

L'INDAGINE 2008/2009 SULLE OPINIONI DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

1. Introduzione

L'indagine sul livello di soddisfazione degli studenti rappresenta ormai una prassi consolidata all'interno dell'Università di Torino. Infatti la prima valutazione con caratteristiche standardizzate a livello di Ateneo è partita nell'anno accademico 2002/2003, sostituendo, allo scopo di migliorare la confrontabilità interna dei dati, le esperienze presenti da tempo nelle diverse Facoltà. Anche nell'anno accademico 2008-2009 la rilevazione è stata realizzata adottando il modello di questionario proposto dal CNVSU nel luglio del 2002 (Doc 9/02) cui sono stati apportati nel tempo piccoli correttivi, documentati nelle precedenti relazioni cui si fa rinvio.

Occorre invece soffermarsi e dare maggiore spazio al tema della modalità di rilevazione che ha subito nel tempo dei cambiamenti: infatti il sistema di rilevazione con somministrazione di un questionario cartaceo è stato affiancato, in modo sempre più strutturato, da un sistema di rilevazione on line.

Lo strumento di rilevazione *on line* era già stato adottato in passato a livello sperimentale da alcune strutture didattiche. Nello scorso anno accademico la rilevazione on line ha assunto una configurazione più solida da un punto di vista tecnico e metodologico rendendo possibile la sua estensione ad un numero crescente di strutture didattiche. Nell'anno accademico in esame si ritiene quindi necessario portare in evidenza l'evoluzione del sistema di rilevazione, consapevoli delle criticità che derivano dalla coesistenza delle due modalità. Si è tuttavia scelto, per ragioni diverse (flessibilità dello strumento informatico, possibilità di fare analisi più precise sui rispondenti, economicità, tempestività dei risultati etc) di avviare un percorso che a tendere porterà l'intero Ateneo a rilevare secondo l'unica modalità on line.

Premesso che la decisione sulla modalità di rilevazione da adottare è stata rimessa alle singole strutture didattiche si segnala che nell'anno accademico 2008/09 hanno adottato un sistema on line le seguenti Facoltà: Agraria, Farmacia, Lingue e Letterature Straniere, Medicina e Chirurgia (I e II), Medicina Veterinaria, Scienze M.F.N. Ad esse si aggiungono i corsi di laurea interfacoltà in Biotecnologie e in Management dell'informazione e della comunicazione aziendale. Si tratta quindi di un numero crescente di strutture didattiche i cui studenti tuttavia rappresentano complessivamente circa 1/3 della popolazione studentesca dell'Ateneo.

Rimangono valide anche in questa edizione le considerazioni fatte in passato in ordine al fatto che l'indagine sulla soddisfazione degli studenti realizzata con caratteri di sistematicità e continuità rappresenta uno strumento utile al miglioramento della didattica e della sua organizzazione. 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. Questi limiti possono essere, in una fase transitoria di affiancamento delle due modalità, maggiori e/o diversi rispetto al passato ma ciò che rileva è innanzitutto la consapevolezza delle eventuali distorsioni derivanti da questa circostanza. In generale, come più volte rilevato nei precedenti documenti, va considerato che 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.

Nell'anno accademico 2008/2009 sono stati raccolti 119.071 questionari sui corsi facendo registrare un leggero decremento, pari a circa 0.5% rispetto all'anno precedente. La diminuzione può attribuirsi ai dati relativi alla Facoltà di Lingue che ha rilevato per la prima volta con la modalità telematica tramite la procedura EduMeter che importa i dati direttamente dal nuovo applicativo U-GOV e Esse 3, applicativi utilizzati dalle Segreterie Studenti. Poiché la Facoltà ha attivato proprio nell'anno accademico 2008/09 la trasformazione dei corsi di laurea triennale, dal D.M. 509 al D.M. 270/2004 gli insegnamenti relativi ai corsi non erano completamente caricati sul data base, di conseguenza la procedura risultava incompleta di alcuni dati.

I questionari sono stati sottoposti agli studenti in forma cartacea con successiva lettura ottica da parte di una ditta esterna, ad eccezione delle Facoltà sopracitate che hanno organizzato la rilevazione per via 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.

Con specifico riferimento alla modalità *on line* è necessario tuttavia un ulteriore impegno organizzativo che consenta di valorizzare al meglio lo strumento telematico che è strettamente collegato al sistema informativo sull'offerta formativa (U_GOV -ESSE3) che ha avuto qualche difficoltà nel passaggio dal DM 509/99 al DM 270/04.

Al di là di queste difficoltà di tipo contingente si può affermare che 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 Studio di I livello. Occorre tuttavia migliorare sul fronte dell'*estensione* della rilevazione (sono ancora da coinvolgere la maggior parte dei corsi delle classi sanitarie e alcuni corsi di laurea magistrali) e della diffusione dei risultati lasciata all'autonomia delle Facoltà. Va evidenziato che l'eterogeneità di comportamento, sotto quest'ultimo profilo, presente allo stato attuale sarà senz'altro superato in una logica di trasparenza anche per effetto di quanto previsto dal DD 61/08.

In sintesi 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 e si affinerà il metodo di indagine riunificando lo strumento.

Una nota a parte va fatta a favore del coinvolgimento degli studenti part-time che hanno somministrato il questionario cartaceo. Il loro ruolo è risultato strategico per il buon esito dell'iniziativa a livello locale.

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 per quanto riguarda il sistema di rilevazione con somministrazione di questionario cartaceo. I suoi punti fondanti sono:

- rilevazione diretta, mediante somministrazione di questionario cartaceo agli studenti frequentanti, con ritiro del questionario subito dopo la sua compilazione,
- 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 della figura di un tutor (reclutato tra gli studenti iscritti ai corsi di laurea specialistica/magistrale con contratto di 100 ore) che ha il compito di coadiuvare operativamente il referente locale e coordinare il personale 150 ore.
- 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 Studio.

Per quanto riguarda il sistema di rilevazione telematica si evidenziano alcuni passi che caratterizzano il processo::

- Adesione al sistema denominato EDUMETER alimentato dalla base dati dell'offerta formativa;
- Configurazione delle utenze a cura della Segreteria Organizzativa;
- Formazione del referente di Facoltà;
- Creazione della sessione di valutazione e scelta degli insegnamenti da sottoporre alla rilevazione a cura del referente locale (o manager didattico di Facoltà);
- Verifica della completezza degli abbinamenti corso/docente;
- Compilazione da parte degli studenti con registrazione anonima delle risposte;
- Rilascio di un ticket a chiusura della compilazione;
- Calcolo delle statistiche alla chiusura del periodo di valutazione con disponibilità immediata per il docente tramite utilizzo delle proprie credenziali
- Trasferimento dei file system relativi alla rilevazione telematica alla ditta esterna per poter elaborare le statistiche di Ateneo

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, alla luce di quanto segnalato dalle strutture con le relazioni annuali, 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 con l'eccezione del corso di laurea in Infermieristica pediatrica) e tutti i corsi di laurea a ciclo unico dell'Ateneo, mentre i corsi di laurea magistrale hanno scelto in autonomia se aderire o meno alla rilevazione.

Il numero complessivo di questionari correttamente compilati e rilevati nel 2008-09 è stato **119.071**, facendo registrare, come già segnalato, un leggero decremento, pari a poco più del 0.5 %, rispetto all'anno precedente. Di questi circa i 2/3 sono stati raccolti nel secondo semestre (66.53%) a differenza di quanto registrato nel 2007/08. Tale circostanza può attribuirsi al fatto che per motivi tecnico-organizzativi la Facoltà di Medicina e Chirurgia - presente in queste elaborazioni ancora in forma aggregata ancorchè nell'a.a.2008/09 si sia istituita la Facoltà di Medicina del San Luigi di Orbassano- ha rilevato le attività didattiche dell'anno accademico nel secondo semestre.

Numero complessivo di unità/corso rilevate negli A.A. 2007-08 e A.A.2008-09.:

	a.a 2007-08	a.a 2008-09
N° questionari	119745	119071
%primo semestre	48,29	33,47
%secondo semestre	51,71	66,53
% in batteria	26,55	29,66
% corso singolo	73,45	70,34

La composizione per Facoltà (Figura 1) dei rispondenti vede i valori sostanzialmente stabili (salvo il miglioramento del corso interfacoltà in Scienze Strategiche e, seppure più modesto, della Facoltà di Economia) per le strutture che rilevano con questionario cartaceo a conferma di una relativa stabilizzazione dell'organizzazione dell'indagine. Si registra invece un miglioramento nella maggior parte delle strutture che hanno aderito alla modalità *on line* (Farmacia, SAA, Medicina e Chirurgia e Medicina Veterinaria). Anche in questo caso il miglioramento è attribuibile ad un consolidamento del sistema: è stato infatti migliorato lo strumento sia sotto il profilo delle funzioni che della usabilità.

Si registra invece il segno negativo della SUISM (scuola universitaria in Scienze Motorie) che ha per l'appunto segnalato una difficoltà di tipo organizzativo derivante dall'esistenza di sedi didattiche diverse (aumentate rispetto al passato). Il Nucleo terrà conto di tale situazione proponendo la modalità telematica che consente senz'altro di superare questa difficoltà.

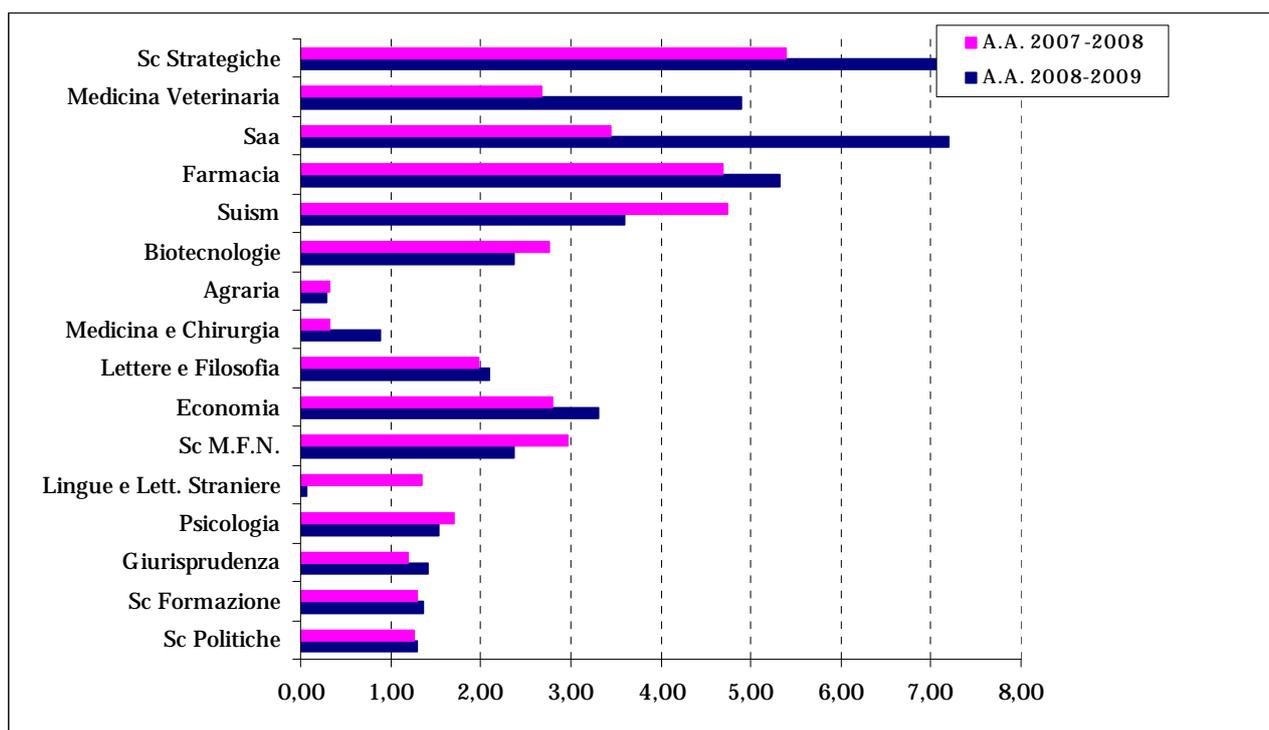


Figura 1: Numero questionari rilevato per studente iscritto, a.a 2008-2009 e 2007-2008

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 definizione 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 dopo un anno di transizione il numero di unità è aumentato nelle strutture che hanno aderito alla rilevazione *on line*. Si registra una sostanziale stabilità, anche se con segno positivo nelle Facoltà che rilevano con modalità tradizionale e una crescita pressoché generalizzata per le restanti. Un segnale di attenzione per quanto riguarda i valori medi va rivolto alle Facoltà di Scienze MFN e Lingue e Letterature Straniere (per quest’ultima si vedano le ragioni segnalate a pagina 2)

FACOLTA'	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 2008-2009	2,89	8,33	62,51	61,04	48,72	29,85	3,73	23,32	14,75	26,84	33,47	32,93	24,67	35,61	44,54	22,04
N	151	113	474	145	180	467	95	241	847	202	73	223	304	123	139	216
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

Tabella 1. Numero di unità didattiche (insegnamenti) valutate per Facoltà e media” del numero di rispondenti ad ogni insegnamento.

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 peggioramento rispetto all'anno scorso con riferimento alla Facoltà di Giurisprudenza e del Corso interfacoltà di Scienze strategiche dovuto prevalentemente ad una scarsa precisione dei rispondenti nell'indicazione dei codici.

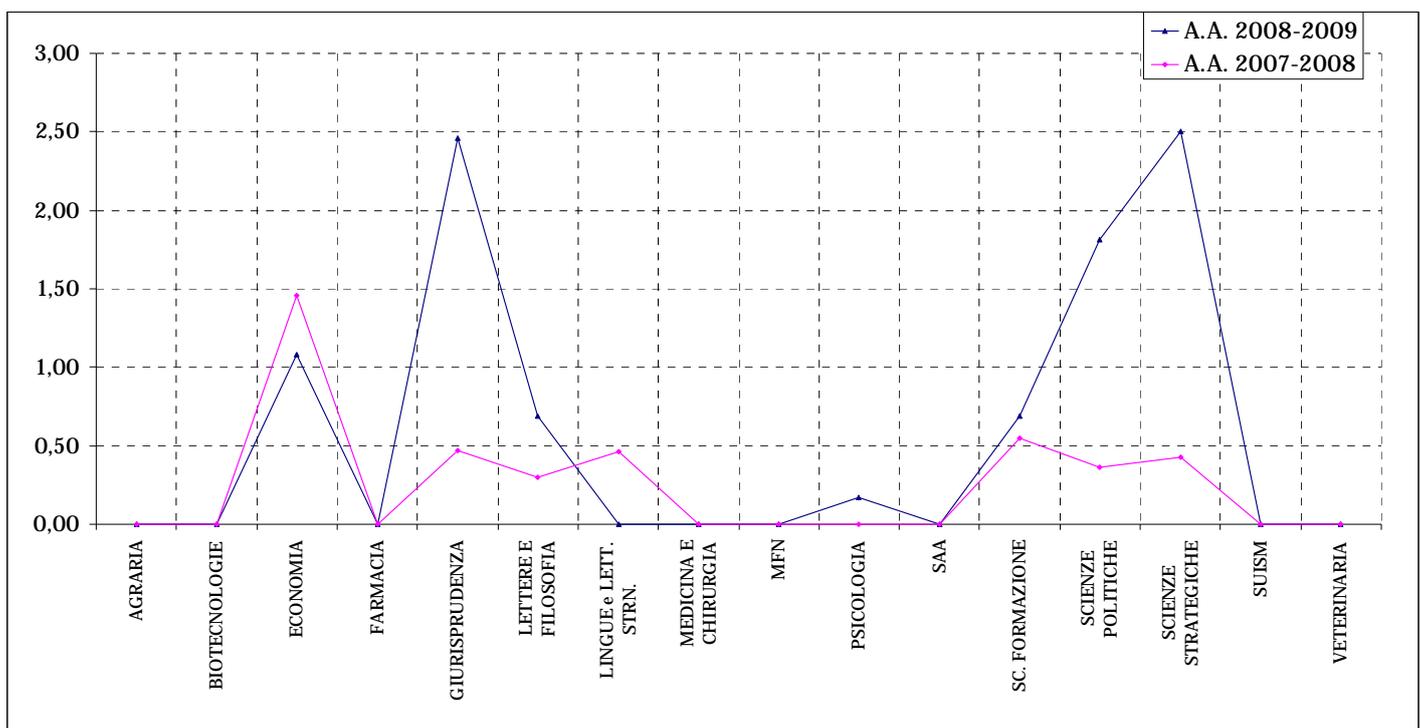


Figura 2. % di unità corso/studente rilevate con codice di C.d.L. mancante o errato per Facoltà

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 diminuzione dell'età media che registra punte di -2 anni per la Facoltà di Lingue e per la SAA. Tale diminuzione può giustificarsi con la progressiva fuoriuscita degli studenti "anziani" iscritti ante DM 509/99 e successivamente trasferiti ai corsi di laurea triennali. In generale possiamo concludere che l'età media 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. Questo andamento va comunque approfondito e messo in relazione a : 1) insegnamenti rilevati per verificare se ci sia una concentrazione sui corsi del I anno; b) andamento dell'età media degli iscritti.

Scienze Politiche resta comunque la Facoltà con una popolazione più anziana (età media di 25,5 anni), mentre Biotecnologie, Lingue, Scienze M.F.N. e SUIISM e SAA registrano la popolazione di frequentanti più giovane: in media un'età compresa tra i 21.5 e 22 anni.

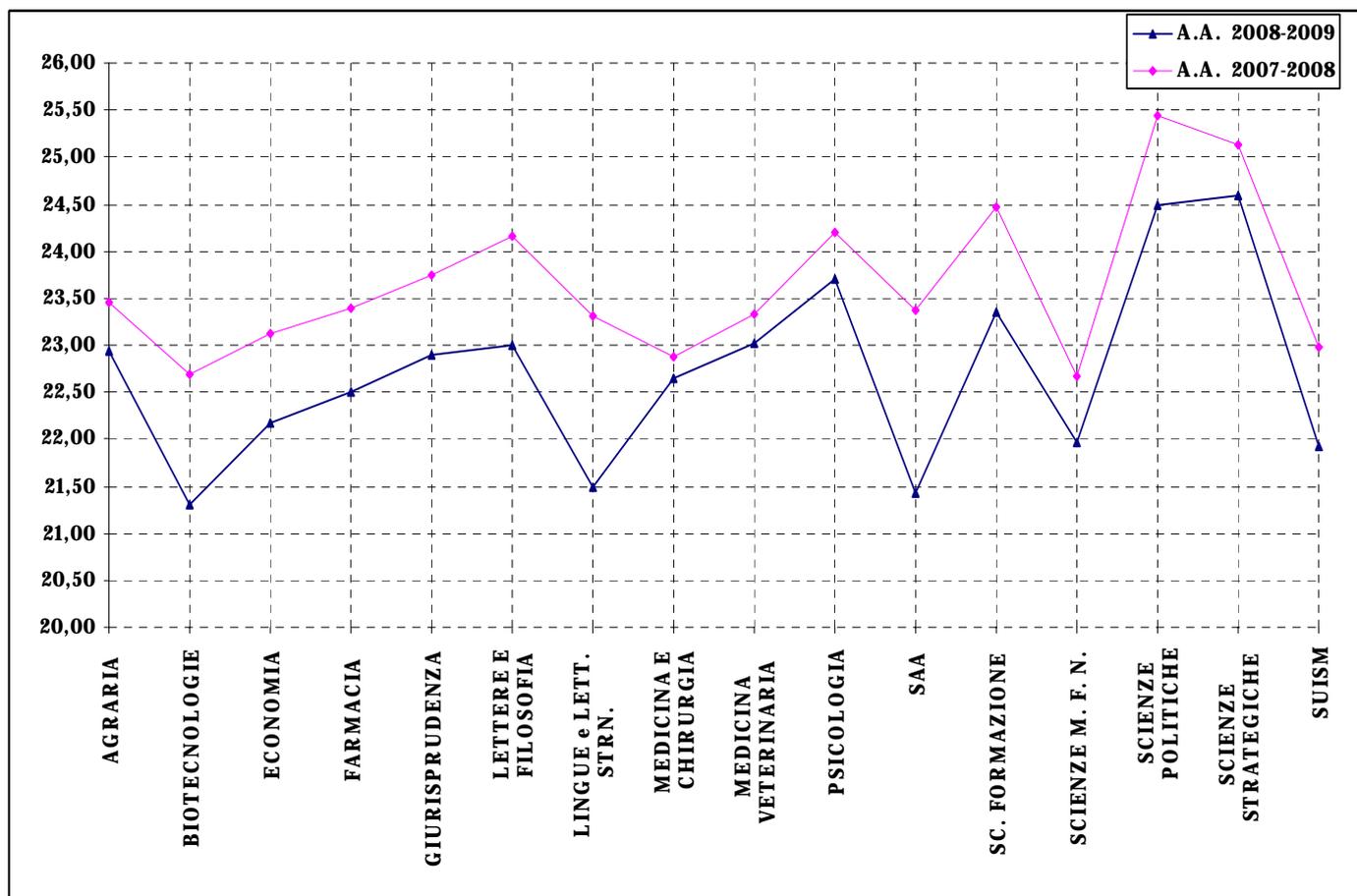


Figura 3. Età media dei rispondenti al momento della rilevazione per Facoltà

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 riportate 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. Psicologia e da Giurisprudenza e SAA). Si documentano variazioni rispetto all’anno scorso da considerarsi ordinaria fluttuazione statistica. Si segnala il caso di Agraria che quest’anno vede nettamente più elevata la provenienza dei rispondenti dal Piemonte (si passa dal 12% al 27%).

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.

	Torino (%)	Provincia di Torino (%)	Piemonte (%)	Altro (%)	N.R.(%)
Agraria	14,22	49,08	27,98	3,9	4,82
Economia	29,27	35	25,53	2,12	8,07
Farmacia	33,99	43,47	17,33	3,06	2,16
Giurisprudenza	34,63	32,18	21,43	3,32	8,44
Lettere e Filosofia	35,77	32,84	17,77	4,41	9,22
Lingue e Letterature Straniere	34,22	34,04	26,81	3	1,94
Medicina e Chirurgia	39,81	45,72	8,27	2,17	4,03
Scienze MFN	38,45	36,19	18,64	3,3	3,42
Psicologia	42,48	25,4	17,04	5,98	9,09
SAA	48,1	39,99	10,97	0,33	0,61
Scienze della Formazione	30,92	33,58	24,36	2,61	8,52
Scienze Politiche	30,85	30,52	25,1	3,6	9,93
Scienze Strategiche	74,57	6,14	3,04	3,95	12,31
SUISM	27,78	40,7	23,1	3,41	5,01
Medicina Veterinaria	28,66	38,21	23,72	6,13	3,28

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 2008/09 ha visto una sostanziale stabilità della distribuzione degli studenti nei vari tipi di maturità (si veda la Fig. 4) dove però si registra un leggero aumento degli studenti con maturità Classica, a differenza di quanto segnalato nei due rapporti precedenti, unitamente ad un incremento della maturità Scientifica.

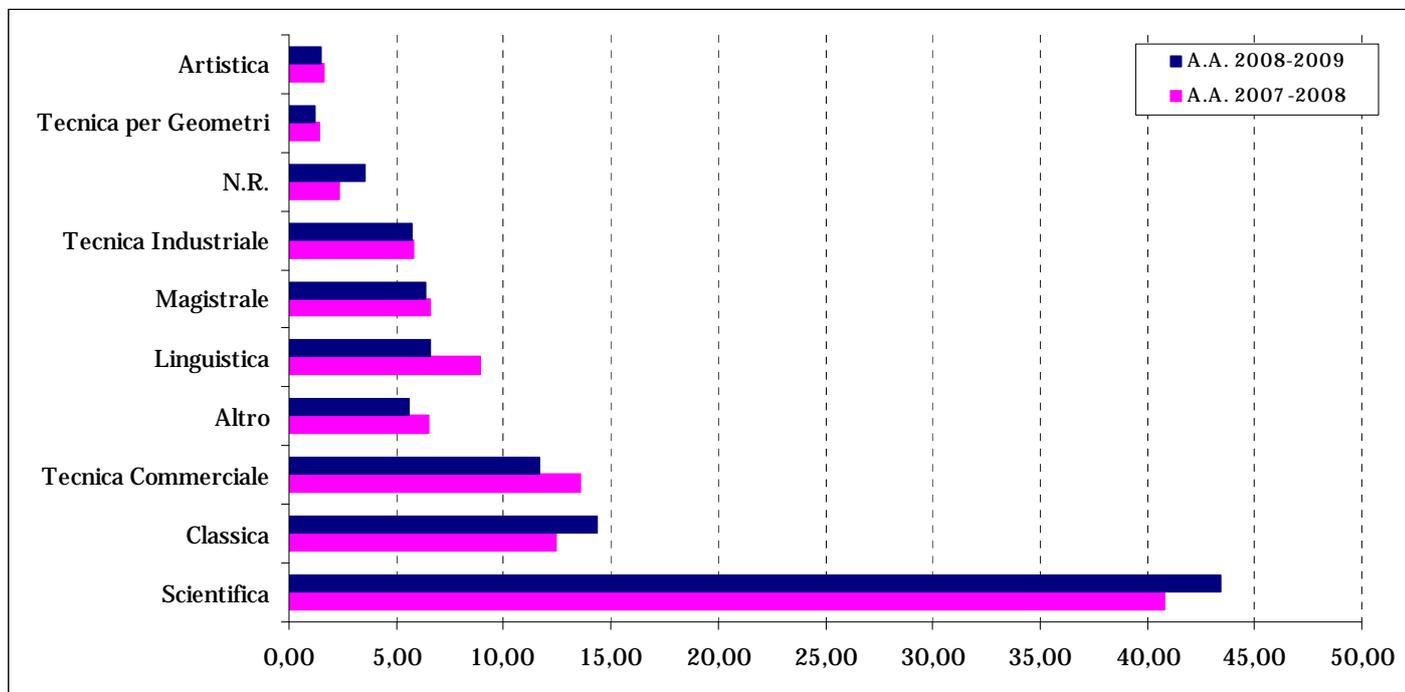


Figura 4. Tipo di maturità dei rispondenti, a.a. 08/09 intero Ateneo.

5. Livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

I risultati dei questionari compilati nell'anno accademico 2008/2009 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 2007/08. 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. Sono indicate in un ellissoide le Facoltà il cui valore rimane stazionario.

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?

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. Si segnala in particolare il miglioramento sul fronte dell'adeguatezza delle aule e, ove siano utilizzate, delle strutture adibite alle attività integrative. Questo cambiamento in senso positivo rispetto al passato rappresenta un primo riscontro rispetto all'impegno che l'Ateneo ha portato avanti in questi anni sul fronte dell'edilizia. 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.

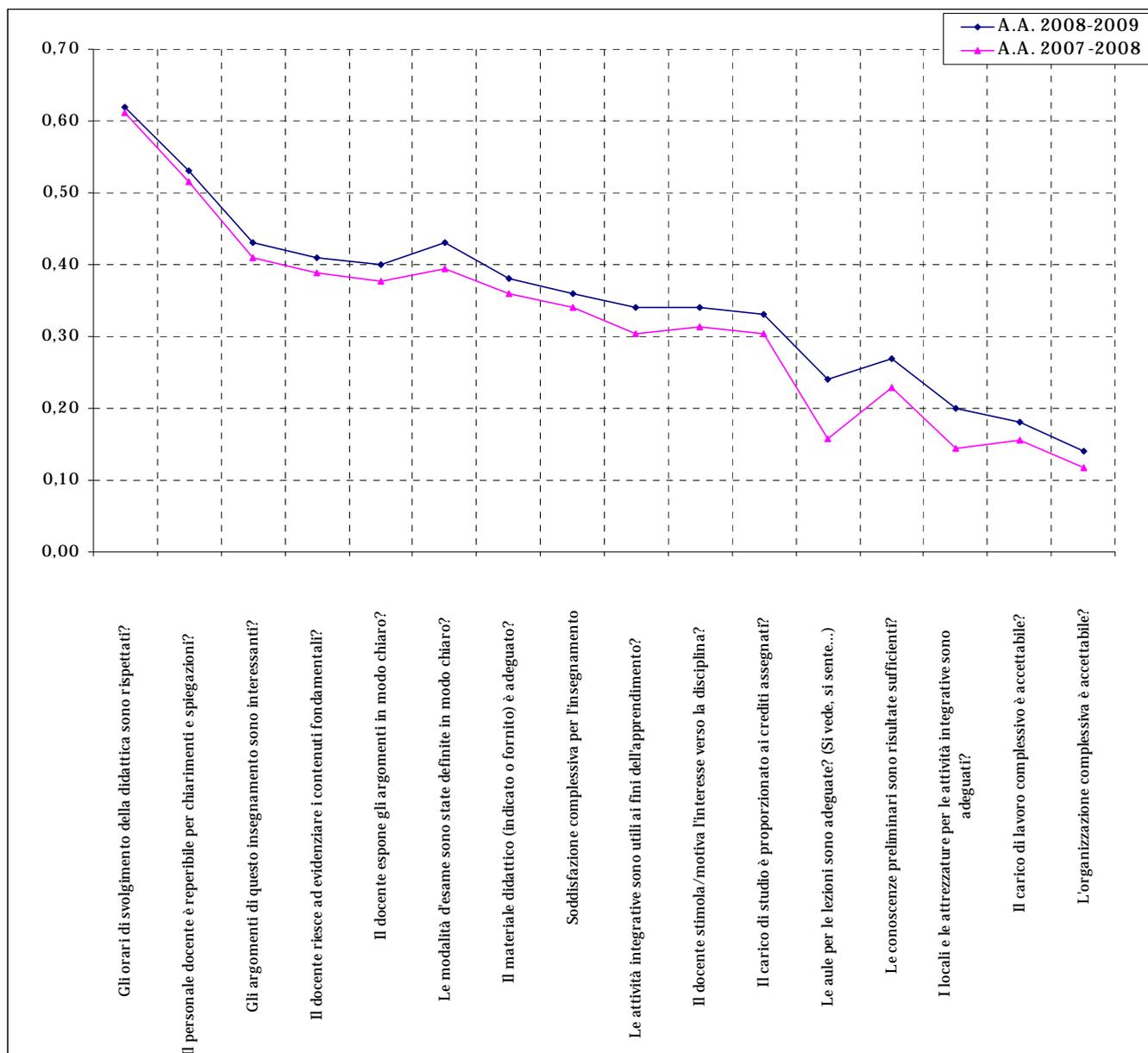


Figura 5. - Punteggi medi per tutto l'Ateneo: confronto anni accademici 2007/2008 e 2008/2009.

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 2007/08, e 2008/09 (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.

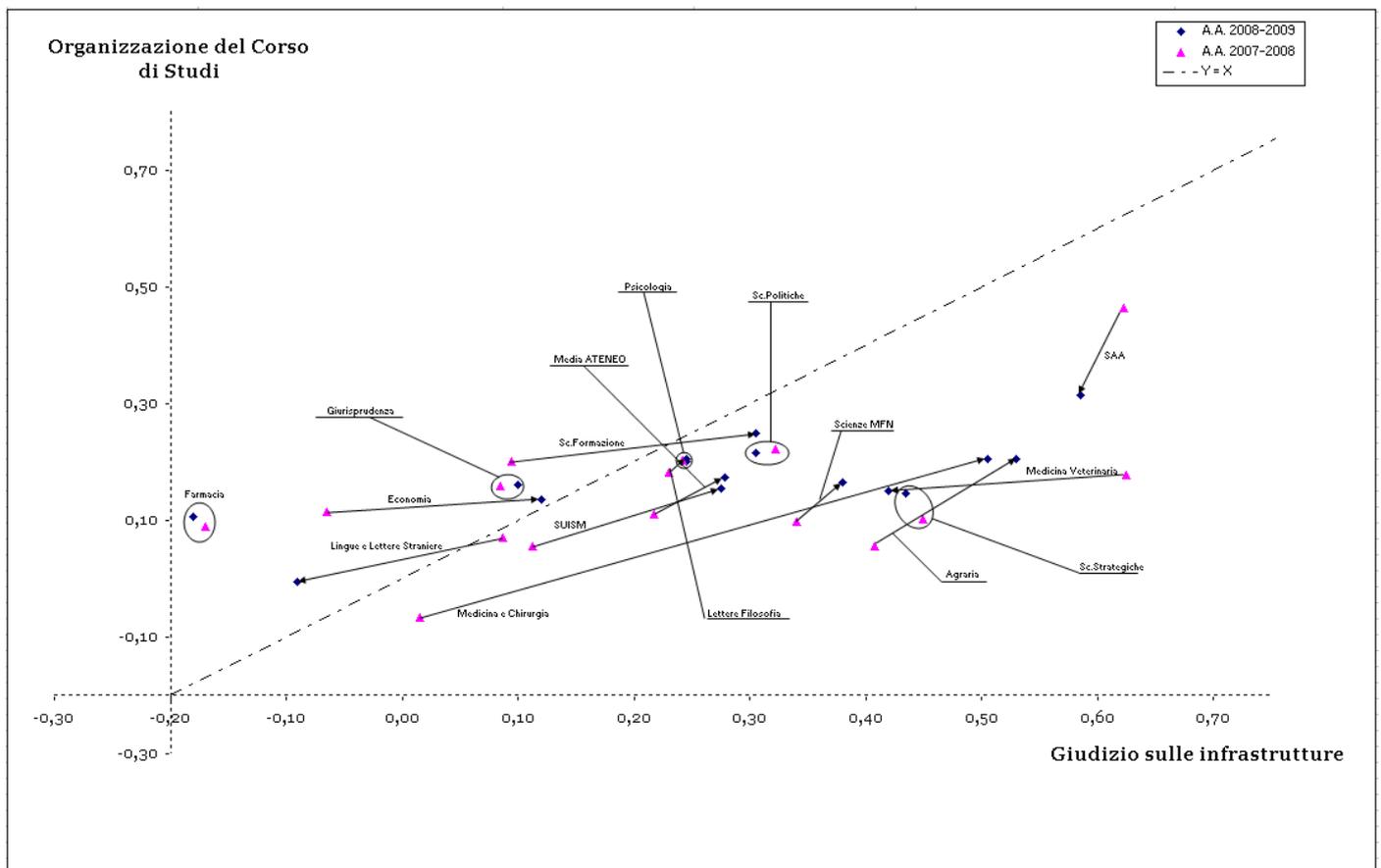


Figura 6: *Organizzazione complessiva del Corso di Studi e Infrastrutture*

La Figura 6 denuncia una certa criticità delle infrastrutture così come percepite dagli studenti anche se si registra un miglioramento diffuso. E' tuttavia interessante segnalare il netto miglioramento della Facoltà di Medicina e Chirurgia¹, considerando il maggiore peso dei rispondenti appartenenti alla nuova Facoltà con sede ad Orbassano, oltre che quelli delle Facoltà di Agraria, Economia, Scienze della Formazione e Suism.

La SAA si colloca ancora in testa su entrambi gli indicatori (infrastrutture e organizzazione) anche se si evidenzia una flessione rispetto al passato. All'opposto la collocazione isolata di Farmacia denuncia una permanenza di giudizio critico degli studenti sulla qualità delle infrastrutture già evidenziato negli anni precedenti, anche se quest'anno si registra una situazione stazionaria: infatti le Facoltà indicate con un ellissoide mantengono sostanzialmente invariato il giudizio negli anni di riferimento.

Complessivamente 2 Facoltà (Lingue e Medicina veterinaria) registrano un peggioramento significativo dei giudizi sulle infrastrutture anche se, 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.

¹ Si ricorda che i dati della Facoltà di Medicina e Chirurgia si riferiscono alla sede di Torino e alla sede di Orbassano. Dall'anno accademico 2008/09 infatti è stata istituita una nuova Facoltà di Medicina con sede presso il San Luigi di Orbassano.

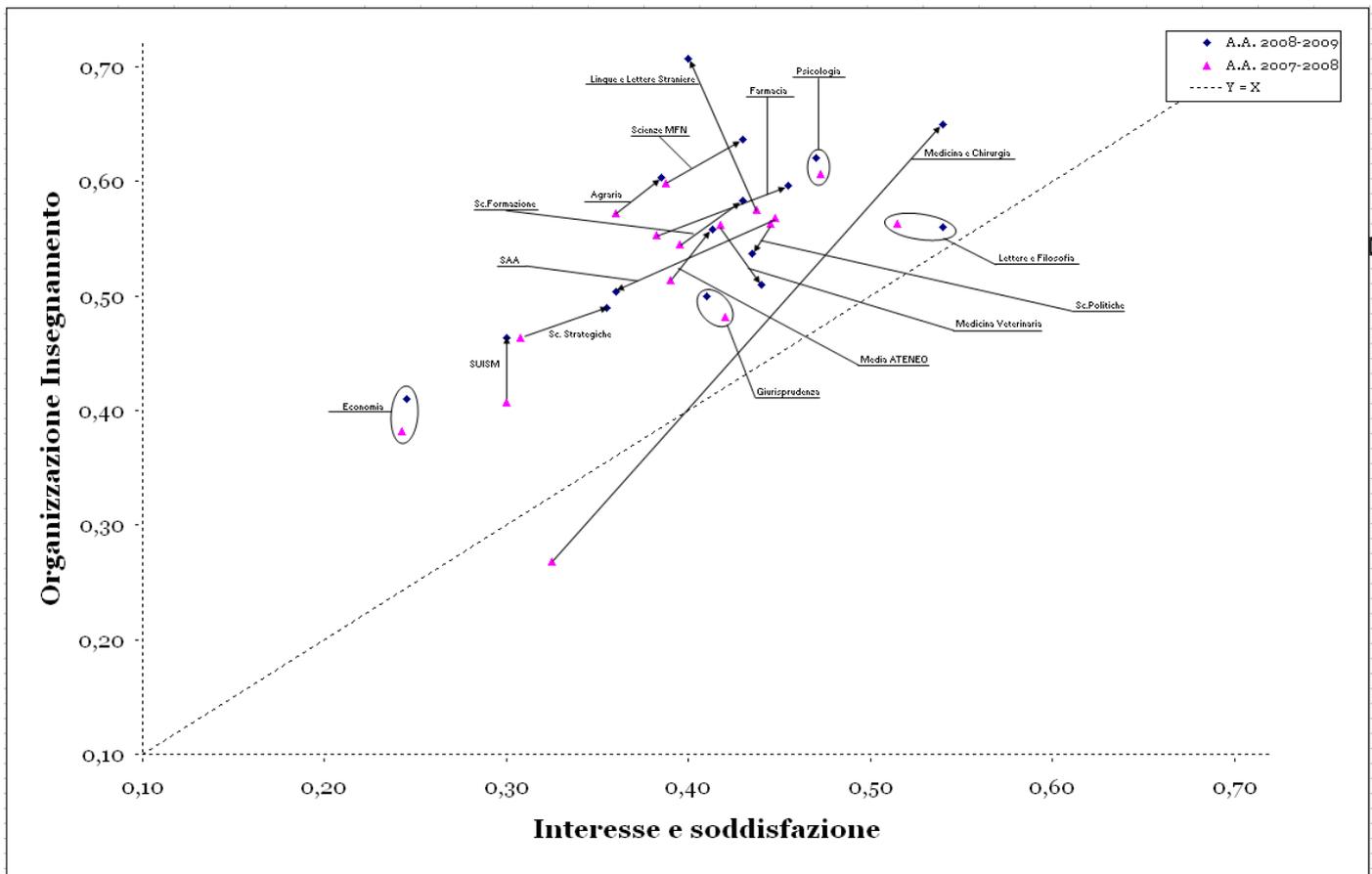


Figura 8: *Organizzazione del singolo corso, Interesse e soddisfazione*

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. Si segnala sempre il miglioramento significativo della Facoltà di Medicina e Chirurgia e un peggioramento della SAA e della Facoltà di Medicina Veterinaria

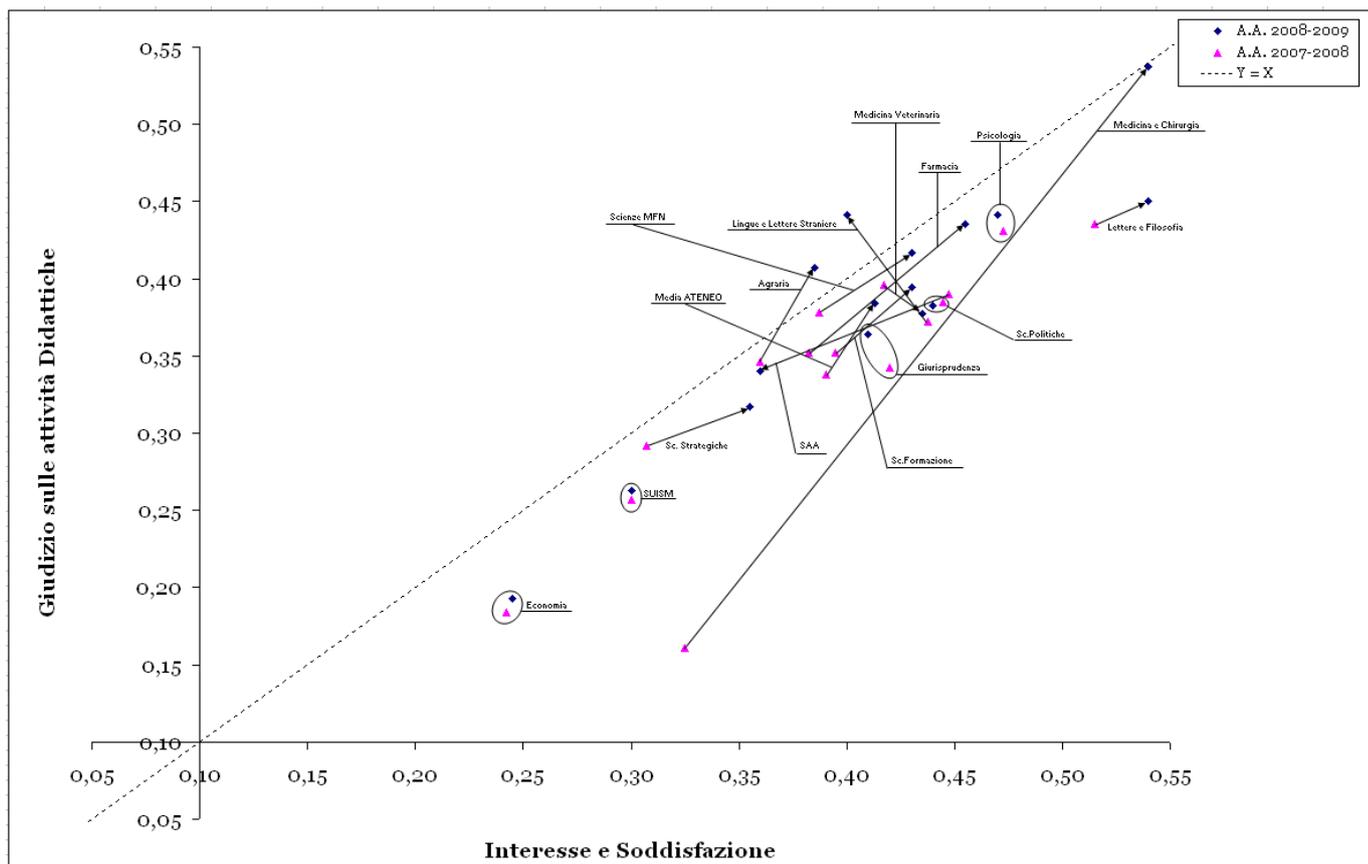


Figura 9: *Interesse e soddisfazione, Attività didattiche e di studio*

La Figura 9 evidenzia la stretta correlazione lineare tra gli indicatori *Interesse e soddisfazione*, e *Attività didattiche e di studio*. Si registra una sostanziale approvazione dell'impegno didattico dei docenti, del carico di lavoro richiesto e del materiale didattico proposto. Il caso di Economia permane ai livelli minimi pur mostrando un debole miglioramento che si inserisce comunque in un trend positivo registrato negli ultimi due anni. Anche in questo caso Medicina e Chirurgia rappresenta un risultato degno di attenzione visto il miglioramento sulle diverse dimensioni.

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 oggetto di un confronto continuo tra referenti locali e Segreteria Centrale dell'Indagine. Sempre in una logica di miglioramento costante degli aspetti organizzativi e di contenuto dell'indagine il Nucleo, in occasione della stesura del presente rapporto, richiede a ciascuna struttura didattica, brevi report in cui segnalare situazioni critiche rispetto ai seguenti temi

- ✓ problemi riscontrati nella ricezione, distribuzione e comprensione dei risultati da parte del corpo docente;
- ✓ indicazioni generali o particolari sul livello di interesse dei docenti per i rapporti statistici;
- ✓ modalità di esame dei risultati da parte delle strutture (CCS, Facoltà, ecc...);
- ✓ eventuali azioni di intervento promosse a livello organizzativo, didattico e gestionale;
- ✓ eventuali modalità di diffusione più ampia (agli studenti, ai loro rappresentanti negli organi elettivi, ecc.) dei risultati individuali o aggregati;
- ✓ per le Facoltà che hanno rilevato con il sistema tradizionale cartaceo, eventuali problematiche legate all'organizzazione delle rilevazioni e coordinamento degli studenti 150 ore che somministrano i questionari;
- ✓ per le Facoltà che hanno aderito alla rilevazione telematica, eventuali criticità riscontrate nell'utilizzo di EduMeter.

Sulla base delle informazioni acquisite si possono evidenziare le seguenti problematiche:

a) *necessità di ampliare la base dei rispondenti.*

Su questo fronte si registrano iniziative diverse: che vanno dall'obbligatorietà della presentazione del ticket rilasciato dal sistema di rilevazione on line (Facoltà di Medicina e Chirurgia San Luigi di Orbassano e Farmacia), ad un rafforzamento della comunicazione dell'importanza della rilevazione associata alla messa a disposizione di sale *ad hoc* per la rilevazione on line (Facoltà di Medicina Veterinaria), miglioramento della scelta del periodo di rilevazione per le Facoltà che somministrano il questionario cartaceo.

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* – si è molto lavorato su questo fronte riducendo i tempi ma ancora oggi si registra il malcontento di alcune strutture su questo aspetto.

e) *necessità di migliorare la reportistica e di renderne più agevole la fruizione*: i report che si generano direttamente dal sistema di rilevazione on line si caricano molto lentamente. Si sta quindi lavorando su questo aspetto e già nell'anno accademico in corso la situazione presenta un notevole miglioramento.

7. Utilizzo diffusione dei risultati ed eventuali azioni di intervento promosse a seguito

Il progetto prevede la predisposizione di un Rapporto Statistico individuale per ciascun insegnamento valutato in modo che i singoli docenti possano avere un contributo a disposizione per l'esame critico della propria attività didattica.

L'insieme dei Rapporti relativi a ciascuna Facoltà è stato messo a disposizione della Presidenza, unitamente ai Rapporti statistici generali a livello di Facoltà e di Corso di Studi con tempi e modalità diversi a seconda della tipologia di sistema di rilevazione.

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, in collaborazione con le presidenze dei singoli corsi di laurea.

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. Nelle strutture che rilevano con somministrazione di questionario cartaceo rimane ferma 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, coordinato da uno studente selezionato con apposita graduatoria destinata all'Indagine opinione studenti. A partire dall'anno accademico 2006/07 è stata inoltre prevista la figura di tutor. Si tratta di studenti iscritti ai corsi di II livello cui si attribuisce un contratto di 100 ore allo scopo di coordinare i 150 ore e di coadiuvare il referente locale nell'organizzazione della rilevazione a livello cartaceo.

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.