

## RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

### RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI, A.A. 2014/15 INSEGNAMENTI DEI CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE – DATI SINTETICI

#### 1.1 ANDAMENTO DELLA COMPILAZIONE

La rilevazione si è aperta il 5 dicembre 2014, ed è tuttora in corso; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 24 luglio 2015, sono stati estratti il 16 luglio 2015, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2014/15.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 31.408 accessi ai questionari da parte di 4.242 studenti diversi (solo il 5,3% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 9,3% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 358 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 218 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 284 insegnamenti diversi (129 docenti sono associati a una sola attività didattica).

Con riferimento alla partecipazione degli studenti va segnalato il significativo incremento nella quantità di accessi rispetto allo scorso anno (dovuto all'accumulo delle coorti di studenti) quando vennero effettuati 22.299 accessi ai questionari da parte di 3.394 studenti diversi.

La compilazione è avvenuta, del tutto analogamente all'a.a. 2013/14, soprattutto in corrispondenza dei periodi di iscrizione agli esami, come si può osservare nella Fig. 1. È dunque evidente che solo una minoranza degli studenti ha compilato prima del momento di iscrizione all'esame (ovvero quando ha incontrato il vincolo posto dal sistema).

Il tasso di compilazione medio è risultato complessivamente elevato, pari al 75,1%, anche se in calo rispetto allo scorso anno (89,1%): come si può osservare nella Fig. 2 la volontà di compilare è strettamente connessa alla frequenza alle lezioni, passando dall'81,5% di chi dichiara di avere seguito almeno la metà delle lezioni al 50,1% di chi dichiara invece di non avere seguito nemmeno una lezione. Il confronto con l'a.a. 2013/14 evidenzia un analogo schema di risposta sebbene con un tasso di compilazione generalmente più elevato: evidentemente con l'accumularsi delle coorti degli studenti cresce la presenza di quanti dichiarano di aver compilato il questionario già lo scorso anno (tipicamente in corrispondenza di una precedente iscrizione a un appello d'esame). La quota di quanti nell'a.a. 2014/15 rifiuta la compilazione, pari a circa il 25%, si articola infatti in due componenti: il rifiuto tout court variamente motivato (v. Tab. 1), che rappresenta il 17,8% e quanti dichiarano di aver già compilato il questionario nell'a.a. 2013/14, corrispondente al rimanente 7,1%. Si evidenzia dunque, un incremento netto della quota di rifiuti alla compilazione, anche a prescindere da quanti dichiarano di aver compilato il questionario in una precedente occasione.

Al rifiuto di compilare un questionario, seguiva la richiesta vincolante di fornire una motivazione in forma di testo libero. Nella Tab. 1 sono riportate tali motivazioni opportunamente riclassificate: come si vede, nella maggioranza dei casi non viene offerta una motivazione significativa (per esempio il campo è stato riempito con caratteri non di senso compiuto, oppure si specifica di non avere voglia, etc.) oppure si afferma una generica mancanza di tempo. Tra le altre motivazioni permane (seppure in calo rispetto allo scorso anno) il caso di quanti dichiarano di non voler compilare il questionario per non aver frequentato le lezioni: evidentemente la disponibilità di un questionario dedicato ai non frequentanti non è ancora completamente chiara agli studenti. Un analogo fraintendimento riguarda evidentemente la motivazione "Ho frequentato il corso lo scorso anno accademico o precedentemente", alla quale dall'a.a. 2014/15 è dedicata una specifica opzione di risposta.

L'insieme di motivazioni riconducibili alla categoria "Ho già compilato il questionario per un altro corso, le valutazioni sarebbero le stesse" è con tutta probabilità ascrivibile alla non corretta interpretazione della necessità di compilare un nuovo questionario per ognuno dei docenti titolari dell'insegnamento (insegnamenti divisi in più moduli o tenuti da più docenti contemporaneamente).

Tab. 1 Motivazioni della scelta di non compilare il questionario.

Motivazione	A.A. 2014/15
Non ho tempo di compilare il questionario	26,2%
Nessuna motivazione	26,0%
Non ho frequentato abbastanza lezioni per dare un giudizio	14,1%
Altra motivazione	11,7%
Il corso va già bene così, non c'è bisogno di compilare il questionario	9,5%
Il questionario è inutile	5,1%
Ho già compilato il questionario per un altro corso, le valutazioni sarebbero le stesse	3,4%
Ho frequentato il corso lo scorso anno accademico o precedentemente	2,5%
Sono uno studente Erasmus/Exchange	1,5%
<b>Totale</b>	<b>100% (5.593 casi)</b>

Fig. 1 Andamento delle compilazioni dei questionari tra il 5 dicembre 2014 e il 16 luglio 2015, confronto con l'a.a. 2013/14.

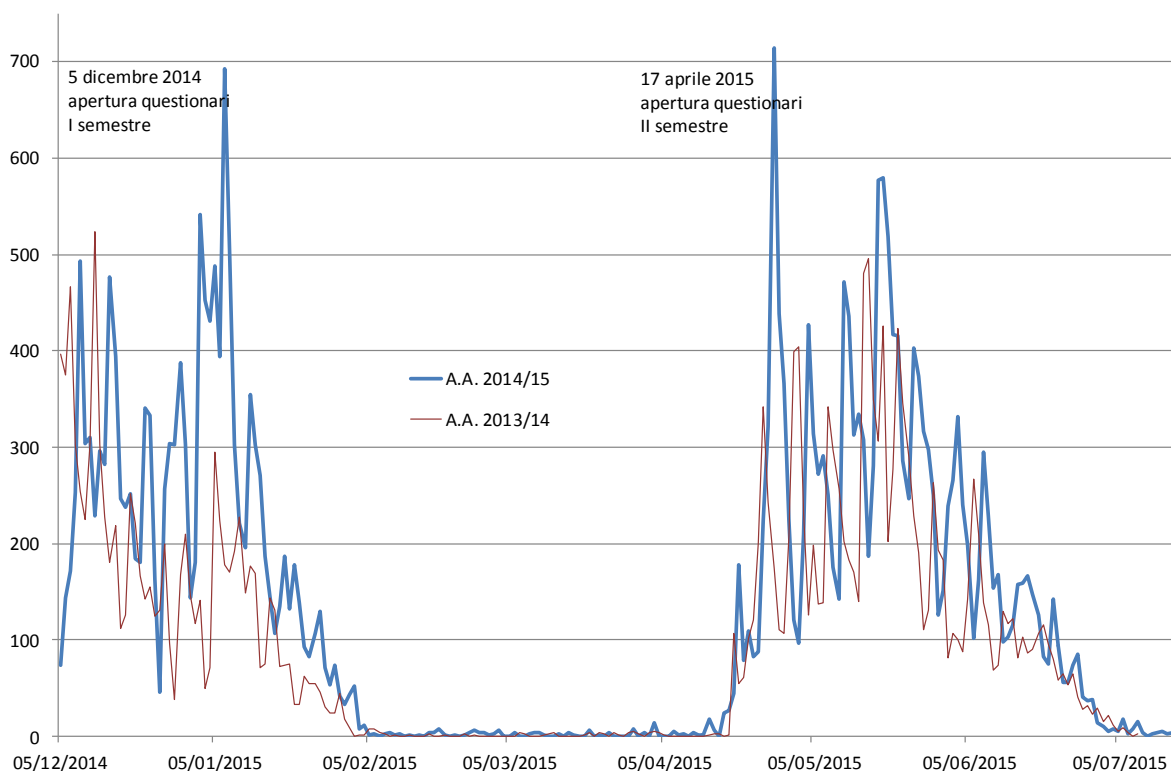
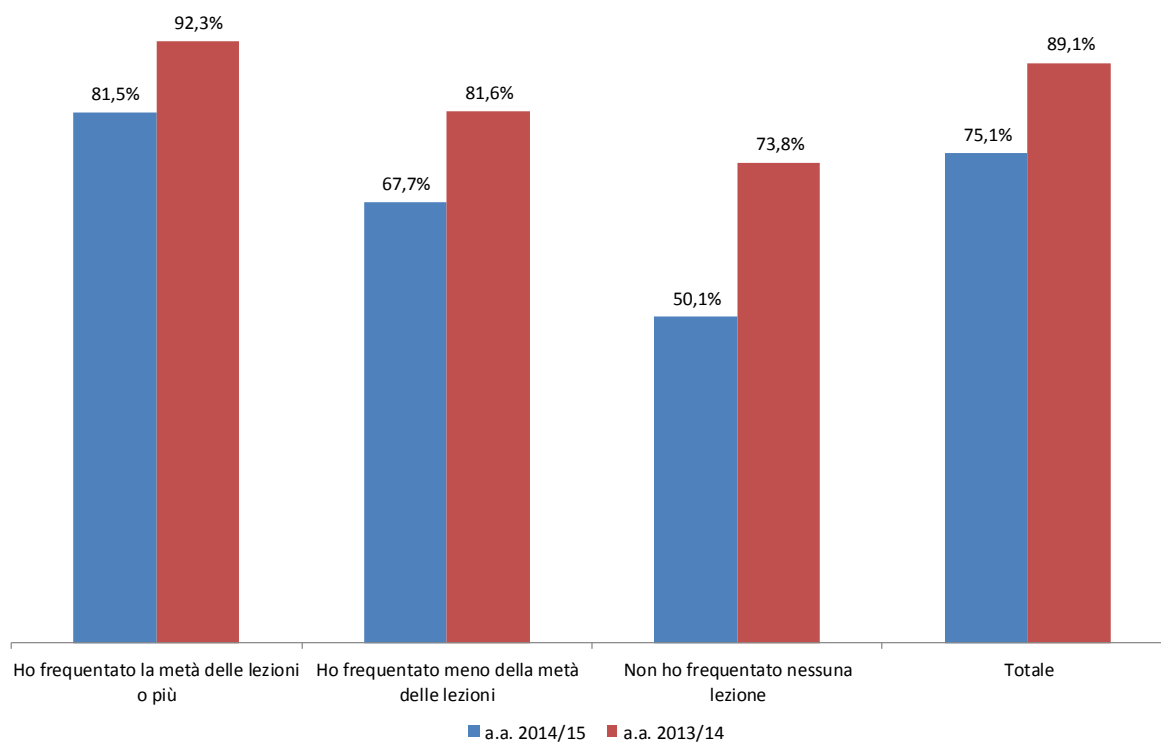


Fig. 2 Tasso di compilazione a.a. 2013/14 e a.a.2014/15.



## 1.2 FREQUENZA DELLE LEZIONI

Il primo quesito proposto a tutti gli studenti immediatamente successivo all'accesso alla pagina del questionario e anteposto anche alla domanda sulla volontà di compilare il questionario è relativo al tasso di frequenza alle lezioni. Discriminare tra frequentanti e non frequentanti rappresenta infatti il primo obiettivo dell'indagine, anche al fine di indirizzare le due diverse tipologie di studenti verso il questionario di pertinenza. Il quesito utilizzato prevede tre modalità di risposta:

- non ho frequentato nessuna lezione (non frequentante);
- ho frequentato meno della metà delle lezioni (non frequentante);
- ho frequentato la metà delle lezioni o più (frequentante).

Complessivamente la quota di frequentanti si attesta su valori piuttosto elevati, pur con significative differenziazioni connesse all'anno di corso, al Corso di studi e al genere. In particolare, come si vede nella Fig. 3, tendono a frequentare maggiormente gli studenti dei Corsi di laurea magistrale; inoltre, a parità di livello di corso, partecipano maggiormente alle lezioni gli studenti dei primi anni, come si vede nelle Fig. 4 e Fig. 7. A parità di altre condizioni si osserva anche una maggior propensione alla frequenza delle femmine; anche il Corso di studi ha una sua specificità nell'influenzare il livello di frequenza delle lezioni, ma più sfumata. Il tasso di frequenza è invece fortemente differenziato per insegnamento.

Fig. 3 Frequenza alla lezioni per livello di Corso di studi.

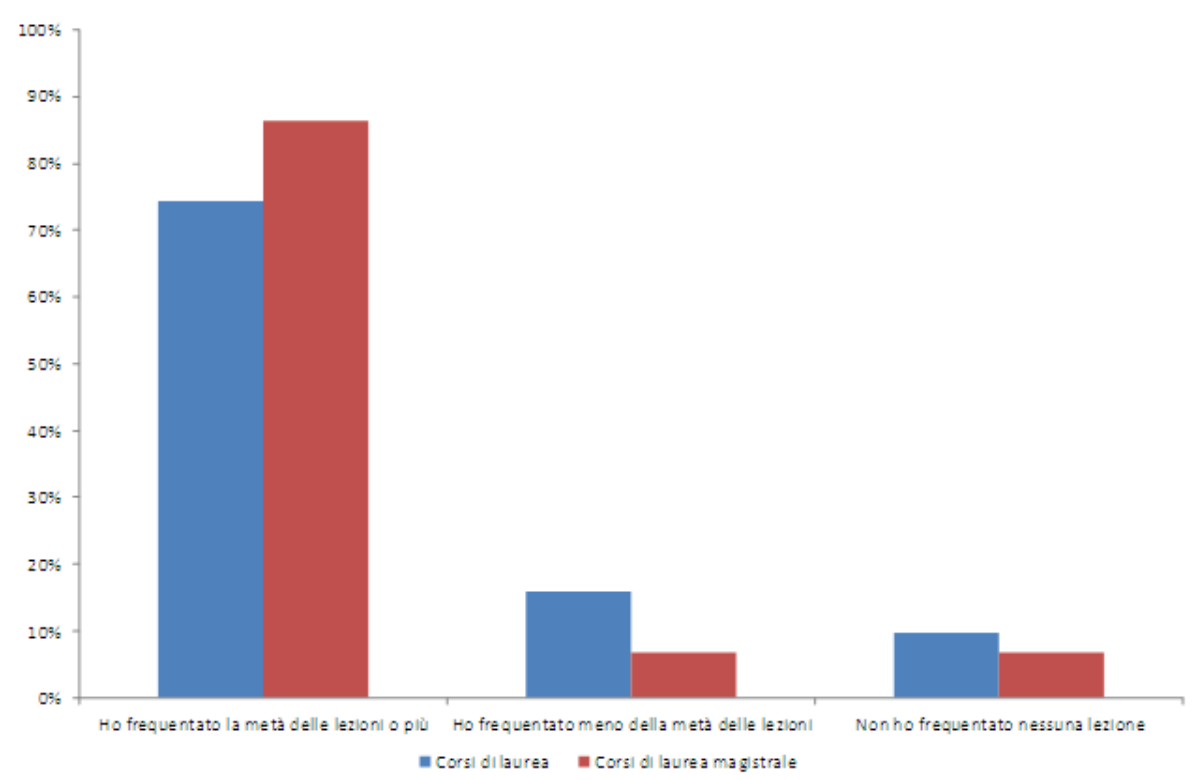


Fig. 4 Frequenza alla lezioni per livello di Corso di studi, confronto con l'a.a. 2013/14.

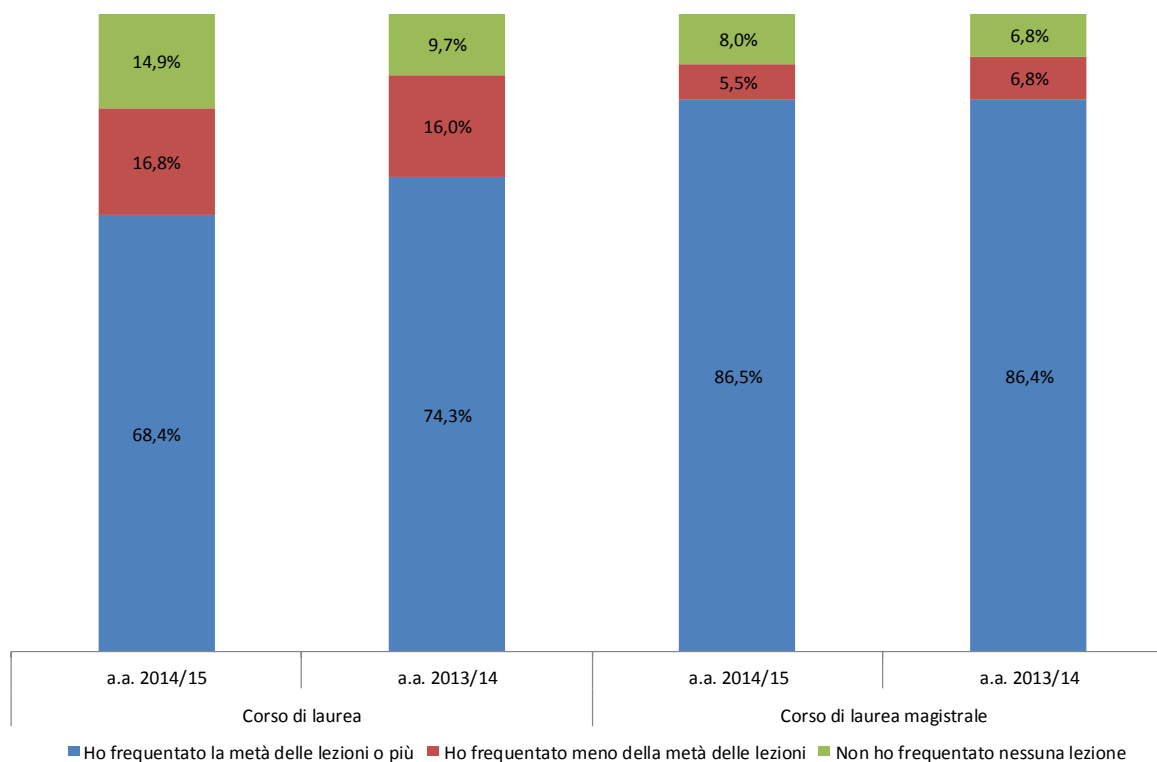
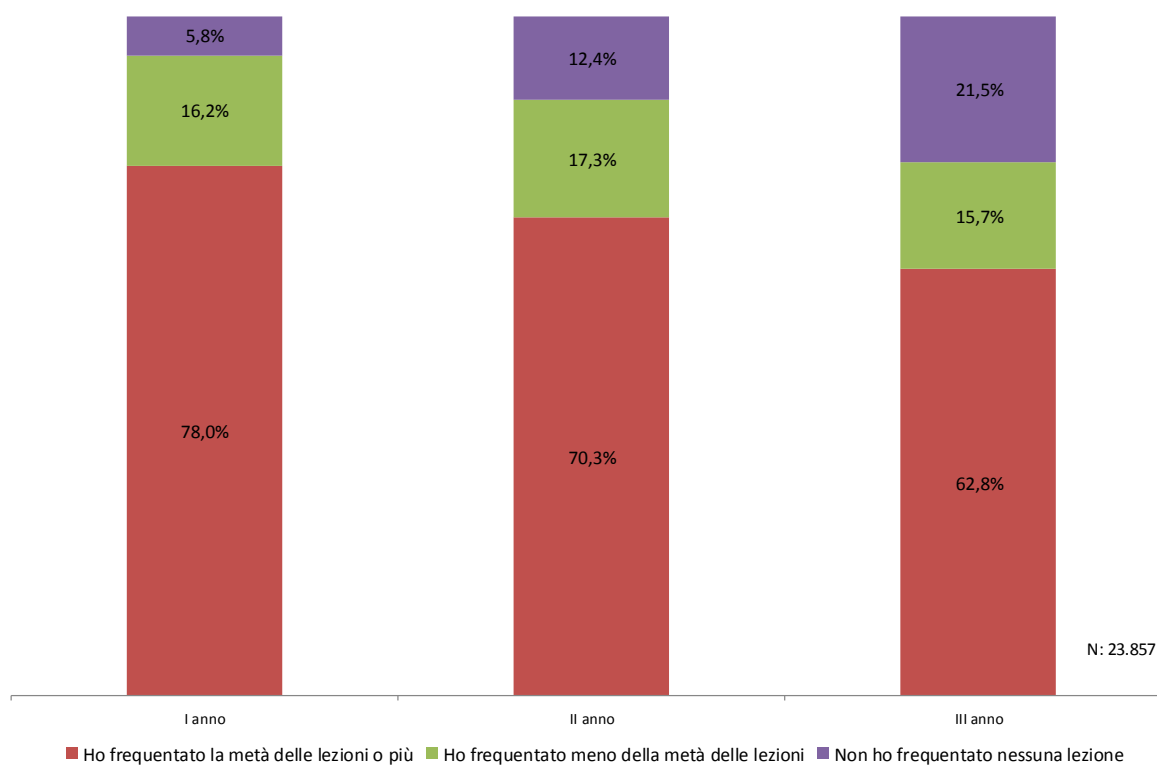


Fig. 5 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea, studenti in corso<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Per semplicità di analisi sono stati esclusi in questa rappresentazione i casi di studenti fuori corso.

Fig. 6 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea magistrale, studenti in corso <sup>2</sup>.

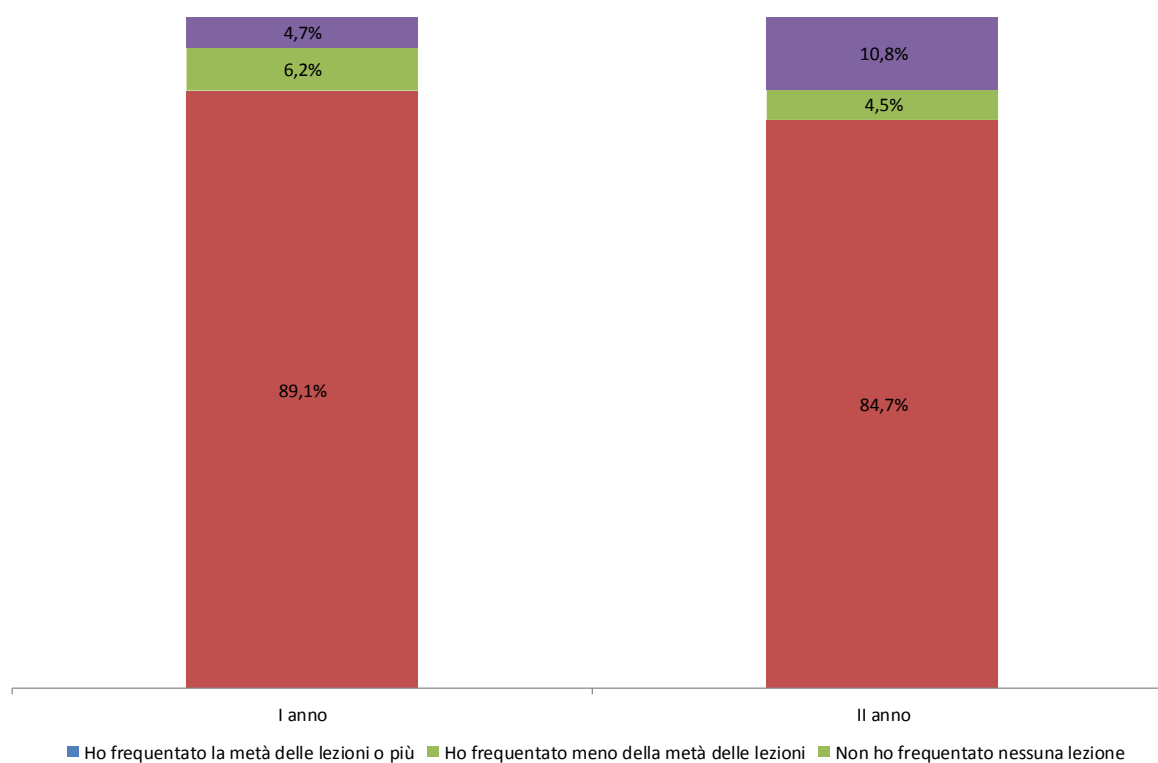
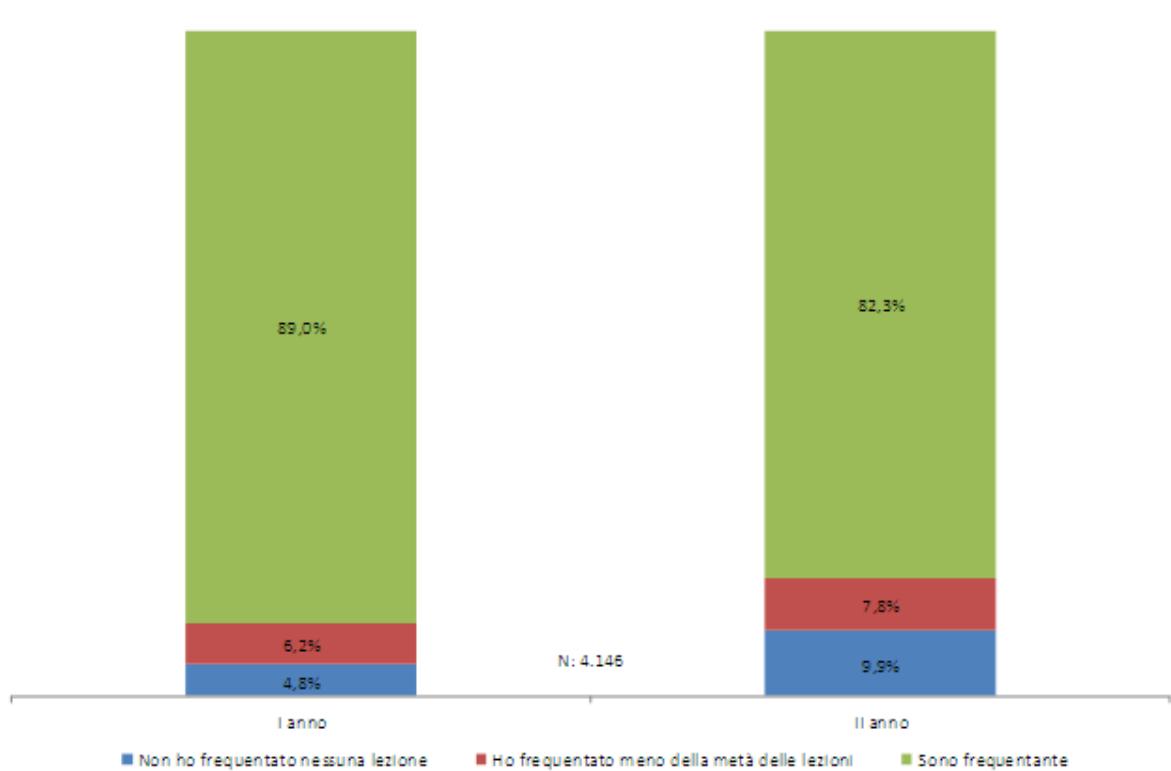


Fig. 7 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea magistrale.



Agli studenti che si dichiarano non frequentanti è stato sottoposto un questionario dedicato, finalizzato in particolare modo a indagare le motivazioni della mancata frequenza alle lezioni. Nelle Tab. 2 e Tab. 3 si riporta l'insieme delle risposte ottenute, distinguendo per il livello della mancata frequenza, rispettivamente

<sup>2</sup> Per semplicità di analisi sono stati esclusi in questa rappresentazione i casi di studenti fuori corso.

per i Corsi di laurea e di laurea magistrale. Inoltre, sempre nelle tabelle in appendice, si riporta la trascrizione delle risposte “Altro” che non è stato possibile ricodificare nelle modalità riportate nelle Tab. 2 e Tab. 3.

Tab. 2 Motivi della mancata frequenza alle lezioni – Corsi di laurea.

Qual è il motivo della mancata frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>3</sup>	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	29,7%	40,6%	34,0%
Motivi personali, familiari, di salute	21,8%	18,2%	20,4%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	17,2%	8,2%	13,6%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	10,0%	13,7%	11,4%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	12,7%	8,5%	11,0%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	1,2%	6,0%	3,1%
Impegnato/a in un periodo di stage	2,1%	3,0%	2,5%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,4%	0,2%	0,3%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni perché... (Altro)	4,4%	0,0%	2,6%
Altro	0,6%	1,7%	1,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Risposte valide	2.962	1.961	4.923

<sup>3</sup> La distribuzione tiene conto della ricodifica delle risposte alla modalità “Altro...” che, ove possibile, sono state ricondotte a uno degli item già previsti.

Tab. 3 Motivi della mancata frequenza alle lezioni – Corsi di laurea magistrale.

Qual è il motivo della mancata frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>4</sup>	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	35,8%	56,0%	46,0%
Motivi personali, familiari, di salute	22,1%	11,4%	16,7%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	12,1%	8,8%	10,4%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	10,5%	5,2%	7,8%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	8,4%	7,3%	7,8%
Impegnato/a in un periodo di stage	6,3%	6,2%	6,3%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	0,0%	0,0%	0,0%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,0%	0,0%	0,0%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni perché... (Altro)	3,7%	0,0%	1,8%
Altro	1,1%	5,2%	3,1%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Risposte valide	190	193	383

<sup>4</sup> La distribuzione tiene conto della ricodifica delle risposte alla modalità "Altro..." che, ove possibile, sono state ricondotte a uno degli item già previsti.



### 1.3 OPINIONI DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

Una larga maggioranza degli studenti compila il questionario per la rilevazione delle opinioni dei frequentanti, consentendo la pressoché totale copertura dell'offerta didattica dell'a.a. 2014/15. Rispetto alla rilevazione precedente, come si può osservare nella Tab. 4, si registra un incremento del numero di questionari raccolti, sostanzialmente dovuto al progressivo accumulo delle coorti.

Tab. 4 Corsi di laurea e di laurea magistrale: questionari raccolti e numero di associazioni tra docente e insegnamento rilevato.

Denominazione		a.a. 2014/15		a.a. 2013/14	
		Corsi	N	Corsi	N
Corsi di laurea	Arti, design e spettacolo + Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura	36	1.005	33	1.134
	Comunicazione, media e pubblicità	41	4.055	35	3.577
	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa	40	5.378	30	4.824
	Interpretariato e comunicazione	25	1.899	26	1.875
	Turismo: cultura e sviluppo dei territori + Turismo, eventi e territorio	39	1.434	31	1.502
Corsi di laurea magistrale	Arti, patrimoni e mercati	29	401	21	282
	Marketing, consumi e comunicazione	66	1.578	56	1.572
	Televisione, cinema e new media	33	872	23	804
	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza	22	394	19	375
	Studi culturali e relazioni internazionali	27	370	7	143
<b>Totale</b>		<b>358</b>	<b>17.386</b>	<b>281</b>	<b>16.088</b>
<b>Totale corsi con almeno 10 rispondenti frequentanti</b>		<b>303</b>	<b>17.112</b>	<b>264</b>	<b>15.964</b>

## 2 LIVELLI DI SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

Per quanto riguarda i risultati dell'indagine, la presente relazione offrirà una sintesi delle principali valutazioni relative alle seguenti aree:

- area dell'insegnamento;
- area della logistica;
- area della docenza
- giudizio complessivo.

Prima di procedere alla presentazione delle singole tematiche, giova richiamare le modalità di calcolo dell'*Indice Sintetico* (IS), utilizzato nella maggior parte delle analisi al fine di disporre di un indicatore riepilogativo e di facile lettura dei giudizi di soddisfazione espressi dai rispondenti.

Basandosi sulla distribuzione delle risposte ai singoli quesiti, l'indice è stato così calcolato:

$$IS = \frac{\sum \text{Decisamente sì} + 0,5 \sum \text{Più sì che no} - 0,5 \sum \text{Più no che sì} - \sum \text{Decisamente no}}{N}$$

assumendo dunque le seguenti uguaglianze: Decisamente sì = 1; Più sì che no = 0,5; Più no che sì = -0,5; Decisamente no = -1. Come si vede tale indice è orientato a riflettere la polarizzazione dei giudizi, valorizzando la scala di valutazione maggiormente utilizzata nel questionario, del tipo: Decisamente sì / Più sì che no / Più no che sì / Decisamente no.

L'indice varia tra -1 e +1, dove:

- a -1 corrisponde un giudizio totalmente negativo (totalità delle risposte "Decisamente no");
- a +1 corrisponde un giudizio pienamente affermativo (totalità delle risposte "Decisamente sì");
- a 0 corrisponde l'equilibrio tra giudizi affermativi e negativi.

Il calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea magistrale è stato effettuato come media aritmetica semplice degli IS calcolati sui singoli corsi.<sup>5</sup> Tale scelta pare rispondere efficacemente (almeno in prima approssimazione) all'esigenza di disporre di livelli di riferimento che consentano una lettura maggiormente contestualizzata dei singoli giudizi. In tal senso pare più opportuno non pesare i singoli IS per il numero di rispondenti.

### 2.1 AREA DELL'INSEGNAMENTO

L'area della materia è coperta dalle variabili derivanti dalla prima batteria di item del questionario, in risposta alla domanda "Come giudichi gli argomenti e i temi di questo corso?". Nella fattispecie, gli argomenti oggetto del corso sono stati giudicati da tre punti di vista:

- coerenti con il percorso formativo indicato per il tuo Corso di studi;
- interessanti;
- impegnativi;
- conoscenze preliminari<sup>6</sup>;
- argomenti ripetitivi rispetto a quelli affrontati in insegnamenti precedenti;
- carico di studio proporzionato ai crediti assegnati;
- materiale didattico adeguato;
- modalità d'esame definite in modo chiaro.

---

<sup>5</sup> Si segnala che, a tutela della rappresentatività del valore della media, non si sono considerati i singoli quesiti con un numero di rispondenti inferiore a 10. Inoltre, qualora il numero di attività formative con almeno 10 rispondenti ad un determinato quesito sia risultato inferiore a 5, la media non è stata calcolata.

<sup>6</sup> Il quesito originale riferito a questo item è posto in forma "controsalata" rispetto agli altri ("Gli argomenti sono stati ripetitivi rispetto a quelli affrontati in insegnamenti precedenti?"), con la conseguenza che le risposte appaiono con una significativa asimmetria verso i valori negativi della scala. Per semplicità di lettura dei grafici, in questo caso il calcolo dell'IS è stato effettuato invertendo il segno dei pesi.

Per ognuno degli aspetti considerati, si è provveduto al calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea magistrale. Tali valori sono rappresentati nelle Fig. 8, Fig. 9 Fig. 10, Fig. 11

Dall'esame dei grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva su tutti gli aspetti esaminati, sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea magistrale.

Fig. 8: Indici sintetici relativi all'area della materia (coerenza interesse e impegno richiesto) - Corso di laurea.

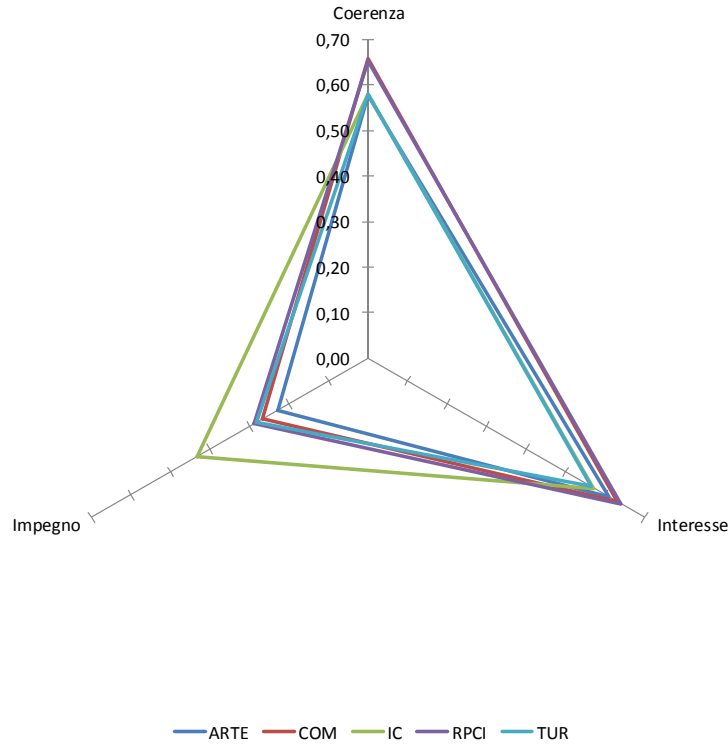


Fig. 9: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea.

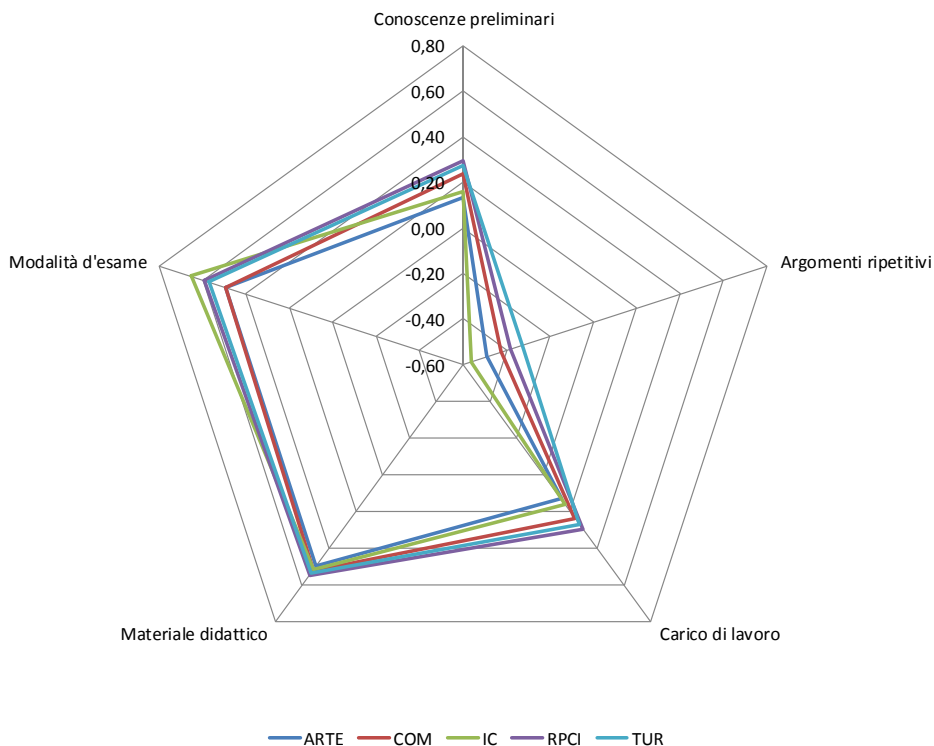


Fig. 10: Indici sintetici relativi all'area della materia (coerenza interesse e impegno richiesto) - Corso di laurea magistrale

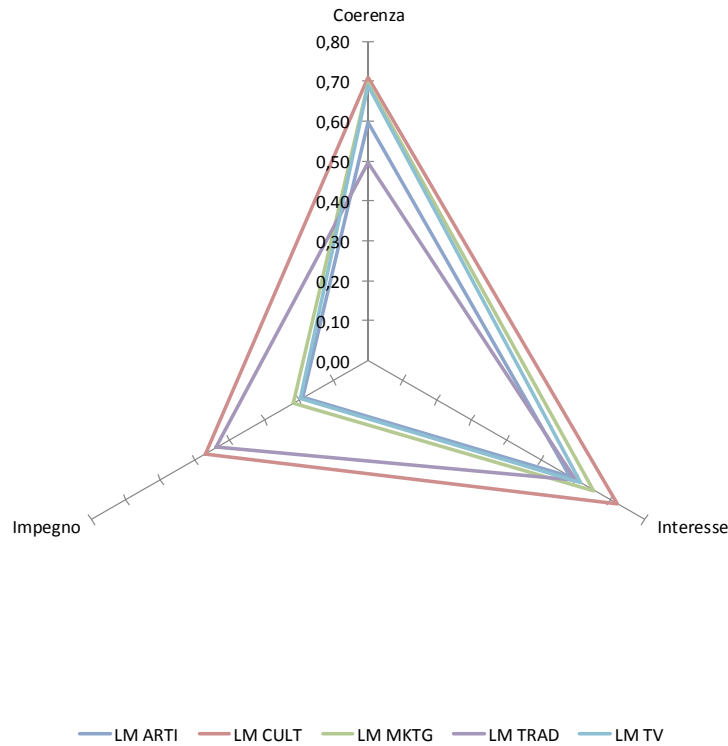
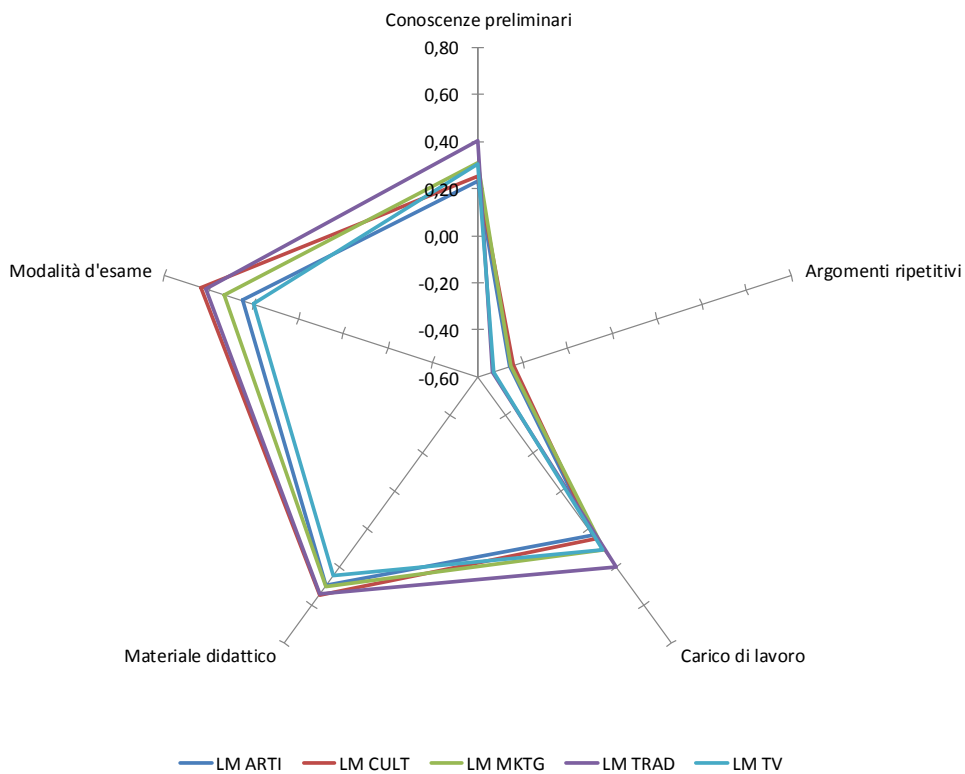


Fig. 11: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea magistrale



## 2.2 AREA DELLA LOGISTICA

Nella sezione del questionario dedicata alle condizioni logistiche di svolgimento del corso, gli studenti esprimono il proprio giudizio in merito all'orario delle lezioni ed all'adeguatezza dell'aula ("si vede, si sente, si trova posto").

Fig. 12: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea

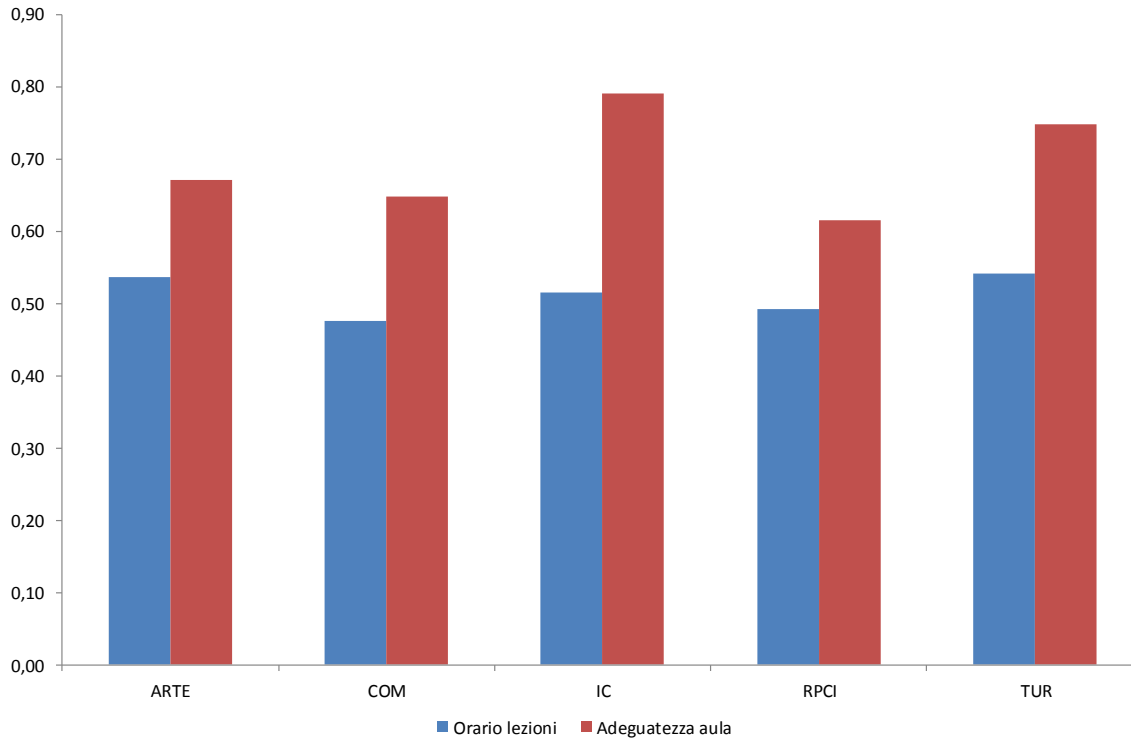
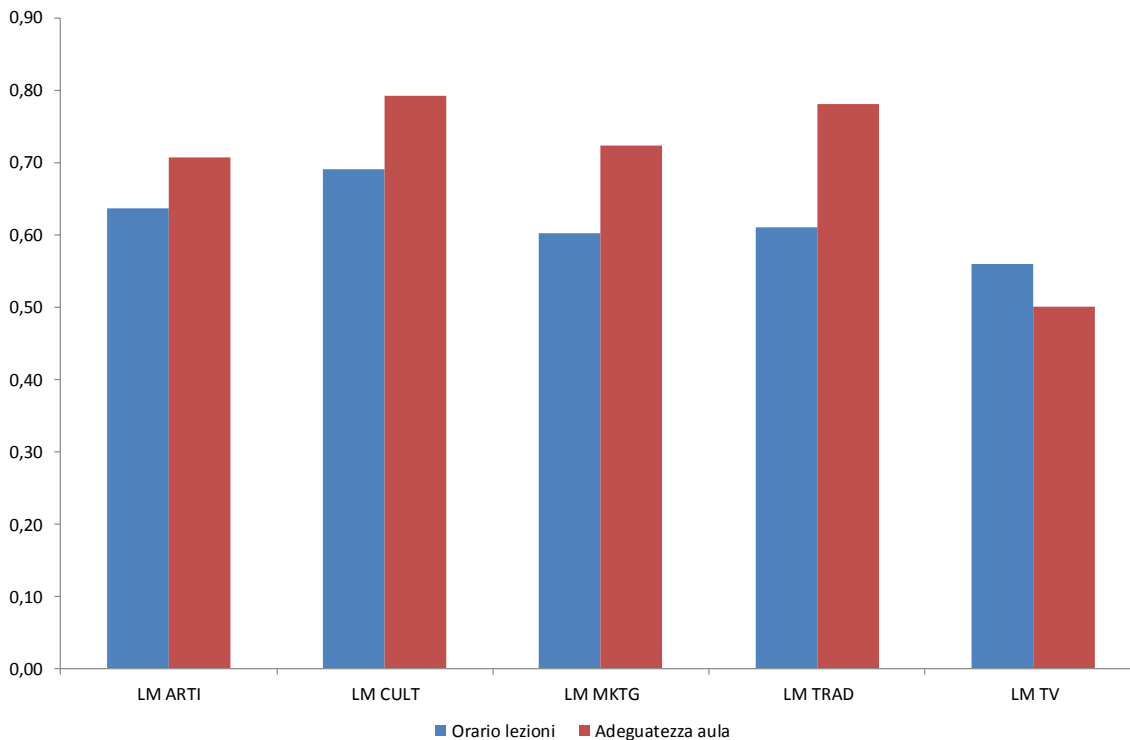


Fig. 13: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea magistrale



Analogamente a quanto operato per l'area della materia, è stato calcolato l'indice sintetico a livello di Corso di laurea e di laurea magistrale per ciascuno degli aspetti considerati (Fig. 12 e Fig. 13). Come si vede, non

sembrano emergere aree di criticità (i giudizi sono sempre positivi), analogamente a quanto già osservato negli anni precedenti. In particolare, si evidenzia un generale gradimento per aule di svolgimento delle lezioni.

### 2.3 DURATA DEL CORSO

La rilevazione dell'adeguatezza della durata del corso percepita dagli studenti è avvenuta attraverso la domanda "La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula", che prevede le seguenti modalità di risposta: Sì / No, durata troppo breve / No, durata eccessiva. La distribuzione delle risposte è riportata nella Fig. 14.

L'osservazione delle Fig. 14 e Fig. 15 evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente, tale per cui la maggioranza degli studenti, tanto nei Corsi di laurea, quanto nei Corsi di laurea magistrale, reputa adeguata la durata del corso.

Fig. 14: "La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?". Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea

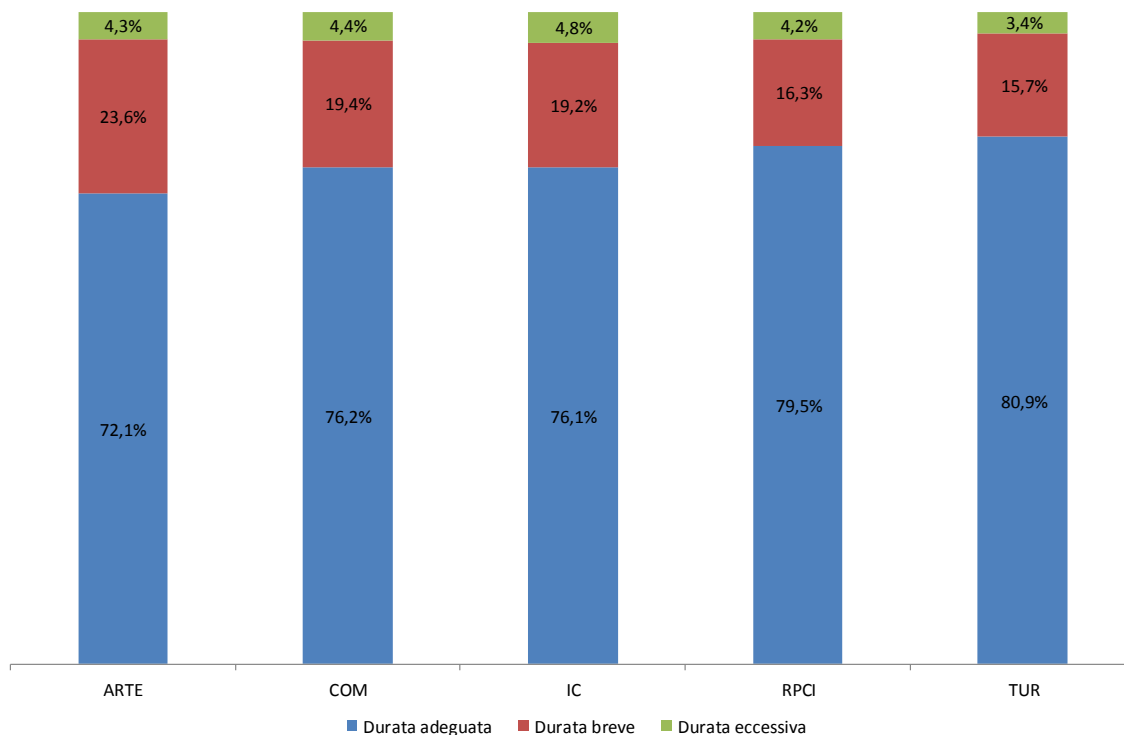
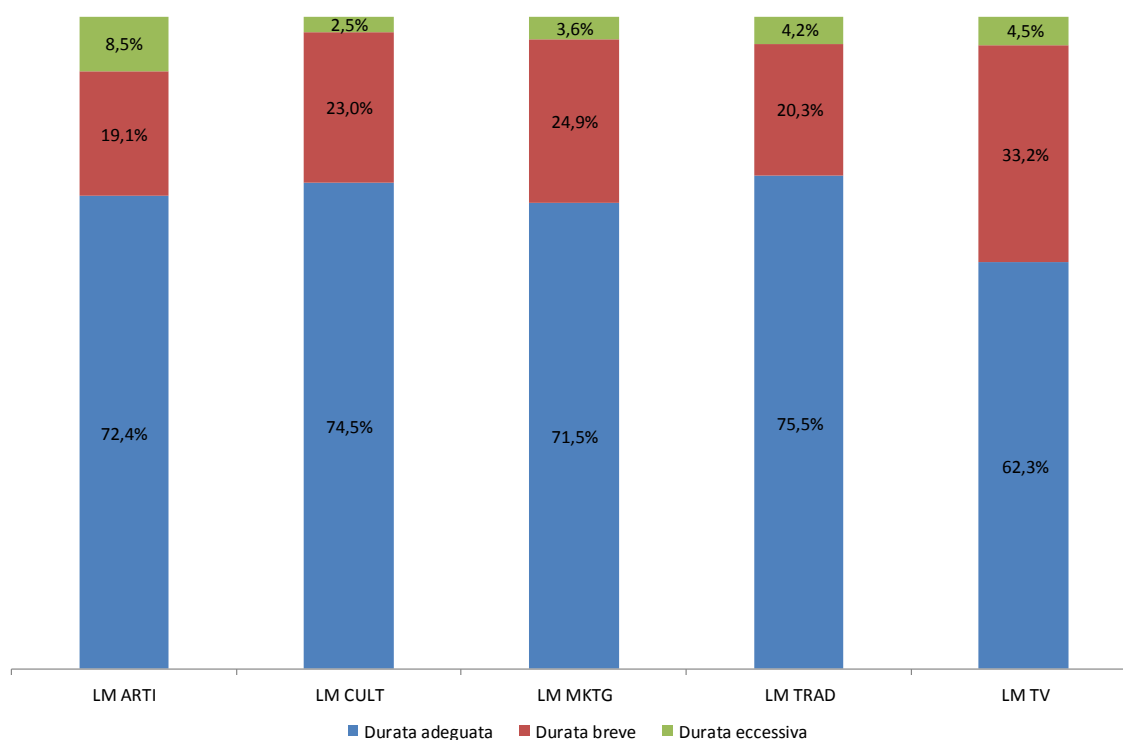


Fig. 15: “La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?”. Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea magistrale.



## 2.4 AREA DELLA DOCENZA

Nella sezione del questionario relativa al docente, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

- rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni;
- cura nell'organizzazione delle lezioni;
- esposizione degli argomenti;
- stimolazione dell'interesse verso la disciplina;
- disponibilità a chiarimenti;
- reperibilità in orario di ricevimento;
- attività didattiche integrative;
- insegnamento svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web.

Anche per questo gruppo di item è stato calcolato l'IS per i Corsi di laurea e di laurea magistrale (Fig. 16 e Fig. 17).

Innanzitutto si nota come i giudizi si situino sempre nell'area positiva, benché sia presente una certa variabilità a livello di Corso di studi. Tra le regolarità più evidenti, è da segnalare il giudizio relativo alla capacità di suscitare interesse, costantemente più basso (ciò si era verificato anche nelle precedenti edizioni dell'indagine) e generalmente seguito dalla valutazione per la chiarezza espositiva; ciò detto, a livello complessivo, non sembrano emergere preoccupanti criticità. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, si presenta un quadro di sostanziale stabilità.

È tuttavia evidente che tale prima sommaria analisi non possa prescindere dalla disaggregazione delle informazioni a livello di singola attività formativa.

Fig. 16: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea

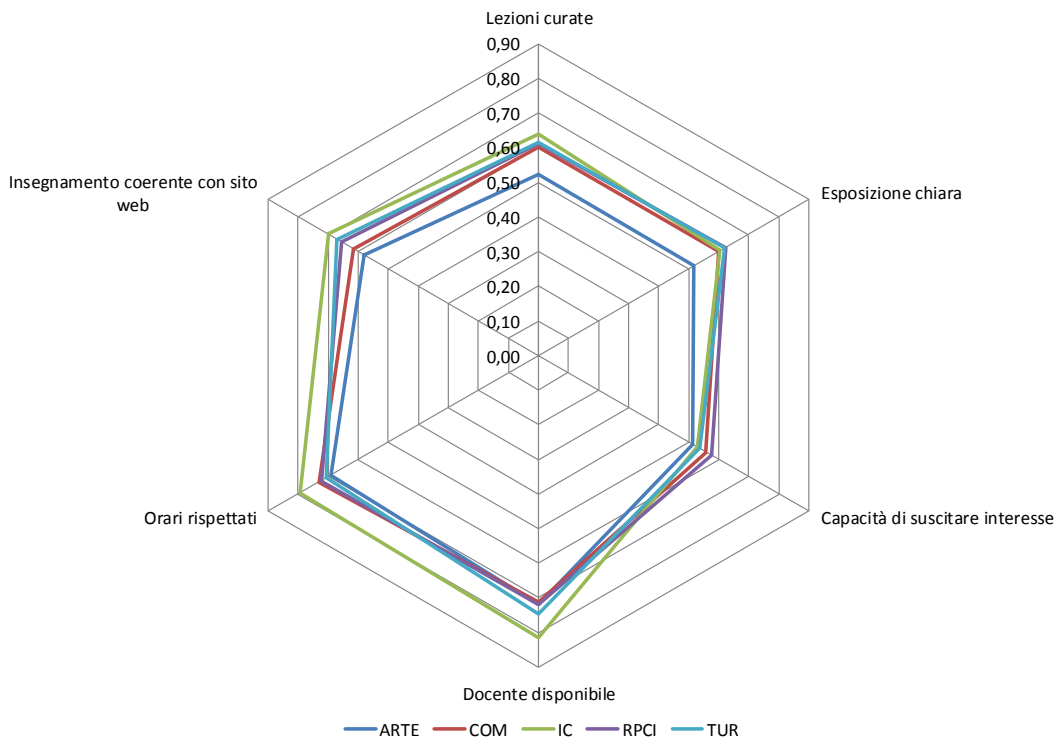
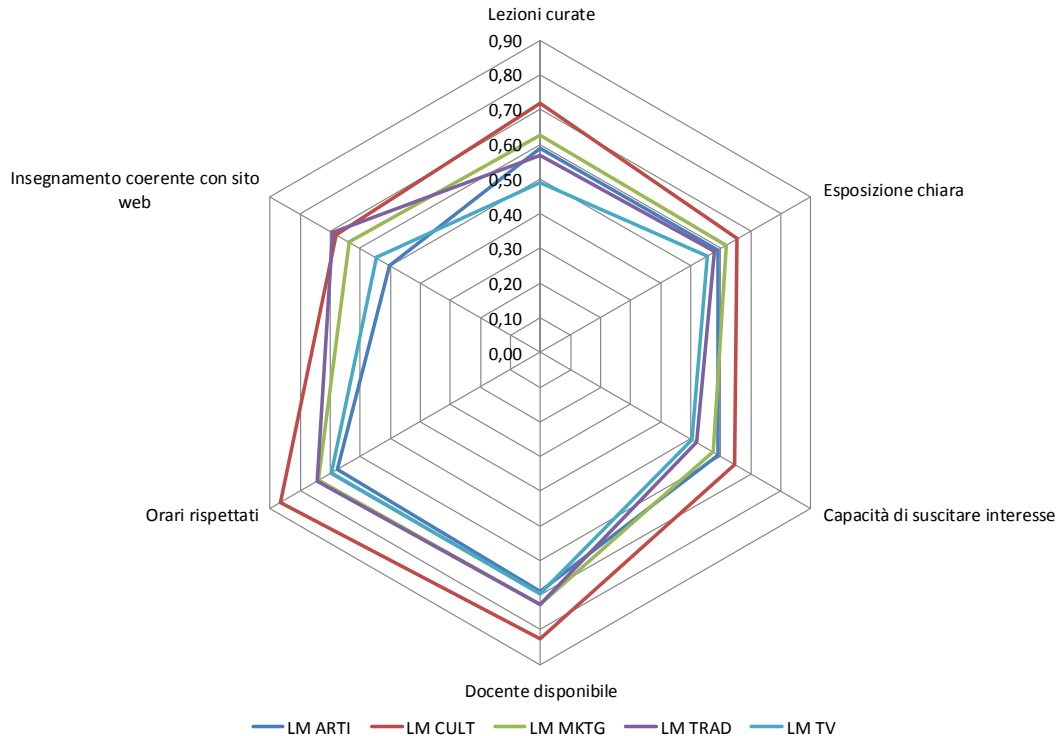


Fig. 17: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale



## 2.5 LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI

La soddisfazione degli studenti per le attività didattiche è un fenomeno intrinsecamente multidimensionale, al quale concorrono molteplici determinanti: *performance* media degli esami superati, aspetti logistici e di orario, carico di lavoro in rapporto alla durata del corso, collocazione nel piano degli studi, presenza di uno stesso

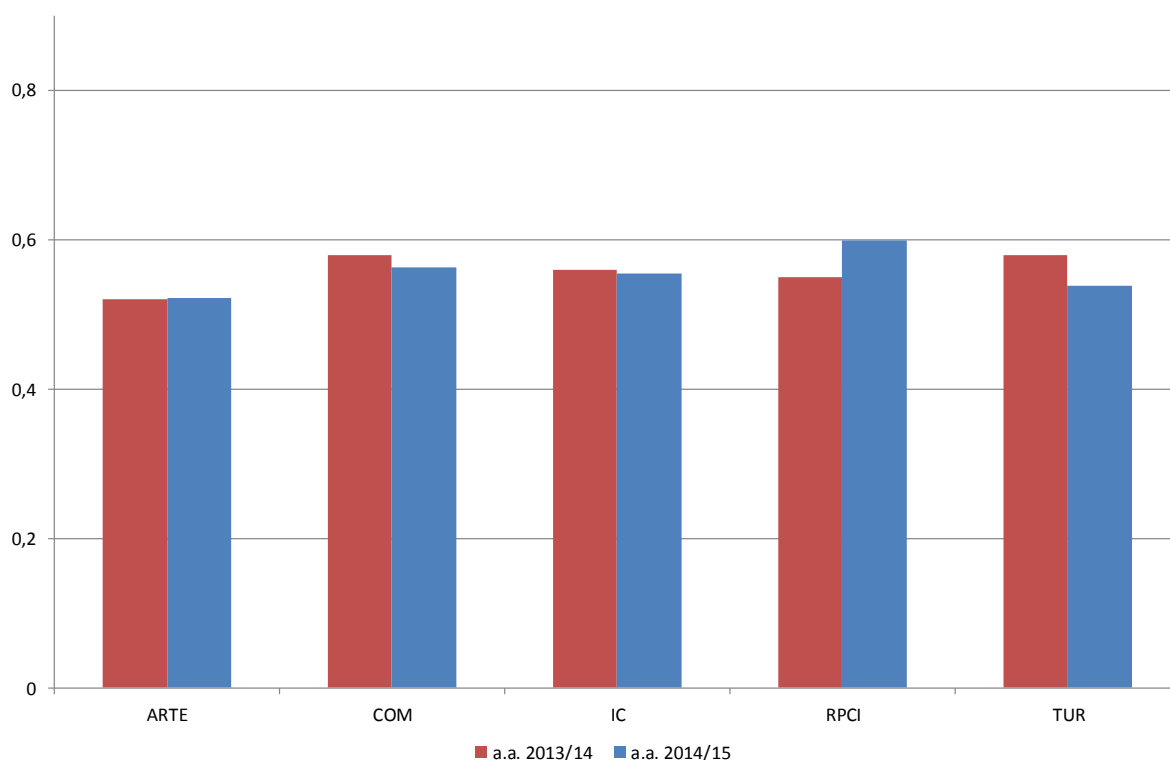


docente nell'ambito di più insegnamenti, ecc.. A questi fattori diretti vanno poi aggiunti aspetti più sfumati e di difficile rilevazione, tra i quali spiccano le “attese” degli studenti, oltre a fattori di disturbo propri della metodologia di misurazione come la diversa propensione a rispondere ai questionari fra i vari corsi.

Nell'esaminare questo fenomeno, un buon punto di osservazione può essere costituito dal giudizio complessivo che gli studenti esprimono al termine del questionario rispondendo alla domanda: “Come giudichi complessivamente l'esperienza fatta frequentando il corso?”. Il calcolo dell'IS derivante dalle risposte a tale quesito può dunque assumere il significato di indice di soddisfazione complessivo, i cui valori medi per Corso di laurea e laurea magistrale sono riportati, rispettivamente, in Fig. 18 e Fig. 19. Nelle Fig. 20 e Fig. 21, sono rappresentati invece gli insegnamenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale ordinati in senso crescente per voto medio<sup>7</sup>.

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio alta per entrambi i livelli di Corso. In continuità con la precedente edizione dell'indagine, in prima approssimazione si individua quale indicatore di potenziali criticità la quota di insegnamenti che presenta un valore dell'IS negativo per la risposta al quesito sulla valutazione complessiva, riportato nella Fig. 22. Come si vede l'ampiezza di tale “zona di attenzione” tende negli ultimi anni a diminuire con una certa linearità, attestandosi intorno al 3% degli insegnamenti per i Corsi di laurea e intorno al 6% degli insegnamenti per i Corsi di laurea magistrale.

Fig. 18: IS, a.a. 2013/14 – 2014/15, Corso di laurea



<sup>7</sup> Per volontà interna dell'Ateneo (anche a scopo di verifica statistica), il quesito (obbligatorio) in cui si chiede allo studente di esprimere una valutazione complessiva sulla soddisfazione per l'insegnamento frequentato prevede una doppia risposta su una duplice scala: la consueta a 4 modalità (Decisamente sì – Decisamente no) e una più articolata che prevede un voto numerico compreso tra 1 e 10 (1 = Per niente soddisfatto, 10 = Completamente soddisfatto).

Fig. 19: IS, a.a. 2013/14 – 2014/15, Corso di laurea magistrale.

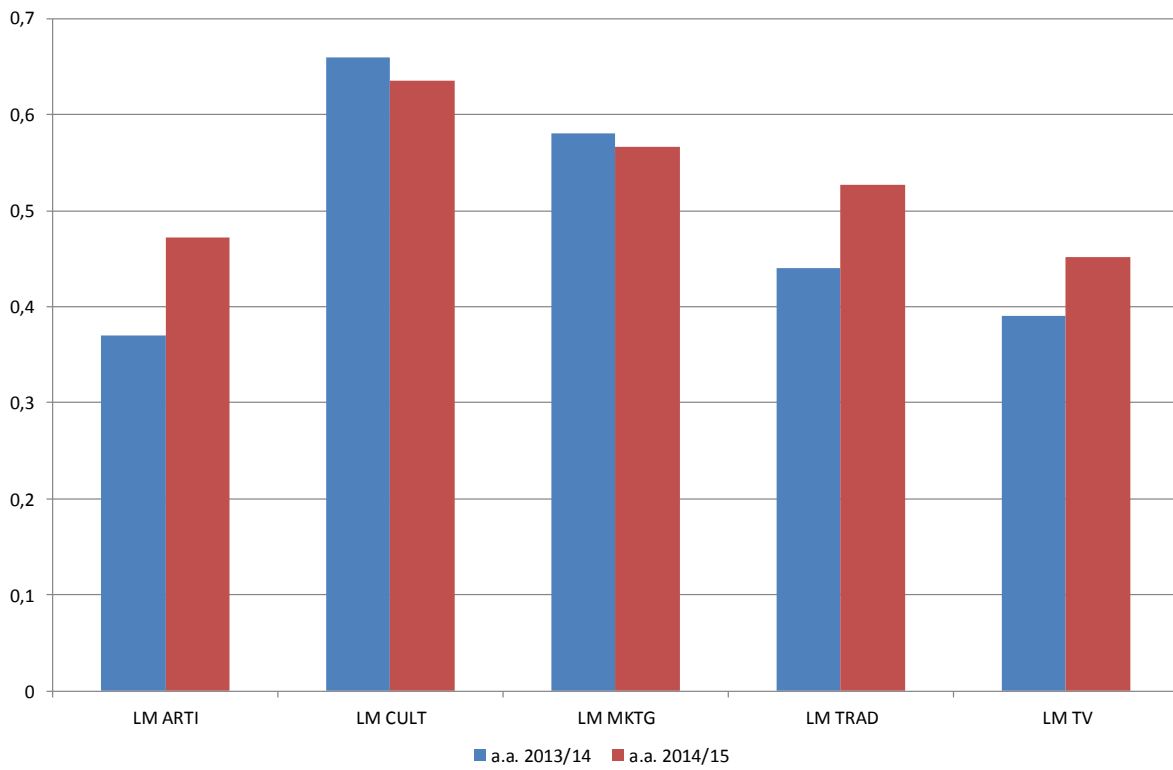


Fig. 20: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea.

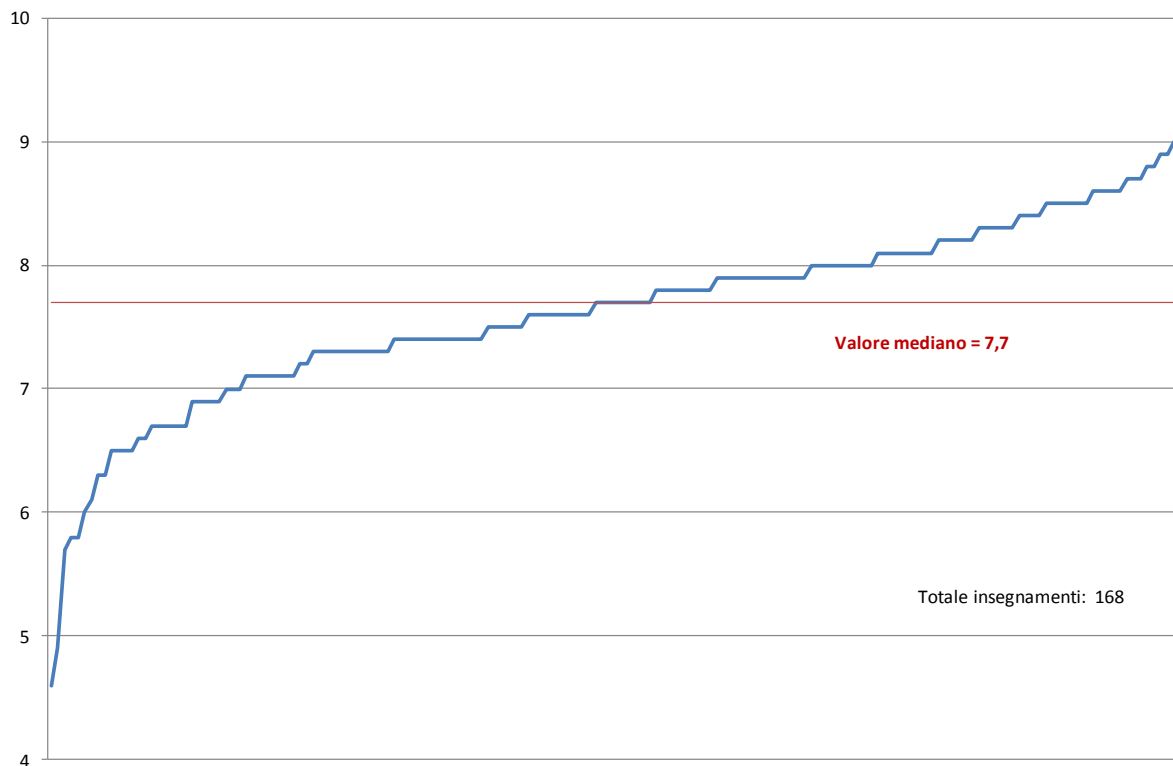


Fig. 21: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea magistrale.

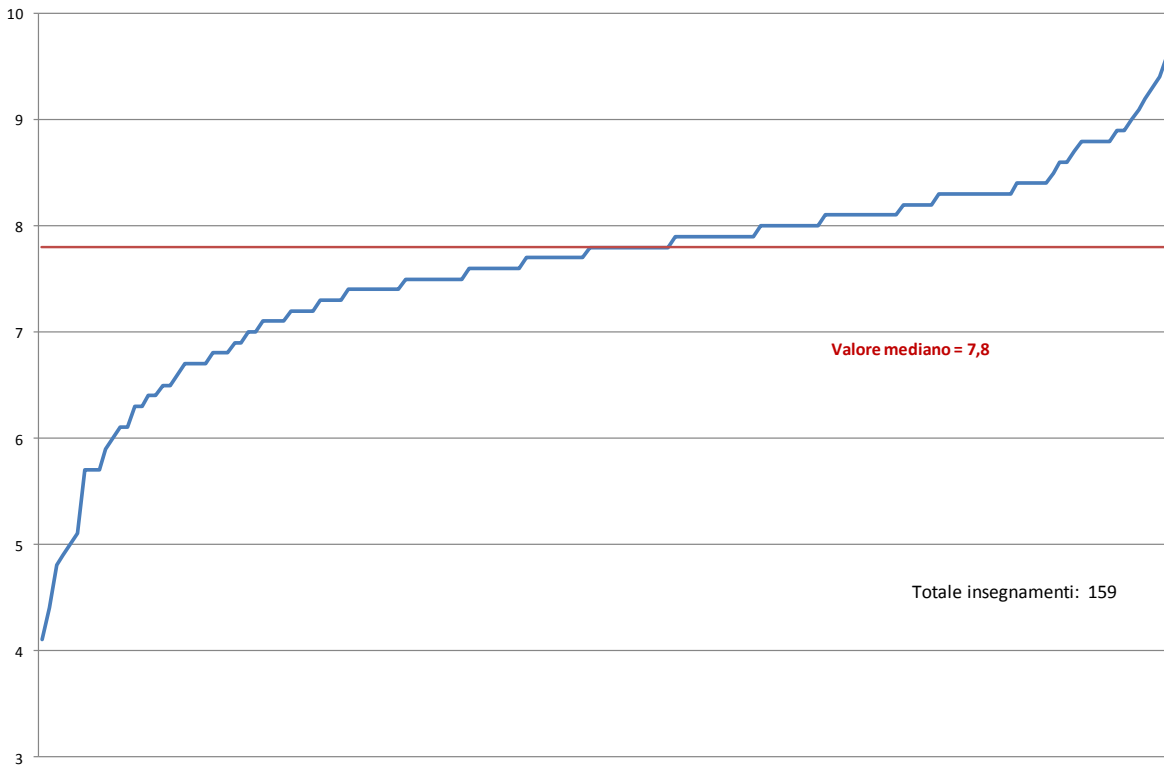


Fig. 22: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un indice di soddisfazione complessivo negativo, a.a. 2009/10 - a.a. 2014/15.

