

L'INDAGINE 2004/2005 SULLE OPINIONI DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

1. Introduzione

L'indagine sulle opinioni degli studenti in relazione alla qualità del percorso formativo universitario, limitatamente alle lauree triennali, ha avuto luogo nell'anno accademico 2004/2005 secondo le modalità messe in atto dall'anno accademico 2002/2003, primo anno di valutazione standardizzata in tutto l'Ateneo e richiesta agli studenti di tutti i Corsi di Laurea triennali. Il questionario riproduce il modello proposto dal CNVSU nel luglio del 2002 (Doc 9/02) che tiene conto di aspetti quali la congruità dei programmi con il materiale didattico, il carico di studio, l'efficacia della didattica, l'adeguatezza delle strutture e l'organizzazione nel suo complesso. A tali aspetti il questionario dell'Ateneo aggiunge, riprendendo il documento Doc. 4/03 del CNVSU, due sezioni, una sul profilo personale e una sulla vita universitaria, oltre che ad integrare il Doc 9/02 con una sola domanda: "Il docente riesce ad evidenziare i contenuti fondamentali del programma" aggiunta alla sezione dedicata all'efficacia della didattica.

L'indagine sulla soddisfazione degli studenti ha attivato un processo di misurazione sistematica e continua con lo scopo di contribuire al miglioramento dell'erogazione didattica. I dati sintetici sono indirizzati principalmente ai singoli docenti per stimolare il processo di autovalutazione tenendo conto del punto di vista degli studenti sulla qualità degli insegnamenti, dei servizi e del contesto universitario.

La continuità della rilevazione è un punto di forza dell'iniziativa in linea con la consolidata prassi del *benchmarking* che considera proprio la continuità quale presupposto essenziale per sollecitare la tensione innovativa di una organizzazione nel cercare prestazioni migliori. Il confronto che deriva dall'adozione di questionari comparabili fa emergere punti di forza e di debolezza a scale diverse di lettura che devono essere interpretati in senso dinamico ed evolutivo, tenendo comunque conto dei limiti dell'iniziativa. La soddisfazione degli studenti è solo un aspetto della valutazione della didattica nel suo insieme, utile, tuttavia, a far emergere giudizi sui *servizi* e sulla *prassi* dell'erogazione formativa, mentre deve essere rafforzata e meglio definita la valutazione del *prodotto*, cioè del laureato, in termini di analisi degli abbandoni, dei tempi di conseguimento del titolo e delle aspettative sia individuali sia del mondo del lavoro. L'indagine AlmaLaurea, a cui l'Università di Torino aderisce, risponde in parte a questa ultima esigenza con un'attività di follow-up a tre riprese dei laureati riguardo alla loro condizione occupazionale per cogliere il nesso tra soddisfazione degli studi compiuti e successo ottenuto in ambito lavorativo.

L'indagine sulla soddisfazione degli studenti ha una connotazione microsistemica, come già affermato nel rapporto del Nucleo di Valutazione del 2003, nel senso che agli studenti vengono chiesti giudizi su corsi specifici per fornire elementi utili principalmente al docente nella messa a punto della propria prestazione didattica. Tuttavia due domande cambiano totalmente prospettiva chiedendo allo studente un giudizio sintetico generale sul corso di studi: "Carico studio complessivo accettabile" e "Organizzazione complessiva corsi accettabile". Tali domande sono poste allo stesso studente nei vari moduli, uno per ogni corso valutato, moduli che possono essere stati compilati sostanzialmente insieme durante una sessione di raccolta delle opinioni studentesche senza la possibilità di verificarne la coerenza. Anche le sezioni sul profilo personale e sulla vita universitaria sono soggette alla stessa osservazione critica. Nelle conclusioni verranno fornite alcune ipotesi di miglioramento della rilevazione con lo scopo di distinguere i giudizi sugli aspetti complessivi dai giudizi sugli aspetti di dettaglio dei singoli corsi.

Pur con i limiti sottolineati, l'indagine sulla soddisfazione degli studenti, standardizzata a livello d'Ateneo, stimola il miglioramento della comunicazione interna all'organizzazione al fine di

comprendere le differenze di prestazione delle diverse strutture didattiche e di sollecitare la condivisione di comuni standard di prestazione, nella consapevolezza dell'autovalutazione e non nel confronto competitivo intra Ateneo o inter Ateneo.

Nell'anno accademico 2004/2005 sono stati raccolti **104.869** questionari sui corsi facendo registrare un leggero decremento, pari a circa il 6%, rispetto all'anno precedente. I questionari sono stati sottoposti agli studenti in forma cartacea con successiva lettura ottica da parte di una ditta esterna. Il processo di elaborazione dei dati sintetici di ogni periodo didattico (lettura ottica, filtraggio e correzione degli inevitabili errori, stesura dei rapporti) ha richiesto più di tre mesi con la conseguenza che i dati sintetici sui corsi del 1° semestre giunsero ai docenti solo a luglio 2005, mentre i dati sintetici dei corsi del 2° semestre furono disponibili all'inizio del 2006. Tale ritardo rende poco efficace il feedback sull'organizzazione della didattica a livello capillare, contro la finalità stessa della connotazione principalmente microsistemica che si è voluto attribuire al questionario. E' necessario un consistente impegno organizzativo per creare un idoneo sistema informativo, come si riprenderà nelle conclusioni, che garantisca il livello di comunicazione adeguato alla pianificazione didattica: analisi dei risultati dell'anno accademico in corso, provvedimenti del caso, stesura della Guida dello Studente per l'anno successivo. In sintesi, l'indagine sulla soddisfazione degli studenti è stata adeguatamente *pianificata* con questionari standardizzati a livello di Ateneo e *attuata* in modo sistematico in tutti i Corsi di Laurea, ma i ritardi nella fruizione dei dati di sintesi da parte degli interessati ha sminuito l'efficacia dell'iniziativa nelle fasi di *analisi* e di messa in atto dei *provvedimenti* conseguenti. Occorre inoltre osservare che i dati di sintesi non sono di norma comunicati e commentati agli studenti anche perché visti i tempi di disponibilità dei risultati dell'indagine troverebbero i rispondenti al questionario in stati assai diversi da quelli di partenza. In altri termini occorre un maggior coinvolgimento degli studenti sino a farli diventare promotori del progetto con lo scopo sia di migliorarne l'affidabilità sia di allargare la base di risposte ai questionari, base attualmente abbastanza modesta. La stima quantitativa del numero di rispondenti al questionario è di difficile valutazione perché uno studente può scegliere in completa autonomia di rispondere a nessuno, a qualche o a tutti i questionari proposti (si ricorda che i questionari sono anonimi). Anche questo aspetto compromette in parte l'efficacia dell'iniziativa rendendo incerta l'estensione della base di rispondenti. Tale aspetto sarà ripreso nelle conclusioni ed ancora una volta è legato al miglioramento del sistema informativo di supporto.

L'esperienza sin qui accumulata ha contribuito a fornire gli elementi per progredire verso un processo di indagine sulla soddisfazione degli studenti di maggior *qualità* e *veridicità* se si stringeranno i tempi di fruizione dei risultati rispetto ai tempi di attuazione dell'indagine, ma con il coinvolgimento degli studenti. L'indagine potrà anche essere più *coerente* nel momento in cui si separeranno le domande specifiche sui singoli corsi dalle domande di valutazione complessiva sul corso di studi.

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, ad eccezione della Facoltà di Scienze M.F.N. che ha organizzato la rilevazione con modalità telematica. Il sistema software, basato sul web, è stato sviluppato dalla Facoltà stessa ed è attualmente in fase di completamento. Il N.d.V. segue l'iniziativa valutandone la esportabilità in altre Facoltà;
- 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 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, l'invio tramite mail a ciascun docente dei risultati individuali, sotto il controllo del N.d.V.;
- presenza presso ogni Facoltà di un *Referente Locale* dell'indagine, che organizzi e segua 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, 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 e, a partire dal secondo semestre dell'a.a.2004/2005 del relativo CD-rom, riferite a ciascun insegnamento, ai risultati medi di ciascun corso di studio 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.

2.1 Cosa è cambiato

Rispetto agli anni precedenti di indagine ci sono state alcune variazioni nelle modalità di realizzazione del progetto.

La **configurazione della reportistica** indirizzata ai docenti e alle presidenze delle Facoltà è stata completamente rivista: i report individuali sono stati arricchiti di rappresentazioni anche grafiche dei dati principali, è stata migliorata la comprensibilità e leggibilità dei risultati con indici statistici dal significato più immediato (scala da -1 a +1 invece che da 1 a 4) e l'uso mirato del colore, associando in modo coerente al *verde* giudizi positivi e al *rosso* giudizi critici. Nella figura seguente vengono confrontate le modalità di sintesi relative ad una stessa domanda nel formato report 2003-04 con quello 2004-05.

Versione 2003-04						
DOMANDE	DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DELLE RISPOSTE					Media Insegnamento
	1 Decisamente NO	2 Più NO che SI	3 Più SI che NO	4 Decisamente SI	Non risponde	
6 Il carico di studio è proporzionato ai crediti assegnati?	7,1%	14,3%	28,6%	50,0%	0%	3,21

Versione 2004-05						
DOMANDE	Indice di soddisfazione 	DISTRIBUZIONE PERCENTUALE DELLE RISPOSTE				N.R.
		Decisamente NO 	Più NO che SI 	Più SI che NO 	Decisamente SI 	
7. Il carico di studio è proporzionato ai crediti assegnati?	0,06	10,5%	27,6%	43,4%	10,5%	7,9%

I report di Facoltà e Corso di Laurea offrono ora quadri sinottici dei risultati che semplificano grandemente il lavoro di esame dei risultati per grandi insiemi di unità didattiche, in precedenza molto oneroso, rendendo possibile un primo controllo della situazione di una grande Facoltà in 1-2 ore. Inoltre, in tutta la reportistica sono stati inseriti in modo diffuso specifici testi di guida alla lettura per offrire un supporto immediato al lettore in difficoltà. *E' importante comprendere quanto sia effettivamente migliorata la fruibilità della documentazione agli occhi del personale docente e di governo delle Facoltà.*

Le **modalità di inoltro della reportistica** sono passate dalla distribuzione “manuale” alle Facoltà e da queste ai docenti, Presidenti di C.d.L., ecc. dei fascicoli cartacei alla diffusione telematica capillare e senza intermediazioni, mediante posta elettronica. Ciò ha garantito un trattamento “egualitario” per tutti i docenti, non più dipendente dalle iniziative e sensibilità delle

single presidenze, la cui intermediazione nei primi due anni ha in alcuni casi influito sensibilmente sui tempi e modi di distribuzione ai singoli docenti. Inoltre tale revisione ha permesso un rilevante risparmio di risorse precedentemente investite nella stampa cartacea di tutta la reportistica.

Il gruppo di lavoro costituito dal N.d.V. e dai Referenti locali ha provveduto essenzialmente a migliorare l'efficienza della rilevazione e il coinvolgimento di studenti e docenti organizzando incontri periodici sui temi dell'indagine.

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 vengono aggiunte, rispetto al modello due domande. La prima *"Rispetto alle prime lezioni di questo modulo indica la percentuale di studenti presenti alla fine"*, è stata introdotta nella rilevazione 2004/2005. La seconda *"Il docente riesce ad evidenziare i contenuti fondamentali del programma?"* era invece già presente nella passata edizione. 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 diverso 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. L'approccio telematico della Facoltà di Scienze M.F.N. attenua in parte la criticità della frequenza in quanto lo studente può procedere con la valutazione anche dal pc di casa. Il sistema garantisce

nel contempo unicità della valutazione di un singolo corso e anonimato. In ogni caso è comunque critica la partecipazione alla valutazione degli studenti cronicamente non frequentanti.

In generale la rilevazione cartacea adottata da quasi tutte le Facoltà impone un certo ritardo nella registrazione dei dati e nella distribuzione dei risultati di base. Rispetto alle precedenti edizioni si è cercato di ridurre questo ritardo richiedendo alla ditta incaricata di avviare le operazioni di lettura man mano che ciascuna struttura conclude le attività di rilevazione senza attendere quindi il completamento della rilevazione all'interno di tutto l'Ateneo.

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.

Nel caso della rilevazione telematica (Facoltà di Scienze M.F.N.) viene aperta una finestra temporale, di norma la penultima settimana del periodo didattico, durante la quale tutti gli studenti sono invitati ad esprimersi.

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

Il numero complessivo di unità studente/corso rilevate nel 2004-05 è stato 104869, con un decremento del 6% circa rispetto all'anno precedente. Di questi il 45,87 riguarda attività didattiche svolte nel primo semestre. Per quanto riguarda la tipologia di questionario, quello *in batteria* è stato utilizzato nel 41,10% dei casi, mentre nel restante 58,90% si è fatto uso del questionario *per singolo corso*.

La composizione per Facoltà (Figura 1) dei rispondenti vede i valori più elevati associati alle grandi Facoltà umanistiche, mentre l'anno precedente prevalevano le percentuali delle Facoltà di Scienze M.F.N. e Medicina. Tale mutamento d'ordine è sintomo di interesse a partecipare alla valutazione anche in realtà dove si registra minor frequenza relativa delle lezioni.

L'elenco delle strutture didattiche di figura comprende le Facoltà, la Scuola di Amministrazione Aziendale (SAA), i Corsi di Laurea interfacoltà Biotecnologie, Scienze Strategiche e Scienze Motorie (SUISM).

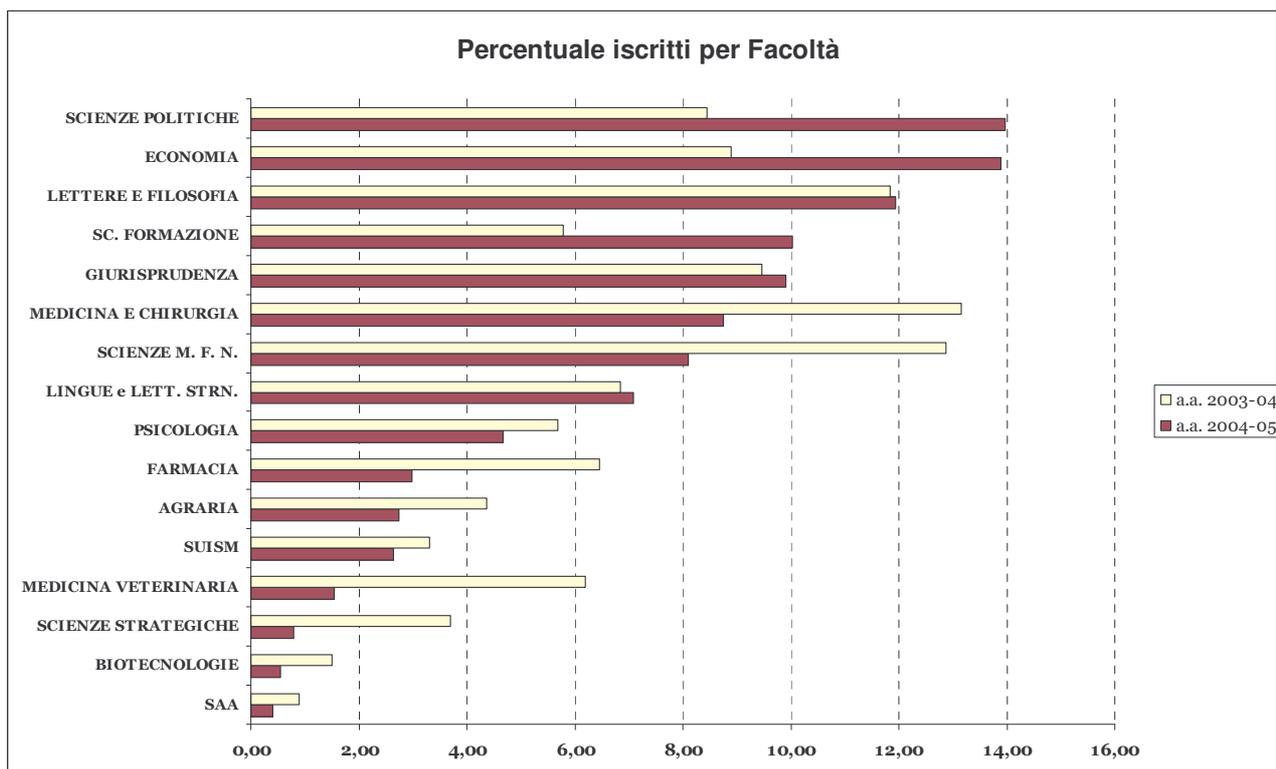


Figura 1. *Composizione % per Facoltà delle unità corso/studente rilevate*

L'esame delle variazioni rispetto all'anno precedente nel numero di valutazioni per Facoltà evidenzia in generale come alcune strutture siano rimaste stabili (come Lettere e Filosofia, Giurisprudenza, Lingue e Letterature Straniere), mentre altre hanno evidenziato incrementi significativi (Scienze Politiche, Economia, Scienze della Formazione). Data la contenuta variazione intercorsa nel relativo numero di studenti iscritti, questi casi sono conseguenza di un maggiore impegno organizzativo del lavoro. Sono altresì da registrare alcuni decrementi significativi (Medicina e Chirurgia, Scienze M.F.N, Farmacia e Medicina Veterinaria) giustificati in parte da inconvenienti tecnici nella raccolta dei questionari. I questionari elaborati costituiscono comunque un campione rappresentativo dell'intera Facoltà.

Infine, l'eterogeneità dei contesti coinvolti nell'indagine relativamente alla partecipazione alla didattica si evidenzia chiaramente con l'esame della Figura 2, 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 superiori a quelli delle Facoltà di ambito umanistico, riflettendo la maggiore abitudine alla frequenza delle lezioni nelle prime. L'eccezione della Facoltà di Scienze M.F.N. è da far rientrare negli inconvenienti tecnici già ricordati, mentre il raddoppio di Scienze Strategiche si giustifica con l'ampliamento delle unità didattiche valutate rispetto l'anno precedente.

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. 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 al 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.

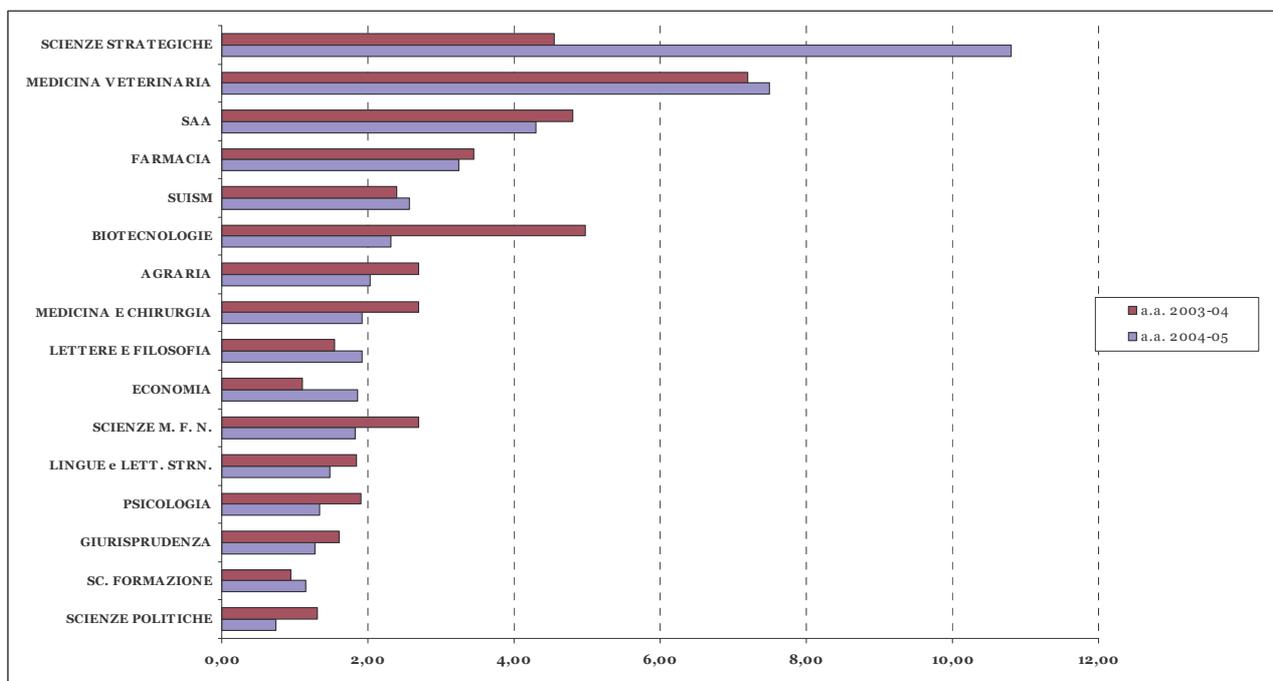


Figura 2. Numero di unità corso/studente rilevate pro-capite (per studente iscritto)

La Figura 3 riporta la dimensione media arrotondata delle classi per Facoltà, indicando anche il numero N 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.

FACOLTÀ	AGRARIA	BIOTECNOLOGIE	ECONOMIA	FARMACIA	GIURISPRUDENZA	LETTERE E FILOSOFIA	LINGUE e LETT. STRN.	MEDICINA E CHIRURGIA	MFN	PSICOLOGIA	SAA	SC. FORMAZIONE	SCIENZE POLITICHE	SCIENZE STRATEGICHE	SUISM	VETERINARIA
MEDIA 2004-2005	14.00	23.84	47.37	58.16	46.06	30.19	37.07	52.65	28.30	24.97	26.74	25.56	27.39	44.55	34.74	28.65
N	235	32	323	99	162	451	168	190	311	149	38	268	224	114	116	238
MEDIA 2003-2004	12.48	119.00	48.00	65.00	66.00	30.00	46.00	70.00	27.00	40.00	25.00	25.00	28.00	46.00	47.00	28.00
N	355	89	188	110	145	405	150	191	483	144	41	231	303	90	77	223

Figura 3. Numero di unità didattiche valutate per Facoltà e media della dimensione delle classi.

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 all'anno precedente la situazione appare decisamente migliorata, in alcuni casi in modo netto (Economia, Giurisprudenza, Medicina e Chirurgia), non superando mai il 2% circa, ad eccezione di Lettere e Filosofia attestata praticamente sul 2% anche se registra un miglioramento di un punto percentuale rispetto l'anno precedente.

L'impegno e l'attenzione dei rilevatori rappresentano infatti su questo aspetto un fattore cruciale.

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

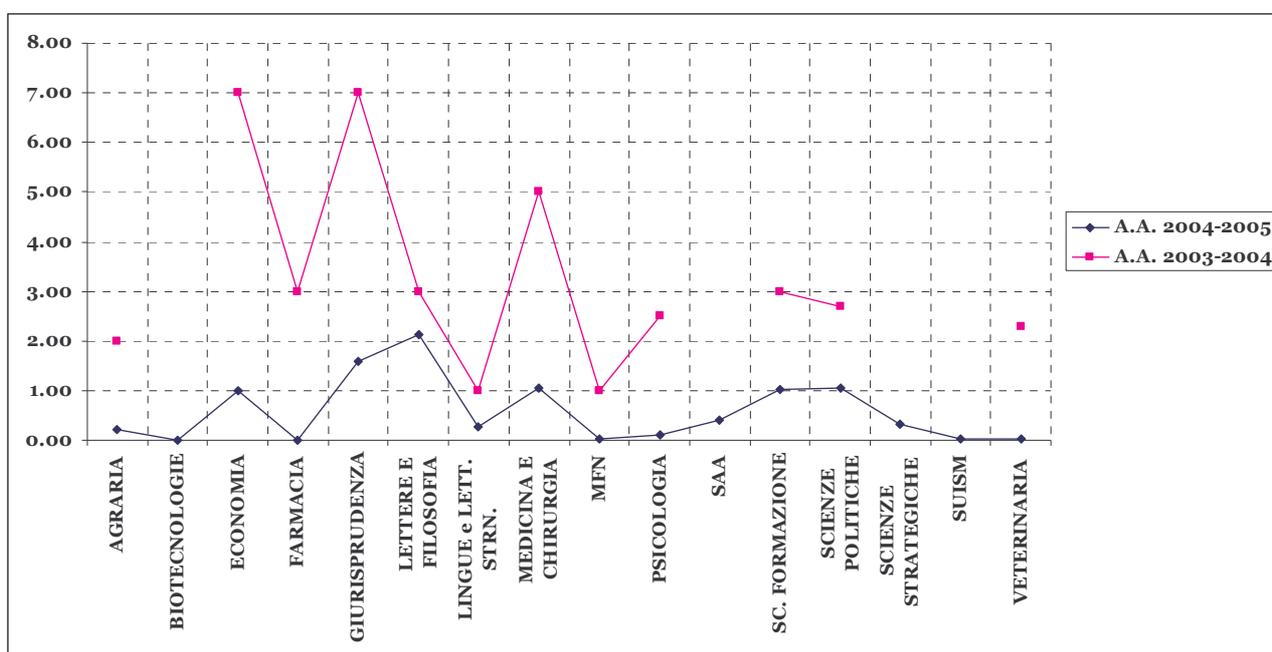


Figura 4. % di unità corso/studente rilevate con codice di C.d.L. mancante o errato per Facoltà

Uno sguardo infine va dato al tasso di mancata risposta parziale su una o più specifiche domande di valutazione (Fig. 5). Nel complesso la situazione è più che soddisfacente registrando un miglioramento interessante sulle principali domande. Non sorprende il dato sulle attività integrative non previste nella maggior parte dei moduli valutati. Sarebbe utile introdurre una casella nel questionario del tipo "Domanda non pertinente".

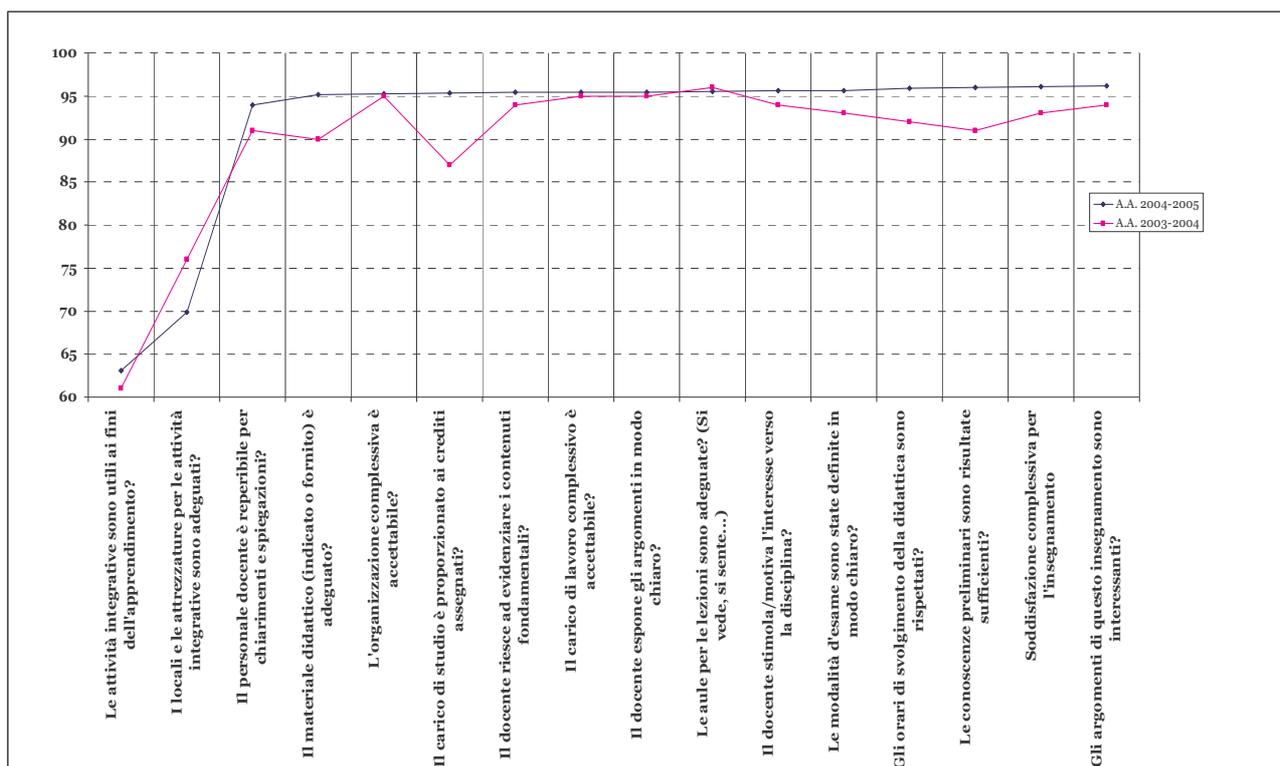


Figura 5. % di risposte per ciascuna delle domande di valutazione

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. 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 2003/04 e il 2004/05.

Per quanto riguarda l'età degli studenti frequentanti (Figura 6) pare che nel 2004- 05 un'alta percentuale di rispondenti corrisponda ai rispondenti dell'anno precedente: infatti appare un incremento di circa sei mesi in moltissime Facoltà con le eccezioni di Farmacia e Lettere dove l'incremento è di un anno. Il caso anomalo della Scuola di Amministrazione Aziendale (SAA), non censita l'anno precedente, è giustificata dal fatto che gestisce un solo corso di laurea interfacoltà con una forte presenza di studenti serali, di norma lavoratori non più giovanissimi.

Osservando solo le Facoltà, Scienze Politiche resta comunque quella con una popolazione più anziana, di circa 24 anni già tra i frequentanti, mentre Scienze M.F.N. registra una popolazione di età media di circa 22 anni.

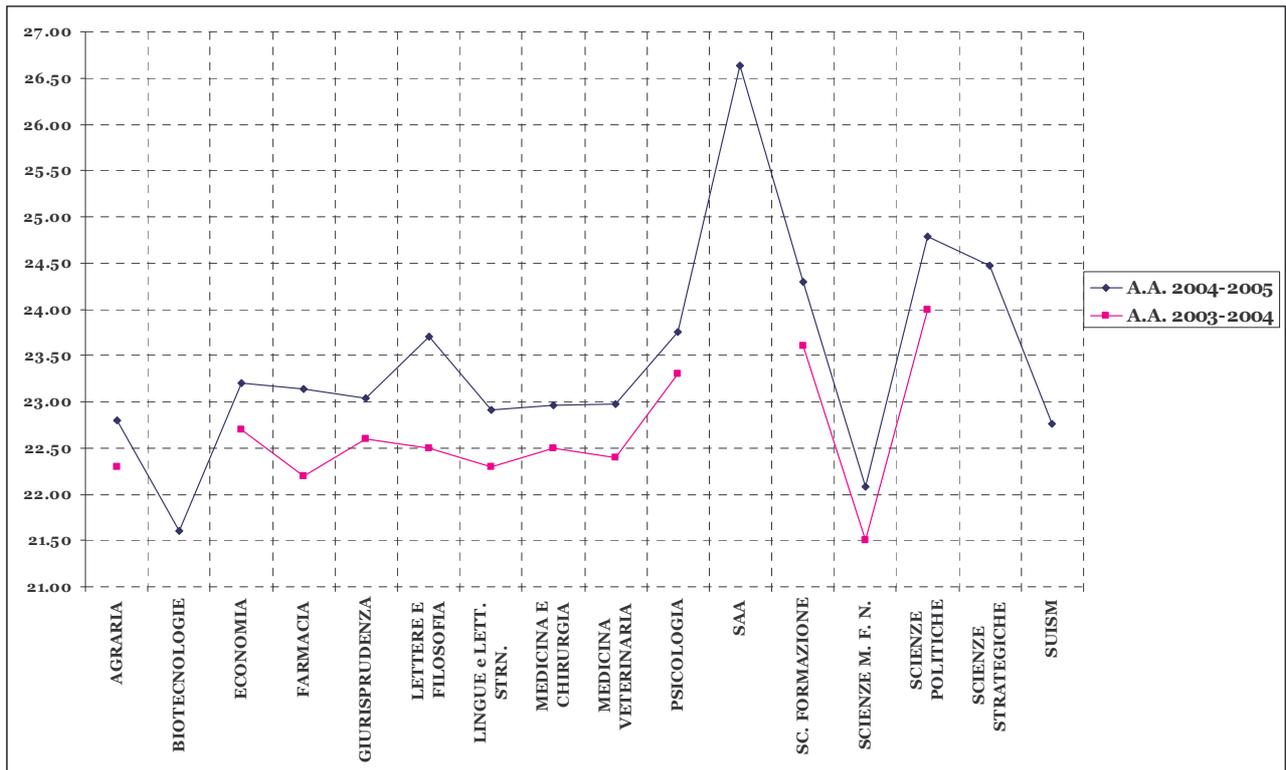


Figura 6. *Età media dei rispondenti al momento della rilevazione per Facoltà*

Il domicilio (abitazione prevalente durante i giorni lavorativi della settimana nel periodo di attività didattica) 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 (colonna "Torino"), nel resto della provincia di Torino, nel resto del Piemonte e fuori Regione (colonna "Altro"). I dati riflettono una prevalenza di studenti frequentanti vicini alla sede (come nel caso, tra le Facoltà, di Medicina e Scienze Politiche, le più "urbane" e le uniche con una sensibile predominanza di studenti del capoluogo). Si osservi che l'anno precedente spiccava Psicologia tra le Facoltà "urbane", attualmente confrontabile con Farmacia e Scienze della Formazione, indirizzate a professioni chiaramente diffuse sul territorio.

Diversa è la situazione di Agraria e Veterinaria, poco attrattive per gli studenti "cittadini". Sono anche le Facoltà che attraggono la percentuale più alta di studenti da fuori Regione.

Il caso anomalo di Scienze Strategiche è giustificato dagli studenti militari della Scuola di Applicazione di Torino, domicilio prevalente di tale categoria di studenti.

	Torino (%)	Provincia di Torino (%)	Piemonte (%)	Altro (%)	N.R.(%)
Agraria	21.5	36.5	27.7	6.9	7.4
Biotecnologie	41.4	40.2	11.7	3.1	3.5
Economia	32.7	41.7	21.1	2	2.5
Farmacia	30	37.5	24.3	1.9	6.3
Giurisprudenza	38.2	35	21.4	2.6	2.8
Lettere e Filosofia	37.8	38.3	18.2	3.4	2.3
Lingue e Letterature Straniere	38.3	38.6	18.4	3.1	1.5
Medicina e Chirurgia	39.8	38.7	14.4	1.3	5.7
Scienze MFN	36.2	41.2	17.5	2.5	2.6
Psicologia	33.7	33.2	24.1	2.5	6.5
SAA	38.3	37.1	18.1	2.2	4.3
Scienze della Formazione	29.8	36	27.3	3.1	3.7
Scienze Politiche	40.8	39.3	14.1	3	2.8
Scienze Strategiche	86.6	4.9	1.8	3.1	3.7
SUISM	24.9	41.6	26.3	3.4	3.9
Medicina Veterinaria	28.5	40.7	19.1	5.6	6.2

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

Relativamente al tipo di formazione scolastica di provenienza, il 2004/05 ha visto una sostanziale stabilità della distribuzione degli studenti nei vari tipi di maturità, in controtendenza rispetto all'anno precedente in cui si era registrato un lieve consolidarsi della prevalenza di studenti frequentanti liceali, e una equivalente contrapposta contrazione del peso dei frequentanti con diplomi di tipo tecnico. La variazione registrata l'anno scorso può essere una semplice oscillazione intorno a distribuzioni relativamente costanti.

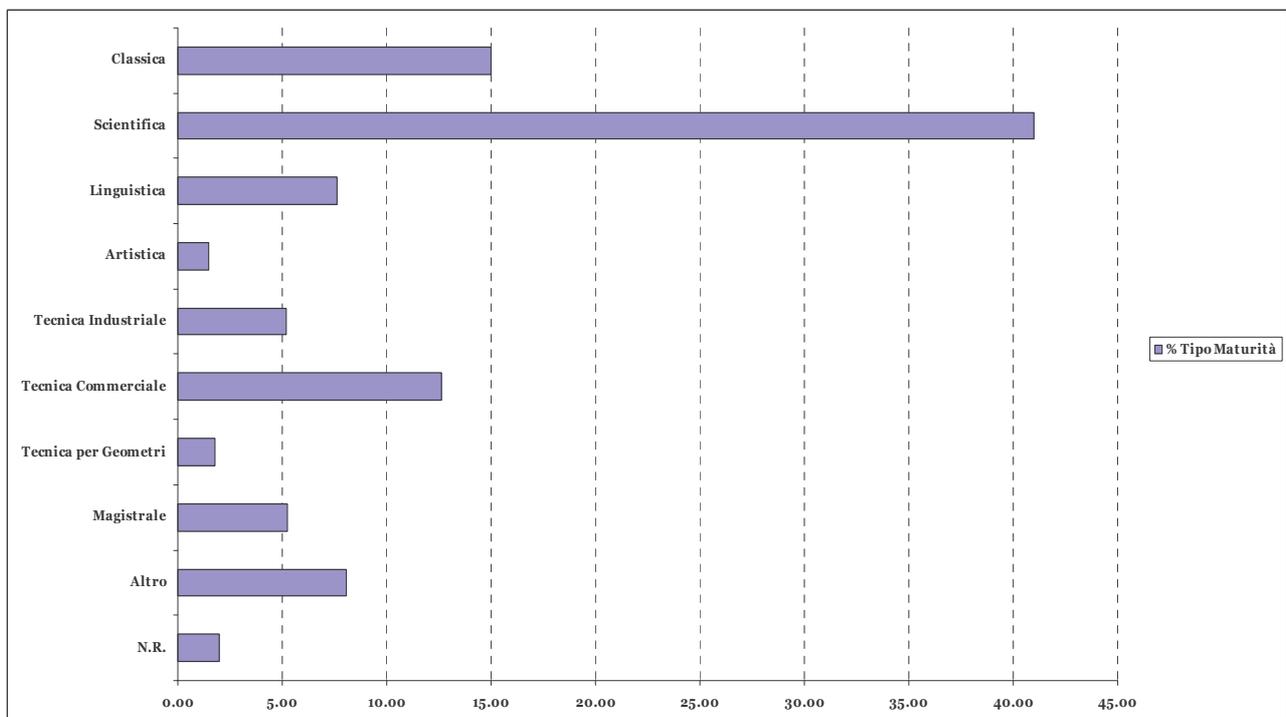


Figura 8. Tipo di maturità dei rispondenti, a.a. 04/05 intero Ateneo.

	Classica	Scientifica	Linguistica	Artistica	Tecnica Industriale
Agraria	4.2	29.3	2.3	0.5	7.7
Biotecnologie	11.4	66.8	2.4	0	3.8
Economia	6.6	34.1	4.7	0.2	5.7
Farmacia	16.5	53.7	4.8	0.7	5.5
Giurisprudenza	27.2	33.8	7	0.8	2.6
Lettere e Filosofia	25.7	32.6	10.6	3.9	3.1
Lingue e Letterature Straniere	8.8	22.4	31.3	1.9	2.3
Medicina e Chirurgia	29.6	63.4	1.4	0	0.7
Scienze MFN	9.8	64.7	4.7	1	7.8
Psicologia	18.1	41.6	9.4	1.6	1.8
SAA	7.2	30.4	3.9	0.7	15.6
Scienze della Formazione	7.9	25.2	7.6	4.4	5.1
Scienze Politiche	12.8	30.2	10.5	0.9	5.9
Scienze Strategiche	13.2	53.5	2	0.4	11.3
SUISM	2.6	26.9	7.2	2.6	21.2
Medicina Veterinaria	13	58.6	3.7	0.8	3.1

	Tecnica Commerciale	Tecnica per Geometri	Magistrale	Altro	N.R.
Agraria	4	4.2	2.2	43.7	1.8
Biotecnologie	0	0	0.8	11.4	3.4
Economia	38.5	2.2	1.2	4.9	1.8
Farmacia	3.5	1	4.4	7.1	2.6
Giurisprudenza	13.8	2.6	4.8	5.3	2
Lettere e Filosofia	7.2	1.4	6.9	6.8	1.6
Lingue e Letterature Straniere	17.1	0.9	2.7	11	1.5
Medicina e Chirurgia	0.4	0.2	0.7	1.6	1.8
Scienze MFN	2.8	0.6	2.4	4.6	1.7
Psicologia	6.1	1.7	10.6	6.7	2.3
SAA	28.9	3.7	1.5	5.1	2.9
Scienze della Formazione	10.5	1.4	22.7	13	2.2
Scienze Politiche	16.6	2.1	7.9	11.3	2
Scienze Strategiche	7.9	4.9	1	3.4	2.2
SUISM	13.4	5.6	8.5	8.7	3.3
Medicina Veterinaria	3.7	1.2	3.4	10.5	2.1

Figura 9. Distribuzione percentuale del tipo di maturità dei frequentanti per Facoltà (in grassetto la percentuale più elevata per ogni Facoltà)

La disaggregazione per Facoltà, inoltre (Figura 9), 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 anche se prevale leggermente la maturità scientifica, 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. e biotecnologie.

Per ultimo, l'esame dei voti di maturità (riportato alla odierna scala con voto massimo pari a 100 per tutti i rispondenti, si veda la Figura 10) conferma il primato degli studenti frequentanti la Facoltà di Medicina (in parte naturalmente legato alle immatricolazioni a numero programmato), con un distacco lievemente aumentato: il punteggio medio per i frequentanti di Medicina è aumentato di

circa due punti, seguito da un analogo incremento del voto medio degli studenti della Facoltà di Scienze M.F.N.

In generale si registra un leggero miglioramento. Le trascurabili diminuzioni di Giurisprudenza, Farmacia e Agraria possono essere interpretate come fluttuazioni.

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 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.

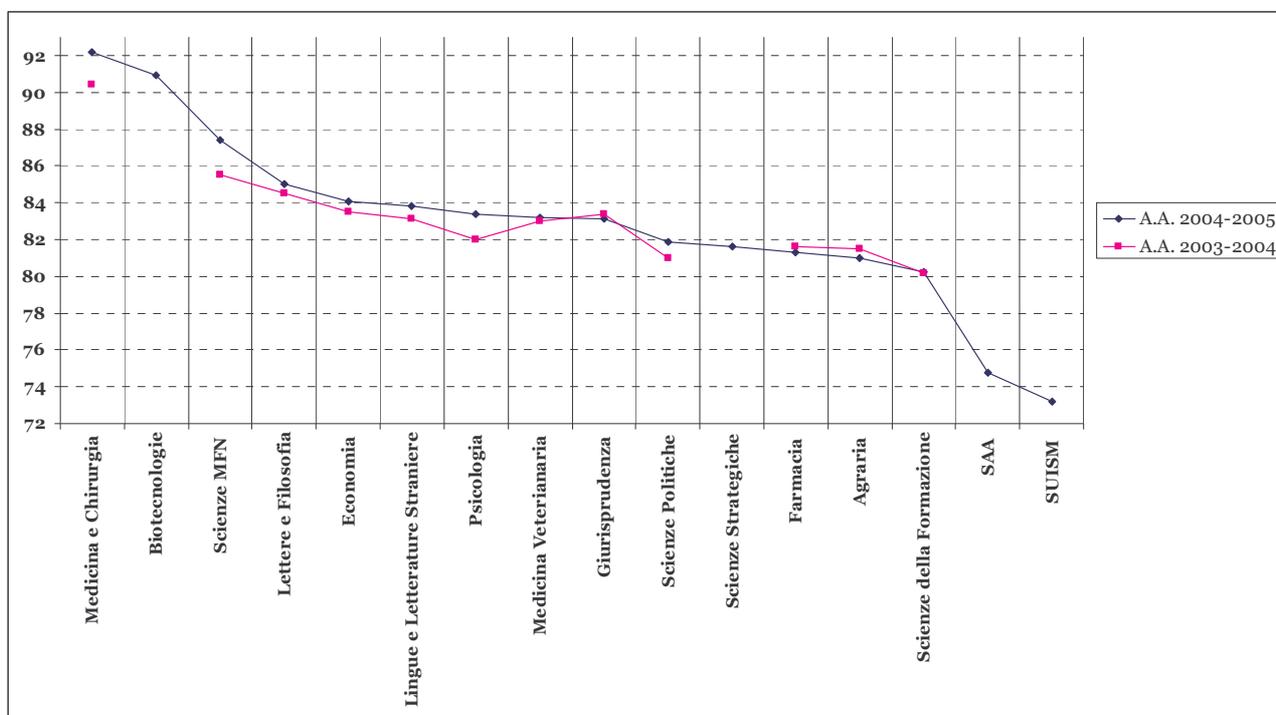


Figura 10. Voto medio di maturità per Facoltà di iscrizione dei rispondenti-confronto 04/05 -03/04

7. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

I risultati dei questionari compilati nell'anno accademico 2004/2005 sono sintetizzati in questo rapporto in tabelle e schemi che presentano i dati medi a livello di Facoltà in relazione agli omologhi dati medi dell'anno accademico precedente 2003/2004. Tutti i valori medi dei punteggi di soddisfazione formulati in una scala da 1 a 4 (Decisamente no, Più no che sì, Più sì che no, Decisamente sì) sono normalizzati da -1, a +1, in linea con recenti indirizzi del Nucleo di valutazione. Lo zero (0) corrisponde pertanto ad un giudizio neutro, pari al punteggio medio originario di 2,5. Dove è significativo si riportano i dati medi a livello di Ateneo nei due anni accademici oggetto d'indagine.

Le tabelle e gli schemi presentati nel seguito forniscono un quadro d'insieme a livello di dati medi sulle Facoltà con una visione dinamica ed evolutiva della valutazione studentesca. Occorre ricordare che i valori medi sulle Facoltà forniscono informazioni di natura macrosistemica per alcuni versi forzate, perché tali valori sono tratti da domande in gran parte di natura microsistemica interfogliate con solo poche domande direttamente ed esplicitamente mirate a valutare il percorso formativo complessivo.

Come già accennato in precedenza occorrerà separare la valutazione microsistemica da quella macrosistemica al fine di perfezionare la coerenza dell'iniziativa.

I dati grezzi specifici di ogni Facoltà possono essere sintetizzati in schemi analoghi a quelli presentati in questo rapporto seguendo in tal modo un criterio di analisi top-down che consente di seguire il fenomeno in studio a partire da indicatori medi generali (Ateneo e Facoltà negli anni accademici 2004/2005 e 2003/2004) per scendere verso indicatori di granularità inferiore a livello di Corso di Laurea e area disciplinare (una o più unità didattiche). Il complesso delle analisi gerarchicamente strutturate con schemi comparabili fornisce un articolato contesto di riferimento in cui interpretare la valutazione della singola unità didattica, oggetto di (ri)progettazione, per coglierne punti di forza e debolezza in relazione alla qualità dell'insegnamento, dei servizi e del contesto universitario.

In Figura 11 sono messe a confronto le medie, a livello di Ateneo, delle sedici voci di valutazione rilevate nei due anni di riferimento. La buona sovrapposizione dei due rilevamenti è sintomo di una sorta di stazionarietà del livello medio di percezione da parte degli studenti. Tuttavia si nota una leggera crescita di valutazione delle voci che comprendono alcuni aspetti organizzativi e logistici che rivelano una crescente attenzione degli organi di governo nel migliorare le strutture didattiche. Rimane comunque evidente la modesta valutazione della logistica, aule e attrezzature, e la percezione sulla organizzazione complessiva dei corsi in netto contrasto con la valutazione sul rispetto degli orari e sulla reperibilità dei docenti che pure fanno parte dell'organizzazione complessiva.

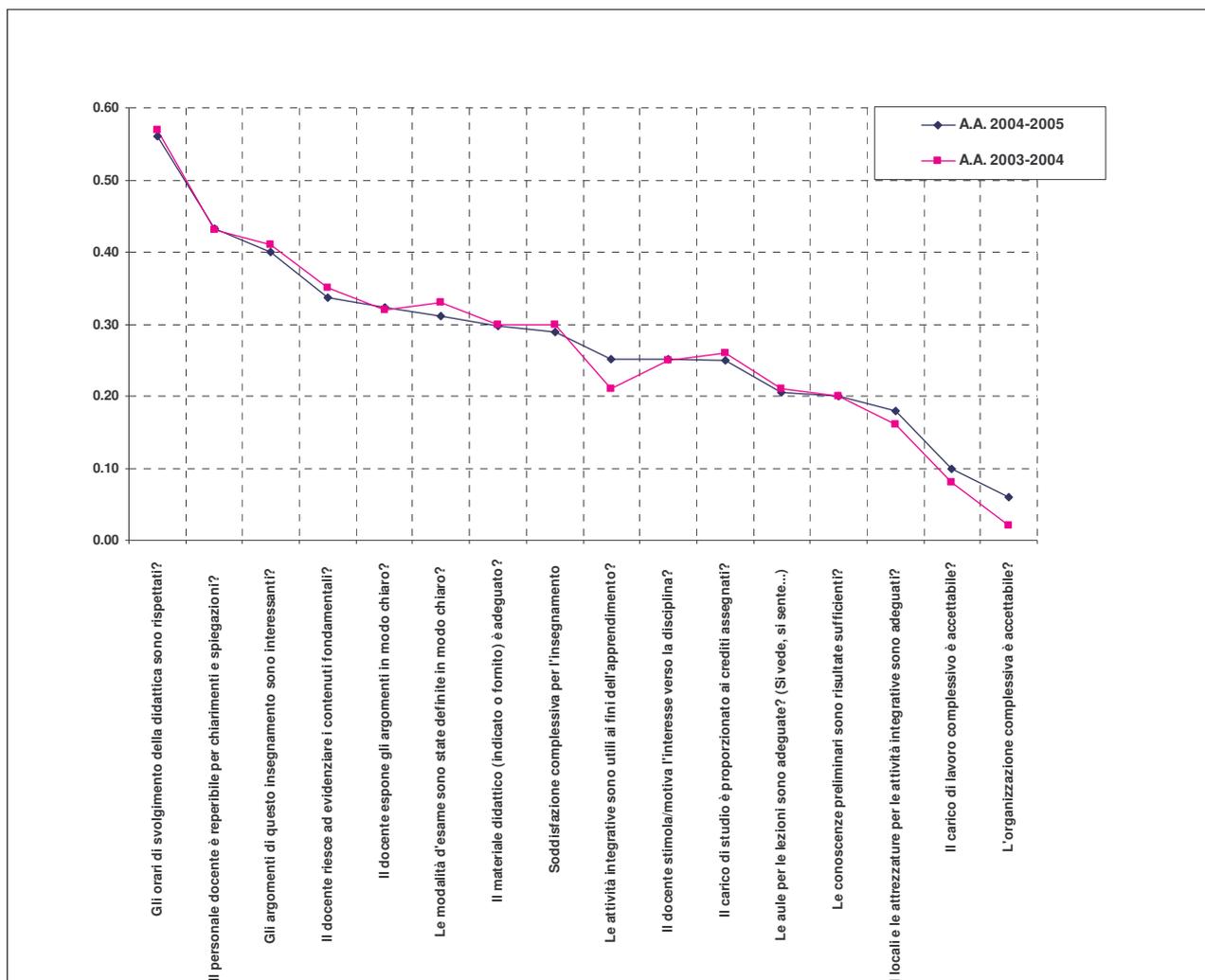


Figura 11. - Punteggi medi per tutto l'Ateneo: confronto anni accademici 2003/2004 e 2002/2003.

La struttura del questionario ha indirizzato il rispondente ad esprimere il proprio giudizio secondo cinque "dimensioni": *Organizzazione complessiva del Corso di Studi e Infrastrutture* tendenti a valutare nel complesso il corso di studi prescelto. *Organizzazione del singolo corso, Attività didattiche e di studio, Interesse e Soddisfazione* tendenti a valutare ogni singolo insegnamento. Alle cinque dimensioni tematiche occorre aggiungere la dimensione *Tempo* (anno accademico) per cogliere l'aspetto evolutivo e dinamico dell'indagine.

Riportiamo di seguito la tabella delle diciassette domande raggruppate nelle cinque categorie (dimensioni)

ORGANIZZAZIONE COMPLESSIVA DEL CORSO DI STUDI
Il Carico di studio complessivo è accettabile?
L'organizzazione complessiva dei corsi è accettabile?
INFRASTRUTTURE
Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate? (Si vede, si sente, si trova posto)
I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc...) sono adeguati? (Se non sono previste attività didattiche integrative lasciare in bianco)
ORGANIZZAZIONE DEL SINGOLO CORSO
Rispetto alle prime lezioni di questo modulo indica la percentuale di studenti presenti alla fine
Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?
Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?
Il personale docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
ATTIVITA' DIDATTICHE E DI STUDIO
Il carico di studio richiesto da questo insegnamento è proporzionato ai crediti (CFU) assegnati?
Le conoscenze preliminari sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?
Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?
Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc...) sono utili ai fini dell'apprendimento? (Se non sono previste attività didattiche integrative lasciare in bianco)
Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
Il docente riesce ad evidenziare i contenuti fondamentali del programma?
INTERESSE E SODDISFAZIONE
Sono interessato agli argomenti di questo insegnamento? (Indipendentemente da come è stato svolto)
Sono complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?

I dati medi a livello di Facoltà ed Ateneo sono presentati nei seguenti diagrammi a dispersione (semplicemente chiamati “diagrammi” in seguito) combinando coppie di dimensioni tematiche con la visualizzazione dello scostamento di valutazione nei due anni accademici 2004/2005 e 2003/2004 (legati da una freccia direzionata verso l’anno accademico 2004/2005, generalmente accostato al nome della Facoltà). Le successive figure illustrano quattro diagrammi: la Figura 12 combina le uniche due dimensioni legate ad un giudizio complessivo sul corso di studi, mentre le figure successive combinano in tutti i modi possibili le tre dimensioni legate a giudizi richiesti sui singoli corsi. I conseguenti quattro diagrammi forniscono uno spaccato dello spazio multidimensionale che favorisce la lettura delle eventuali correlazioni tra le varie sezioni del questionario secondo una presentazione a “cruscotto”, adatta a visualizzare in forma sintetica i dati medi di valutazione, su cui sono possibili analisi a diversi livelli di approfondimento (Corsi di Laurea e singole unità didattiche).

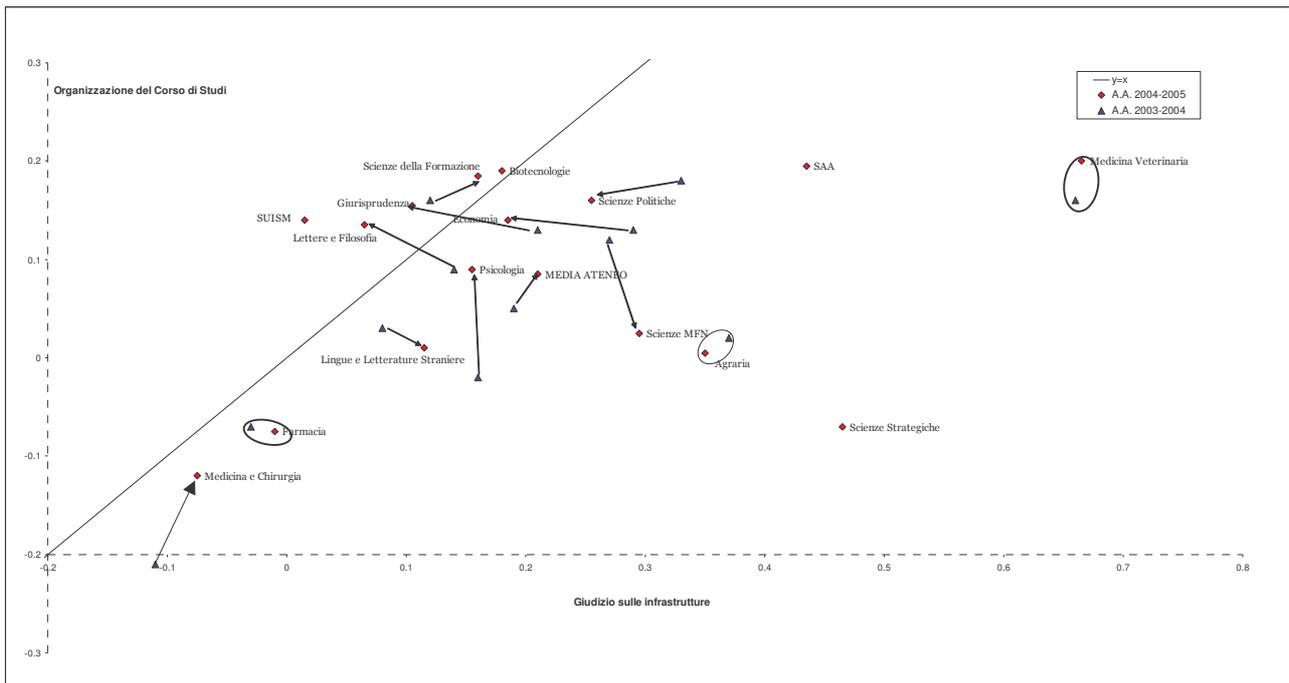


Figura 12: *Organizzazione complessiva del Corso di Studi e Infrastrutture*

La Figura 12 denuncia una certa criticità delle infrastrutture così come percepite dagli studenti. E' interessante la collocazione isolata di Veterinaria legata ad un giudizio sulle infrastrutture decisamente buono, coerente con la sede relativamente nuova. Si osservano varie tendenze al miglioramento di entrambi gli indicatori come Medicina, ma anche casi di peggioramento. Le Facoltà indicate con un ellissoide mantengono sostanzialmente invariato il giudizio nei due anni di riferimento. Quattro Facoltà su 12 registrano un lieve peggioramento dei giudizi sulle infrastrutture amplificando un aspetto tendenziale registrato anche, se pur in modo lieve, a livello di Ateneo. Il diagramma rivela comunque una diffusa dinamicità spiccata sia in miglioramento sia in peggioramento degli indicatori. Solo una attenta analisi locale in relazione agli anni in esame può dare ragione di tale dinamicità.

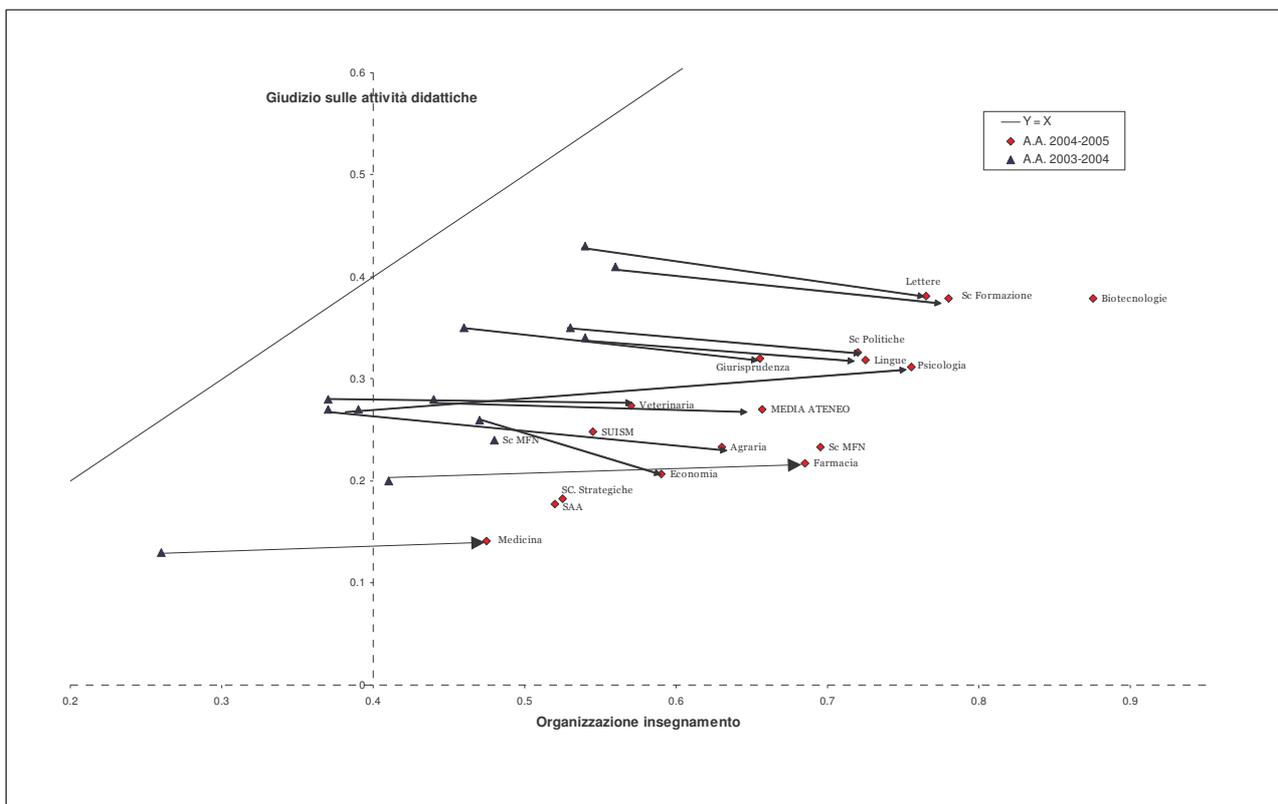


Figura 13: *Organizzazione del singolo corso, Attività didattiche e di studio*

La Figura 13 illustra la prima delle tre coppie di dimensioni relative ai giudizi espressi sui singoli corsi.

Tutte le Facoltà registrano un giudizio sull'organizzazione del singolo corso migliore del giudizio sull'attività didattica. Inoltre è rilevante il miglioramento del giudizio sull'organizzazione registrato in tutte le Facoltà, miglioramento che documenta uno sforzo organizzativo diffuso. In ogni caso sono entrambi positivi tendenti al buono, con l'eccezione di Medicina che registra un giudizio abbastanza modesto, anche se, in linea con le altre Facoltà, migliora nettamente il giudizio sull'organizzazione.

In fine si osserva una dispersione dei punti del diagramma che evidenzia una certa correlazione lineare dei due indicatori.

La Figura 15 evidenzia la stretta correlazione lineare tra gli indicatori *Interesse e soddisfazione*, e *Attività didattiche e di studio*. Anche se il giudizio sull'attività didattica risulta sempre leggermente inferiore all'interesse, ad eccezione di Biotecnologie, possiamo leggere una sostanziale approvazione dell'impegno didattico dei docenti, del carico di lavoro richiesto e del materiale didattico proposto. Occorre comunque analizzare nello specifico i casi di peggioramento dei giudizi espressi per arginare il rischio di perdita di fiducia.

In sintesi: i diagrammi possono essere riformulati all'interno di ogni Facoltà a scala "inferiore" sostituendo, ad esempio, le medie di Facoltà con le medie di Corso di Laurea. Si possono anche riformulare all'interno di ogni Corso di Laurea sostituendo i Corsi di Laurea con indirizzi di studio, materie, docenti, ecc... a seconda del contesto. L'analisi nel suo complesso si presta ad un approccio top down di valutazione a livelli di granularità diversi con la possibilità di intrecciare percorsi di valutazione "orizzontali", cioè comparare medie raccolte al medesimo livello di aggregazione, con valutazioni a livello di dettaglio inferiore.

8. Analisi aspetti critici

Il monitoraggio dell'attività di rilevazione in questi anni, nonché l'analisi dei risultati, hanno permesso di inquadrare con precisione i problemi e le difficoltà connesse. Su questi temi si è concentrata la discussione nell'incontro con i Referenti. 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 (a livello di singolo corso di insegnamento), 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 alcuni 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) *necessità di ridurre i tempi tra la rilevazione e la consegna dei report*. Tale ritardo (su cui si è cercato di incidere cambiando le modalità di consegna della reportistica individuale) rende poco efficace il feedback sull'organizzazione della didattica a livello capillare, contro la finalità stessa della connotazione principalmente microsistemica che si è voluto attribuire al questionario.

9. Utilizzo 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 ai Rapporti statistici generali a livello di Facoltà e di Corso di Laurea.

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 inoltrata 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. 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:

- 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 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. Presso 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.

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.

E' d'altronde indubbio che l'inclusione di una fase di revisione del progetto 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 un miglioramento significativo.

10. Conclusioni

Risulta di cruciale importanza, in base all'esperienza acquisita, 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, nell'a.a. 2004 - 05 si sono riviste le modalità di reclutamento. Ad esempio, pur mantenendo l'impiego di studenti collaboratori part-time per l'attività diretta di rilevazione, è stato dato un apposito incarico, previo bando contenente l'indicazione di specifici requisiti, ad uno studente iscritto alla laurea specialistica borsista per ogni Facoltà. Il borsista, partecipando direttamente al processo di rilevazione dei dati nella Facoltà di destinazione assieme agli studenti 150 ore ivi assegnati, ha permesso al gruppo di garantire la flessibilità logistica e temporale necessaria all'attuazione ottimale del processo.

Si è inoltre cercato di reclutare il rimanente personale rilevatore studente part-time direttamente presso la Facoltà di destinazione, invece che a livello centrale, con apposita graduatoria, distinta da quelle per altri incarichi e chiaramente destinata alla collaborazione all'Indagine opinione studenti.

Una criticità dell'indagine sulla soddisfazione degli studenti già ricordata in precedenza è l'eccessivo ritardo tra il momento della rilevazione e la fruizione dei risultati da parte dei docenti e delle strutture interessate. Il ritardo, ancorché di qualche mese, attenua l'apporto informativo dell'indagine sul processo di miglioramento della didattica in quanto i risultati sintetici sui giudizi formulati dagli studenti non sono di norma disponibili durante la messa a punto dei programmi didattici dell'anno accademico successivo all'anno accademico della rilevazione. Le rilevazioni mantengono comunque validità storica nel misurare trend di indubbio interesse, ma non chiudono adeguatamente il ciclo di feedback in tempo utile.

La procedura di rilevazione cartacea attuale potrà essere migliorata, ma non al punto da ridurre i tempi di produzione dei risultati in modo significativo per intrinseci limiti strutturali: errori di compilazione delle schede, trasferimenti del materiale, letture ottiche, filtraggi dei dati, elaborazione dei dati e in fine distribuzione dei risultati. In alternativa è proponibile un sistema generalizzato di rilevazione telematica attuabile in tutte le Facoltà tenendo conto della diffusione delle aule informatizzate e della possibilità da parte di molti studenti di collegarsi alla rete universitaria direttamente da "casa" con mezzi propri. In tal senso già si è orientata la Facoltà di Scienze M.F.N. predisponendo un sistema prototipale di rilevazione attualmente utilizzato da tutti i Corsi di Laurea della Facoltà. I vantaggi riscontrati, oltre la rapida disponibilità dei risultati, sono la correzione in linea di eventuali errori, la possibilità di far esprimere i giudizi di carattere generale una sola volta agli studenti, fornire le premesse per una valutazione legata allo stato corrente del piano di studi sempre e comunque nel rispetto della segretezza garantita da una adeguata architettura del software basata sui sistemi di voto dove il sistema, pur accertando l'identità dello

studente, separa i dati personali dalle risposte ai questionari. I vantaggi sono molteplici, ma permane comunque critica la partecipazione alla valutazione degli studenti cronicamente non frequentanti.

ALLEGATI

- Progetto dell'Indagine: si veda l'allegato della relazione “ Opinione studenti frequentanti 2003-'04” in Nuclei 2005.
- Questionario