà

Il domicilio<sup>5</sup> degli studenti che frequentano le lezioni vede nel complesso prevalere gli studenti più vicini alla sede universitaria ancor più che tra gli iscritti. Tuttavia la classificazione per Facoltà evidenzia sensibili differenze, come riportato in Figura 7, che mostra le percentuali di frequentanti domiciliati a Torino città, nel resto della provincia di Torino e nel resto del Piemonte (nel grafico sono stati omessi per semplicità gli studenti domiciliati fuori regione). Muovendosi in orizzontale da sinistra verso destra ci si allontana dalla sede; ogni facoltà è individuata da tre livelli e dalla linea che li unisce. Linee discendenti riflettono quindi una prevalenza di studenti frequentanti vicini alla sede (come nel caso di Medicina e Psicologia, le più "urbane" e le uniche con una sensibile predominanza di studenti del capoluogo), viceversa linee ascendenti.

Prevedibilmente ascendenti o irregolari le linee per Agraria e Veterinaria, poco attrattive per gli studenti "cittadini", e simile, anche se meno marcata, la situazione di Farmacia e Scienze della Formazione, indirizzate a professioni chiaramente diffuse sul territorio.



**Figura 7.** Domicilio dei rispondenti: % domiciliati a Torino, in provincia e resto del Piemonte per Facoltà

Relativamente al tipo di formazione scolastica di provenienza, il 2003/04 ha visto un ulteriore lieve consolidarsi della prevalenza di studenti frequentanti liceali, e una equivalente contrapposta contrazione del peso dei frequentanti con diplomi di tipo tecnico. Tale variazione, se confermata dal confronto con ulteriori futuri dati, fornisce l'impressione di una progressiva marginalizzazione degli studenti con diplomi di tipo tecnico alla partecipazione alla vita attiva dell'università.

La disaggregazione per Facoltà, inoltre (Tabella 2), evidenzia le prevedibili differenze specifiche relative a specifici indirizzi disciplinari (come l'associazione tra maturità commerciale e la facoltà di Economia, la maturità magistrale e quella di Sc. della Formazione, o la maturità linguistica e la facoltà di Lingue). Tra i licei, quello classico è fortemente rappresentato nelle facoltà umanistiche più "classiche" e in ambito medico-sanitario, nel quale comunque il liceo scientifico copre da solo oltre la metà dei frequentanti, così come per Scienze M.F.N.

<sup>5</sup> Il domicilio richiesto è quello di abitazione prevalente durante i giorni lavorativi della settimana nel periodo di attività didattica.

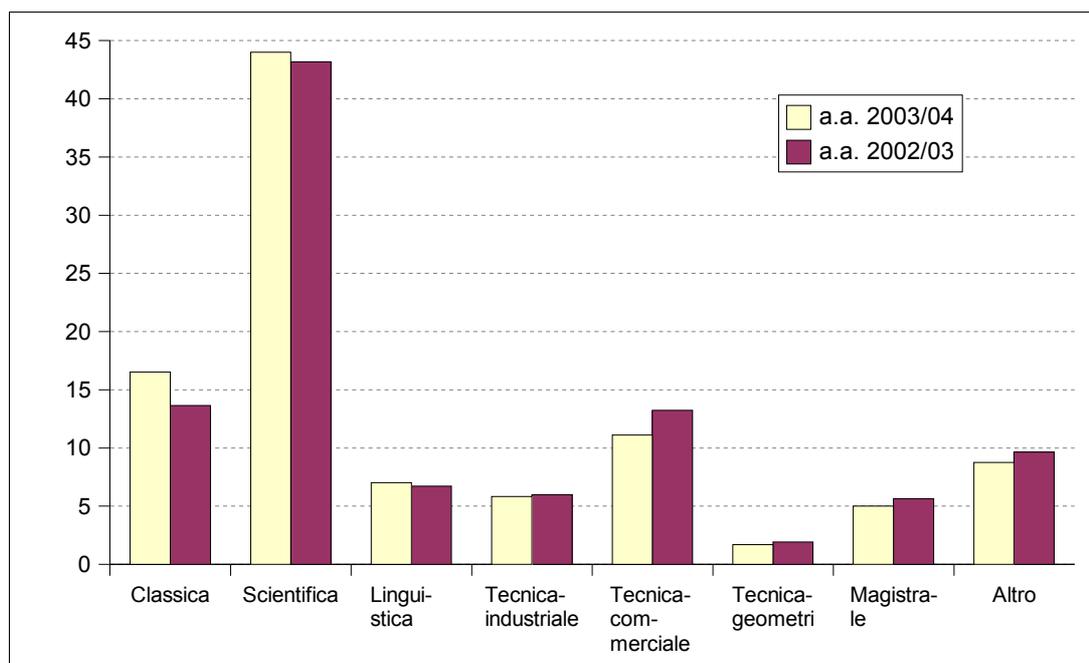


Figura 8. Tipo di maturità dei rispondenti, confronto distribuzioni 02/03 - 03/04 intero Ateneo

Tabella 2. Distribuzione percentuale del tipo di maturità dei frequentanti per Facoltà (in grassetto le 2 % più elevate per ogni distribuzione)

Facoltà	Tipo di maturità								Totale
	classica	scientifica	linguistica	artistica	tecnica-industriale + geometri	tecnica-commerciale	magistrale	altro	
Agraria	6,0%	<b>30,5%</b>	1,9%	0,6%	13,0%	3,6%	1,8%	<b>42,6%</b>	100%
Economia	7,5%	<b>40,3%</b>	3,5%	0,3%	6,7%	<b>37,7%</b>	0,5%	3,5%	100%
Farmacia	<b>16,0%</b>	<b>54,2%</b>	6,0%	0,8%	6,6%	3,5%	4,3%	8,5%	100%
Giurisprudenza	<b>29,4%</b>	<b>35,5%</b>	7,1%	0,9%	5,3%	14,3%	4,2%	3,3%	100%
Lettere	<b>28,4%</b>	<b>33,5%</b>	9,5%	3,8%	5,0%	6,9%	7,0%	5,9%	100%
Lingue	9,2%	<b>23,4%</b>	<b>33,2%</b>	1,1%	2,7%	19,0%	3,7%	7,7%	100%
Medicina	<b>29,1%</b>	<b>62,0%</b>	1,8%	0,0%	2,0%	1,4%	1,0%	2,7%	100%
Veterinaria	<b>15,8%</b>	<b>62,1%</b>	3,6%	1,3%	2,7%	2,0%	2,6%	9,8%	100%
Psicologia	<b>16,8%</b>	<b>41,8%</b>	8,4%	1,9%	3,5%	8,8%	12,0%	6,8%	100%
Sc. Formazione	8,9%	<b>26,2%</b>	6,8%	4,4%	6,8%	10,2%	<b>24,9%</b>	11,8%	100%
Scienze MFN	8,0%	<b>60,0%</b>	2,9%	0,9%	<b>16,5%</b>	5,9%	1,9%	3,9%	100%
Sc. Politiche	13,6%	<b>28,8%</b>	9,6%	1,0%	8,9%	<b>20,7%</b>	8,2%	9,4%	100%
Sc. Strategiche	<b>15,1%</b>	<b>58,4%</b>	1,5%	1,0%	10,0%	10,0%	0,7%	3,3%	100%
Scienze motorie	3,8%	<b>33,6%</b>	5,7%	3,1%	<b>26,3%</b>	12,8%	6,8%	7,9%	100%
Biotechnologie	11,8%	<b>75,2%</b>	2,2%	0,0%	5,5%	0,0%	0,3%	5,1%	100%
Sc. Amm. Aziend.	4,3%	<b>43,6%</b>	2,7%	1,1%	15,1%	<b>28,3%</b>	0,3%	4,6%	100%
Totale	16,5%	44,0%	7,0%	1,4%	7,5%	11,1%	5,0%	7,4%	100%

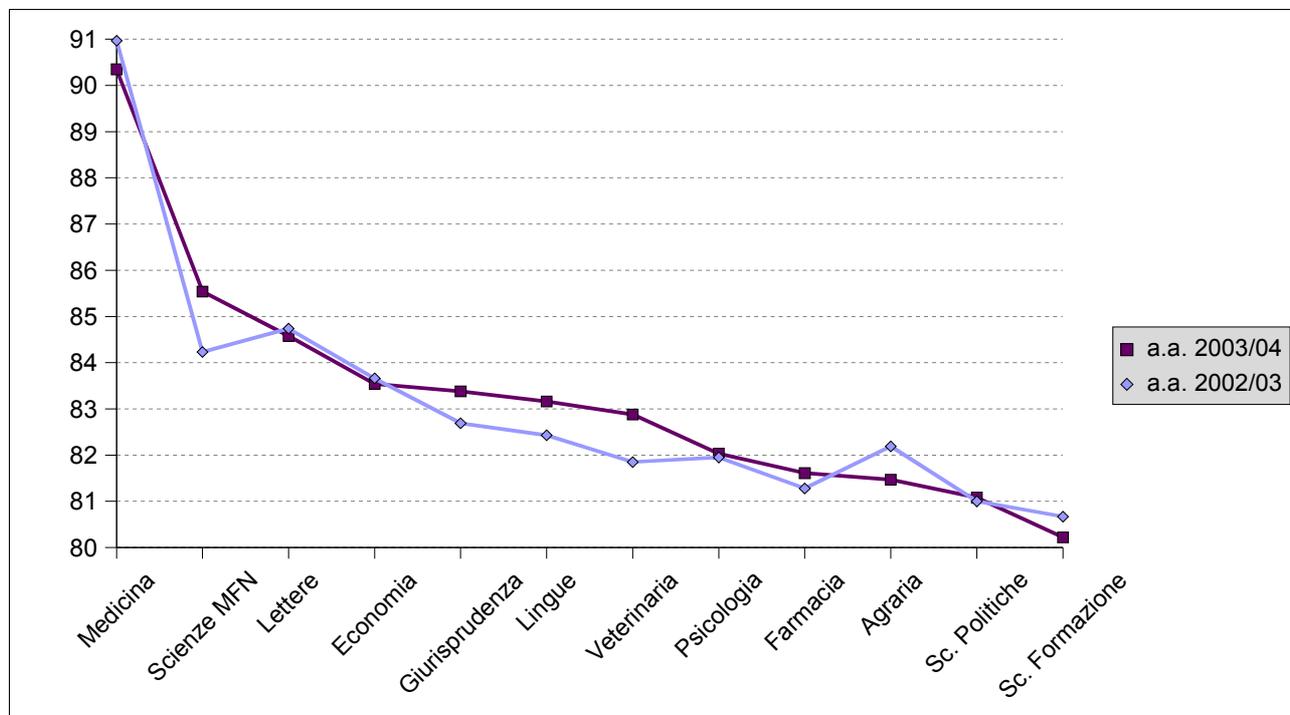
Per ultimo, l'esame dei voti di maturità<sup>6</sup> conferma il primato degli studenti frequentanti la Facoltà di Medicina (in parte naturalmente legato alle immatricolazioni a numero programmato), pur se il distacco è lievemente diminuito: il punteggio medio per i frequentanti di Medicina è calato mezzo punto, mentre si è incrementato di oltre 1 punto per quelli della facoltà ora in seconda posizione, cioè Scienze M.F.N. Una situazione leggermente migliorata si registra anche per Giurisprudenza, Lingue e Veterinaria, mentre l'unico caso in senso opposto di qualche significatività è quello di Agraria.

Va tenuta comunque presente la relativa rappresentatività dei voti di maturità, assegnati spesso con parametri di giudizio eterogenei nei diversi tipi di scuole secondarie, scuole che con diverso peso contribuiscono poi a formare la popolazione degli studenti di ciascuna Facoltà.

In ogni caso va sottolineato che alla luce degli obiettivi formativi generali dell'università di oggi, legati a

<sup>6</sup> Il voto di maturità è riportato alla odierna scala con voto massimo pari a 100 per tutti i rispondenti.

tempi contenuti di ottenimento del titolo, limitazione del fenomeno degli abbandoni, verifica della qualità dei destini occupazionali, è cruciale l'adozione di efficaci politiche di orientamento, volte a reclutare non solo un elevato numero di studenti ma soprattutto studenti motivati e di buone capacità intellettuali. In tale contesto l'innalzarsi dei voti medi di maturità (in particolare degli studenti frequentanti) rappresenta, pur con i limiti descritti, un indicatore rilevante della qualità del capitale umano in ingresso al sistema formativo universitario.



**Figura 9.** Voto medio di maturità per Facoltà di iscrizione dei rispondenti - confronto 02/03 - 03/04

## 7. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

L'esame dei risultati dell'indagine 2003/04 relativamente ai quesiti principali, cioè quelli di effettiva valutazione dei corsi, parte dal confronto con i dati dell'anno precedente, sia in termini di confronto diretto, sia rivolgendo specificamente l'attenzione agli approcci interpretativi che erano emersi dall'analisi 2002/03 e di cui è opportuno un riesame e una validazione di continuità.

Per motivi di sintesi, l'analisi schematica presentata nel seguito si limita ad una disaggregazione dei risultati a livello di Facoltà (o altra struttura, come i C.d.S. inter-facoltà ecc.). Il N.d.V. intende tuttavia approfondire l'esame dei risultati anche a livello dei singoli C.d.L.; all'interno di molte Facoltà, infatti, le differenze tra Corsi di Laurea sono notevoli per molti aspetti organizzativi, gestionali, di selezione del personale docente, di disponibilità di spazi, di supporto agli studenti. Tali differenze si sono notevolmente incrementate sia in seguito alla riforma degli ordinamenti, sia in relazione alla partecipazione di molti C.d.L. a progetti di innovazione didattico-organizzativa quali Campus, CampusOne, e l'Accreditamento Regionale<sup>7</sup>.

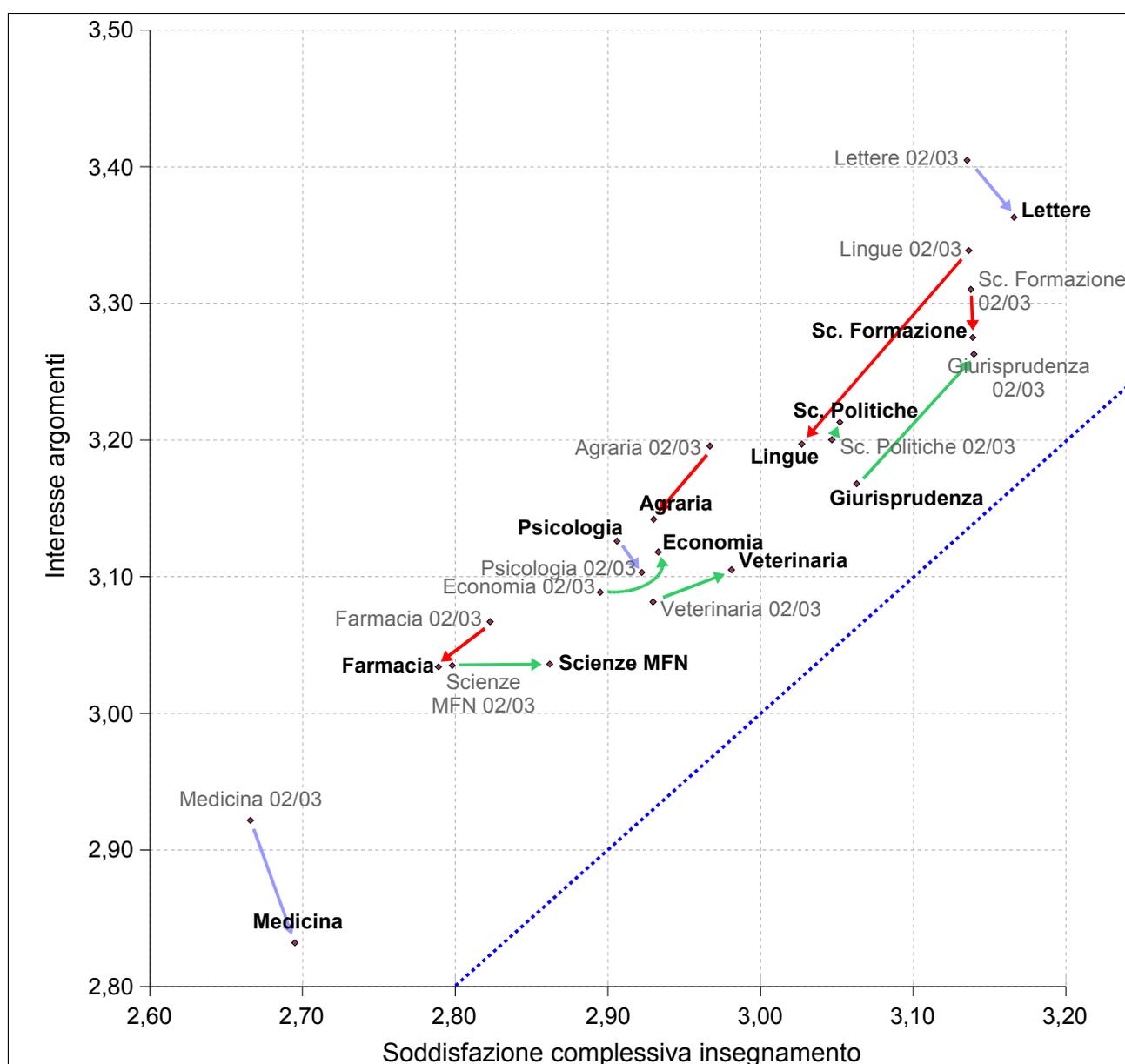
Tra le 16 domande di valutazione proposte agli studenti, le ultime due (riguardanti la *soddisfazione complessiva per l'insegnamento* e *l'interesse degli argomenti presentati*) rappresentano quesiti di sintesi complessiva del giudizio. Esse costituiscono quindi un punto di riferimento di prima approssimazione per valutare il "successo" globale di una proposta didattica. La Figura 10 mostra il posizionamento delle singole Facoltà in relazione al punteggio medio<sup>8</sup> ottenuto dai propri insegnamenti rispetto a tali due domande (in

<sup>7</sup> Va comunque ricordato che la disaggregazione dei dati a livello di C.d.L. può essere, assai più che per le Facoltà, operazione di difficile definizione nei casi in cui esistono insegnamenti attivati dalla facoltà per più di uno tra i propri C.d.L.

<sup>8</sup> Per quantificare in modo sintetico le valutazioni è stata applicata una codifica numerica arbitraria con gli interi da 1 a 4, alla scala di risposte prevista dal CNVSU: *Decisamente no* = 1; *Più no che sì* = 2; *Più sì che no* = 3; *Decisamente sì* = 4. La scelta di usare la semplice trasformazione in ranghi delle modalità di risposta, invece di tentare più complessi approcci di approssimazione di una quantificazione ottimale, è dovuta a diversi motivi: la semplicità delle elaborazioni seguenti che essa rende possibile; la coerenza con i risultati delle elaborazioni di base che vengono prodotte in via immediata dalla società che effettua la lettura dei

ascissa la *soddisfazione complessiva* e in ordinata l'*interesse*). I punti associati a voci in nero grassetto corrispondono al posizionamento per l'a.a. 2003/04; quelli in grigio riportano invece i valori equivalenti ricavati dall'indagine dell'anno precedente. Inoltre ogni coppia di punti relativi ad una stessa Facoltà è unita da una freccia che evidenzia la direzione del cambiamento. Le frecce in rosso indicano situazioni di deterioramento di entrambi gli aspetti (o deterioramento di uno e stazionarietà dell'altro); le frecce in verde indicano casi di miglioramento di entrambi gli aspetti (o miglioramento di uno e stazionarietà dell'altro); le frecce in grigio indicano infine situazioni ambigue, che combinano il deterioramento di un aspetto con il miglioramento dell'altro.

Si noti che la scala del grafico è scelta in modo da massimizzarne la leggibilità, riportando solo la parte necessaria alla rappresentazione della scala di estensione dei voti possibili (da 2,6 a 3,2 per la *soddisfazione complessiva* e da 2,8 a 3,5 per l'*interesse*). Le differenze e le variazioni tra i valori sono quindi in assoluto contenute e vanno valutate con attenzione. Infine, la diagonale tratteggiata in blu rappresenta la bisettrice, il luogo dei punti corrispondenti a eguali livelli per i due aspetti considerati. Come si vede tutte le Facoltà sono al di sopra della diagonale, denotando quindi un livello lievemente maggiore di gradimento per l'interesse degli argomenti.



**Figura 10.** Valutazioni medie di Facoltà per i due quesiti di valutazione complessiva - confronto 02/03 - 03/04

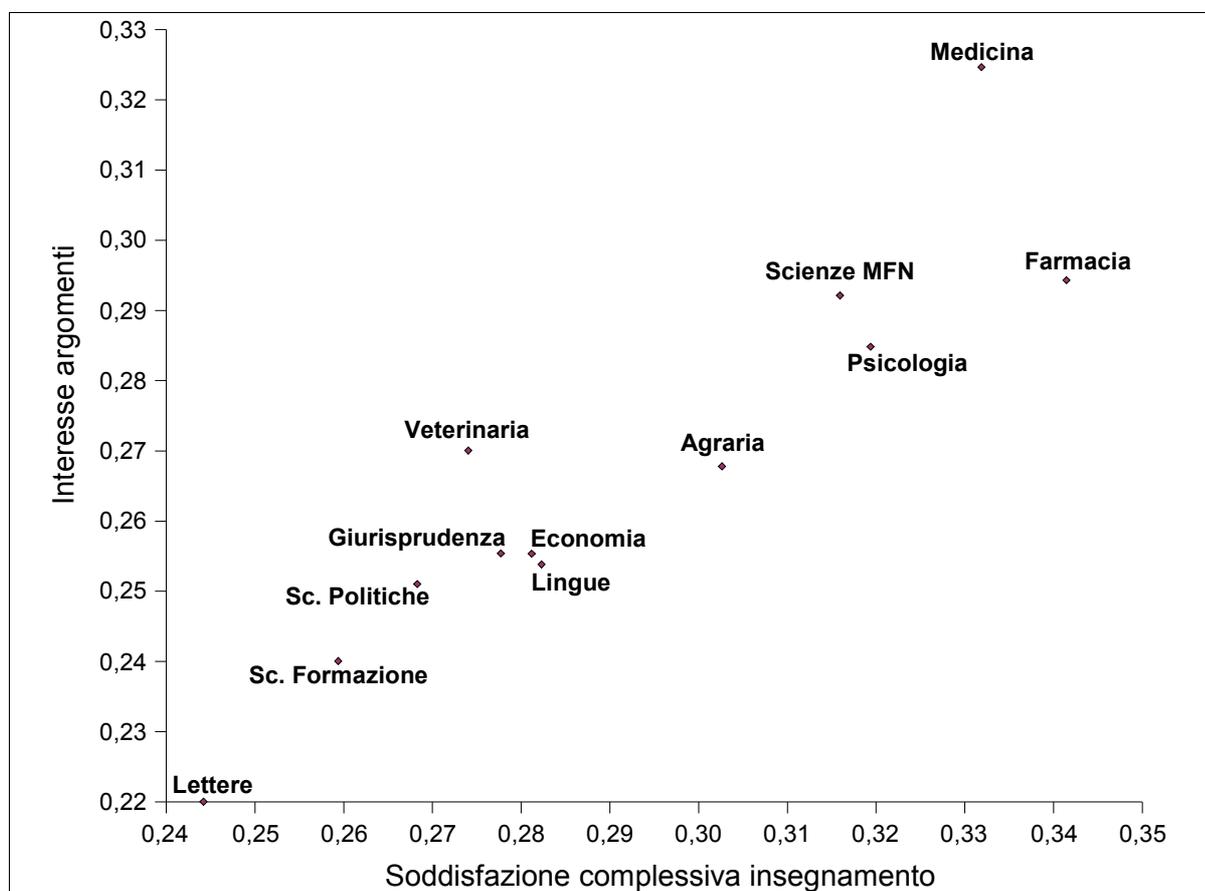
dati a livello di singolo insegnamento, di corso di laurea e Facoltà; le finalità non di quantificazione assoluta ma di comparazione relativa tra aggregati che rendono meno urgente disporre di una traduzione quantitativa intrinsecamente attendibile.

Nel complesso le variazioni occorse rispetto all'anno precedente non modificano in modo sostanziale il quadro di riferimento: permane un certo distacco in negativo della Facoltà di Medicina, mentre le facoltà si raccolgono in due raggruppamenti distinti nello spazio, il primo corrispondente alle Facoltà umanistiche e il secondo alle restanti Facoltà scientifiche. Di tali due gruppi quello "umanistico" è meglio posizionato rispetto ad entrambi i caratteri.

Più in dettaglio si nota invece, nel caso di Medicina, il miglioramento della *soddisfazione complessiva per l'insegnamento*, accompagnato tuttavia da un calo dell'interesse per gli argomenti trattati. Il miglioramento più sensibile è quello rilevato per Giurisprudenza, in entrambe le dimensioni considerate; in senso opposto invece si muove la Facoltà di Lingue, che ha perso un decimo di punto nella Soddisfazione complessiva e quasi 1,5 decimi nell'Interesse per gli argomenti trattati.

Anche l'analisi comparativa del diagramma che riporta gli indici di variabilità<sup>9</sup> dei giudizi per facoltà (Figura 11) appare confermare l'analisi del 2002/03. Qui, in pratica, nelle facoltà che si collocano in alto a destra gli studenti frequentanti formulano giudizi molto eterogenei per entrambe le domande; all'opposto, la vicinanza all'incrocio degli assi è sintomo di maggiore omogeneità nei giudizi. Rispetto alla figura precedente, i due raggruppamenti di Facoltà si mantengono ma assumo posizioni opposte: il gruppo con valutazioni medie più elevate presenta minore eterogeneità tra i singoli giudizi, mentre quello meno in posizione meno soddisfacente in Figura 10 è caratterizzato da maggiore eterogeneità.

Tale configurazione supporta una delle ipotesi principali che potrebbero motivare il *gap* di giudizio tra facoltà scientifiche e facoltà umanistiche: la prevalenza della frequenza obbligatoria (formalmente o di fatto, per permettere il superamento dell'esame) presso le facoltà scientifiche fa sì che all'indagine partecipino tutti o quasi tutti gli studenti, quelli entusiasti dei corsi così come quelli più scettici; da ciò derivano un valor medio inferiore insieme ad una maggiore variabilità. La frequenza delle lezioni solo nei casi di corso "bello" o "importante" tipica invece delle facoltà umanistiche, nonché la facilità abbandono della frequenza nel caso le lezioni non rispondano alle aspettative, fanno sì che all'indagine partecipino in prevalenza studenti motivati o pienamente soddisfatti dai corsi che frequentano; da ciò derivano un valor medio più elevato e una variabilità contenuta, di giudizi simili perché tutti piuttosto soddisfatti.



**Figura 11.** Coefficienti di variazione delle valutazioni per i due quesiti di valutazione complessiva per Facoltà - a.a. 03/04

<sup>9</sup> L'indice usato, il coefficiente di variazione, è il rapporto tra lo scarto quadratico medio e la media aritmetica.

Un altro approccio interessante all'esame dei giudizi di soddisfazione si ottiene considerando la scomposizione della variabilità dei giudizi espressi dagli studenti nella componente interna agli insegnamenti (che riflette la disparità di giudizio dei diversi frequentanti uno stesso corso) e nella componente esterna, tra gli insegnamenti (che riflette la differenza di giudizio medio tra i vari insegnamenti). In genere la prima componente è prevalente, ma la misura con cui incide la seconda sulla variabilità totale, calcolata distintamente per ciascuna facoltà, fornisce indicazioni su quanto controversi siano i pareri degli studenti e al tempo stesso quanto diversamente valutati siano i singoli insegnamenti.

Tale analisi può anche essere collegata alle ipotesi formulate sopra, legate ai processi di auto-selezione dei partecipanti all'indagine più probabili nelle facoltà umanistiche: in queste ultime ci si dovrebbe attendere una maggiore prevalenza di variabilità esterna, dato che tra i frequentanti di un stesso insegnamento, quando questi sono fortemente auto-selezionati, dovrebbe esserci minore disparità (tutti o quasi giudizi positivi, quindi uguali tra loro). Viceversa nei casi dove quasi tutti gli studenti frequentano e partecipano all'indagine (auto-selezione assente o scarsa): qui la variabilità interna dovrebbe avere peso relativamente maggiore, data la presenza alle stesse lezioni di studenti soddisfatti così come insoddisfatti ma che frequentano per obbligo.

La Tabella 3 presenta i risultati della scomposizione della variabilità relativa alla domanda sulla *Soddisfazione complessiva per l'insegnamento* per le dodici Facoltà dell'Ateneo<sup>10</sup>, in ordine decrescente rispetto al peso della variabilità tra gli insegnamenti. Nella colonna all'estrema destra sono stati riportati i valori di incidenza della variabilità tra i corsi rilevati nel precedente anno.

Si rilevano innanzitutto:

- un incremento complessivo della percentuale di variabilità tra corsi (la media non pesata delle facoltà è passata dal 26,4% al 29,2%); in altri termini si riscontra una generale tendenza ad essere maggiormente discriminanti tra insegnamenti buoni e meno buoni,
- per alcune Facoltà, una scarsa stabilità delle percentuali per il 2003/04 rispetto a quelle rilevate l'anno precedente (ad esempio Medicina, passata dal 37,4% al 24%; Agraria, dal 24,8% al 34,8%), che riflettono con ogni probabilità almeno in parte condizioni logistiche o di copertura differenti in cui si è svolta l'indagine;
- una maggiore incidenza della variabilità tra gli insegnamenti presso le Facoltà di ambito scientifico (insieme a Psicologia, notoriamente considerata "ibrida" rispetto alla dicotomia *umanistiche vs. scientifiche*)

Quest'ultima deduzione appare particolarmente rilevante, in quanto sembra smentire almeno in parte le aspettative formulate in relazione al diverso grado di auto-selezione dei rispondenti. In realtà molti dei valori elevati di variabilità tra corsi rilevati riflettono situazioni in cui una minoranza relativamente ristretta di casi "severamente critici" ha un ruolo preminente nell'incremento delle differenze tra le valutazioni degli insegnamenti. In tal senso, come già fatto nel 202/03, il N.d.V. intende segnalare a tutte le strutture l'incidenza di casi "severamente critici" rispetto a tutte le domande di valutazione al fine di sensibilizzare sul problema in modo particolare le Facoltà che potrebbero trovarsi per questo in posizione non favorevole.

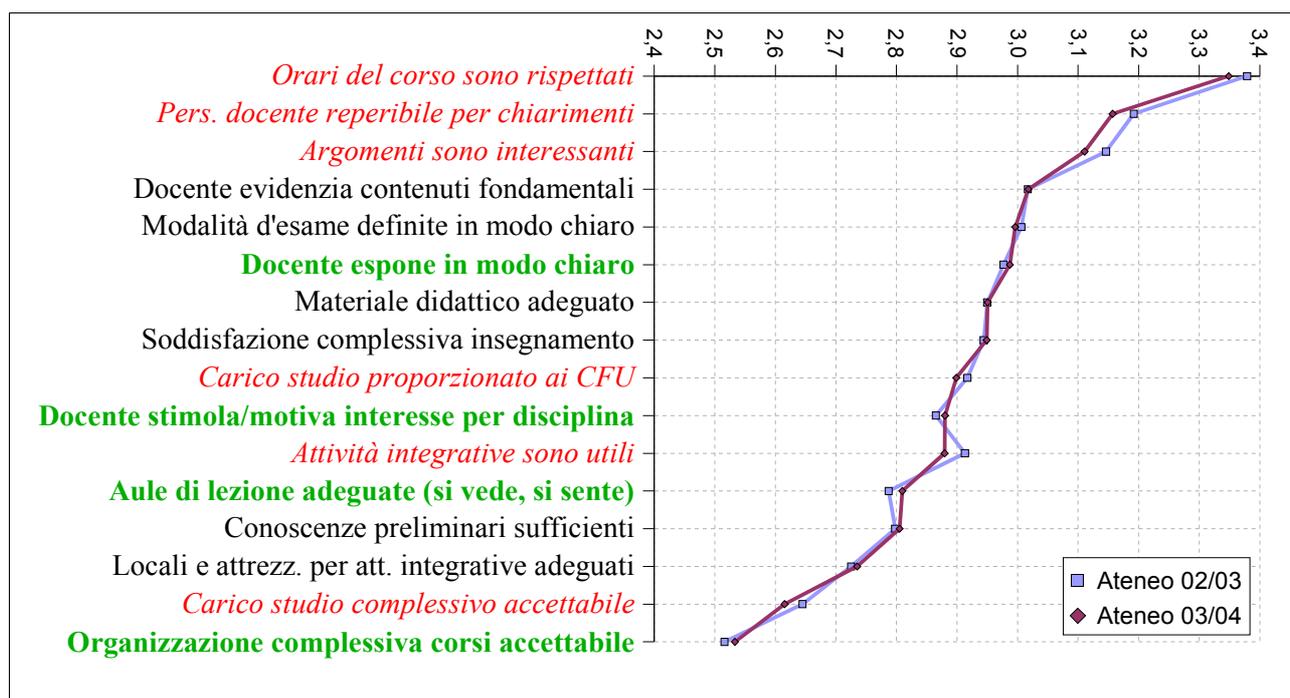
**Tabella 3.** *Scomposizione della variabilità dei giudizi di soddisfazione complessiva per l'insegnamento per Facoltà*

	% variabilità tra i corsi	% variabilità interna ai corsi	Totale	% variabilità tra i corsi a.a. 2002/03
Farmacia	40,7	59,3	100	32,3
Psicologia	37,2	62,8	100	30,6
Agraria	34,8	65,2	100	24,8
Scienze MFN	34,4	65,6	100	31,1
Veterinaria	32,3	67,7	100	34,5
Lingue	31,5	68,5	100	22,7
Sc. Formazione	29,7	70,3	100	20,7
Medicina	24,0	76,0	100	37,4
Sc. Politiche	23,1	76,9	100	18,8
Lettere	22,2	77,8	100	24,6
Economia	20,8	79,2	100	19,5
Giurisprudenza	19,8	80,2	100	19,6

<sup>10</sup> I risultati riportati sono leggermente approssimati per l'utilizzo di una procedura semplificata di gestione dei casi mancanti.

Ampliando l'esame a tutti gli aspetti valutati, la Figura 12 confronta i giudizi medi a livello di Ateneo per i due anni di indagine, evidenziando anche qui in verde grassetto gli aspetti in miglioramento e in rosso corsivo quelli in deterioramento. A tale livello di aggregazione, comunque, le variazioni da un anno all'altro non possono essere che estremamente contenute in termini assoluti, e andranno confermate nella loro significatività in base ai risultati delle prossime indagini. Va tenuto presente comunque il lieve peggioramento per i due quesiti riguardanti la sostenibilità (*Carico di studio proporzionato ai CFU* e *Carico di Studio complessivo accettabile*), in contrasto con gli obiettivi di contenimento dei tempi di laurea, nonché quello sulle due domande che riguardano l'"etica professionale" dei docenti (*Orari del corso rispettati* e *Reperibilità per chiarimenti*). Note positive invece, anche se di entità veramente lieve, per le qualità espositive dei singoli docenti (*Chiarezza* e *Stimolo/Motivazione*) e per l'*Organizzazione complessiva dei corsi*. Infine si registra un lieve miglioramento riguardo all'*Adeguatezza delle aule*, la cui lettura, in assenza di mutamenti strutturali rilevanti, va ricondotta anche alla minore o maggiore intensità di frequenza, all'eventuale sdoppiamento degli insegnamenti più affollati, e in generale ad un più razionale impiego delle risorse di spazio esistenti.

Restano in ogni caso confermate le proporzioni già rilevate nel 2002/03 tra le medie dei diversi aspetti (come si evidenzia nel grafico, per il 2003/04 si sono verificate solo due inversioni tra coppie domande già contigue). In particolare restano i più critici i temi generali slegati dallo specifico insegnamento (in particolare l'*Organizzazione complessiva dei corsi*), mentre all'opposto vi è ampia soddisfazione sugli aspetti comportamentali dei docenti. Naturalmente, per questi ultimi si potrebbe ritenere doveroso un unanime elevato standard qualitativo, e considerare quindi già insoddisfacente anche il fatto che in circa 70 insegnamenti il docente sia percepito come nettamente irrispettabile, mentre in circa 60 insegnamenti i frequentanti giudichino il docente come pienamente irrispettoso degli orari previsti<sup>11</sup>.



**Figura 12.** Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione per tutto l'Ateneo - confronto 02/03 e 03/04

Sulle stesse domande, le Figure 13-24 presentano la situazione dettagliata di ciascuna Facoltà, confrontando i propri valori medi 2003/04 con quelli di Ateneo per lo stesso anno e con i propri valori registrati invece nell'indagine 2002/03. L'ordinamento delle domande in tutti i grafici segue in ordine decrescente i valori medi di Ateneo, ed è quindi lo stesso della Figura 12. La scala su cui sono presentati i punteggi è uguale per tutte le figure ma più ampia di quella in Figura 12, al fine di facilitare la comparazione visiva pur includendo i punteggi più estremi di singole Facoltà. La Figura 25 presenta gli analoghi risultati per le quattro strutture speciali considerate distintamente dalle Facoltà (Biotecnologie, SAA, SUISM e Sc. Strategiche), assieme ai valori medi di Ateneo.

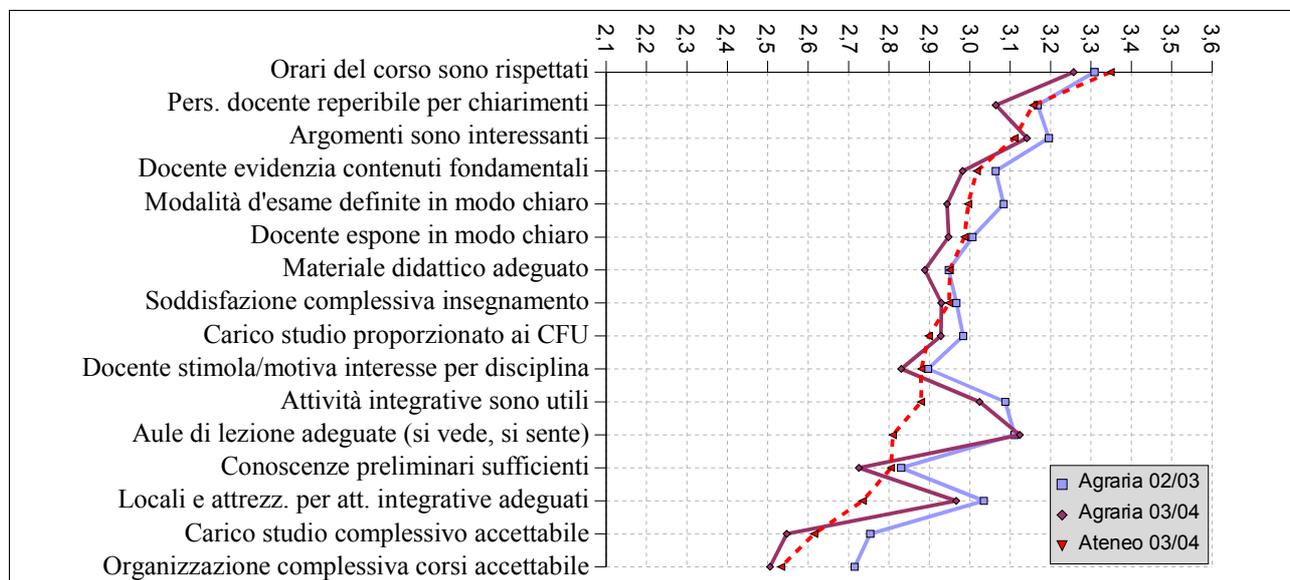
<sup>11</sup> Il riferimento è agli insegnamenti con punteggio medio non superiore a 2. Si tratta inoltre di corsi con dimensioni inferiori alla media (mediamente 18,5 frequentanti contro una media generale di 32 nel caso della *Reperibilità per chiarimenti*), corrispondenti al 2% circa degli insegnamenti valutati ma solo all'1% dei questionari raccolti.

Un primo sguardo d'insieme fa emergere Scienze M.F.N. e - in minor misura - Veterinaria come le uniche due Facoltà che registrano un miglioramento generalizzato su tutti o la gran parte degli aspetti indagati (tali situazioni si caratterizzano per una spezzata viola scuro a losanghe posizionata completamente a destra della spezzata grigia a quadrati). Come in precedenza si noti comunque che le variazioni dei punteggi sono nella massima parte piuttosto contenute in termini assoluti; nel caso di Scienze M.F.N. i miglioramenti sono in genere nell'ordine di un decimo di punto, corrispondente ad un trentesimo dell'intera scala. Di nuovo, l'esame dei risultati di ulteriori future indagini permetterà di verificare quali variazioni riflettano effettivi trend in una direzione, piuttosto che oscillazioni relativamente casuali.

All'opposto, alcune realtà vedono un generalizzato deterioramento dei propri punteggi, come Agraria, Lingue, Farmacia - ma non per l'adeguatezza dei laboratori, che migliora, Giurisprudenza - dove però migliora leggermente la sostenibilità e ancor più l'organizzazione complessiva. Si tratta di casi dove gli indizi di criticità vanno valutati con cautela e attenzione alla specificità locale, specialmente perché variazioni dell'entità registrata potrebbero essere in realtà dovute al mascheramento di altri fattori: una diversa copertura della popolazione studentesca, una diversa tempistica di rilevazione, altri problemi logistici contingenti, etc. In questo senso è sicuramente la Facoltà il corretto ambito in cui approfondire l'esame della situazione.

Alcune Facoltà si caratterizzano infine per una sostanziale stabilità nelle valutazioni, ma presentano singoli aspetti la cui dinamica è, se si vuole proprio per questo, ancor più rilevante. Tra queste Economia, che registra però un certo miglioramento sulle strutture (aule e laboratori); Medicina, per cui invece peggiora la situazione delle aule così come, anche se lievemente, l'organizzazione complessiva e la reperibilità dei docenti, già tra i più bassi dell'ateneo; Psicologia, la cui stabilità si associa a un recupero netto sulla situazione delle aule e più contenuto sulla sostenibilità didattica e l'organizzazione complessiva degli studi.

A livello di sede si accentua il distacco in positivo che la nuova struttura di Grugliasco permette alle facoltà ivi collocate - la valutazione per Veterinaria su aule e laboratori, infatti, migliora ancora rispetto al dato già estremo dello scorso anno. Resta da esaminare perché Agraria non riesca a capitalizzare in modo equivalente lo stesso fattore di privilegio: il suo punteggio, pur elevato, è stazionario per le aule, decresce lievemente per i laboratori e resta nettamente al di sotto di quello di Veterinaria.



**Figura 13.** Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione - Fac. di Agraria - confronto 02/03 e 03/04

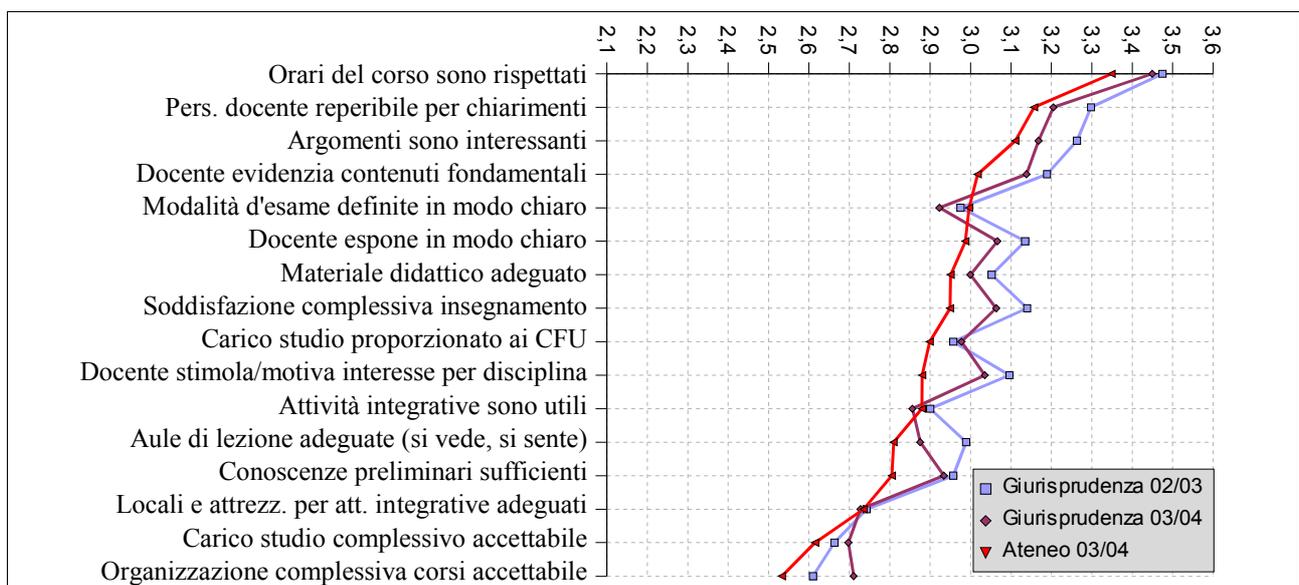
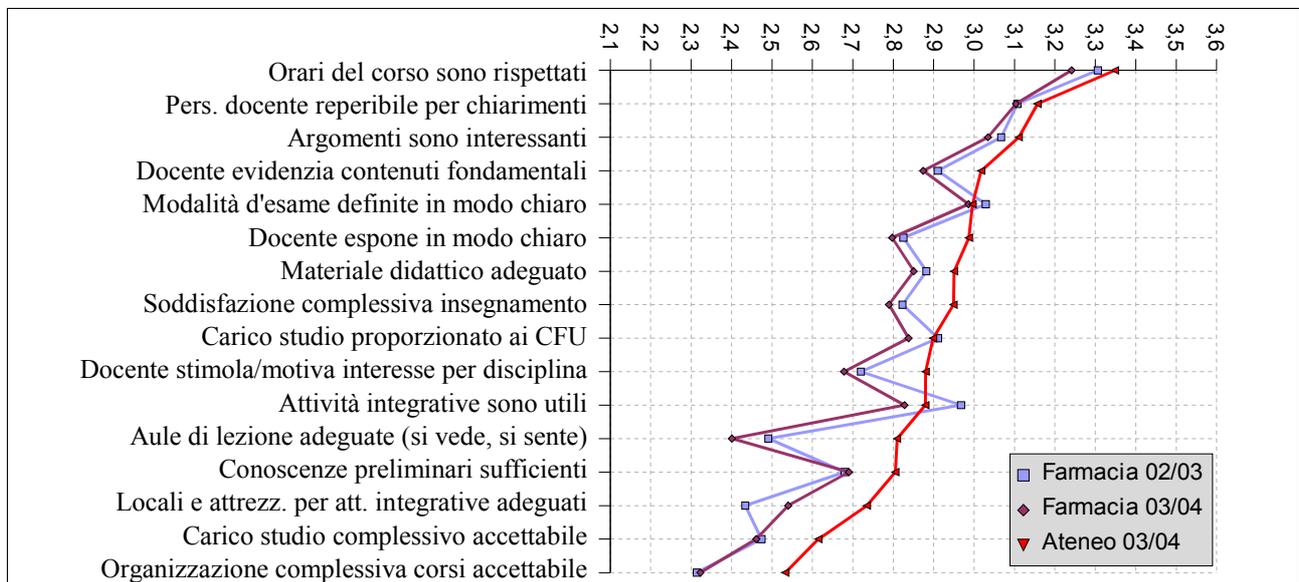
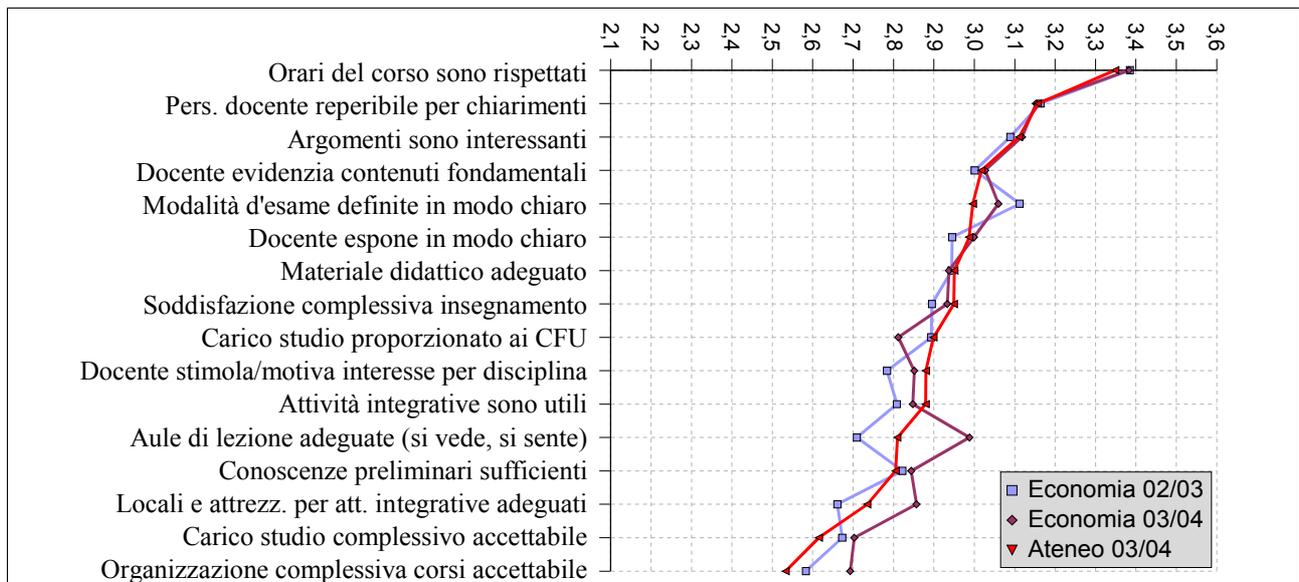
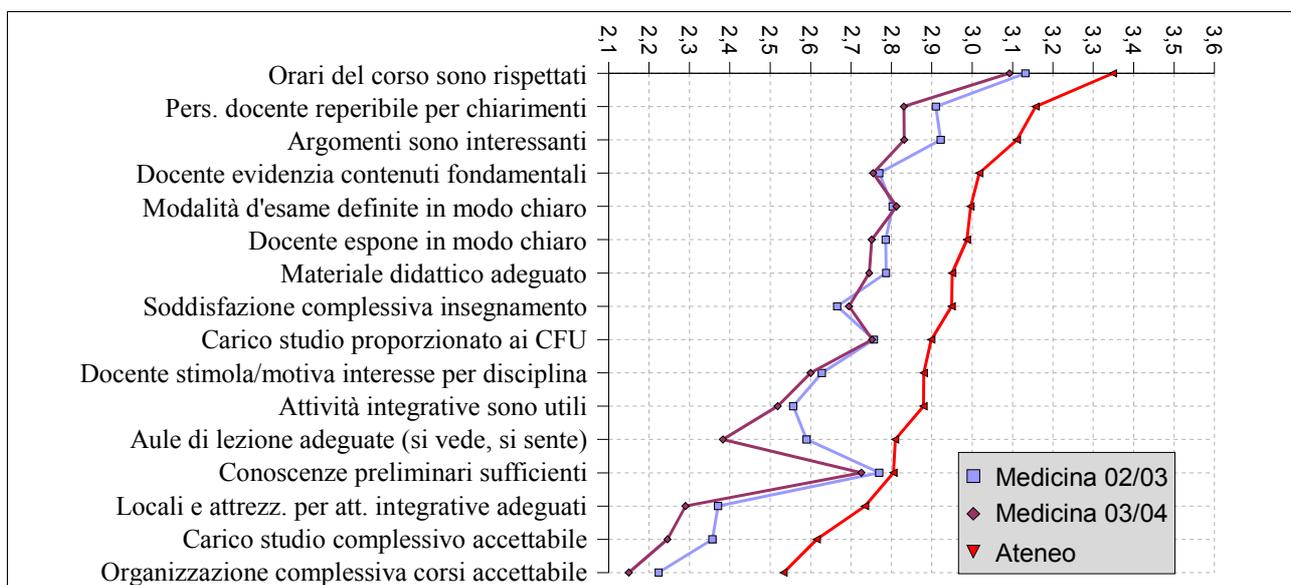
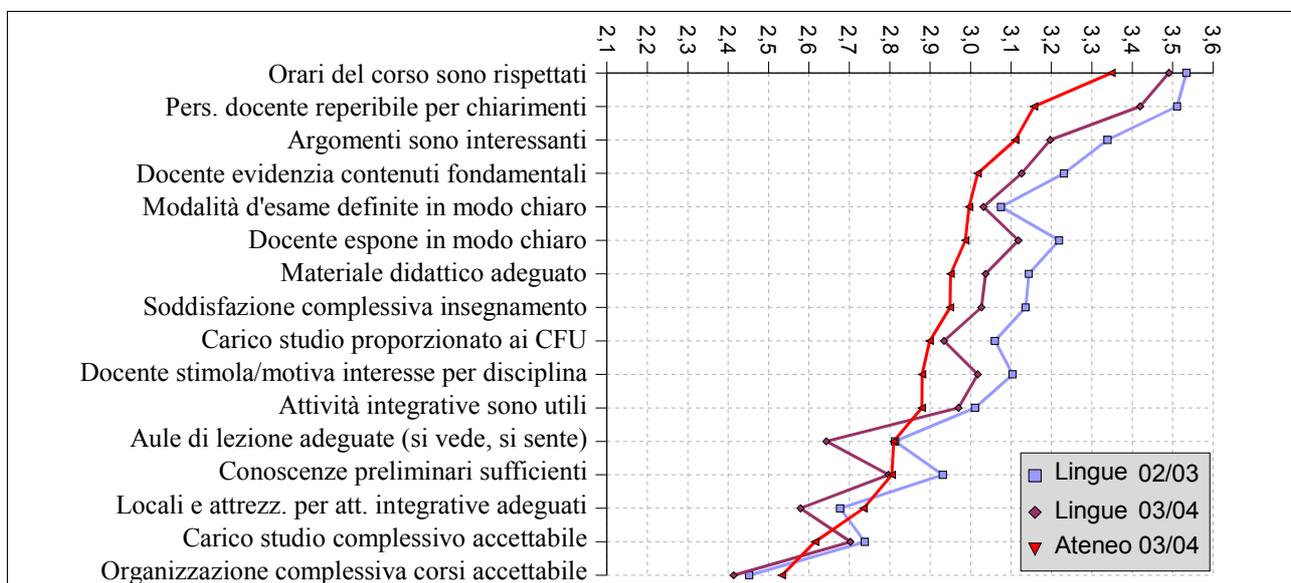
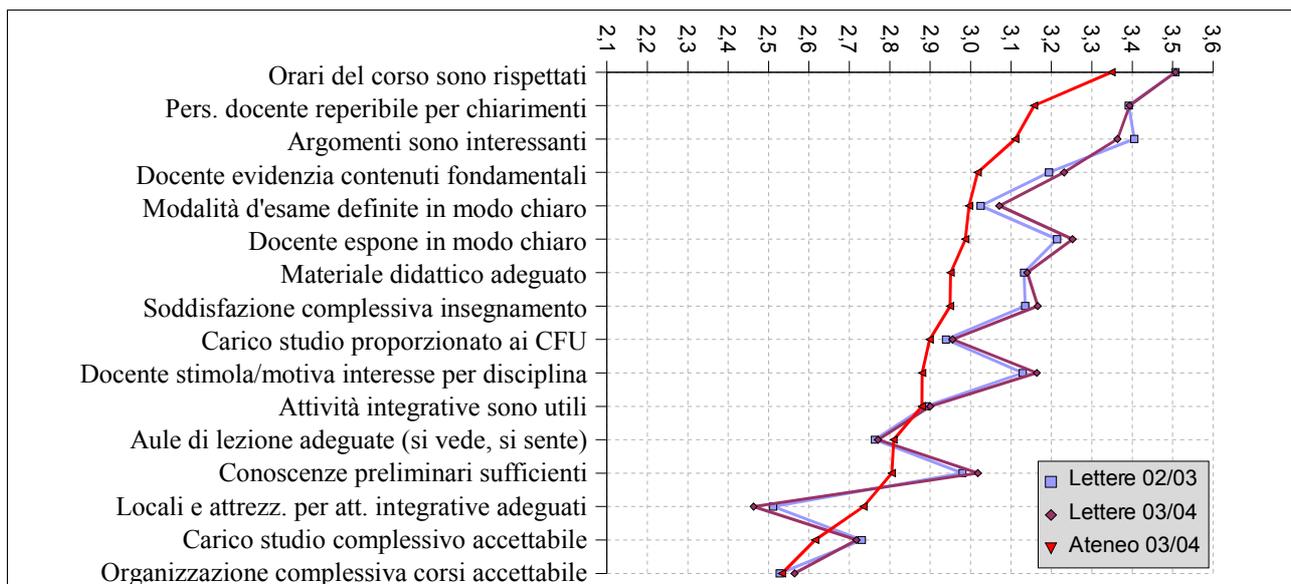
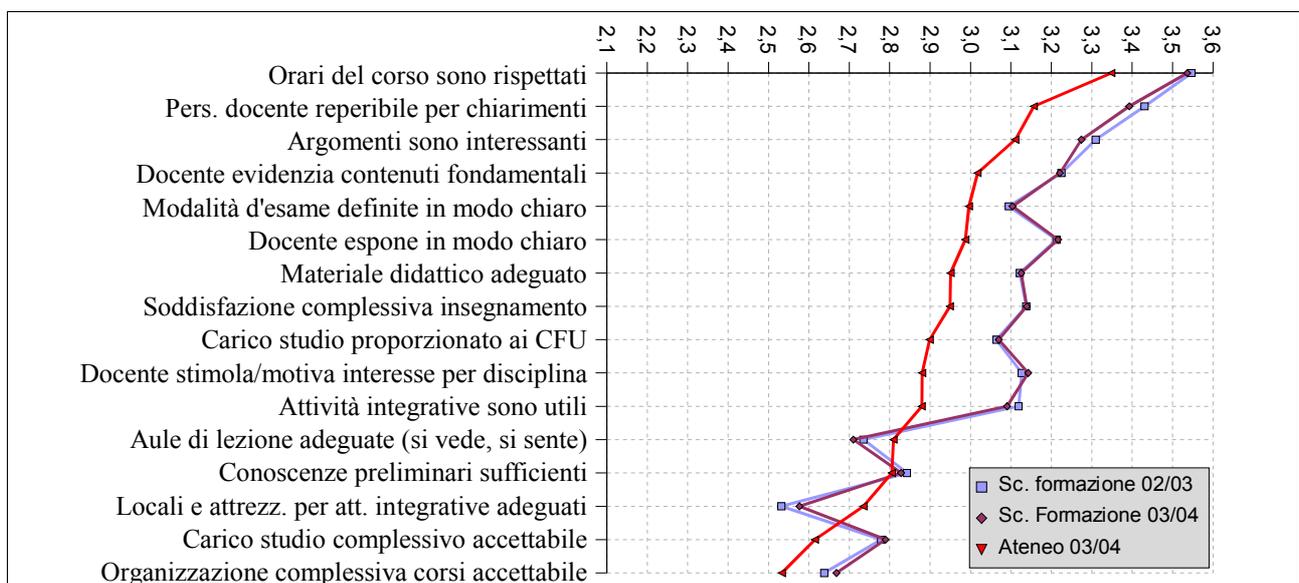
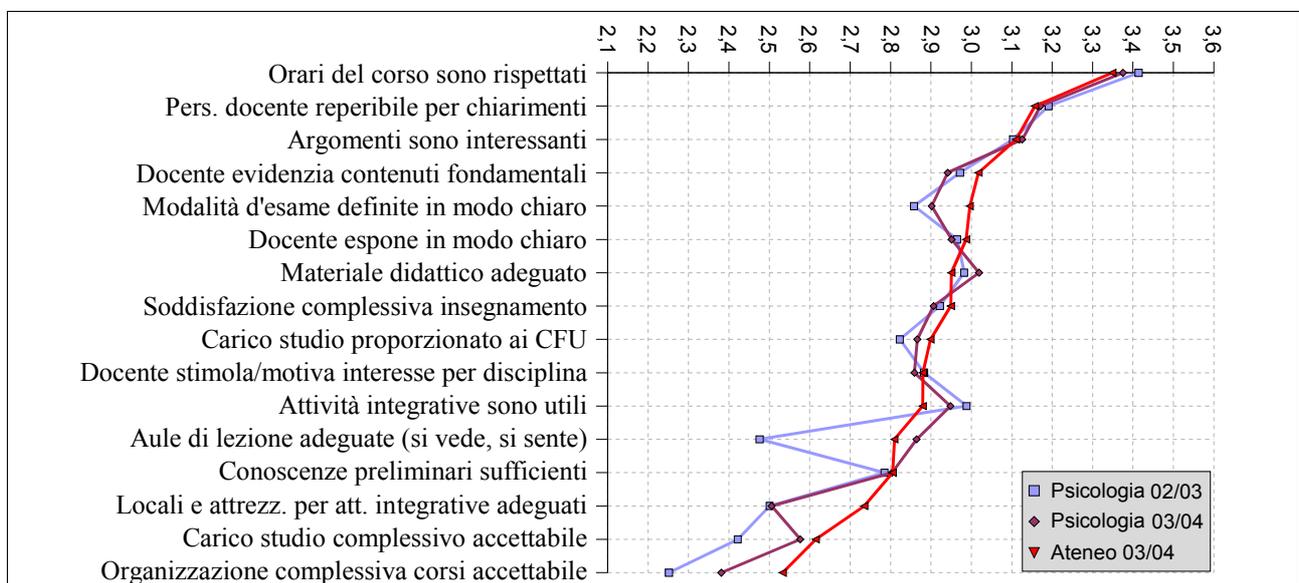
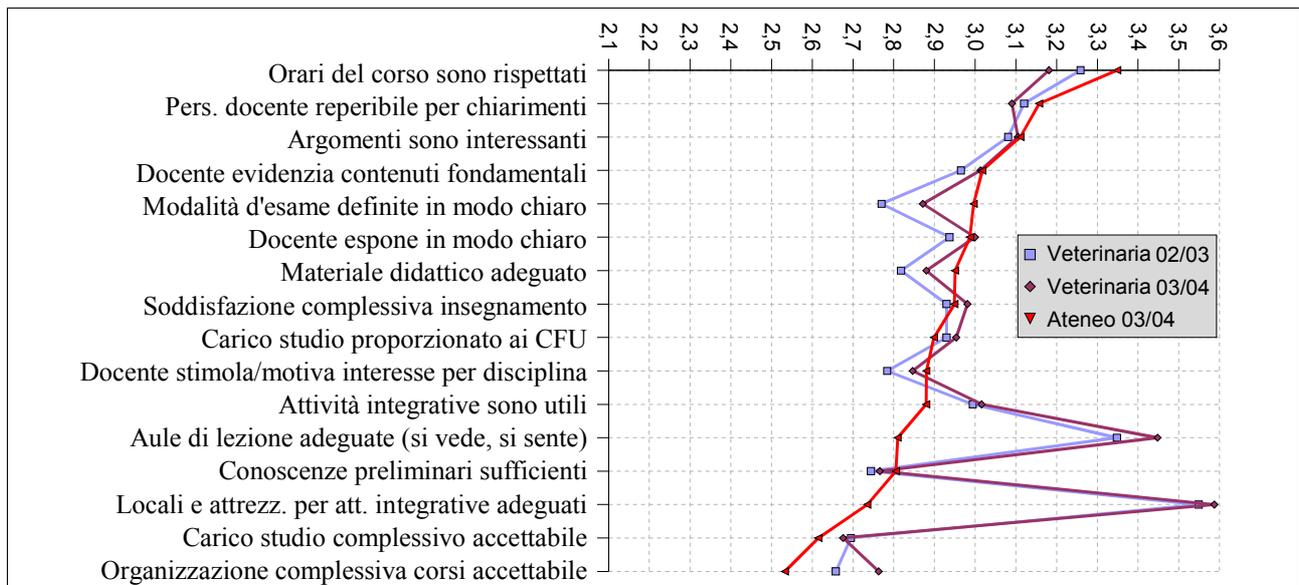


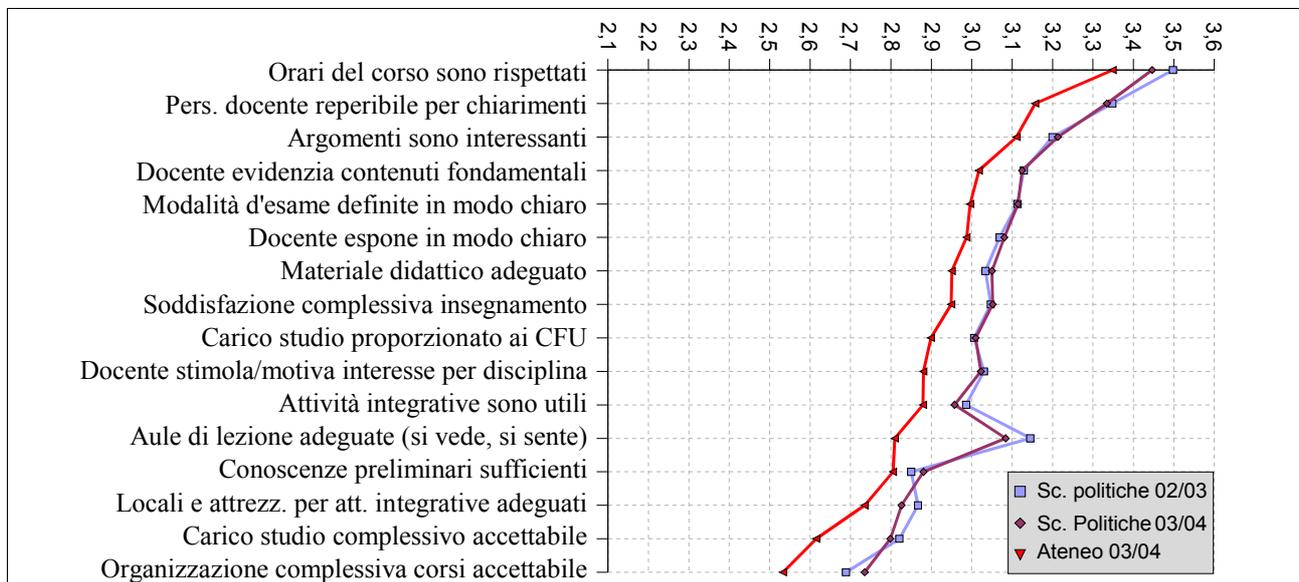
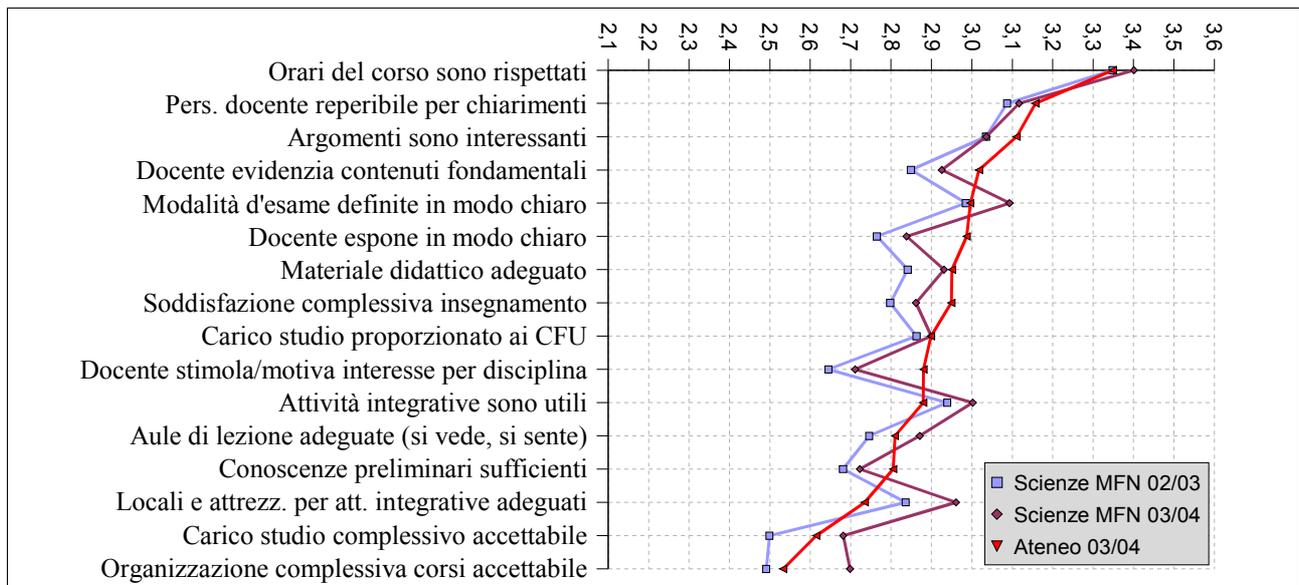
Figure 14-15-16. Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione - Fac. di Economia, Farmacia, Giurisprudenza - confronto 02/03 e 03/04



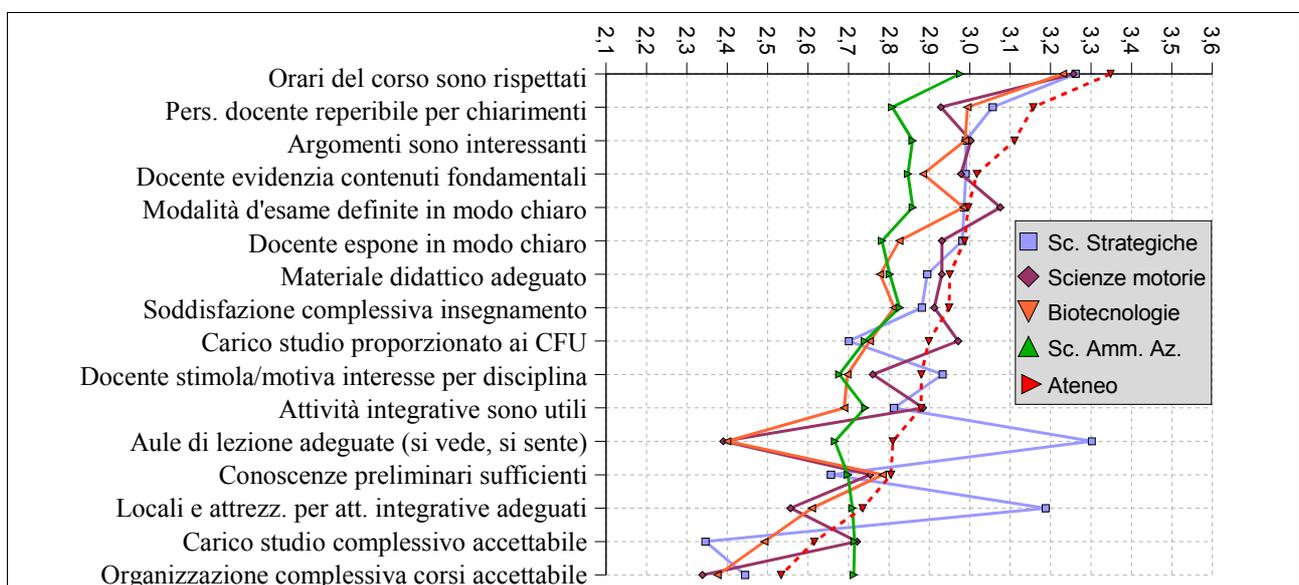
**Figure 17-18-19.** Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione - Fac. di Lettere, Lingue e Medicina - confronto 02/03 e 03/04



**Figure 20-21-22.** Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione - Fac. di Veterinaria, Psicologia, Scienze della Formazione - confronto 02/03 e 03/04



**Figure 23-24.** Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione - Fac. di Scienze MFN e Sc. Politiche - confronto 02/03 e 03/04



**Figura 25.** Valori medi di tutti gli aspetti di valutazione - Strutture speciali

## 8. Analisi aspetti critici

Il monitoraggio dell'attività di rilevazione in questi due anni, nonché l'analisi dei risultati per il primo anno di indagine, hanno permesso di inquadrare con precisione i problemi e le difficoltà connesse. Su questi temi si è concentrata la discussione nel precedente incontro con i Referenti, svoltosi in primavera. Si riassumono sinteticamente le principali questioni emerse in tale sede:

- a) *difficoltà nel reclutamento e nell'operare del personale rilevatore* - l'impossibilità di affidare sempre la rilevazione a studenti part-time della facoltà in cui devono operare, e più in generale le naturali esigenze degli studenti part-time di svolgere anche altre attività con tempistica non dipendente dalla loro volontà (esami, ecc.).
- b) *difficoltà nella valutazione della copertura della popolazione studentesca frequentante da parte dell'indagine* - l'impossibilità di fare riferimento ad un coerente sistema informativo sull'offerta didattica dell'Ateneo, nonché le difficoltà da parte dei Referenti locali dell'indagine nel supplire in tal senso, presentando un quadro dei corsi di lezione attivati che specifichi anche quanti studenti dovrebbero frequentare ciascun insegnamento.
- c) *difficoltà nella valutazione delle differenze nei risultati delle facoltà* - l'influenza della frequenza obbligatoria ove questa sussiste, del diverso livello di frazionamento della didattica, delle differenti aspettative degli studenti.
- d) *in alcuni casi, migliorabilità del rapporto centro-periferia e della capillarità con cui vengono localmente seguiti i rilevatori* - in molti casi i referenti locali risultano troppo impegnati su fronti diversi, portando ad una relativamente scarsa attenzione per il lavoro dei rilevatori, o alla delega di tale responsabilità a personale tecnico amministrativo incaricato in via più o meno informale.
- e) *forte eterogeneità nei criteri, tempi e nelle modalità con cui i risultati vengono diffusi e utilizzati localmente per il monitoraggio dell'attività didattica* - alla distribuzione sistematica dei report individuali per singolo insegnamento da parte del Nucleo di Valutazione seguono pratiche disomogenee nel trasferire tale documentazione ai singoli docenti; inoltre, in molti casi nessuna figura direzionale effettua concretamente un esame dei dati a livello di facoltà e C.d.L.

## 9. Utilizzo e diffusione dei risultati, eventuali azioni di intervento promosse a seguito

Nella convinzione che la finalità primaria dell'indagine sia quella di fornire un *servizio* e al tempo stesso uno *stimolo* ai singoli docenti per il riesame critico e consapevole della propria attività didattica, il progetto prevede la predisposizione di un Rapporto Statistico individuale per ciascun insegnamento valutato.

L'insieme dei Rapporti relativi a ciascuna Facoltà è stato recapitato alla Presidenza, unitamente a Rapporti statistici generali a livello di Facoltà e di Corso di Laurea, con l'invito esplicito a inoltrarli ai docenti interessati. E' stata inoltre recapitata ai singoli docenti di tutto l'Ateneo una lettera direttamente sottoscritta dal N.d.V., di sensibilizzazione ma soprattutto con finalità di *guida alla lettura* dei Rapporti statistici (allegato B).

Come già accennato, le Facoltà hanno piena autonomia sulle modalità di recepimento, esame e diffusione dei propri risultati, sebbene il N.d.V. consigli come standard minimo l'esame da parte del Preside o suoi delegati delle risultanze per tutta la Facoltà, anche a livello di singolo insegnamento, nonché l'inoltro dei risultati anche disaggregati relativi a ciascun Corso di Laurea al rispettivo Presidente di C.d.L.

Il N.d.V. ha effettuato l'analisi dei dati complessivi tramite la presente relazione, che verrà presentata al Senato Accademico e in modo più specifico ai Rappresentanti degli studenti. Si intende inoltre approfondire l'elaborazione dei dati a livello di C.d.L., come già effettuato per l'indagine 2002/03, con una diffusione più diretta anche alle singole Facoltà dei report predisposti, anche in relazione a esplicite richieste in tal senso.

La situazione e le scelte delle Facoltà sui temi descritti presentano una relativa omogeneità, i cui tratti salienti sono:

- l'inoltro ai singoli docenti tramite posta interna dei Rapporti Statistici di pertinenza, nella maggior parte dei casi unitamente a copie dei Rapporti generali di Facoltà e/o C.d.L. a fini comparativi. In qualche caso si è preferito trattenere i Rapporti presso la Presidenza invitando i docenti a recarvisi per prenderne visione o ritirarli; tale approccio, pur garantendo una maggiore possibilità di verifica sull'effettiva consultazione da parte dei docenti, rischia però - nei casi di minor motivazione - di non coinvolgerli del tutto.
- Le Facoltà dichiarano in genere un buon livello di interesse ai risultati dell'indagine da parte dei singoli docenti; va tenuto conto tuttavia che l'esistenza di una minoranza consistente di docenti non sensibili alla

problematica della valutazione, che non traspare in modo chiaro da indicazioni complessive, rischia facilmente di comprendere proprio i casi in cui più sarebbe opportuno un attento esame dei propri risultati. Medicina è in tal senso l'unica Facoltà che riporta esplicitamente la presenza di una certa insofferenza nei confronti dell'indagine e del processo generale di valutazione da parte di una quota del corpo docente.

- La comprensione dei contenuti dei Rapporti statistici risulta buona, ma presenta ancora significativi margini di miglioramento. Alcune facoltà evidenziano ad esempio una preferenza per indicazioni semplificate, che richiedano meno tempo o concentrazione per coglierne i tratti essenziali. Generalizzata è invece l'esigenza di compressione dei tempi di distribuzione dei rapporti, sentita specialmente dalle Facoltà più attente alla valutazione, in cui per un efficace utilizzo dei risultati ne è necessario l'esame in tempo utile per la programmazione didattica dell'anno successivo.
- E' ampiamente diffuso l'esame dei risultati, anche individuali, da parte dei Presidi o in qualche caso di Commissioni apposite (di cui sarebbe auspicabile una diffusione più capillare). L'estensione ai Presidenti di C.d.L. del processo avviene nel 50% circa delle strutture, con ampi margini di migliorabilità specie tenendo conto che la maggior parte delle decisioni di programmazione didattica e di reclutamento dei docenti a contratto vengono prese a tale livello. Mancano quasi sempre indicazioni più precise sul livello di dettaglio e approfondimento dell'analisi svolta, anche tenendo conto che alcune Facoltà dichiarano solo che tali figure "hanno accesso" ma non specificano effettivi tempi e modalità. Presso le strutture più attente (che rappresentano però ancora una minoranza) si arriva invece esplicitamente al contatto tra il governo della facoltà e i docenti su cui sono state riscontrate criticità, talvolta anche con criteri quantitativi trasparenti di individuazione dei casi problematici.
- Le indicazioni ricavate dall'indagine sono quasi sempre citate quale fonte di revisione dei programmi di lezione, dei materiali didattici, etc. a livello di singolo docente, anche se viene evidenziata la difficile riscontrabilità di tali interventi laddove non vengano verificati da contatti diretti del Preside o dei Presidenti di C.d.L. Inoltre l'indagine si sta rivelando un utile strumento di valutazione delle docenze a contratto, sempre più diffuse dopo la riforma degli ordinamenti universitari e gestibili in modo assai più flessibile e quindi attento a concreti parametri di qualità.
- La diffusione dei risultati si limita quasi dappertutto al corpo docente. Tuttavia, nei pochi casi in cui esistono commissioni didattiche o di valutazione che comprendono rappresentanti degli studenti questi sono in genere coinvolti. Preso alcune strutture la redazione di apposite e periodiche relazioni può rendere pubblici (ad esempio pubblicandoli sul sito Internet del C.d.L.) in modo selettivo quei dati che la relazione approfondisce o cita in modo esplicito. Veterinaria è l'unica Facoltà che, in base a decisione unanime del proprio Consiglio di Facoltà, pubblica sul Sito Internet il completo dettaglio dei propri risultati a livello di singolo insegnamento.

In conclusione è evidente che l'Ateneo, pur con una significativa diffusione di singole buone pratiche, non applica ancora una coerente politica di follow-up sui risultati dell'indagine opinioni studenti.

Data la delicatezza dell'argomento, in sede di progettazione il N.d.V. dell'Ateneo non ha ritenuto opportuno includere anche tale fase nel processo di coordinamento e gestione unitaria delle attività di indagine. Un tentativo in tal senso avrebbe rischiato di prolungare eccessivamente la fase di progettazione, facendo insorgere eventuali resistenze in chi poteva intravedere aspetti eccessivamente "inquisitori" dietro all'operazione.

Il consolidamento dell'indagine nelle fasi di rilevazione ed elaborazione dei dati potrà tuttavia permettere nel prossimo futuro un graduale riesame della situazione, con la definizione di standard minimi di comportamento da parte delle figure coinvolte. Ad esempio si potrebbe prevedere l'obbligo di relazione scritta al referente superiore nella catena gerarchica nei casi di elevata criticità riscontrati in base a criteri condivisi e trasparenti:

- il docente con valutazioni seriamente negative è tenuto a informare in forma scritta al Presidente di C.d.L. circa le supposte ragioni della situazione e le iniziative che intende attuare per migliorarla;
- il Presidente di un C.d.L. con valutazioni aggregate seriamente negative è tenuto a informare in forma scritta il Preside circa le supposte ragioni della situazione e le iniziative che intende attuare per migliorarla;
- il Preside di una Facoltà con valutazioni aggregate seriamente negative è tenuto a informare in forma scritta il N.d.V. circa le supposte ragioni della situazione e le iniziative che intende attuare per migliorarla.

E' d'altronde indubbio che l'inclusione anche della "terza fase" in un processo sistematico e riconosciuto è

imprescindibile perché tutte le parti coinvolte nell'indagine, docenti come studenti, non la percepiscano come mero adempimento amministrativo ma come il momento di opportunità e sfida indispensabile per ottenere vero miglioramento.

## 10. Conclusioni

Risulta di cruciale importanza, in base all'esperienza dei primi due anni di indagine, la qualità del contributo fornito dal personale direttamente addetto alla rilevazione dei dati (somministrazione e ritiro dei questionari e attività logistiche di supporto). L'attendibilità uniforme dell'indagine viene infatti garantita da processi pienamente controllabili per quanto riguarda:

- la tempistica della somministrazione;
- la conoscenza pregressa dei luoghi e del contesto in cui si è chiamati ad operare da parte dei rilevatori;
- la presenza di un livello accettabile di motivazione e disponibilità all'assunzione di responsabilità nei rilevatori.

Per assicurare tali condizioni, per l'a.a. 2004-05 verranno valutate apposite opzioni di revisione delle modalità di reclutamento. Ad esempio, pur mantenendo l'impiego di studenti collaboratori part-time per l'attività diretta di rilevazione, *sostituire* uno di essi per ciascuna facoltà con il reclutamento con apposito bando di un borsista (o contrattista) neolaureato. Tale figura viene selezionata da una commissione mediante un apposito colloquio, teso a verificare motivazione e disponibilità dei candidati per l'incarico in oggetto. Il borsista, partecipando direttamente al processo di rilevazione dei dati nella Facoltà di destinazione assieme agli studenti 150 ore ivi assegnati, permetterebbe al gruppo di garantire la flessibilità logistica e temporale necessaria all'attuazione ottimale del processo.

Inoltre occorre verificare la possibilità di reclutare il rimanente personale rilevatore studente part-time direttamente presso la facoltà di destinazione, invece che a livello centrale (ferma restando l'attribuzione dell'onere economico all'Amministrazione Centrale), con apposita graduatoria, distinta da quelle per altri incarichi e chiaramente destinata alla collaborazione all'Indagine opinione studenti.

Per quanto riguarda la direzione dei lavori di rilevazione dati a livello locale, è probabilmente opportuno affiancare un Docente e un tecnico amministrativo quali referenti per l'indagine. Il docente ha in tal senso la responsabilità direzionale, nonché la delega del Preside di facoltà relativamente alle strategie di indagine, mentre al tecnico amministrativo sono attribuite competenze di tipo logistico, di guida e schedulizzazione del lavoro dei rilevatori. In ogni caso tale indicazione è flessibile e va verificata caso per caso in relazione alla specifica realtà locale.

Per quanto riguarda l'uso dei risultati dell'indagine, va sottolineato innanzitutto che l'obiettivo primario di tale indagine è fornire a ciascun docente uno strumento chiaro ed efficace di informazione sulle impressioni che gli studenti ricavano dalla partecipazione alla sua attività didattica. E' opportuno quindi che tutti i docenti non solo possano avere un tempestivo e facile accesso a risultati riguardanti gli insegnamenti di cui sono titolari, ma siano anche incentivati a prenderli effettivamente in esame. In tal senso potrebbe essere valutata per il futuro l'ipotesi di distribuzione dei report sulle valutazioni dei singoli insegnamenti tramite posta elettronica inviata direttamente dalla Direzione centrale dell'Indagine al singolo docente. Tale sistema infatti garantirebbe:

- un vantaggio economico;
- una capillare distribuzione individuale senza intermediazioni e una tempistica più veloce e uniforme per tutto l'Ateneo;
- la possibilità di migliorare l'aspetto e la leggibilità del report, ad esempio introducendo il colore, grafici, ecc. senza più legami diretti con i costi e l'ingombro fisico della documentazione.

Nel contempo va valutata l'effettiva possibilità di raggiungere la grande maggioranza dei docenti tramite la posta elettronica, dato che il report deve essere comunque inoltrato a tutti i docenti e la necessità di distribuzione cartacea per una quota significativa annullerebbe gran parte dei vantaggi descritti.

Ai Presidi di Facoltà, figure di riferimento per la politica di uso e diffusione dei risultati di ciascuna struttura decentrata, va invece considerata l'ipotesi di inoltro di un prodotto più mirato della semplice copie di tutte le schede individuali di facoltà, la cui lettura complessiva può risultare faticosa e richiedere tempi eccessivi.

## ALLEGATO A - Progetto originale dell'Indagine coordinata di Ateneo

### Rilevazione delle opinioni degli studenti sulla didattica nell'ateneo torinese

*Progetto esecutivo - 14 ottobre 2002*

#### 1. Presupposti

Il presente documento rappresenta la conclusione di un lavoro svolto dal Nucleo di Valutazione sin dalla sua costituzione per diffondere, migliorare le caratteristiche e valutare i risultati dell'attività di rilevazione delle opinioni sulla didattica degli studenti dell'Università di Torino. In tale direzione il Nucleo si è mosso sia in ossequio al dettato normativo (L. 370/1999) sia nella convinzione che l'applicazione della cultura della valutazione in università debba riguardare anche e soprattutto la *qualità* dei processi in atto, senza preclusioni di sorta e con una crescente attenzione all'opinione della componente studentesca, che tende oggi a divenire sempre più *clientela* dell'università. Ciò naturalmente senza travisarne l'importanza e ricordando che la capacità di valutazione oggettiva dello studente resta comunque limitata da numerosi fattori.

La maggior parte dell'Ateneo torinese ha iniziato autonomamente da alcuni anni l'attività di rilevazione delle opinioni degli studenti sulla qualità dell'offerta didattica. Recentemente, grazie anche all'impegno del Nucleo in tal senso, le iniziative di rilevazione si sono generalizzate e oggi coprono tutto l'Ateneo. La responsabilità della progettazione e dell'organizzazione delle indagini è rimasta tuttavia completamente decentrata alle singole facoltà e ciò rende estremamente difficile, se non impossibile, valutare la rappresentatività e i risultati delle rilevazioni svolte localmente. Tali difficoltà sono state evidenziate in modo chiaro dal lavoro del Nucleo di Valutazione dell'Ateneo sull'argomento, in particolare nella Relazione annuale 2000.

In base a tali considerazioni e a un'analisi del quadro nazionale di riferimento, che vede oggi l'Università di Torino in posizione di sensibile ritardo su questi temi, il Rettore ha incaricato il Nucleo di Valutazione di predisporre un **progetto di rilevazione coordinata a livello di Ateneo delle opinioni degli studenti sulla didattica**.

L'introduzione di un più elevato grado di coerenza a livello di Ateneo del processo di indagine sulle opinioni del corpo studentesco si giustifica quindi in base a due ragioni principali:

- a) per quanto previsto dalla legge 370/1999 riguardo ai compiti attribuiti ai Nuclei di Valutazione di Ateneo. Il MIUR chiede esplicitamente alle singole università informazioni su tali aspetti, il che implica che gli atenei siano attivi in tal senso. Appare evidente come le possibilità per il MIUR di ottenere indicazioni utili e costruttive a livello nazionale siano inversamente proporzionali al grado di frammentarietà ed eterogeneità con cui le indagini vengono localmente progettate e svolte. Quando poi l'eterogeneità è forte, non solo tra i diversi atenei ma anche al loro interno, tale obiettivo diviene praticamente irrealizzabile;
- b) in base alle necessità di valutazione interna finalizzata alle scelte strategiche di governo dell'Ateneo. Se infatti si assume che le indicazioni ricavabili dalle indagini sulle opinioni degli studenti abbiano una rilevanza che supera l'ambito locale delle singole strutture, è evidentemente necessario che le indagini siano confrontabili, per quanto riguarda sia *cosa* viene chiesto, che per *come* viene chiesto.

Il presente progetto si fonda sul prezioso patrimonio di esperienze e sperimentazioni di tutte le facoltà dell'Ateneo, sulla documentazione che il Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) ha in questi anni prodotto sull'argomento e sull'esame di molte tra le procedure adottate da altre università italiane di importanza e dimensione paragonabile a quella torinese. In particolare, per quanto riguarda i contenuti della scheda-questionario proposta agli studenti, il presente progetto è **interamente conforme** alle specifiche indicate dal CNVSU nel Documento 9/02 ("*Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti*").

#### 2. Tempistica

Per recuperare i ritardi accumulati dall'Ateneo torinese e per soddisfare le indicazioni del CNVSU, è indispensabile che l'applicazione del progetto avvenga a partire dall'anno accademico 2002-2003. Perché ciò accada è necessario che tutte le parti coinvolte garantiscano massima disponibilità e collaborazione.

Alla data odierna è stato svolto il seguente lavoro preliminare:

- **giugno 2002**: presentazione della bozza di progetto al Senato Accademico da parte del Nucleo di Valutazione; indicazione del Rettore rispetto alla formazione di un gruppo di lavoro sull'argomento, coordinato dal Nucleo di Valutazione e comprendente i Presidi delle Facoltà o loro delegati;
- **luglio 2002**: il gruppo di lavoro definisce il questionario nella parte comune di Ateneo, con le modalità specifiche descritte nel seguito del presente progetto;
- **settembre 2002**: adeguamento del questionario approvato a luglio alle indicazioni del Doc. 9/02 del CNVSU; definizione delle responsabilità direttive e organizzative a livello di ateneo per l'attuazione del progetto.

Il calendario delle scadenze da rispettare compatibile con l'attivazione in tempi così ristretti dell'indagine è il seguente:

- **ottobre-novembre 2002**: stipula di contratto con società esterna per lo svolgimento delle operazioni di lettura ottica dei dati dai supporti cartacei e attività collegate (progettazione grafica della scheda questionario, registrazione dei dati su supporto informatico, ecc.);
- **ottobre-novembre 2002**: reclutamento e formazione del personale esecutivo per lo svolgimento dell'indagine;
- **dicembre-gennaio 2002**: svolgimento della rilevazione per l'attività didattica del primo semestre a.a. 2002-2003;

- **febbraio 2003**: registrazione dei primi dati su supporto informatico, monitoraggio e riesame dell'andamento della prima rilevazione, con eventuale revisione del processo organizzativo per il secondo semestre; elaborazione preliminare dei dati del primo semestre da parte della società esterna incaricata e consegna dei risultati alle singole facoltà e al Nucleo di Valutazione;
- **primavera 2003**: completamento dell'indagine per l'a.a. 2002-2003 (rilevazione sui corsi del secondo semestre);
- **estate 2003**: elaborazione preliminare dei dati del secondo semestre da parte della società esterna incaricata; consegna dei risultati alle singole facoltà e al Nucleo di Valutazione; prima valutazione del Nucleo insieme ai delegati di facoltà sull'andamento del progetto per il primo anno e definizione delle modifiche da implementarsi per l'a.a. 2003-2004;
- **autunno 2003**: elaborazione e analisi approfondita dei dati per l'Ateneo da parte del Nucleo di Valutazione;
- **inverno 2003-2004**: presentazione dei risultati dell'indagine da parte del Nucleo di Valutazione.

### 3. Sistema organizzativo

I presupposti fondamentali da cui il progetto parte sono:

- a) uniformare i contenuti di base e le modalità di attuazione dell'indagine per tutti gli aspetti che possono influire sulla attendibilità statistica dei dati e sulla rappresentatività dei risultati;
- b) garantire, pur nel rispetto del principio precedente, l'autonomia delle facoltà nel definire contenuti addizionali e dettagli del processo di svolgimento della rilevazione.

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi della rilevazione, negli ambiti di seguito descritti si raccomanda uniformità di comportamenti, non tanto nella convinzione che le modalità suggerite siano in assoluto le migliori, quanto al fine di eliminare ogni rischio inutile di non comparabilità dei dati dovuta a differenti modalità procedurali.

- **Informazione** - Le azioni volte ad informare i rispondenti dell'esistenza dell'indagine, della novità della sua organizzazione coordinata, della crescente importanza dei risultati in termini di trasparenza del processo di erogazione dell'offerta formativa, assumono notevole rilevanza alla luce della necessità di ottenere dallo studente un contributo attivo e consapevole, evitando rischi di disaffezione, di risposte "provocatorie" o "goliardiche", ecc. insiti nella percezione dell'indagine come una routine amministrativa "di facciata", le cui indicazioni non hanno concrete conseguenze<sup>12</sup>. A tale fine è importante informare in modo snello e diretto l'intera popolazione studentesca, con un anticipo di circa 2-3 settimane rispetto al momento della compilazione dei questionari, evidenziando che l'indagine coordinata a livello d'Ateneo presenterà per la prima volta un quadro coerente della realtà universitaria torinese dal punto di vista dello studente e indicando chiaramente quali saranno le sue ricadute, in termini conoscitivi e operativi, per il governo delle Facoltà e dell'Ateneo nel suo complesso. Al presente progetto è allegata (Appendice C) copia del pieghevole informativo che verrà stampato dal centro stampa di Ateneo e distribuito a cura della singole Facoltà presso le sedi didattiche. In parallelo verrà attivato un indirizzo di posta elettronica a disposizione degli studenti e del pubblico più generale per ottenere informazioni, riportare osservazioni critiche rispetto all'indagine e alle sue modalità di svolgimento, ecc.
- **Questionario** - il questionario, i cui contenuti sono presentati in dettaglio nel seguito del presente lavoro, deve essere progettato dalla società incaricata della lettura ottica in modo da ottemperare le specifiche ottimali a tali fini con una appropriata leggibilità e comprensibilità per il rispondente. La forma finale del questionario deve essere comunque concordata con la direzione dei lavori a livello di Ateneo.
- **Collocazione nel corso dell'anno dei momenti di rilevazione** - E' importante che al momento della compilazione lo studente abbia la possibilità di fornire risposte consapevoli; tale momento non può quindi essere collocato all'inizio del corso di lezioni. Al tempo stesso sono da evitare eccessive difficoltà legate alla memoria, inevitabili se le indicazioni vengono richieste a distanza di mesi dalla conclusione del corso. Il momento più ragionevole sembra quindi ricadere a circa 2/3 dello svolgimento di ogni corso (come già avviene nella maggior parte delle facoltà torinesi). Occorre tuttavia ricordare che **non esiste un momento ideale da tutti i punti di vista**; quello indicato tende infatti a provocare una distorsione verso l'alto dei giudizi ottenuti, a causa della rinuncia alla frequenza degli studenti maggiormente insoddisfatti per motivi sia strutturali (agibilità degli spazi, praticabilità degli orari, ecc.) che di qualità della docenza. La valutazione dell'incidenza di tale distorsione, in astratto possibile ad esempio affiancando ai risultati dei questionari il semplice dato numerico dei presenti alla seconda o terza lezione di corso, è tuttavia di complessa progettazione e implementazione e non verrà effettuata per l'a.a. 2002-2003. Compatibilmente con l'eterogenea organizzazione della didattica dal punto di vista dell'inizio e della fine dei corsi e la limitata disponibilità di risorse per lo svolgimento della rilevazione, è auspicabile concentrare la rilevazione in due momenti dell'a.a., indicativamente corrispondenti con i due semestri. Il periodo previsto è più lungo del tempo strettamente necessario per lo svolgimento della rilevazione, in modo da permettere alle singole facoltà di organizzarsi in relazione al proprio specifico calendario didattico e scegliere all'interno della "finestra" disponibile i tempi ritenuti ottimali. Per il primo semestre tale periodo viene fissato dal 2-12-2002 al 31-01-2003, per il secondo semestre dal 28-04-2003 al 13-06-2003). Rispetto a possibili deroghe a tali periodi si veda tuttavia il punto seguente.
- **Modalità di distribuzione, compilazione e ritiro del questionario** - E' importante organizzare la procedura in modo da coinvolgere - pur senza forzature - il più possibile gli studenti, evitando di fornire motivazioni per non partecipare all'indagine legate alla possibilità di "fare altro" in termini di interessi o attività personali nel momento in cui viene richiesto di compilare il questionario. Per una corretta gestione delle risorse disponibili per la rilevazione è inoltre auspicabile contenere i tempi richiesti dall'operazione. In relazione alle differenti modalità di organizzazione della didattica, l'operazione potrà essere condotta secondo due schemi alternativi:
  - *per singolo corso*: un questionario viene compilato dallo studente per ciascun insegnamento o corso integrato frequentato.

<sup>12</sup> Il "fastidio statistico" legato alla convinzione che le indagini sugli studenti siano inutili in relazione all'impegno richiesto ai rispondenti ha portato presso altri atenei italiani addirittura al rifiuto esplicito da parte di alcuni studenti di partecipare all'indagine.

Problema di non semplice soluzione è in tal senso la **determinazione dell'unità didattica di riferimento** per la compilazione del questionario. L'attuazione della riforma ha infatti comportato un incremento della modularizzazione dell'offerta formativa anche in facoltà dove gli insegnamenti erano tradizionalmente concepiti come corsi unitari di 60-70 ore tenuti da un singolo docente, a cui si affiancava al massimo un collaboratore/esercitatore in termini chiaramente subordinati. Presso altre facoltà invece la modularizzazione più capillare è già diffusa da tempo. Si evidenziano quindi due esigenze contrastanti:

- da un lato ottenere dall'indagine indicazioni legate con una certa precisione al singolo docente;
- dall'altro evitare una crescita incontrollata del numero di questionari, che causerebbe un elevato livello di "fastidio statistico" per lo studente.

Si ritiene che la soluzione più ragionevole al riguardo possa identificare, in linea generale, come **unità didattica di rilevazione** il corso individuato da un unico momento di verifica del profitto (un esame unico con un voto finale unico, anche se eventualmente condotto in sequenza da più collaboratori alla docenza). Nel contempo il singolo questionario prevederà la possibilità di esprimere con identiche modalità un giudizio individuale su un numero di docenti, collaboratori, esercitatori ecc. variabile da uno a tre. Sugli aspetti più generali del corso il giudizio sarà invece unico.

Al fine di identificarli con la massima precisione, verranno richiesti alle facoltà appositi elenchi degli insegnamenti o corsi integrati attivati per l'anno 2002-2003, affiancati dai nominativi di tutto il personale docente coinvolto in qualche misura nell'attività didattica.

Per i questionari "per singolo corso" si ritiene che il momento ideale per la distribuzione, compilazione e ritiro si collochi in un intervallo di 20 minuti circa tra le due ore di una lezione unitaria del corso stesso.

- *per tutti i moduli didattici di un semestre "in batteria"*: mentre la modalità di rilevazione "per singolo corso" ben si adatta ai casi in cui il singolo studente si organizza in modo praticamente autonomo l'attività di frequenza e studio, per i C.d.L. caratterizzati da una programmazione didattica rigidamente strutturata è previsto un momento unificato di rilevazione, di durata maggiore (30-45 minuti), in cui lo studente è chiamato a fornire indicazioni per tutti i moduli didattici frequentati durante il semestre in esame. La scheda-questionario (diversa da quella per la rilevazione per singolo corso) conterrà un certo numero di domande con possibilità di fornire risposte "in batteria" distinte per ciascun modulo, mentre altre domande potranno essere unificate (ad esempio quelle legate alle strutture, che sono in gran parte le stesse per i diversi moduli). Con tale impostazione l'obiettivo di contenere l'impegno richiesto allo studente per partecipare e il disturbo all'attività didattica viene maggiormente soddisfatto; è tuttavia evidente come essa risulti inapplicabile nelle facoltà dove la strutturazione della didattica non è rigida e i corsi non sono frequentati da coorti omogenee di studenti, ma da una popolazione composta che segue corsi diversi in numero diverso. In tali casi non si può evitare la somministrazione separata corso per corso.

Ciascuna facoltà può adottare una sola o entrambe le modalità di raccolta dei dati, indicando il numero approssimativo di studenti che verranno consultati con ciascuno dei due metodi.

La modalità di rilevazione "in batteria" vedrà l'intera coorte di studenti iscritti a un C.d.L. e a un certo anno di corso effettuare la compilazione in una stessa aula se la dimensione della coorte è tale da permetterlo. Negli eventuali casi in cui la coorte è divisa in due o più gruppi per svolgere l'attività didattica in classi di dimensioni non eccessive, la compilazione verrà effettuata separatamente in base agli stessi raggruppamenti.

Dove verrà utilizzato il questionario *per singolo corso*, solo nel caso in cui l'attività didattica preveda moduli didattici autonomi che:

- si concludono prima del 2-12-2002 per il primo semestre o prima del 28-04-2003 per il secondo semestre;
- non sono in alcun modo riconoscibili come parti di corsi integrati che coprono l'intero semestre;

sarà possibile organizzare operazioni di rilevazione in anticipo rispetto ai periodi indicati, riguardanti solo i moduli così caratterizzati, con le stesse modalità utilizzate durante il periodo principale di indagine. I moduli cartacei raccolti in tale occasione dovranno essere conservati presso le facoltà a cura del personale 150 ore addetto alla rilevazione fino al momento del ritiro assieme al resto dei questionari da parte della società incaricata. Dove la rilevazione si svolge *in batteria* tale deroga non è prevista; gli studenti saranno chiamati a rispondere anche per i moduli didattici così caratterizzati, che saranno terminati solamente da qualche settimana, e non dovrebbero costituire un ulteriore significativo problema di memoria.

Per l'a.a. 2002-2003, ove risultasse impossibile approntare in tempi utili per il primo semestre le schede questionario ufficiali, tale rilevazione "anticipata" potrà essere effettuata utilizzando in via eccezionale fotocopie della scheda "provvisoria" che verrà inviata entro la fine di ottobre dal Nucleo di Valutazione alle Facoltà che prevedono di operare in tutto o in parte con la metodologia "per singolo corso". La società incaricata della lettura ottica si occuperà per tali casi della registrazione manuale dei dati su supporto informatico e delle operazioni di *merge* con i dati successivamente ricavati dalla lettura ottica.

Una volta compilati, i questionari devono essere conservati in condizioni di adeguata sicurezza presso le facoltà di provenienza fino al momento del ritiro da parte della società incaricata. Tale momento sarà collocato in ciascun semestre subito dopo la conclusione del periodo di rilevazione (3-7 febbraio 2003 e 16-20 giugno 2003).

In linea generale i questionari già sottoposti alla lettura ottica verranno distrutti; tuttavia in occasione della prima rilevazione tale procedura verrà ritardata per permettere alla direzione dei lavori presso l'Ateneo di procedere a controlli sul livello effettivo di accuratezza della lettura ottica.

#### 4. Organigramma

Complementare alla definizione delle linee guida che l'attuazione dell'indagine deve seguire è l'identificazione precisa delle figure e competenze di tutto il personale partecipante alla fase operativa.

Il Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, oltre alla stesura del seguente progetto, manterrà un ruolo di **monitoraggio** generale sull'andamento dell'indagine e di garante della corretta impostazione delle procedure seguite.

La direzione dei lavori verrà affidata ad un manager scelto tra il personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo in relazione alle competenze e all'esperienza precedente accumulate in ambiti operativi vicini a quello in oggetto. Compito della direzione dei lavori è l'attuazione operativa del presente progetto in tutte le sue parti; in particolare sono da considerarsi compito della direzione dei lavori la scelta della società esterna a cui affidare le operazioni di lettura ottica dei questionari e il controllo continuativo sull'attività della società incaricata.

Alle dipendenze del direttore dei lavori sarà attivata 1 unità di personale tecnico-amministrativo di livello D1 impegnata a tempo pieno, i cui compiti principali sono: la gestione dei contatti con i fornitori esterni (stampa delle schede-questionario, fornitori del software e hardware di lettura ottica delle schede-questionario), il controllo periodico di tempi e modalità di attuazione da parte delle facoltà, il supporto continuativo alle facoltà per risolvere le difficoltà e i problemi di ordinaria amministrazione, la formazione e il coordinamento del personale addetto a distribuzione e ritiro dei questionari, la raccolta e conservazione dei dati presso l'amministrazione centrale, le funzioni di segreteria e supporto all'elaborazione dati per le attività del Nucleo di Valutazione. Tale figura gestirà inoltre l'indirizzo di posta elettronica proprio dell'indagine a cui si possono rivolgere per commenti e informazioni gli studenti e il pubblico in generale.

La direzione dei lavori si occuperà anche delle procedure di codifica delle facoltà, dei C.d.L., dei moduli didattici e dei docenti necessari per la corretta identificazione dei questionari.

Va ricordato che l'onere addizionale che in tal modo l'Ateneo sosterrà è non solo cruciale per un efficace coordinamento delle indagini a livello di Ateneo, ma sarà ampiamente ripagato dai risparmi netti nelle risorse che oggi le singole facoltà impiegano a questo fine, con evidenti diseconomie di scala. La figura professionale che avrà la responsabilità delle rilevazioni costituirà inoltre un utile punto di riferimento per le facoltà anche rispetto a specifiche richieste di dati che esser potranno avanzare e a modalità di esame degli stessi che verranno concordate a livello d'Ateneo).

Si ricorda che a livello di facoltà occorre attivare - ove non lo fosse già - la Commissione di autovalutazione, che si occuperà di progettare gli aspetti organizzativi locali dello svolgimento dell'indagine. Appare infatti ragionevole mantenere alle strutture delle singole facoltà la responsabilità della gestione operativa del personale addetto alla rilevazione, per una più diretta e immediata soluzione dei problemi pratici immediati che sorgono durante lo svolgimento dell'indagine, per la difficoltà di individuare una procedura unificata di organizzazione pratica della stessa e per meglio garantire l'accesso diretto della facoltà all'eventuale parte del questionario complessivo personalizzata da ogni struttura didattica. Alcune esperienze anche presso l'ateneo torinese indicano infatti che quando i rilevatori devono affrontare contesti organizzativi fortemente eterogenei (come l'attività didattica di diverse facoltà su una molteplicità di sedi) il rischio di commettere errori od omissioni diviene molto elevato.

Il personale da adibire all'attività pratica di rilevazione sarà costituito da studenti titolari di borsa 150 ore e verrà reclutato a livello centrale, costituendo un unico "team" di rilevatori, anche se la loro facoltà di provenienza sarà per quanto possibile coincidente con quella presso cui saranno chiamati ad operare per evidenti motivi di efficienza organizzativa. Le facoltà possono affiancare ai rilevatori proprio personale tecnico amministrativo per garantire la qualità e precisione delle operazioni; in ogni caso non deve essere coinvolto il personale docente dei corsi, per mantenere evidente l'anonimato dell'indagine e liberare per quanto possibile il rispondente da inibizioni psicologiche legate al timore di identificazione del proprio questionario da parte del docente.

Il personale 150 ore reclutato deve possedere un buon livello di cultura generale e di motivazione. Inoltre deve essere:

- preparato a livello generale all'adempimento dei propri compiti mediante appositi incontri di formazione presso la direzione dei lavori di Ateneo;
- guidato e coordinato a livello locale specifico dalla Commissione di autovalutazione della facoltà presso cui opera.

La preparazione riguarderà aspetti sia operativi sia di comportamento:

- ricezione e conservazione delle schede questionario che verranno consegnate dalla società incaricata presso le facoltà;
- conoscenza dettagliata di entrambe le schede questionario (per singolo corso e in batteria) rispetto al significato delle domande e alle modalità con cui far riportare le codifiche appropriate ai rispondenti;
- organizzazione e gestione delle schede raccolte fino al momento della consegna alla società incaricata della lettura ottica;
- atteggiamento personale da tenere nello svolgimento dei propri compiti, che risulta cruciale per la buona riuscita dell'indagine, in termini di immagine ancora prima che di risultati. Il rispondente infatti forma la propria impressione sulla qualità e sulla serietà dell'indagine in modo preminente dal comportamento del rilevatore diretto, che deve dimostrare competenza, precisione e attenzione per i dettagli, capacità di dare indicazioni e risolvere eventuali piccoli problemi senza incertezze o indecisioni. E' inoltre evidente che il rilevatore dovrà assolutamente evitare atteggiamenti irrisori o che lasciano trasparire un'opinione personale negativa sull'indagine in termini sia di contenuti che di modalità di erogazione.

La società specializzata esterna con cui l'Ateneo stipula un contratto sarà incaricata di:

- progettare l'impaginazione dei due formati del questionario (per singolo corso e in batteria);
- stampare le quantità richieste di ciascuno dei due formati;
- consegnare direttamente alle sedi centrali delle facoltà<sup>13</sup> le copie di ciascun formato nel numero specificato dalla direzione dei lavori non oltre il 27-11-2002 per il primo semestre e non oltre il 23-4-2003 per il secondo semestre. Un certo numero di questionari verrà inoltre consegnato alla Direzione dei lavori presso l'Amministrazione Centrale (Via Verdi 8), per permetterne un'eventuale redistribuzione in caso qualche Facoltà lo necessiti, e per l'inoltro alle sedi dei C.d.L. *interfacoltà*, che avverrà direttamente a cura della Direzione dei lavori in considerazione del numero contenuto di tali C.d.L.<sup>14</sup>;
- ritirare direttamente presso le sedi centrali delle facoltà i questionari compilati nei periodi 3-7 febbraio 2003 per il primo semestre e 16-20 giugno 2003 per il secondo semestre;
- effettuare la lettura ottica e la registrazione su supporto informatico dei dati riportati sulle schede questionario;
- fornire stime dell'accuratezza delle operazioni di lettura ottica dettagliatamente per ogni tipologia di domande presenti nel questionario;
- effettuare elaborazioni statistiche di base predisponendo per ciascun insegnamento o corso integrato una *scheda individuale*

<sup>13</sup> L'inoltro e il ritiro dei questionari per le sedi decentrate di ciascuna facoltà è di **competenza esclusiva** della singola Facoltà. La società esterna incaricata avrà come soli punti di riferimento per la consegna e il ritiro dei questionari le sedi torinesi (incluso Grugliasco). Alle date previste nei due semestri per il ritiro da parte della società incaricata (3-2-2003 e 16-6-2003) i questionari compilati presso le sedi decentrate **devono** essere già ritornati presso le sedi centrali delle facoltà.

<sup>14</sup> Anche il **ritiro** dei questionari compilati presso le sedi dei C.d.L. *interfacoltà* sarà effettuato a cura della Direzione dei Lavori.

riportante le distribuzioni di frequenze percentuali per tutte le domande. Schede analoghe dovranno essere predisposte anche in forma aggregata per ciascun C.d.L. e ciascuna facoltà, nonché per l'intero Ateneo.

La società scelta dovrà fornire adeguate garanzie riguardo alla riservatezza con cui verranno trattati i dati, al rispetto dei tempi previsti in sede di contratto per tutte le attività di propria competenza, nonché ai livelli di accuratezza nella lettura ottica.

Si rimanda al successivo paragrafo 7 per i problemi riguardanti l'individuazione di figure responsabili della valutazione e dell'utilizzo dei risultati a conclusione dell'indagine.

## 5. Il questionario - caratteristiche generali

Aspetto fondamentale del progetto di coordinamento (oltre a quello della metodologia operativa di indagine, trattato finora) è naturalmente l'adozione di un modello *unificato* ma *flessibile* di questionario. In linea generale il progetto prevede **un'indagine composta da due parti, una comune a tutte le facoltà, un'altra differenziabile da ogni struttura didattica**<sup>15</sup>.

Il questionario dovrà essere graficamente snello, possibilmente contenuto su una sola facciata (formato A4) compatibilmente con le esigenze tecniche che saranno evidenziate dalla società incaricata della lettura ottica. Sono previste due forme di questionario, che corrispondono alle due diverse modalità organizzative di rilevazione dei dati:

- Rilevazione mediante la compilazione di una scheda completamente riferita ad un singolo insegnamento o corso integrato;
- Rilevazione mediante la compilazione di una scheda che si riferisce a tutti i moduli didattici frequentati durante un semestre (modalità "in batteria").

La parte differenziata per facoltà del questionario, che verrà aggiunta solo nel caso la singola facoltà lo desideri, potrà contenere sia domande specifiche che domande a risposta aperta o commenti liberi (la cui utilità per i singoli docenti è legata alla possibilità per il rispondente di indicare direttamente suggerimenti o proposte di miglioramento). Essa dovrà essere snella, possibilmente contenuta anch'essa su una sola facciata A4. In casi particolari potrà essere concordato con il Nucleo di Valutazione di Ateneo un incremento del numero di pagine a gestione decentrata, evitando tuttavia eccessi che rischierebbero di diminuire la qualità e l'attendibilità delle risposte per l'intero questionario, inclusa la parte comune di Ateneo.

L'organizzazione della parte di Ateneo del questionario su una sola facciata, resa possibile dalla effettiva concisione dei contenuti e da una adeguata progettazione grafica, permette di semplificare grandemente il processo di lettura ottica rispetto a questionari multipagina. La procedura prevederà l'accentramento e la lettura ottica sistematica solo per la pagina di Ateneo; la pagina specifica di facoltà rimarrà in linea di principio presso la sede di origine e i dati con essa ottenuti verranno registrati ed elaborati in modo autonomo a cura della Facoltà.

Nel seguito del presente progetto ogni riferimento al questionario non altrimenti specificato riguarderà la parte comune di Ateneo.

Il questionario prevederà appositi spazi per riportare il codice della facoltà, del C.d.L. e dell'insegnamento o corso integrato per la versione "per singolo corso". Nella versione "in batteria" sarà invece presente apposito spazio per la codifica dell'eventuale gruppo di attività didattica all'interno della coorte di iscritti ad un certo anno di corso. Il rispondente sarà chiamato a specificare tali codici prima di rispondere alle domande vere e proprie; il personale addetto alla distribuzione darà apposite indicazioni ad alta voce in modo estremamente semplice e cadenzato, verificando che tutta l'aula segua correttamente le istruzioni.

## 6. Il questionario - le domande

I punti di riferimento principali per la formulazione del questionario per l'Ateneo torinese sono stati:

- adeguamento completo ai contenuti e alla scala di risposta della bozza proposta dal CNVSU (operazione risultata non particolarmente gravosa data la presenza, nelle bozze di questionario redatte prima della pubblicazione del CNVSU, di domande dal significato del tutto simile a quelle ivi previste nel 90% dei casi);
- strutturazione delle domande in sezioni simili a quelle previste dal CNVSU, a cui sono state aggiunte due nuove sezioni ("Profilo personale" e "Vita universitaria"). Inoltre in una sezione già prevista dal CNVSU è stata inserita una domanda non presente in origine, riferita direttamente all'attività didattica, relativa alla *capacità del docente di evidenziare i contenuti fondamentali del programma*;
- eliminazione per quanto possibile di informazioni testuali richieste al rispondente e massima limitazione delle differenti versioni della scheda che sarà necessario stampare (solo 2, una per "singolo corso" e una "in batteria"). In tal senso non vi è nulla di prestampato sulla scheda, ma Facoltà, Corso di Laurea e "Insegnamento o corso integrato" (nonché docente ove necessario, cioè nel caso di rilevazione "per singolo corso" qualora più docenti si siano avvicendati in aula) vengono indicati con appositi codici numerici, semplificandone grandemente la lettura ottica e abbattendo i rischi d'errore. L'unico dato per cui è richiesta la scrittura estesa al rispondente rimane così l'eventuale prima laurea o corso di studi di provenienza per i passaggi.

Le bozze dei questionari per le due modalità di rilevazione sono allegate nell'Appendice A. L'impaginazione di tali bozze **non è definitiva** in quanto non tiene conto delle esigenze grafiche legate alla lettura ottica.

## 7. L'impiego dei risultati dell'indagine: prime indicazioni

Presupposto fondamentale perché l'investimento di risorse sia giustificato è che i risultati ottenuti vengano conosciuti, analizzati e poi effettivamente utilizzati dalla direzione delle strutture e dal corpo docente. A tale proposito si individuano le seguenti esigenze primarie:

- a) *tempestiva disponibilità dei dati*. Per ciascun corso tale disponibilità dovrebbe concretizzarsi prima dell'inizio del corso dell'a.a. successivo;

<sup>15</sup> In linea di principio è possibile che le facoltà al loro interno individuino elementi di differenziazione della parte specifica del questionario anche per singoli propri corsi di studio. In tale eventualità la competenza resta interamente della facoltà e non vedrà coinvolta in alcun modo l'Amministrazione centrale.

- b) individuazione di *appropriate modalità di consultazione diretta dei commenti liberi dei propri questionari da parte del docente*. Il docente dovrebbe poter consultare direttamente la parte specifica dei questionari cartacei originali in orari e luoghi di facile accessibilità. In alternativa è possibile organizzare la registrazione su supporto informatico dei commenti in forma libera, operazione tuttavia molto più onerosa della lettura ottica delle parti di questionario più rigidamente strutturate. Nel caso si propenda per la consultazione diretta dei commenti liberi, tale attività deve essere fortemente incentivata, con apposita comunicazione personale a tutti i docenti tramite la quale la facoltà informa e invita alla partecipazione, evidenziandone l'importanza oggettiva ai fini del miglioramento della qualità dell'offerta didattica;
- c) predisposizione e *diffusione ai singoli docenti di una scheda riassuntiva sui risultati dei propri questionari*. Per ogni corso viene approntata una scheda che riporta in forma concisa le distribuzioni delle risposte a tutte le domande presenti nella pagina di Ateneo del questionario, confrontate con le distribuzioni globali per tutta la facoltà e il Corso di Studio di afferenza come termine di confronto. Anche in questo caso dovrà essere garantita una consegna tempestiva, con comunicazione personale ai singoli docenti;
- d) *elaborazione complessiva dei dati a livello di facoltà e corso di studio*. Come già implicito nel punto precedente, anche se l'informazione specifica al singolo docente è di grande importanza non può essere trascurato l'esame complessivo della struttura, almeno con il computo delle distribuzioni semplici delle risposte alle singole domande del questionario;
- e) *individuazione esplicita di figure singole o collettive preposte all'esame delle risultanze dell'indagine*. Dovrebbero essere attribuiti in modo chiaro e esplicito compiti di esame e valutazione dei dati ottenuti, sia a livello aggregato che individuale e dovrebbe essere chiarito l'uso pratico che ne sarà fatto. In altre parole è opportuno che al momento conoscitivo seguano una attenta riflessione di approfondimento, soprattutto sulle cause delle eventuali situazioni anomale riscontrate (da valutare, tuttavia, alla luce dell'attendibilità dei dati raccolti) e quindi l'eventuale proposta di azioni correttive o migliorative concrete. Tale procedura è inoltre condizione indispensabile perché l'indagine non venga considerata un mero evento di routine sia dagli studenti che dai docenti. **Data la natura riservata dei dati individuali, il loro esame al di là della autovalutazione del docente interessato dovrà normalmente essere riservata alla direzione della struttura.**

## 8. Considerazioni finali

Tra i motivi principali della difficoltà di diffusione della cultura della valutazione nel contesto universitario, oltre alle peculiarità del ruolo e dei compiti della principale categoria professionale coinvolta (i docenti universitari), va sicuramente annoverata l'oggettiva difficoltà di misurazione della qualità del servizio offerto. Tale difficoltà renderebbe auspicabile una capillare attività di indagine statistica sui diretti fruitori del servizio, cioè gli studenti. L'indagine sulla didattica considerata nel presente documento copre in realtà solo un aspetto (anche se uno dei più importanti) del processo complessivo di erogazione del servizio di formazione culturale e professionale che l'università è chiamata a fornire. Tra gli altri aspetti rilevanti possono essere ricordati i seguenti processi:

- orientamento e informazione generale agli studenti;
- accompagnamento e tutoraggio;
- verifiche intermedie del profitto (esami);
- supporto allo svolgimento dell'eventuale stage e alla redazione della prova finale di laurea e verifica finale del profitto (esame di laurea).

Come già osservato, tuttavia, per evitare che il crescente ricorso a sondaggi di opinione rivolti agli stessi soggetti (gli studenti) ingeneri un crescente "fastidio statistico" occorrerebbe rendere concrete e visibili le ricadute dell'attività di indagine in termini di efficace miglioramento dei servizi valutati. Considerate le difficoltà riscontrabili in tal senso, un'alternativa potrebbe essere ricercata nel passaggio generalizzato ad indagini di tipo campionario, che permetterebbero di ridurre notevolmente il numero di studenti coinvolti per unità di tempo. Per ora, tuttavia, in Italia tale tipo di sperimentazione risulta pochissimo diffusa (l'Istituto Universitario Navale di Napoli e l'Università di Urbino sono tra le più rilevanti eccezioni).

Con indagini campionarie si potrebbe estendere la copertura dell'indagine da un predominante interesse sui corsi di lezione a tutti i tre momenti chiave dell'attività universitaria dello studente: corsi, esami e prova finale di laurea. Ad oggi, considerando le indagini indipendenti svolte dalle facoltà torinesi, gli esami di profitto sono coperti solo da alcuni corsi di laurea e diploma delle facoltà scientifiche, mentre la prova finale di laurea è completamente trascurata. L'estensione proposta permetterebbe inoltre di raccogliere informazioni sugli studenti iscritti all'università ma che di solito non frequentano corsi: per alcune facoltà si tratta di una quota assai rilevante e che ha ovviamente pari dignità e diritti.

Per gli esami di profitto il questionario, estremamente sintetico, potrebbe essere consegnato all'atto della fiscalizzazione, compilato sul posto e immediatamente inserito dallo studente in un'urna posta all'ingresso della sede didattica.

L'aver scelto come momento di compilazione dei questionari sui corsi la pausa intermedia ad una lezione evita in gran parte che la "fretta" dei rispondenti possa incidere negativamente sul tasso di risposta e sull'attendibilità dei dati. Per le indagini sugli esami di profitto e di laurea questo rischio potrà essere contenuto proponendo un questionario molto snello, per evitare che, concluso l'esame, lo studente si allontani dalla sede d'esame senza "perdere tempo" a tale scopo.

Il questionario sugli esami di profitto si propone gli scopi seguenti:

- a) identificare l'entità dell'utenza per ciascuna disciplina che non frequenta il corso, valutandone la differente riuscita nel sostenere gli esami;
- b) individuare le eventuali difficoltà nel sostenere l'esame, come percepite dai frequentanti e dai non frequentanti;
- c) verificare la congruenza delle tematiche su cui verte l'esame rispetto alle lezioni e ai testi consigliati.

Le domande proposte sono del seguente tenore:

<i>Frequenza al corso</i> . In caso positivo viene richiesto di indicarne la regolarità. Inoltre, sempre in caso positivo viene richiesto anche:
<i>Tempo trascorso dalla fine del corso</i> .
<i>Tempo impiegato nella preparazione dell'esame</i> .

<i>Tipo di esame. Scritto, orale o tipologie particolari.</i>
<i>Copertura dei temi trattati all'esame durante le lezioni. Si applica solo a chi ha frequentato.</i>
<i>Copertura dei temi trattati all'esame sui testi consigliati.</i>
<i>Numero di eventuali precedenti tentativi di questo esame.</i>
<i>Voto ottenuto.</i>
<i>Opinione sull'equità del voto.</i>

Per quanto riguarda la prova finale di laurea l'indagine potrebbe essere organizzata come segue:

- consegna al laureando, in via preliminare (per esempio all'atto della consegna alla segreteria studenti delle copie regolamentari della tesi), di un breve questionario, da compilare subito dopo l'esame di laurea;
- consegna del questionario compilato da parte del laureato, con modalità che ne salvaguardino comunque l'anonimato, al termine della proprio esame di laurea.

L'importanza dell'acquisizione di elementi conoscitivi anche rispetto alla prova finale è da sempre evidente per le facoltà nelle quali, tradizionalmente, alla redazione dell'elaborato finale si attribuisce peso cospicuo nel determinare il risultato della carriera universitaria in termini di votazione ottenuta.

Di nuovo vi è l'esigenza di snellezza precedentemente motivata; le domande proposte per il questionario sono del seguente tenore:

<i>Anno di iscrizione.</i>
<i>Tempo impiegato nella stesura della tesi.</i>
<i>Modalità di stesura della tesi: in proprio, con stage esterno, altro.</i>
<i>Difficoltà per concordare il progetto di tesi.</i>
<i>Coerenza dell'argomento di tesi con i propri interessi: argomento di tesi scelto liberamente dal candidato; argomento concordato con il relatore; argomento imposto dal relatore.</i>
<i>Chi ha seguito effettivamente la stesura della tesi: relatore ufficiale; collaboratore.</i>
<i>Livello di supporto offerto dal relatore (o chi per esso) durante la stesura della tesi.</i>
<i>Ruolo del correlatore nella stesura della tesi: nessuno; lettura e approvazione bozza finale; collaborazione effettiva alla stesura; inversione di ruoli tra relatore e correlatore.</i>
<i>Livello di soddisfazione per il colloquio finale con la commissione di laurea.</i>
<i>Punti di votazione finale aggiuntivi ottenuti con la tesi.</i>

Le riflessioni sopra riportate non avranno comunque un riscontro operativo per il 2002-2003, e verranno riprese in sede di progettazione per l'anno successivo.

Un altro aspetto, di carattere invece prevalentemente tecnico, su cui verterà il lavoro futuro di progettazione è quello legato alle possibilità di rilevazione in rete su PC dei dati, opzione che, a fronte di un investimento iniziale di risorse di una certa rilevanza, potrebbe garantire però un permanente e radicale abbattimento dei costi di organizzazione e svolgimento delle indagini.

#### SINTESI DEGLI ELEMENTI PORTANTI DEL PROGETTO DI INDAGINE COORDINATA DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI

<b>Attivazione:</b>	A partire dall'a.a. 2002-2003
<b>Tipologia:</b>	Indagine esaustiva (censimento degli studenti frequentanti) mediante questionario cartaceo
<b>Strutturazione questionario:</b>	In due pagine, una di Ateneo (basata su indicazioni CNVSU) e una locale di Facoltà
<b>Registrazione dei dati:</b>	Mediante lettura ottica
<b>Personale impegnato:</b>	Nucleo di Valutazione (progettazione pagina di Ateneo e elaborazione dati aggregati)
	Direzione dei lavori (presso l'Ateneo)
	Commissioni di autovalutazione di Facoltà (progettazione pagina locale e coordinamento logistico locale)
	Personale part-time (Rilevatori diretti) e eventuale personale di Segreteria di Facoltà
<b>Modalità organizzative:</b>	Compilazione in batteria o per singolo corso a seconda della struttura dell'attività didattica
	Distribuzione e compilazione immediata durante una pausa di una lezione (per il singolo corso) o durante un'ora aggiuntiva in aula (per la batteria) a due terzi dei semestri
<b>Attività collaterali e/o previste per il futuro:</b>	Informazione preliminare agli studenti e ai docenti
	Diffusione sistematica e strutturata dei risultati di corso ai singoli docenti
	Introduzione graduale di indagini campionarie sugli altri servizi didattici (verifica del profitto)

**Appendice A - Bozza del questionario di Ateneo per singolo corso e in batteria**

omesso

**Appendice B - Istruzioni di compilazione per gli studenti e il personale addetto alla distribuzione**

omesso

**Appendice C - Pieghevole informativo preliminare**

omesso

**ALLEGATO B - Guida alla lettura dei Rapporti statistici di insegnamento**

Prot. n. 1036 del 17 novembre 2003 U.V.I.

**A tutto il Personale Docente  
dell'Ateneo  
E.p.C. Ai Presidi di Facoltà**

**Oggetto:** Risultati indagine sulla Qualità della Didattica a.a. 2002-2003

Caro collega,

come sicuramente ricorderai, nell'anno accademico 2002-2003 è stata effettuata la prima indagine sulle opinioni degli studenti frequentanti sulla qualità della didattica a livello di Ateneo. L'indagine è stata progettata dal Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, con la collaborazione di tutte le Facoltà.

Obiettivo primario di tale indagine è fornire a ciascun docente uno strumento chiaro ed efficace di informazione sulle impressioni che gli studenti ricavano dalla partecipazione alla sua attività didattica.

E' quasi superfluo sottolineare quanto sia importante un rapporto positivo, di stima e collaborazione reciproca tra studenti e docenti, nel rispetto dei diversi ruoli e nei limiti delle proprie competenze. L'indagine vuole quindi offrire un supporto di riflessione e verifica su tali aspetti, utile soprattutto quando la classe ha dimensioni medio-grandi e non permette un facile contatto diretto con tutti gli studenti.

A questo fine i risultati dell'indagine sono stati tradotti con la massima sollecitudine in schede denominate "Rapporto Statistico relativo al singolo Insegnamento", contenente il riepilogo delle valutazioni fornite dagli studenti per l'a.a. 2002-2003, che il Nucleo di Valutazione ha inoltrato alle presidenze delle Facoltà di afferenza nei mesi di settembre-ottobre. Tali documenti dovrebbero quindi essere distribuiti in modo riservato ai relativi docenti titolari. Alle schede di insegnamento è stata allegata anche una scheda generale "media" di Facoltà, identicamente organizzata.

E' importante che ogni docente prenda visione dei Rapporti Statistici relativi ai propri insegnamenti con attenzione e disponibilità. Al fine di facilitarne la lettura anche a chi non ha familiarità con le indicazioni statistiche riportate, si allega alla presente una breve guida alla lettura. La Segreteria centrale dell'indagine (leonardi@rettorato.unito.it) è inoltre a disposizione nel caso riscontrassi eventuali anomalie nei Rapporti, o per ulteriori chiarimenti.

Nel caso non avessi ancora ricevuto i Rapporti Statistici relativi ai tuoi insegnamenti, informati presso la tua Presidenza, o direttamente presso il Referente di Facoltà per l'Indagine, sui tempi e i modi di consegna delle schede, anche al fine di evitare eventuali disagi individuali.

Cordiali saluti

Il Presidente  
F.to Prof. A. Zecchina

**Rapporto Statistico relativo al singolo Insegnamento***contenente il Riepilogo delle valutazioni fornite dagli studenti a.a. 2002-03*

La scheda Statistica riguarda distintamente ogni unità didattica che la Facoltà ha deciso di sottoporre alla valutazione degli studenti frequentanti. Ha un aspetto generale identico per tutti gli insegnamenti dell'ateneo. Le informazioni sono riportate su tre facciate.

**Prima pagina**

Funge principalmente da frontespizio, riportando:

- la denominazione dell'unità didattica così come indicata dalla facoltà di appartenenza;
- il numero complessivo di questionari relativi a tale unità didattica compilati dagli studenti;
- una tabella che elenca i 3 C.d.L. di più frequente appartenenza dei rispondenti, e la relativa numerosità. Tale distinzione è rilevante nei casi di insegnamenti previsti nel piano di studi di più C.d.L.

**Seconda pagina**

La seconda pagina riporta le indicazioni riguardanti le caratteristiche personali e universitarie degli studenti rispondenti, fornendone un profilo che permette al docente di inquadrare la tipologia di classe a cui ha impartito le lezioni. Per tutte le domande viene fornita la frequenza percentuale di studenti che hanno scelto ciascuna possibile modalità di risposta. Qui, come nella pagina successiva, le percentuali sono relative a tutti i questionari compilati, e sommano quindi a 100 solo considerando anche la percentuale di non rispondenti (alla voce "N.R.")

In particolare per tre grandezze numeriche (*voto di maturità, numero di CFU già conseguiti* all'atto della compilazione, *numero di esami già superati* all'atto della compilazione) viene calcolato anche il valor medio, a fini di più facile lettura del dato.

I casi di passaggio di C.d.L. o seconda laurea vengono rilevati solo se la facoltà di provenienza è diversa da quella attuale.

### Terza pagina

La terza pagina riporta le indicazioni riguardanti i giudizi di effettiva valutazione espressi dai rispondenti sui diversi aspetti dell'attività didattica, e rappresenta quindi il nucleo fondamentale della scheda. Il raggruppamento logico dei quesiti in cinque sezioni è lo stesso utilizzato nel questionario sottoposto agli studenti.

Per tutte le domande di questa pagina lo studente ha scelto una risposta tra le stesse quattro alternative:

- a) valutazione di **netta insoddisfazione** (Decisamente NO);
- b) valutazione di *moderata insoddisfazione* (più NO che SI');
- c) valutazione di *moderata soddisfazione* (più SI' che NO);
- d) valutazione di **completa soddisfazione** (decisamente SI').

A ciascuna di tali risposte è associato un valore numerico crescente convenzionale da 1 a 4. Oltre alle frequenze percentuali ottenute su ciascuna alternativa viene riportato un "indice di soddisfazione" pari al valor medio dei codici numerici corrispondenti alle risposte fornite (alla voce "Media insegnamento").

In teoria tali indici possono oscillare da un minimo di 1 (**tutti** gli studenti hanno fornito una valutazione di *netta insoddisfazione*) a un massimo di 4 (**tutti** gli studenti hanno fornito una valutazione di *completa soddisfazione*). Il valore centrale, che rispecchia una situazione di esatto bilanciamento tra giudizi negativi e positivi è 2,5. Valori superiori a 2,5 indicano una prevalenza di giudizi positivi, mentre prevalgono i giudizi negativi in caso di valori inferiori a 2,5.

Nel caso si disponga di copia del Rapporto Statistico generale per la propria Facoltà, che il N.d.V. ha consegnato ai referenti locali dell'indagine, il confronto dei propri valori degli indici "Media insegnamento" con i valori corrispondenti sul Rapporto di Facoltà permettono di verificare la propria collocazione rispetto alla prestazione globale di tutto il corpo docente.

Ad esempio, un proprio valore superiore per una certa domanda a 2,5 ma inferiore al valore corrispondente di Facoltà è indicatore della prevalenza di giudizi positivi, ma evidenzia che complessivamente i docenti della Facoltà hanno ottenuto giudizi positivi in proporzione ancora superiore.