

L'INDAGINE 2007/2008 SULLE OPINIONI DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

1. Introduzione

L'indagine sul livello di soddisfazione degli studenti 2007/2008 ha avuto luogo secondo le modalità messe in atto dall'anno accademico 2002/2003, primo anno di valutazione standardizzata in tutto l'Ateneo ed estesa a tutti i corsi di laurea di primo livello.

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 possibilità di un confronto di serie storiche di dati quale presupposto per un miglioramento organizzativo dell'offerta formativa. 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 dovrebbe essere meglio definita la valutazione del *prodotto*, cioè del laureato, in termini di 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 nei rapporti precedenti del Nucleo di Valutazione, 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, già avanzate in rapporti precedenti, con lo scopo di distinguere i giudizi sugli aspetti complessivi, dai giudizi sugli aspetti di dettaglio dei singoli corsi.

Nell'anno accademico 2007/2008 sono stati raccolti **119.745** questionari sui corsi facendo registrare un leggero decremento, pari a poco più del 4%, rispetto all'anno precedente. I questionari sono stati sottoposti agli studenti in forma cartacea con successiva lettura ottica da parte di una ditta esterna, ad eccezione delle Facoltà di Scienze M.F.N., Medicina e Chirurgia, Medicina Veterinaria,

Farmacia e Agraria, oltre ai corsi di laurea interfacoltà in Biotecnologie e in Management dell'informazione e della comunicazione aziendale che hanno organizzato la rilevazione con modalità telematica. Il processo di elaborazione dei dati sintetici di ogni periodo didattico è pressoché in tempo reale nel caso di compilazione telematica dei questionari, mentre nel caso di compilazione su modulo cartaceo ha richiesto anche più di un mese (lettura ottica, filtraggio e correzione degli inevitabili errori, stesura e trasmissione dei rapporti). Nel complesso i tempi di consegna alle Facoltà delle statistiche hanno registrato un miglioramento rispetto all'anno precedente anche per la maggior diffusione del sistema di rilevazione telematica. E' necessario tuttavia un ulteriore 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 nella quasi totalità dei Corsi di Laurea, ma i ritardi nella fruizione dei dati di sintesi da parte degli interessati, spesso causati da tardive risposte delle Facoltà alle richieste di correzione degli errori di rilevazione, ha sminuito l'efficacia dell'iniziativa nelle fasi di *analisi* e di messa in atto di eventuali *correttivi*. 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 che permane 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 a modulo singolo proposti (si ricorda che i questionari sono anonimi). Anche questo aspetto compromette in parte l'efficacia dell'iniziativa rendendo incerta l'estensione della base dei 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 migliorerà 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. Lo strumento di rilevazione (questionario somministrato) e la metodologia adottata

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*", introdotta dalla rilevazione 2004/2005. La seconda: "*Il docente riesce ad evidenziare i contenuti fondamentali del programma?*" era invece già presente sin dalla prima edizione del 2003-04. In via preliminare a tale sezione vengono rilevati alcuni dati relativi alle caratteristiche individuali e alla carriera universitaria del rispondente.

La metodologia adottata segue lo stesso Progetto dell'indagine già presentato nei rapporti degli anni scorsi. 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 delle Facoltà che hanno utilizzato la rilevazione telematica con registrazione anonima delle risposte e calcolo delle statistiche alla chiusura del periodo di valutazione;

- incarico esterno a *società privata* per la lettura ottica dei questionari cartacei 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 Nucleo di valutazione (N.d.V.);
- presenza presso ogni Facoltà di un *Referente Locale* dell'indagine, che segua la corretta procedura di rilevamento delle opinioni degli studenti effettuata dal gruppo di studenti 150 ore preparato a svolgere tale compito;
- presenza di una *Segreteria centrale* dell'Indagine che si occupa dei rapporti con le Facoltà, con i rispettivi referenti locali e con le Società esterne, nonché del reclutamento e formazione dei rilevatori e della gestione e monitoraggio della rilevazione telematica. ;
- consegna alla Presidenza di ogni Facoltà delle schede statistiche cartacee e su supporto informatico (CD-rom) riferite a ciascun insegnamento, ai risultati medi di ciascun corso di studio e ai risultati medi per l'intera Facoltà. Ogni Presidenza ha inoltre a disposizione, i file di dati disaggregati di pertinenza per elaborazioni locali;
- 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.

Si è consolidata con ulteriori migliorie la **configurazione della reportistica** indirizzata ai docenti e alle Presidenze delle Facoltà perfezionando la rappresentazione anche grafica dei dati principali: indici statistici dal significato immediato (scala da -1 a + 1 invece che da 1 a 4) riportati in modalità sia tabellare sia grafica.

E' tuttavia importante comprendere quanto sia effettivamente migliorata la fruibilità della documentazione utilizzata.

3. Il grado di copertura: i risultati quantitativi dell'indagine

L'indagine standardizzata sul livello di soddisfazione degli studenti ha coinvolto la maggior parte dei corsi di laurea di primo livello (ad esclusione dei corsi triennali di area sanitaria) e tutti i corsi di laurea a ciclo unico dell'Ateneo (ad esclusione del corso di Odontoiatria) per un totale di 130 corsi di laurea rilevati, mentre le strutture didattiche dei corsi di laurea magistrale hanno scelto in autonomia se aderire o meno alla rilevazione.

Il numero complessivo di questionari correttamente compilati e rilevati nel 2007-08 è stato **119.745**, facendo registrare un leggero decremento, pari a poco più del 4%, rispetto all'anno precedente. Di questi il 48,29% riguarda attività didattiche svolte nel primo semestre, in linea con quanto registrato l'anno precedente.

La composizione per Facoltà (Figura 1) dei rispondenti vede i valori più elevati degli ultimi due anni associati alle grandi Facoltà umanistiche, registrando modeste variazioni rispetto all'anno precedente che confermano una relativa stabilizzazione, forse dovuta ad aspetti strutturali dei rilevamenti, dopo il primo anno di avvio.

L'elenco delle strutture didattiche in figura 1 comprende le Facoltà, la Scuola di Amministrazione Aziendale (SAA), i Corsi di Laurea interFacoltà Biotecnologie, Scienze Strategiche e Scienze Motorie (SUISM).

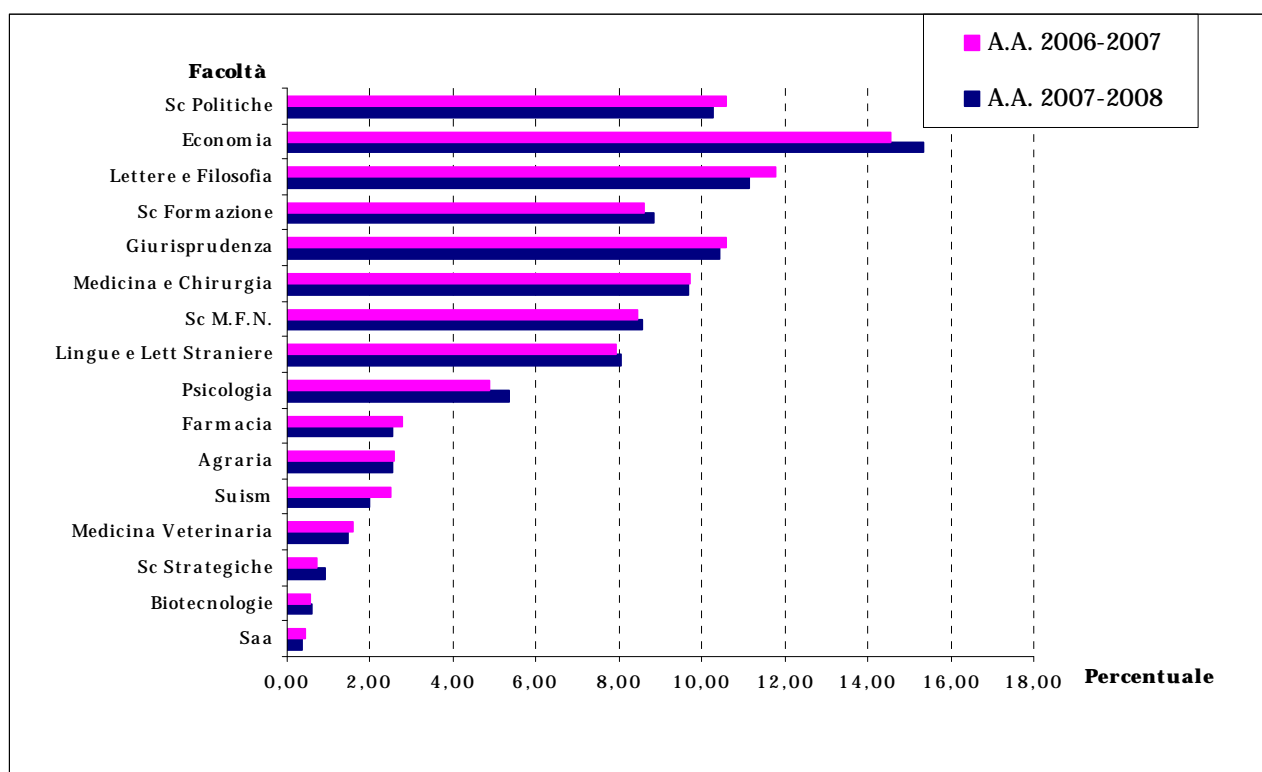


Figura 1. *Composizione % per Facoltà delle unità corso/studente rilevate*

La Tabella 1 riporta il numero N di unità didattiche distinte valutate. La “media” dell’anno riporta una stima del numero di rispondenti ad ogni insegnamento. Va osservato che la connotazione estremamente eterogenea delle unità didattiche da Facoltà a Facoltà rende difficilmente comparabile il numero di insegnamenti valutati. La figura evidenzia, in alcuni casi, una considerevole variazione delle unità valutate nei due anni esaminati all’interno di una stessa Facoltà. Tale differenza è giustificata dall’organizzazione didattica che da un anno accademico all’altro può mutare la struttura di un insegnamento organizzandolo o meno in moduli tenuti da docenti distinti (ad esempio laboratori didattici o seminari integrati in un insegnamento).

Un’ulteriore interpretazione di tali variazioni può ricondursi al cambiamento di modalità di rilevazione: infatti nelle Facoltà di Agraria, Medicina e Chirurgia, Medicina Veterinaria il passaggio dalla modalità di rilevazione cartacea a quello di rilevazione telematica, può aver portato ad una diminuzione della partecipazione degli studenti alla compilazione. Una situazione diversa si riscontra invece nella Facoltà di Farmacia in quanto, parallelamente all’adozione della rilevazione telematica si sono adottate forme di organizzazione che hanno consentito un miglioramento della media di rispondenti per ogni insegnamento.

FACOLTA'	AGRARIA	BIOTECNOLOGIE	ECONOMIA	FARMACIA	GIURISPRUDENZA	LETTERE E FILOSOFIA	LINGUE e LETT. STRN.	MEDICINA E CHIRURGIA	SCIENZE MFN	PSICOLOGIA	SAA	SC. FORMAZIONE	SCIENZE POLITICHE	SCIENZE STRATEGICHE	SUISM	VETERINARIA
MEDIA 2007-2008	5,96	15,49	75,94	89,20	46,77	28,25	47,65	12,50	24,80	32,32	28,71	34,73	28,09	41,76	89,16	15,70
N	90	71	367	87	174	506	147	161	665	183	28	215	298	78	69	164
MEDIA 2006-2007	22,62	18,65	66,19	45,15	53,15	28,78	47,65	46,93	21,39	29,99	29,59	29,68	32,03	36,26	36,71	29,24
N	110	26	399	113	174	483	175	202	510	162	44	247	307	136	129	211

Tabella 1. Numero di unità didattiche valutate per Facoltà.

L'esame della situazione relativa ai dati mancanti e/o errati nella rilevazione cartacea può presentare criticità di rilievo. In questo contesto riveste particolare criticità il codice di identificazione del Corso di Studi, che può essere diverso da studente a studente anche nelle lezioni di un singolo insegnamento (insegnamenti mutuati da corsi di laurea distinti). Il rilevatore è infatti costretto a proporre in aula (tramite scrittura alla lavagna o proiezione di slides) l'intera batteria di codici dei C.d.L. della Facoltà presso cui si trova.

La Figura 2 evidenzia la percentuale di codici di C.d.L. mancanti o errati per Facoltà.

E' evidente un netto miglioramento rispetto all'anno scorso dovuto sia ad un più attento processo di gestione dei questionari. Occorre osservare che l'adozione della rilevazione telematica annulla tali errori in quanto l'abbinamento dei codici al rispondente avviene in automatico in base ai dati di segreteria.

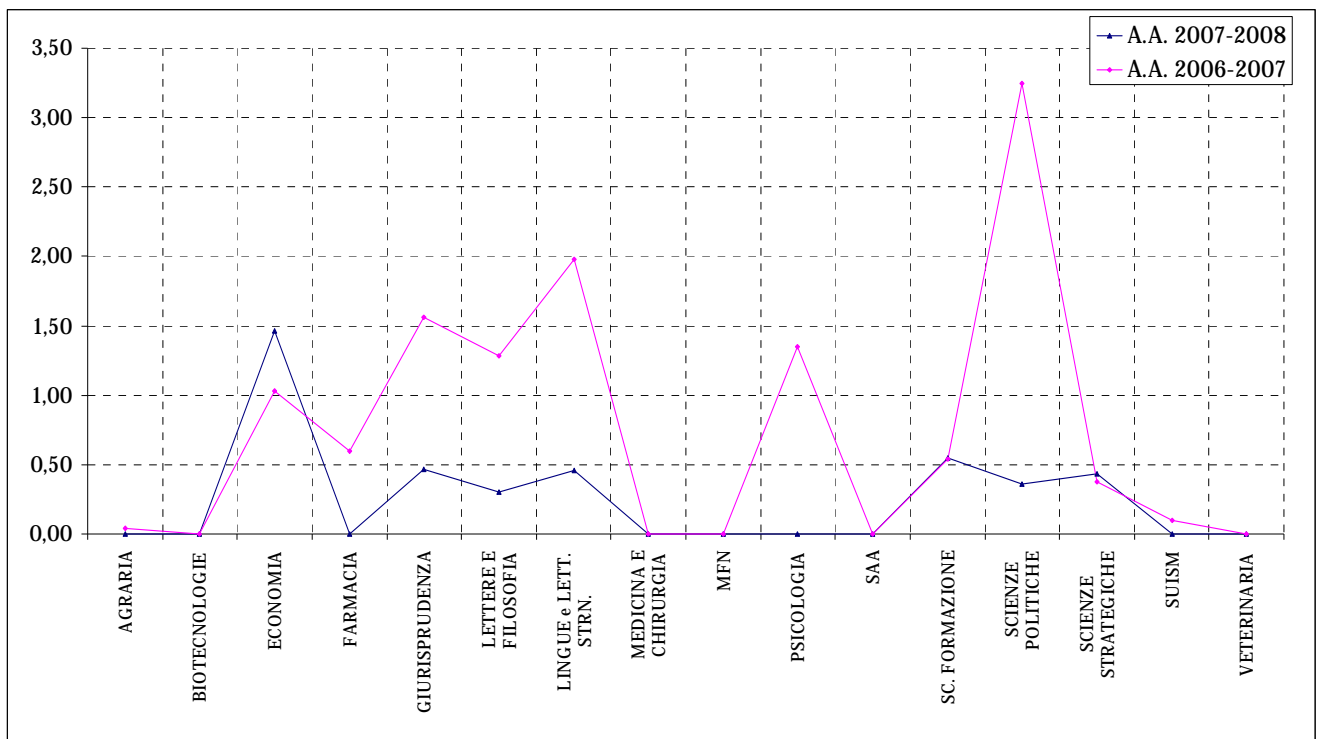


Figura 2. % di unità corso/studente rilevate con codice di C.d.L. mancante o errato per Facoltà

4. 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. Tale profilo si scosta per certi aspetti, anche sensibilmente, da quello degli studenti iscritti, di cui i frequentanti rappresentano un sottoinsieme non sempre rappresentativo.

Per quanto riguarda l'età degli studenti frequentanti la Figura 3 evidenzia una situazione abbastanza stazionaria in netto contrasto con quanto registrato nel 2006/2007 quando si era documentata una generale diminuzione rispetto alla rilevazione dell'anno precedente 2005/2006. Tale diminuzione si era giustificata con la progressiva fuoriuscita degli studenti "anziani" iscritti ante DM 509/99 e successivamente trasferiti ai corsi di laurea triennali. Il dato della SAA che documenta una diminuzione media di più di un anno di età può giustificarsi con la stessa motivazione. In generale possiamo concludere che le età medie dei rispondenti rispecchi l'assestamento degli studenti rispetto alle lauree di primo livello previste dal decreto 509/99 con scarsa presenza di studenti iscritti ad ordinamenti precedenti.

Scienze Politiche resta comunque la Facoltà con una popolazione più anziana (età media di 24 anni), mentre Biotecnologie, Medicina e Chirurgia, Scienze M.F.N. e SUISM registrano la popolazione di frequentanti più giovane: in media meno di 22 anni.

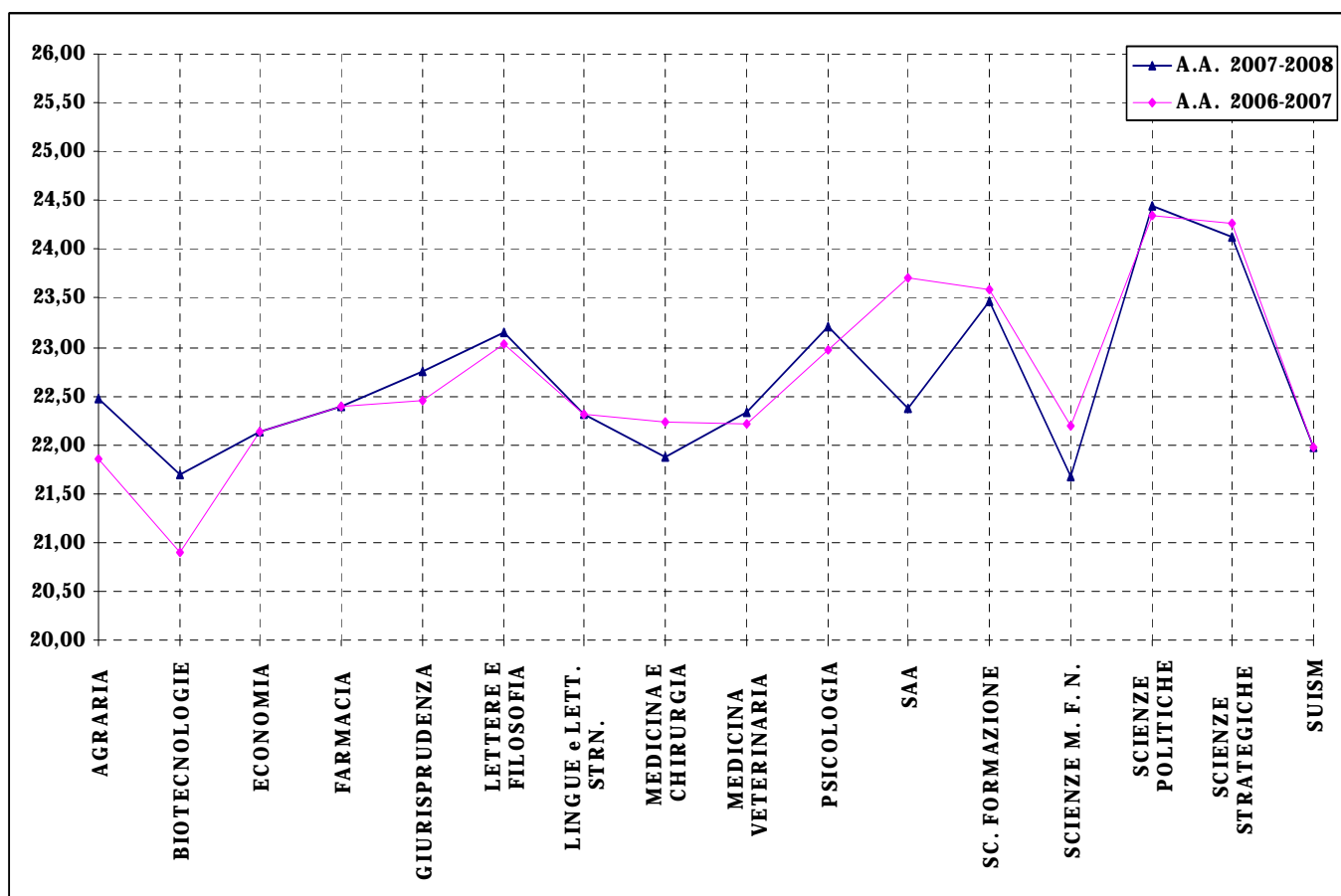


Figura 3. Età media dei rispondenti al momento della rilevazione per Facoltà

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 Tabella 2, in cui sono contenute 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 di Scienze M.F.N. seguita da Lettere e Filosofia, da Psicologia e da Giurisprudenza). Si documentano variazioni rispetto all’anno scorso da considerarsi ordinaria fluttuazione statistica ad eccezione di Agraria che quest’anno vede nettamente più elevata la provenienza dei rispondenti da Torino o provincia.

Il caso anomalo di Scienze Strategiche rispetto alle altre strutture è giustificato dalla presenza di studenti militari della Scuola di Applicazione di Torino che è anche domicilio prevalente di tale categoria di studenti.

Facoltà	Torino (%)	Provincia di Torino (%)	Piemonte (%)	Altro (%)	N.R.(%)
Agraria	34,33	48,88	12,31	4,1	0,37
Economia	29,34	34,44	25,42	1,97	8,83
Farmacia	34,92	42,24	18,81	2,42	1,6
Giurisprudenza	35,46	32,17	22,25	2,94	7,18
Lettere e Filosofia	37,79	33,69	16,97	4,16	7,39
Lingue e Letterature Straniere	36,49	34,93	19,81	3,98	4,78
Medicina e Chirurgia	30,67	54,32	11,38	1,49	2,14
Scienze MFN	35,8	39,38	19,8	3,6	1,41
Psicologia	37,22	30,62	19,11	6	7,05
SAA	29,23	51,99	15,92	0	2,86
Scienze della Formazione	31,14	35,52	22,35	2,67	8,32
Scienze Politiche	33,08	33,63	21,83	3,29	8,18
Scienze Strategiche	80,23	5,19	2,55	3,13	8,9
SUISM	25,88	39,68	24,5	4,14	5,8
Medicina Veterinaria	27,84	46,68	17,44	5,79	2,25

Tabella 2. 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 2007/08 ha visto una sostanziale stabilità della distribuzione degli studenti nei vari tipi di maturità (si veda la Fig. 4) dove però si continua a registrare un leggero calo degli studenti con maturità Classica, come già notato nel rapporto 2007, compensato da un incremento della maturità Scientifica in controtendenza rispetto all’anno scorso.

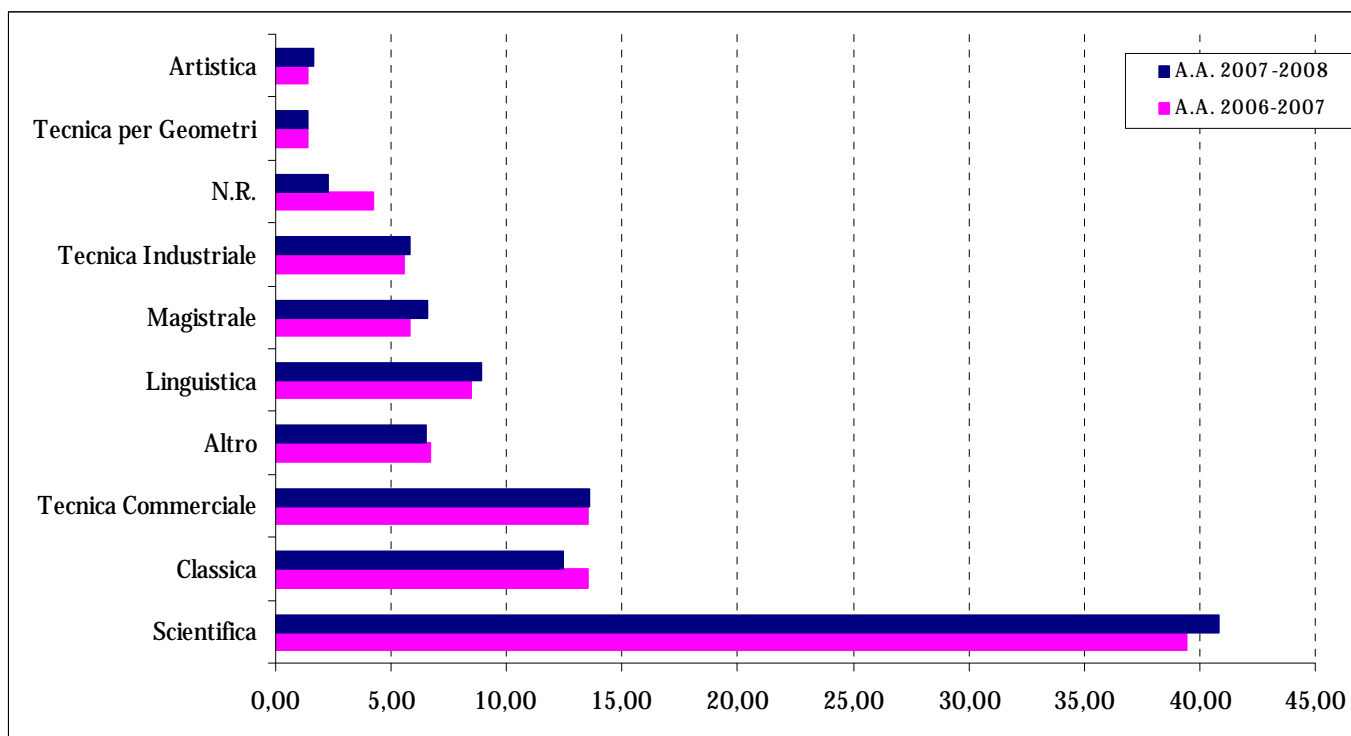


Figura 4. Tipo di maturità dei rispondenti, a.a. 06/07 intero Ateneo.

5. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

I risultati dei questionari compilati nell'anno accademico 2007/2008 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 2006/07. 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, come deciso dal Nucleo di Valutazione a far tempo dal 2004. 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. Le tabelle e gli schemi presentati nel seguito forniscono un quadro d'insieme a livello di Facoltà con una visione dinamica ed evolutiva della valutazione studentesca. Occorre ricordare che le medie a livello di Facoltà forniscono informazioni di natura macrosistemica per alcuni versi forzate, perché tali valori sono tratti da domande in gran parte di natura microsistemica integrate con solo poche domande direttamente ed esplicitamente mirate a valutare il percorso formativo complessivo.

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 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 5 sono messe a confronto le medie, a livello di Ateneo, delle sedici voci di valutazione rilevate nei due anni di riferimento. La buona sovrapposizione degli andamenti dei due rilevamenti è sintomo di una sorta di stazionarietà del livello medio di percezione da parte degli studenti.

E' tuttavia evidente un miglioramento delle opinioni degli studenti in relazione a quasi tutti gli aspetti indagati ad eccezione delle domande sull'adeguatezza delle aule e, ove siano utilizzate, delle

strutture adibite alle attività integrative. E' cioè leggermente peggiorato il giudizio su aspetti logistici. Risulta comunque evidente la modesta percezione, ancorché leggermente migliorata, sull'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. Tale discrepanza potrebbe essere influenzata da giudizi negativi attribuiti ad altri servizi non esplicitamente valutati, quali i servizi di segreteria o assistenza allo studio.

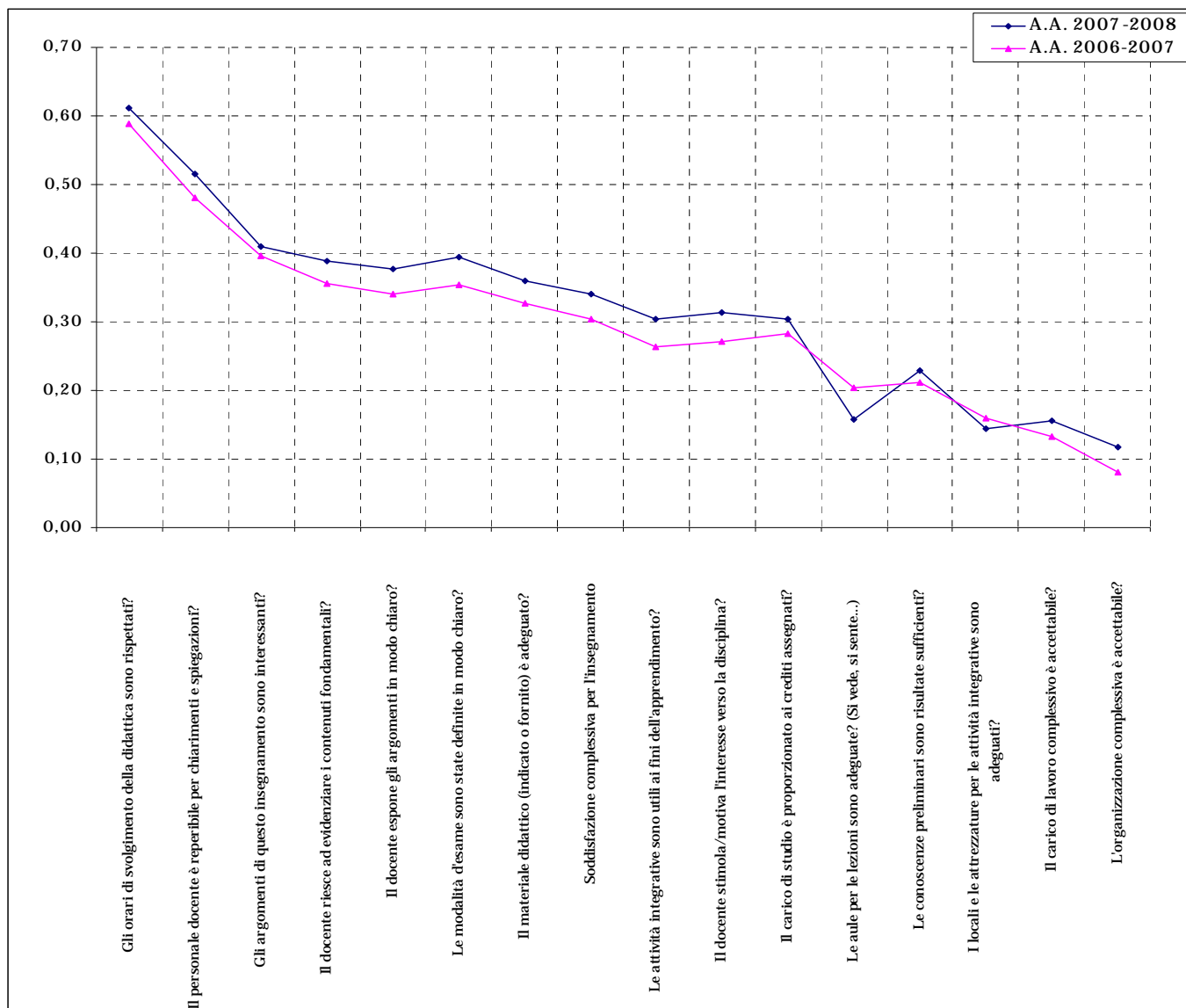


Figura 5. - Punteggi medi per tutto l'Ateneo: confronto anni accademici 2005/2006 e 2006/2007.

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 l'indirizzo di studio 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 sedici domande raggruppate nelle cinque categorie (dimensioni). Per completezza la tabella riporta anche la domanda: "Rispetto alle prime lezioni di

questo modulo indica la percentuale di studenti presenti alla fine” che mira a stimare il grado di frequenza alle lezioni.

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 2006/07, e 2007/08 (legati da una freccia direzionata da un anno accademico a quello successivo, generalmente accostata al nome della Facoltà). Le successive figure illustrano quattro diagrammi: la Figura 6 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). I diagrammi non riportano il dato relativo al corso di Biotecnologie che è stato inglobato nella Facoltà di Scienze MFN.

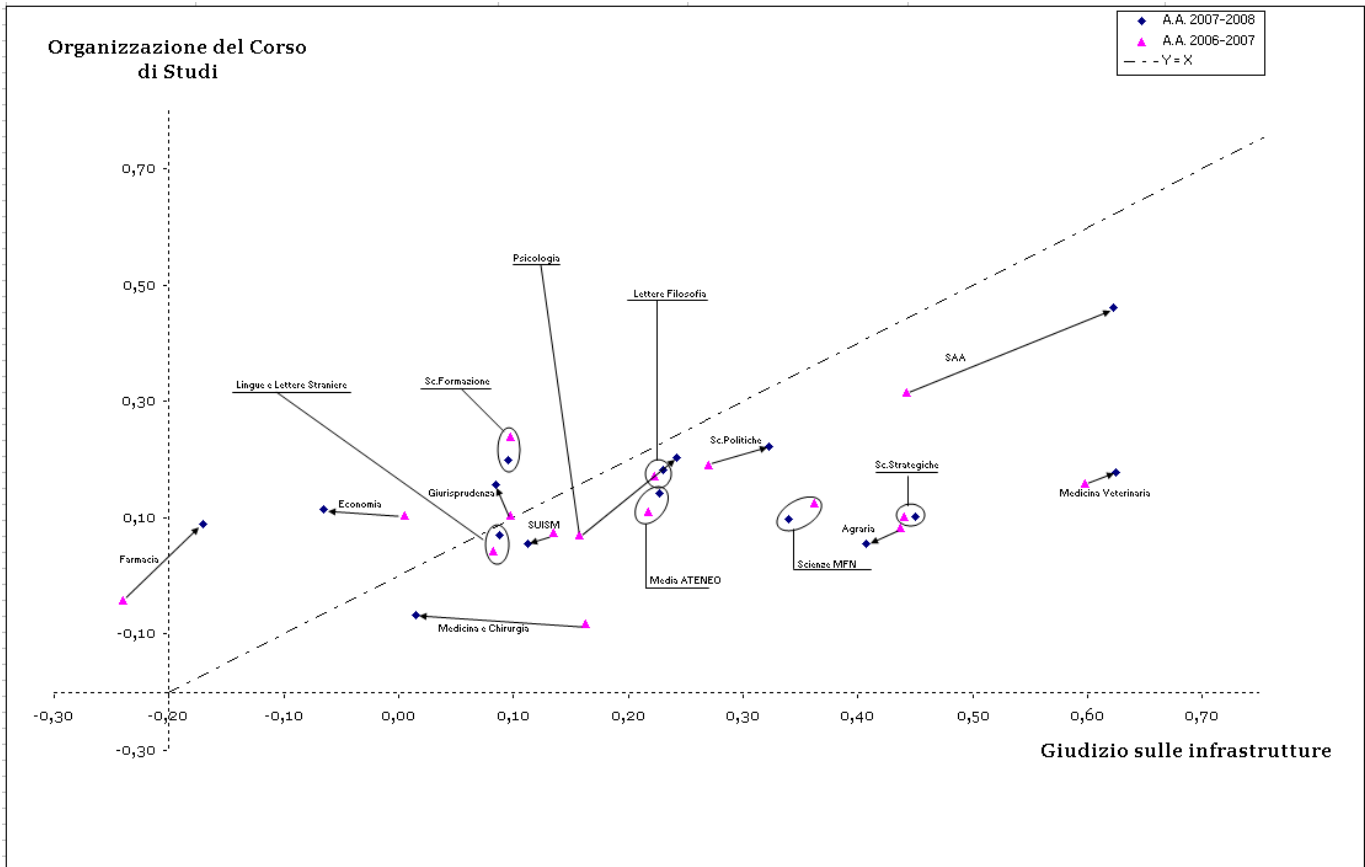


Figura 6: *Organizzazione complessiva del Corso di Studi e Infrastrutture*

La Figura 6 denuncia una certa criticità delle infrastrutture così come percepite dagli studenti. E' tuttavia interessante il netto miglioramento della SAA a seguito di recenti migliorie delle aule attrezzate, mentre si registra un peggioramento degno di attenzione a Medicina e Chirurgia. Buono anche il miglioramento di Psicologia. La SAA si colloca in testa su entrambi gli indicatori: infrastrutture e organizzazione. All'opposto la collocazione isolata di Farmacia denuncia una permanenza di giudizio critico, sostanzialmente negativo, degli studenti sulla qualità delle infrastrutture già evidenziato negli anni precedenti, anche se quest'anno si registra un miglioramento. Le Facoltà indicate con un ellissoide mantengono sostanzialmente invariato il giudizio negli anni di riferimento.

Complessivamente quattro Facoltà su 12 registrano un più o meno marcato peggioramento dei giudizi sulle infrastrutture mentre, a livello di Ateneo, il dato resta pressoché stazionario negli ultimi anni.

Il diagramma rivela comunque una diffusa dinamicità sia in miglioramento sia in peggioramento degli indicatori. Solo un'attenta analisi locale in relazione agli anni in esame può dare ragione di tale dinamicità.

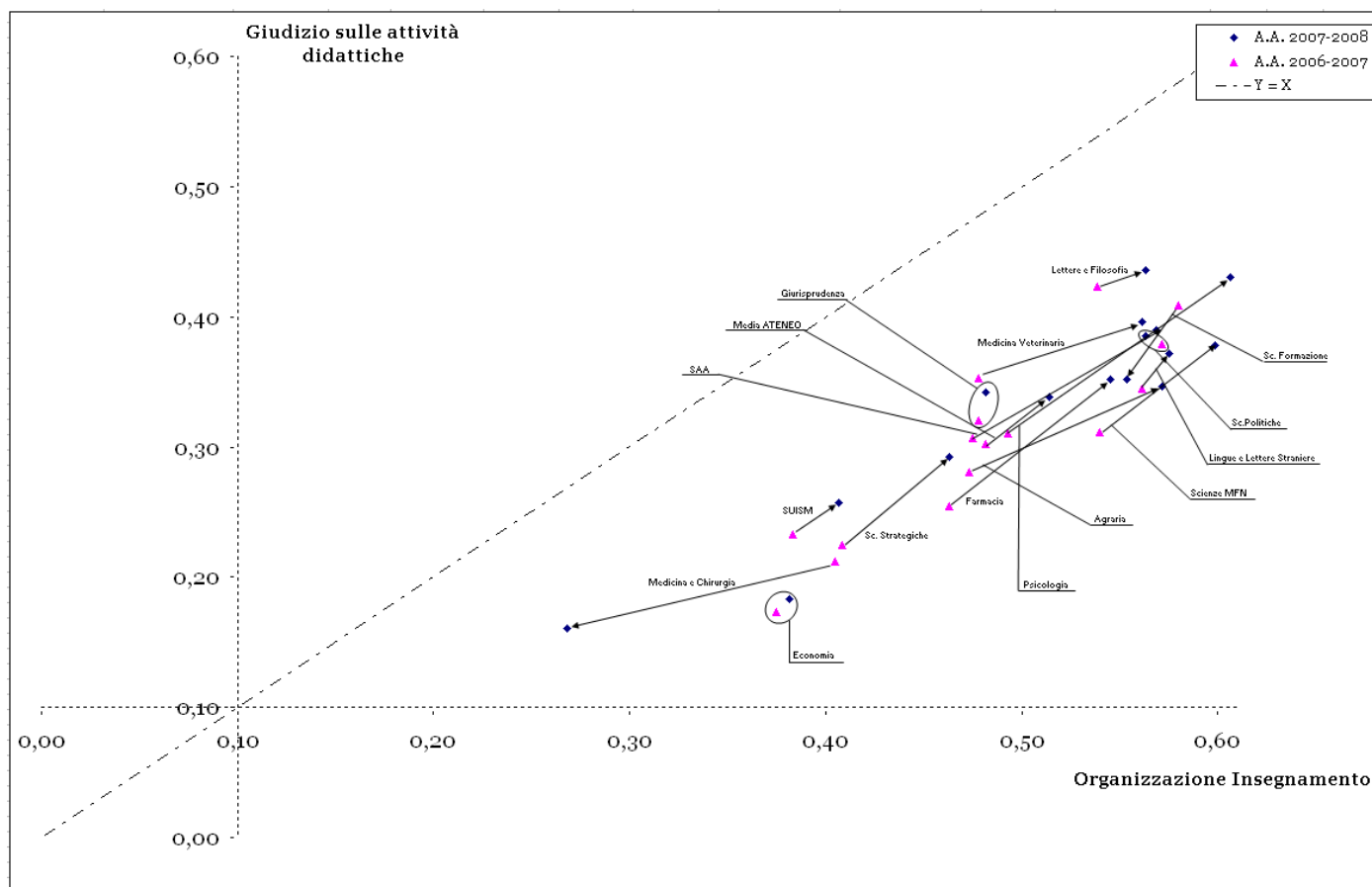


Figura 7: *Organizzazione del singolo corso, Attività didattiche e di studio*

La Figura 7 illustra la prima delle tre coppie di dimensioni relative ai giudizi espressi sui singoli corsi: *Organizzazione del singolo corso* sulle ascisse e *Attività didattiche e di studio* in ordinata. Tutte le Facoltà registrano un giudizio sull'organizzazione del singolo corso migliore del giudizio sull'attività didattica e quasi tutte, ad eccezione di Medicina e Chirurgia, migliorano il giudizio su entrambi gli indicatori. Tale tendenza si ripercuote nelle medie d'Ateneo che documentano un miglioramento complessivo della percezione degli studenti a livello di organizzazione e di erogazione della didattica. Si osserva comunque una dispersione dei punti del diagramma che evidenzia una certa correlazione lineare dei due indicatori.

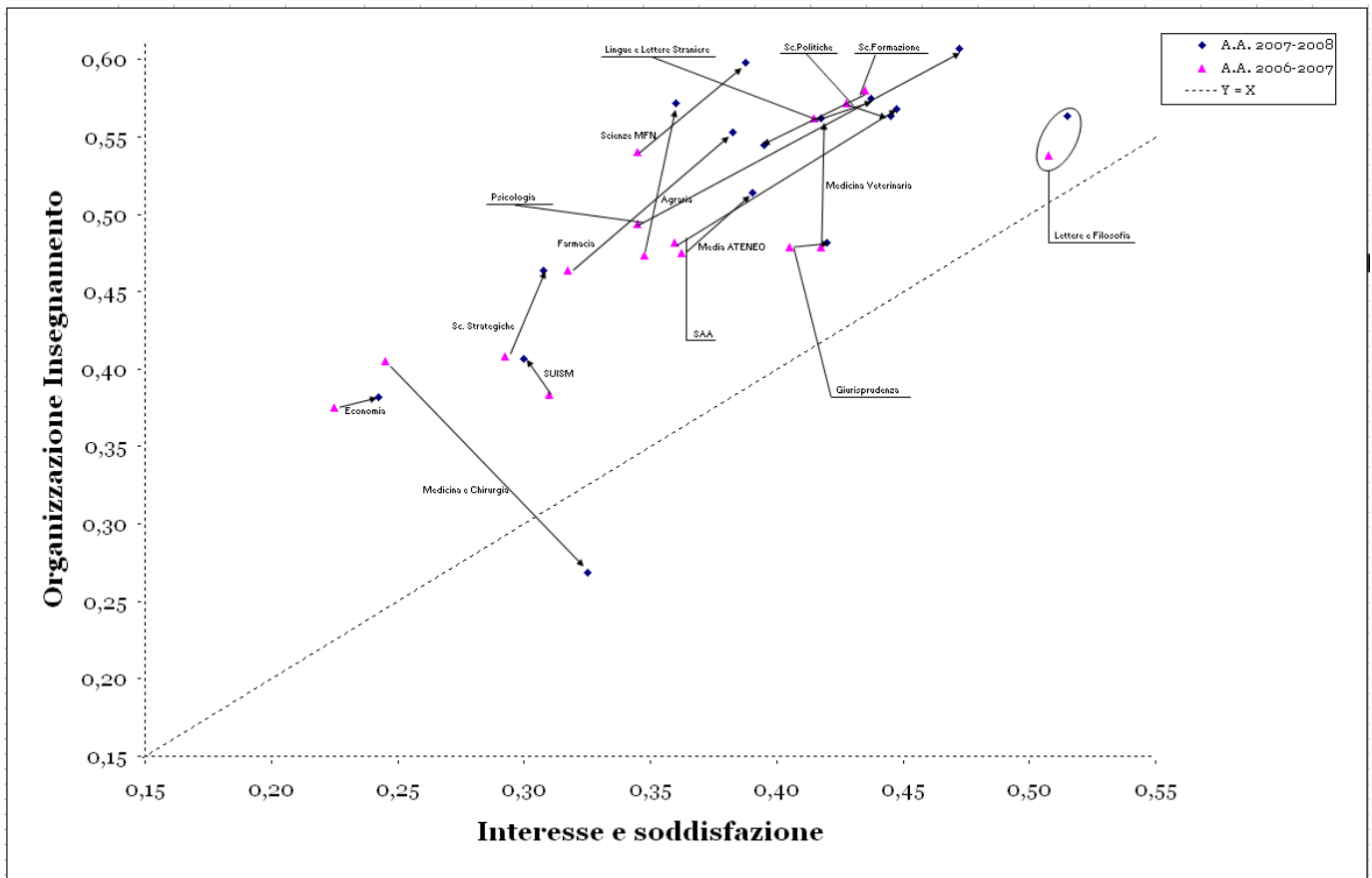


Figura 8: *Organizzazione del singolo corso, Interesse e soddisfazione*

La Figura 8 conferma la percezione precedente: l'organizzazione dei singoli corsi è giudicata in media migliore rispetto all'interesse suscitato dai singoli insegnamenti (aumento a livello di Ateneo del giudizio sull'organizzazione mentre permane sostanzialmente immutato il giudizio sull'interesse e la soddisfazione). La dispersione dei punti del diagramma segnala una correlazione trascurabile tra questi due indicatori che comunque risultano sempre positivi con livelli di buona soddisfazione registrato presso le Facoltà umanistiche (in particolare Lettere e Filosofia), anche se in alcuni casi è in calo rispetto all'anno precedente.

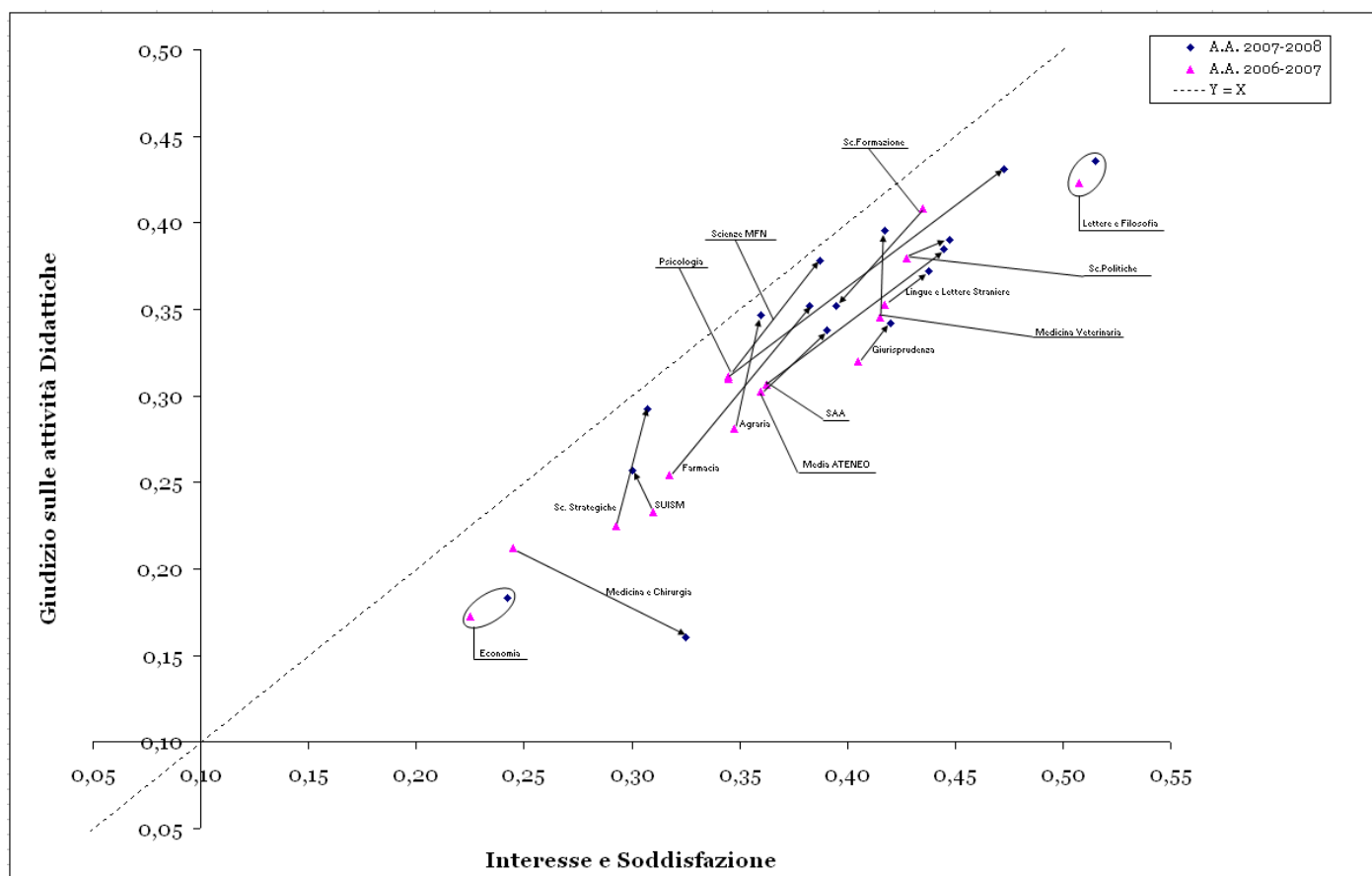


Figura 9: Interesse e soddisfazione, Attività didattiche e di studio

La Figura 9 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, 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. E' il caso di Economia che permane ai livelli minimi pur registrando un debole miglioramento.

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.

6. Analisi degli 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 discusse con i Referenti di Facoltà negli incontri periodici organizzati dalla Segreteria Centrale dell'Indagine.

Si riassumono sinteticamente le principali questioni emerse in tale sede:

a) *necessità di ampliare la base dei rispondenti* che si stima non superiore al 30% dei frequentanti. Al fine di capire le ragioni della scarsa partecipazione è stata svolta una indagine su un ristretto campione di studenti che ha confermato le motivazioni spesso riportate dagli studenti: scarsa utilità dell'indagine, preoccupazione che sia violato l'anonimato, numero eccessivo di domande, scarsa pubblicità dei risultati, ma soprattutto scarsa incentivazione.

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) completo di dati sugli studenti frequentanti, nonché le difficoltà da parte dei Referenti di Facoltà nel supplire in tal senso, rende assai difficile prevedere a priori le risorse necessarie alla distribuzione e raccolta dei moduli, cioè in generale le carenze informative rendono ardua la pianificazione dell'indagine.

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 sono i principali ostacoli ad una comparazione interfacoltà dei dati sintetici. Occorre tuttavia ricordare il carattere microsistemico dell'iniziativa che sollecita gli organi competenti ad utilizzare i giudizi espressi dagli studenti per una messa a punto dei moduli didattici, più che trarre graduatorie tra Facoltà.

d) *necessità di ridurre ulteriormente i tempi tra la rilevazione e la consegna dei report* - tale ritardo (su cui si è cercato di incidere con parziale successo cambiando le modalità di consegna della reportistica individuale) rende poco efficace il feedback sull'organizzazione della didattica a livello capillare, contro la finalità stessa di utilizzo tempestivo dei giudizi per la messa a punto dell'offerta formativa.

e) *necessità di rendere più leggibili i prospetti riassuntivi* separando i giudizi riferibili ai docenti (Organizzazione del singolo corso, Attività didattiche e di studio, Interesse e soddisfazione) dai giudizi sulle infrastrutture e sull'organizzazione.

f) *necessità di materiale informativo sulla rilevazione*, in formato elettronico, che possa essere consultato sia dai docenti, soprattutto se a contratto o di recente nomina, che dagli studenti.

7. Utilizzo diffusione dei risultati ed 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 Studi.

Come già accennato, le Facoltà hanno piena autonomia sulle modalità di recepimento, esame e diffusione dei propri risultati, sebbene il N.d.V. consiglia, come standard minimo, l'esame da parte del Preside o suoi delegati delle risultanze per tutta la Facoltà, anche a livello di singolo insegnamento, in collaborazione con le presidenze dei singoli corsi di laurea.

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.

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 vanificare, in alcuni casi, lo sforzo compiuto riducendo la rilevazione ad un mero atto dovuto senza effetti diretti sulla progettazione a medio e lungo termine dell'offerta formativa.
- 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 ridurre i tempi di distribuzione dei rapporti per poterne disporre nella fase di programmazione didattica dell'anno successivo. Vengono anche suggerite revisioni critiche delle domande ritenute da alcune Facoltà ambigue o troppo generiche.
- E' ampiamente diffuso l'esame dei risultati, anche individuali, da parte dei Presidi o in qualche caso da parte di Commissioni apposite (di cui sarebbe auspicabile una diffusione più capillare), come documentato al Nucleo di Valutazione dai rapporti annuali dei Referenti di Facoltà.
- 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, secondo procedure o prassi stabilite dalle Facoltà.
- L'inoltro ai singoli docenti, tramite posta elettronica, dei Rapporti Statistici di pertinenza stimola effettivamente il processo di autovalutazione.
- La diffusione dei risultati si limita quasi dappertutto al corpo docente. Tuttavia, nei 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.) quei dati che la relazione approfondisce o cita in modo esplicito.

8. 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 cartacei 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 si è continuato a porre attenzione alle modalità di reclutamento con lo scopo di acquisire collaboratori con esperienza in ambito di indagini statistiche. Si è cercato pertanto di reclutare parte del 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 all'Indagine opinione studenti.

Una criticità dell'indagine sul livello di soddisfazione degli studenti già ricordata in precedenza è l'eccessivo ritardo tra il momento della rilevazione cartacea 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 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 si sono orientate le Facoltà che hanno adottato il sistema EduMeter messo a disposizione tra i servizi del portale d’Ateneo. I vantaggi riscontrati, oltre la rapida disponibilità dei risultati, sono: a) la correzione in linea di eventuali errori, b) la possibilità di far esprimere i giudizi di carattere generale una sola volta agli studenti, c) la realizzazione delle premesse per una valutazione legata allo stato corrente del piano di studi. Il tutto è realizzato 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.

Il sistema offre parecchi vantaggi, ma non garantisce né una alta partecipazione degli studenti né una automatica buona qualità delle risposte.

Il Nucleo di Valutazione insiste sulla necessità di coinvolgere maggiormente gli studenti in tutte le fasi del progetto: dalla pianificazione alla discussione dei risultati con lo scopo sia di migliorare l’affidabilità delle risposte sia di allargare la base di rispondenti, base attualmente abbastanza modesta.

Il coinvolgimento degli studenti è uno dei passi essenziali esposti nei comunicati di Berlino e Bergen stilati dai Ministri dell’istruzione nell’ambito del processo di Bologna.

I Ministri concordano sulla necessità che i sistemi nazionali per l’assicurazione della qualità debbano includere anche “una valutazione dei corsi di studi che preveda una valutazione interna, una revisione esterna, la partecipazione degli studenti e la pubblicazione dei risultati” quale presupposto essenziale per sollecitare la tensione innovativa di una organizzazione nel cercare prestazioni migliori.