

RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI, A.A. 2012/13 INSEGNAMENTI DEI CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE – DATI SINTETICI

1. NOTA METODOLOGICA

La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti relativamente all'attività didattica per l'a.a.2012/13 è stata curata dal Nucleo di valutazione che vi ha provveduto in tutti i suoi aspetti, ivi compresa la pianificazione dell'attività e la somministrazione in aula dei questionari.¹

A questo proposito, è opportuno ricordare che la rilevazione avviene a livello di corso (modulo didattico), o gruppo di corsi (moduli) nel caso siano in carico al medesimo docente. Tale modalità di rilevazione ha finora consentito di ottenere un tasso di copertura molto elevato.

La rilevazione è avvenuta con la seguente calendarizzazione:

- nel primo semestre dal 22 ottobre al 14 dicembre 2012 (risultati inviati ai singoli docenti il 27 dicembre 2012);
- nel secondo semestre dal 6 febbraio al 13 maggio 2013 (risultati inviati il 14 giugno 2013).

Il momento della somministrazione è stato fissato intorno ai tre quarti delle ore accademiche previste, anche accogliendo i suggerimenti espressi in più occasioni dai docenti nell'ambito della sistematica e periodica raccolta delle loro opinioni e valutazioni.

La collocazione temporale della rilevazione costituisce un elemento particolarmente delicato del disegno della ricerca in parola: da un lato, un anticipo eccessivo non consentirebbe l'espressione di un giudizio sufficientemente informato da parte degli studenti, mentre, dall'altro, un eccessivo ritardo (ad esempio effettuando la rilevazione durante l'ultima lezione del corso) potrebbe accrescere, oltre un livello accettabile, il ben noto effetto di "autoselezione in positivo" dei rispondenti. È infatti evidente che la frequenza costante ad un corso, tale da protrarsi fino all'ultima lezione, indica già di per sé (in assenza di fattori distorsivi quali obbligatorietà, vantaggi in sede di esame, contrazione della popolazione studentesca, differente propensione alla frequenza tra i diversi Corsi di studi, ecc.) il gradimento da parte degli studenti.

Fatte salve le predette considerazioni, numerose esperienze depongono a favore dell'effettuazione della rilevazione tra i due terzi ed i tre quarti dello svolgimento del corso: a quel punto lo studente dovrebbe essere in grado di esprimere un giudizio sufficientemente informato, mentre il citato fenomeno di autoselezione risulterebbe contenuto entro livelli accettabili. Inoltre, l'eccessivo ritardo della rilevazione verrebbe a risentire della consueta diminuzione della frequenza, che, in diversi casi, potrebbe compromettere la significatività statistica dell'indagine, a causa di un numero di studenti eccessivamente ridotto.

Data l'importanza del fattore in esame, al fine di garantire il rispetto di detta condizione di ricerca, l'effettivo svolgimento delle lezioni è stato quotidianamente monitorato, così da considerare, ove possibile, eventuali sospensioni e/o accelerazioni della didattica ed individuare correttamente il momento di rilevazione, sulla base di dati non presunti, ma effettivi.

Preme infine osservare che, rispetto alla predetta tempistica, i docenti non hanno mai evidenziato significative criticità.

Nell'elaborazione dei dati, a tutela della "significatività" dei risultati, si è mantenuta la soglia convenzionale di almeno 10 questionari per insegnamento, al di sotto della quale non appaiono consistenti le elaborazioni di natura prettamente quantitativa.² Tale opzione si è confermata un buon punto di equilibrio tra significatività delle risultanze e numero dei corsi valutabili, come emerge osservando, nella Tab. 1, il limitato numero di corsi esclusi dall'analisi.

Al fine di fornire dei punti di riferimento almeno indicativi per l'esame dei risultati, è stata predisposta una comparazione con i valori medi del Corso di studi di afferenza. In particolare, si è ritenuto di adottare come riferimento lo specifico Corso di studi (e non l'intero Ateneo o la Facoltà) in quanto - almeno in linea di massima - riferibile ad un omogeneo gruppo di fruitori.

¹ Dall'a.a. 2013/14 la rilevazione sarà invece in carico al Presidio della qualità e adeguata alle indicazioni dell'ANVUR.

² Per i corsi con un numero di rispondenti compreso tra 6 e 9 si è comunque prodotta la distribuzione di frequenza delle risposte, evidenziando al contempo la ridotta significatività statistica del *report*, mentre per i corsi che non presentassero almeno 6 rispondenti il *report* non è stato prodotto.

Inoltre, il raffronto non è stato calcolato sui quesiti che maggiormente si ricollegano alle specificità organizzative del corso, con una conseguentemente ridotta affidabilità del confronto.

Si segnala che, qualora il numero di attività formative con almeno 10 rispondenti ad un determinato quesito sia risultato particolarmente ridotto (inferiore o uguale a 5 corsi), non si è ritenuto di evidenziare alcun confronto.

Giova infine precisare che i “valori medi” riportati rispondono essenzialmente alla necessità di fissare un livello di riferimento (utile per la lettura dei risultati dei singoli corsi) e non vanno dunque interpretati in senso stretto quali indicatori sintetici del gradimento per il Corso di studi nel suo complesso; i giudizi sui singoli insegnamenti sono infatti espressione di popolazioni studentesche variamente differenziate e mutevoli, portatrici di aspettative ed attitudini distinte e molteplici, e non appaiono perciò efficacemente utilizzabili al di fuori del medesimo Corso di studi, né tanto meno ai fini della comparazione tra Corsi di studi.

Per le rappresentazioni grafiche delle serie storiche, ove non diversamente indicato, vale la seguente legenda

- Corsi di laurea
 - o ARTE Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura
 - o COM Comunicazione, media e pubblicità
 - o IC Interpretariato e comunicazione
 - o RPCI Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa
 - o TUR Turismo, eventi e territorio
- Corsi di laurea magistrale
 - o LM ARTI Arti, patrimoni e mercati
 - o LM MKTG Marketing, consumi e comunicazione
 - o LM TRAD Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza
 - o LM TV Televisione, cinema e new media

2. GRADO DI COPERTURA DEGLI INSEGNAMENTI PER LA DIDATTICA

Nell'esaminare il grado di copertura dell'indagine, è indispensabile tenere in considerazione la peculiare definizione dell'unità statistica adottata, tale per cui la rilevazione è avvenuta a livello di modulo didattico, o gruppo di moduli nel caso siano consecutivamente in carico al medesimo docente. Ne consegue che il numero di moduli didattici effettivamente rilevabili risulta inferiore rispetto al numero dei moduli formalmente erogati.

Alla luce di detta precisazione, è parso opportuno calcolare un doppio indice di copertura:

- tasso di copertura *interno*, quale rapporto tra numero dei moduli didattici rilevabili (secondo la definizione sopra descritta) e rilevati, riportato nella Tab. 1 per i Corsi di laurea e laurea magistrale. Tale tasso informa circa l'efficacia “interna” del processo, definita come il grado di raggiungimento dell'obiettivo indicato nelle linee guida per la conduzione dell'indagine;
- tasso di copertura *effettivo*, calcolato sulla base degli insegnamenti concretamente erogati, considerando come unica attività un insegnamento suddiviso in più moduli e tenuto, dunque, da più docenti (anche se rilevato separatamente, a livello di singolo modulo). Tale indice, riportato nella Tab. 2, informa circa l'efficacia “esterna” del processo, ossia della capacità di conseguire i suoi obiettivi generali (che dipendono, necessariamente, dalla capacità di raggiungere i fruitori del più ampio numero possibile di attività formative).³

Per quanto riguarda il primo aspetto, la metodologia di rilevazione adottata ha consentito di ottenere un grado di copertura *interno* pari alla totalità dei corsi rilevabili, oltre ad un adeguato numero di questionari. A tal proposito si può osservare come la quota di corsi con almeno 10 rispondenti (valore assunto quale soglia convenzionale di rilevanza statistica) sia molto elevata, pari al 91,7% per i Corsi di laurea ed al 83,7% per i Corsi di laurea magistrale (in entrambi i casi in aumento rispetto al triennio precedente).

³ Va precisato che dal computo degli insegnamenti erogati sono esclusi i laboratori didattici di lingua straniera acquisiti in outsourcing dalla SSML “Carlo Bo” in quanto oggetto di specifiche rilevazioni.

Tab. 1: Tasso di copertura "interno" dei moduli didattici erogati nell'a.a. 2012/13 per Corso di studi di afferenza.

Corso di studi		Numero di moduli didattici			% copertura	Questionari rilevati	Media per Corso
		rilevabili	rilevati	di cui nel II sem.			
Corsi di laurea	IC	23	23	15	100,0%	974	42,3
	ARTE	31	31	19	100,0%	685	22,1
	RPCI	23	23	15	100,0%	2.457	106,8
	COM	32	32	17	100,0%	2.344	73,3
	TUR	28	28	15	100,0%	1.149	41,0
	Insegnamenti comuni	7	7	3	100,0%	314	--
	Totale	144	144	84	100,0%	7.923	55,0
	<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>		132	91,7%			
Corsi di laurea magistrale	LM ARTI	27	27	16	100,0%	303	11,2
	LM MKTG	51	51	24	100,0%	1.515	29,7
	LM TRAD	22	22	15	100,0%	344	15,6
	LM TV	23	23	13	100,0%	603	26,2
	Totale	123	123	68	100,0%	2.765	22,5
	<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>		103	83,7%			
Ateneo	Totale	267	267	152	100,0%	10.688	40,0
	<i>Corsi con almeno 10 rispondenti</i>		235	88,0%			

Come si può osservare in Tab. 2, anche il tasso di copertura effettivo è pari alla totalità degli insegnamenti erogati, senza significative differenziazioni né tra Corsi di studio, né rispetto agli anni accademici precedenti.

Alla elevata copertura realizzata nel triennio, di cui nella Tab. 2, è tuttavia corrisposta una maggiore variabilità del numero di questionari raccolti. Per approfondire tale fenomeno, si sono considerati comparativamente, i diversi fattori che concorrono alla determinazione del numero di questionari raccolti: il numero di studenti iscritti, con particolare riferimento all'insieme di quelli "potenzialmente frequentanti" (approssimato con l'insieme degli iscritti in corso al I, II e III anno), ed il numero di corsi coinvolti nella rilevazione. Tali valori sono riportati nella Tab. 3.⁴

Come si vede, il numero di questionari raccolti è in aumento, nonostante la sostanziale stabilità del numero di corsi erogati (fatta eccezione per il Corso di laurea magistrale in Marketing, che a partire da questo anno accademico si suddivide in tre curricula) e, da una contrazione della popolazione degli studenti potenzialmente frequentanti: ne deriva il mantenimento del numero medio di questionari per studente, a fronte di un numero medio di questionari per corso rilevato sufficientemente elevato, anche a testimonianza della bontà della procedura di rilevazione.

⁴ Il numero degli iscritti, per ciascun anno accademico, è stato approssimato con la media del numero di iscritti attivi alla data dell'ultima rilevazione relativa rispettivamente, al primo ed al secondo semestre.

Tab. 2. Tasso di copertura effettivo per Corso di studi di afferenza: a.a. 2010/11 - a.a. 2012/13.

Corso di studi	Numero di insegnamenti		% copertura		
	erogati	rilevati	a.a. 2012/13	a.a. 2011/12	a.a. 2010/11
IC	19	19	100,0%	100,0%	100,0%
ARTE	20	20	100,0%	95,5%	95,0%
RPCI	24	24	100,0%	100,0%	96,1%
COM	28	28	100,0%	100,0%	100,0%
TUR	25	25	100,0%	100,0%	100,0%
Insegnamenti comuni	7	7	100,0%	--	--
Corsi di laurea	123	123	100,0%	99,1%	98,3%
LM ARTI	22	22	100,0%	100,0%	92,9%
LM MKTG	37	37	100,0%	100,0%	100,0%
LM TRAD	22	22	100,0%	95,0%	100,0%
LM TV	17	17	100,0%	100,0%	100,0%
Corsi di laurea magistrale	98	98	100,0%	98,8%	98,9%
Totale Ateneo	221	221	100,0%	99,0%	98,6%
Numero questionari			10.688	10.080	9.998

Tab. 3: Questionari raccolti, corsi rilevati e studenti iscritti, a.a. 2010/11- a.a. 2012/13

	a.a. 2010/11	a.a. 2011/12	a.a. 2012/13	Variazione 10/11 – 11/12	Variazione 11/12 – 12/13
Questionari raccolti	9.998	10.080	10.688	+0,82%	+6,03%
Corsi rilevati	272	259	267	-4,78%	+3,09%
Studenti "potenzialmente frequentanti"	4.560	4.512	4.358	-1,05%	-3,41%
Questionari per corso rilevato	36,8	38,9	40,0	+5,71%	+2,83%
Questionari per studente	2,2	2,2	2,4	+0,00%	+9,09%

Giova osservare come una ridotta presenza in aula possa rappresentare, a parità di altri fattori, di per sé un indicatore di scarso gradimento del corso. A questo proposito è stato condotto un primo approfondimento per verificare eventuali regolarità del fenomeno nel tempo, considerando congiuntamente l'ultimo quinquennio di rilevazione. Le risultanze di tale analisi hanno consentito di evidenziare:

- una quota di insegnamenti con meno di 10 rispondenti in diminuzione e pari all' 8% circa per i Corsi di laurea, mentre i Corsi di laurea magistrale presentano valori più elevati di tale indicatore (pari a poco più del 16%, in netta diminuzione rispetto allo scorso anno);
- una quota minoritaria di docenti appare regolarmente associata a insegnamenti con meno di 10 frequentanti: un terzo dei 104 docenti citati in questo insieme vede oltre la metà degli insegnamenti affidatigli frequentati da non più di 9 studenti, mentre per i rimanenti docenti il fenomeno riguarda la minoranza degli insegnamenti di loro competenza. Escludendo da tale computo i docenti che compaiono in questo insieme un'unica volta nel quinquennio tale quota si ridurrebbe da un terzo a un quarto (evidenziando che una parte degli insegnamenti non scelti dagli studenti sono stati tempestivamente eliminati dall'offerta didattica). In altre parole il fenomeno appare significativamente disperso dal punto di vista dei docenti. Tuttavia non mancano alcune evidenti ricorrenze, specie con riferimento alle seconde lingue straniere, passibili di ulteriori approfondimenti.

3. 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 della materia;
- area della logistica;
- carico di lavoro percepito;
- area della docenza.

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:

$$IS = \frac{\sum \text{Molto} + 0,5 \sum \text{Abbastanza} - 0,5 \sum \text{Poco} - \sum \text{PerNiente}}{N}$$

assumendo dunque le seguenti uguaglianze: molto = 1; abbastanza = 0,5; poco = -0,5; per niente = -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: molto / abbastanza / poco / per niente.

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

- a -1 corrisponde un giudizio totalmente negativo (totalità delle risposte "per niente soddisfatto");
- a +1 corrisponde un giudizio pienamente positivo (totalità delle risposte "molto soddisfatto");
- a 0 corrisponde l'equilibrio tra giudizi positivi 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.⁵ 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.

Da un punto di vista metodologico, un elemento di primario interesse è verificare, per i vari aspetti dell'indagine, se i giudizi espressi tendano ad essere significativamente associati alle singole attività formative. Tale verifica risulta di particolare importanza, specialmente per *item* strettamente connessi alla percezione soggettiva, quali ad esempio l'interesse per la materia o il carico di lavoro. La mancata verifica di tale associazione non consentirebbe di annoverare i risultati di tali analisi quali attributi dei corsi, ma come un'aggregazione più o meno casuale di percezioni soggettive.

3.1. AREA DELLA MATERIA

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.

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 nella Fig. 1 e nella Fig. 2.

Dall'esame dei grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva (l'indice è sempre superiore a zero) su tutti gli aspetti esaminati, sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea magistrale; rispetto ai valori dell'IS ottenuti nell'a.a. 2011/12, si segnala una sostanziale stabilità, pur a fronte di alcune limitate differenziazioni: in particolare si osserva un generale miglioramento della percezione di coerenza e interesse per il Corso di laurea

⁵ 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.

magistrale in *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza*, accompagnato da una analoga impressione di accresciuto impegno.

Fig. 1: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea.

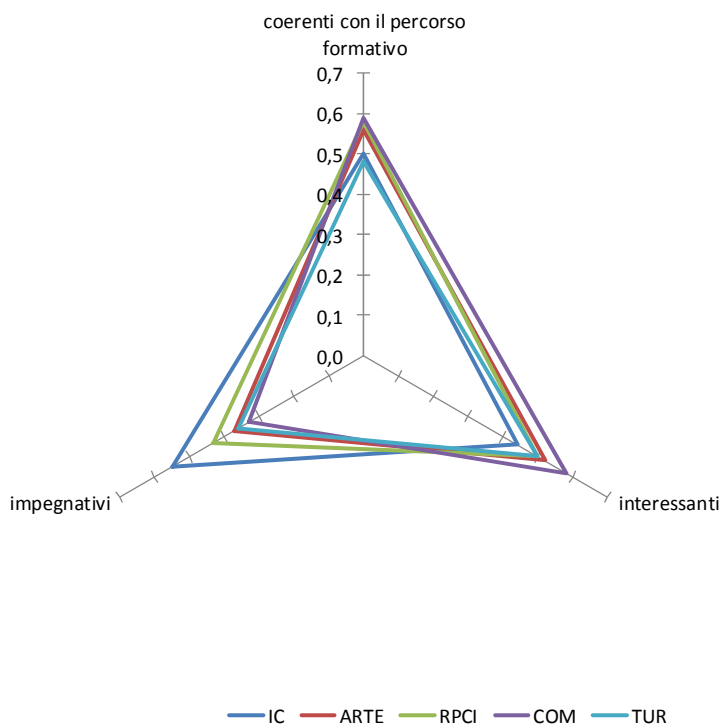
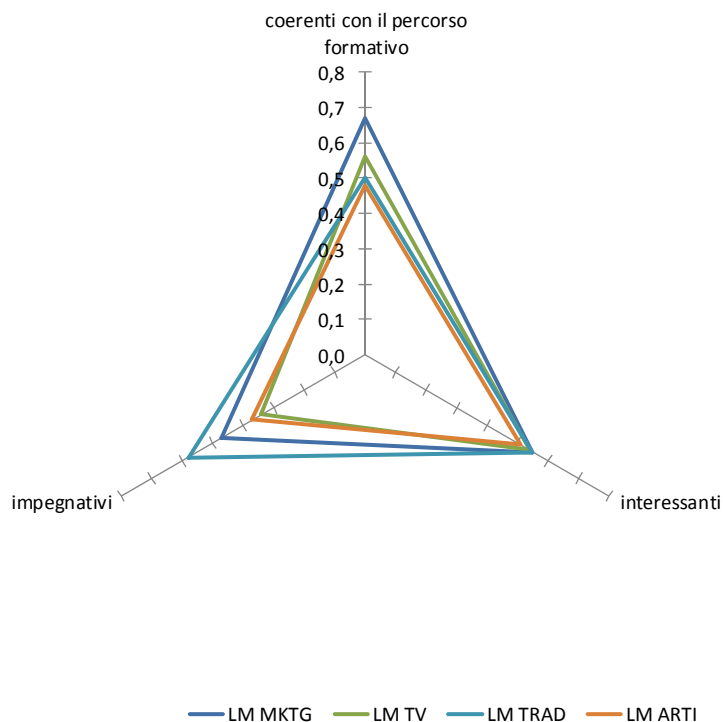


Fig. 2: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea magistrale



3.2. 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").

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. 3 e Fig. 4). 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.

Fig. 3: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea

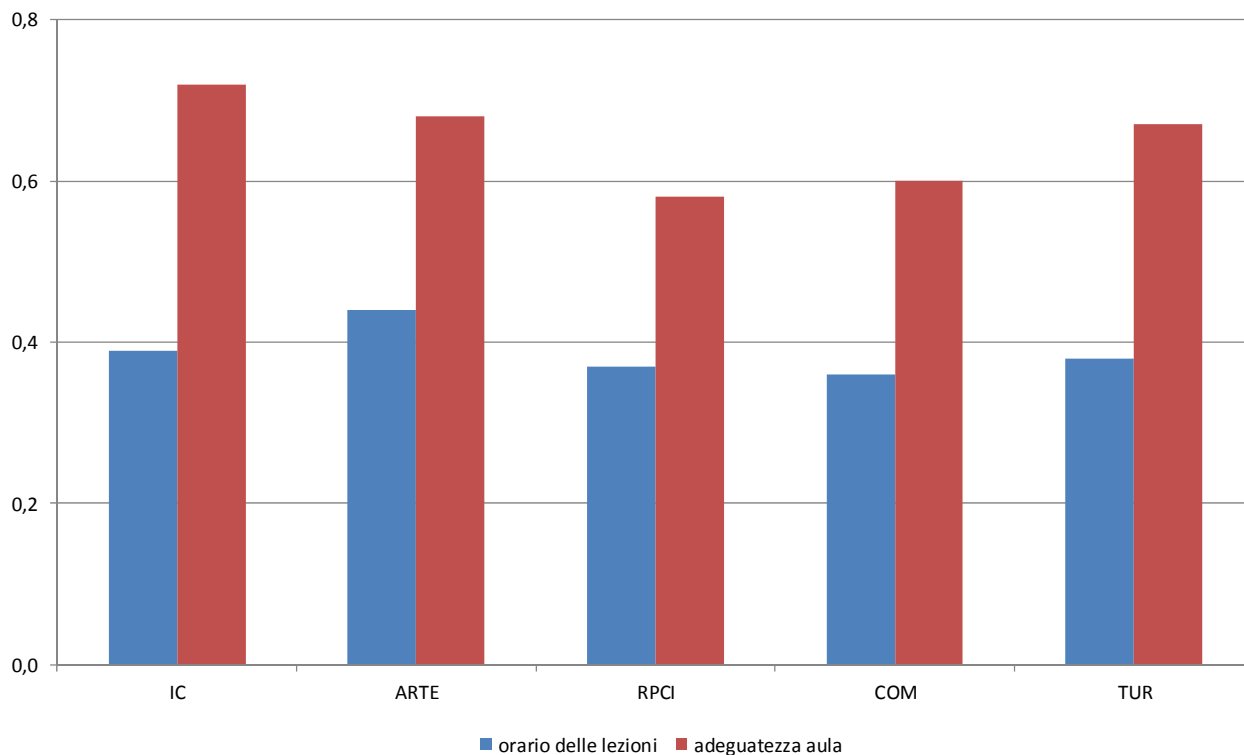
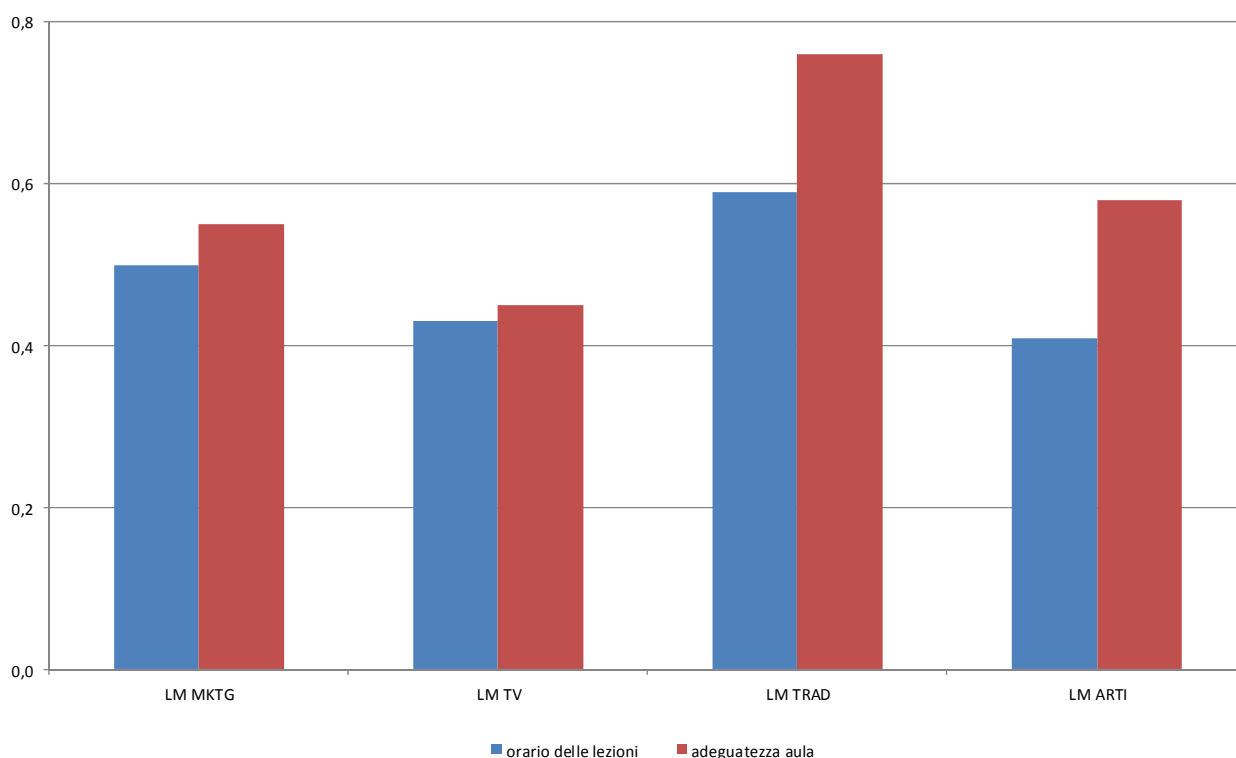


Fig. 4: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea magistrale



Preme peraltro osservare come l'esame di tali aspetti meriti opportune cautele, derivanti sia dal metodo di rilevazione, sia da caratteristiche intrinseche del tipo di informazioni richieste. In primo luogo, per quanto riguarda l'adeguatezza dell'aula, è ragionevole attendersi risultati positivi, in quanto, al momento della rilevazione dovrebbero essersi già risolti i problemi di affollamento tipici delle prime lezioni, a causa dell'elevato numero di frequentanti. In secondo luogo, in merito all'orario delle lezioni, il giudizio dipende da una molteplicità di fattori di cui non è agevole tenere conto, tra i quali la fascia oraria e la stagione di svolgimento delle lezioni, l'articolazione complessiva degli orari della didattica, i tassi di pendolarismo, il rapporto tra ore di lezione e CFU conseguiti, ecc.

3.3. CARICO DI LAVORO PERCEPITO

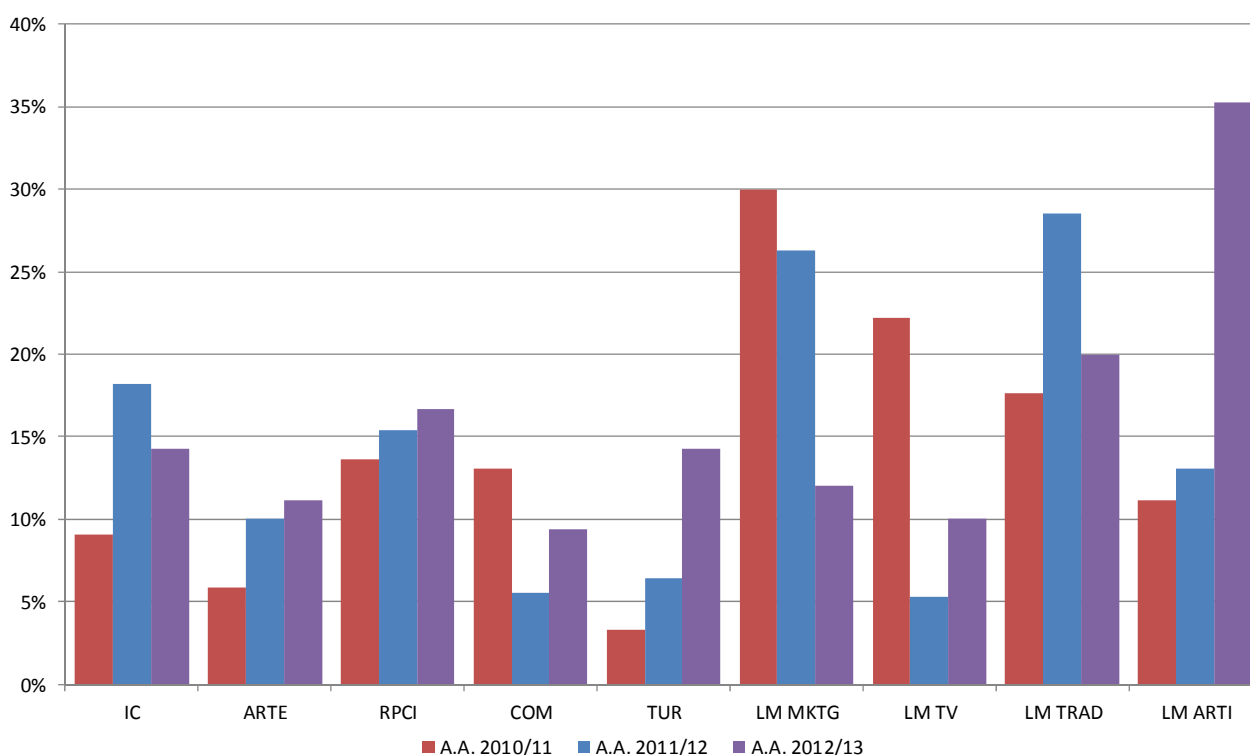
La rilevazione del carico di lavoro percepito dagli studenti è avvenuta attraverso la domanda "Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal corso Ti è sembrato...", che prevede le seguenti modalità di risposta: elevato, adeguato, basso. La distribuzione delle risposte è riportata nella Tab. 4.

L'osservazione della Tab. 4 evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente, tale per cui la maggioranza degli studenti, tanto nei Corsi di laurea, quanto nei Corsi di laurea magistrale (in aumento rispetto allo scorso anno), reputa adeguato il carico di lavoro.

Tab. 4: “Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal corso è”. Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea e Corso di laurea magistrale

Corso di studi	Elevato	Adeguito	Basso	Totale	Risposte
IC	26,8%	71,1%	2,2%	100%	964
ARTE	21,7%	75,8%	2,5%	100%	682
RPCI	19,7%	78,4%	1,9%	100%	2486
COM	23,4%	74,4%	2,2%	100%	2427
TUR	23,0%	73,7%	3,3%	100%	1279
Totale	22,4%	75,3%	2,3%	100%	7.838
LM ARTI	29,3%	70,0%	0,7%	100%	297
LM MKTG	26,0%	72,2%	1,7%	100%	1505
LM TRAD	28,8%	70,6%	0,6%	100%	340
LM TV	25,8%	72,1%	2,2%	100%	598
Totale	26,7%	71,8%	1,6%	100%	2.740

Fig. 5: Distribuzione percentuale dei corsi “molto faticosi”, per Corso di laurea e Corso di laurea magistrale a.a. 2010/11 - a.a.2012/13.



Alla luce di tale acquisizione generale, si è ritenuto di effettuare l'analisi a livello di singolo corso individuando, in prima battuta, gli insegnamenti “molto faticosi”. A tal fine sono state conteggiate, per ogni Corso di studi (che presentasse almeno 10 risposte valide per il quesito in esame), le attività formative per le quali una quota di studenti almeno pari al 50% abbia giudicato “elevato” il carico di lavoro.

La ripartizione dei corsi così individuati a livello di Corso di laurea e laurea magistrale è riportata nella Fig. 5, evidenziando una situazione piuttosto variabile, nella quale però sembrano emergere alcune tendenze (perlopiù di crescita) caratteristiche di specifici corsi.

3.4. AREA DELLA DOCENZA

Nella sezione del questionario relativa al docente, sono incluse le risposte alla domanda: “Quanto diresti di essere soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti dell’attività del docente titolare di questo corso?”⁶ In particolare, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

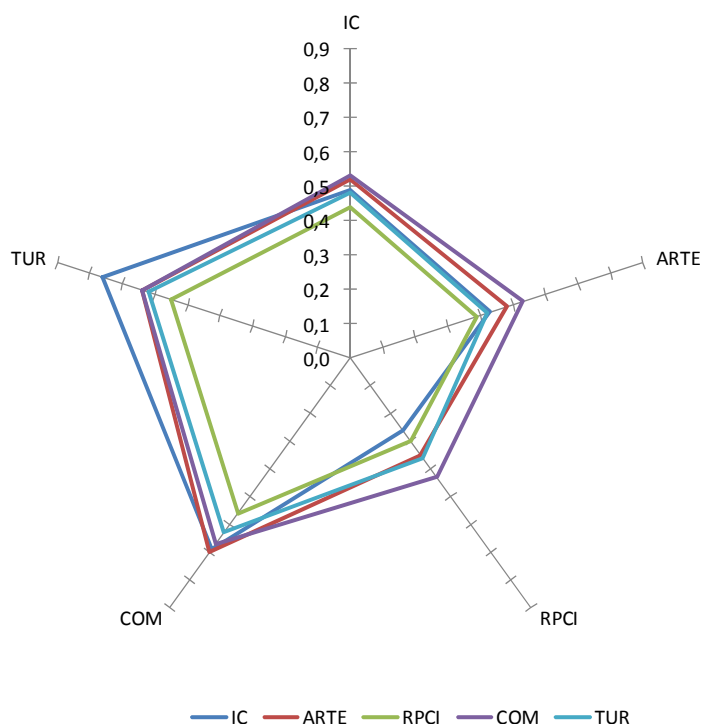
- organicità e cura delle lezioni;
- chiarezza espositiva;
- capacità di suscitare interesse;
- disponibilità a fornire chiarimenti;
- regolarità e puntualità delle lezioni;
- reperibilità in orario di ricevimento.

Anche per questo gruppo di item è stato calcolato l’IS per i Corsi di laurea e di laurea magistrale (Fig. 6 e Fig. 7).

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; va tuttavia evidenziato un certo generalizzato miglioramento per il Corso di *Interpretariato e comunicazione*, e per i Corsi di laurea magistrale in *Arti, patrimoni e mercati* e *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza*.

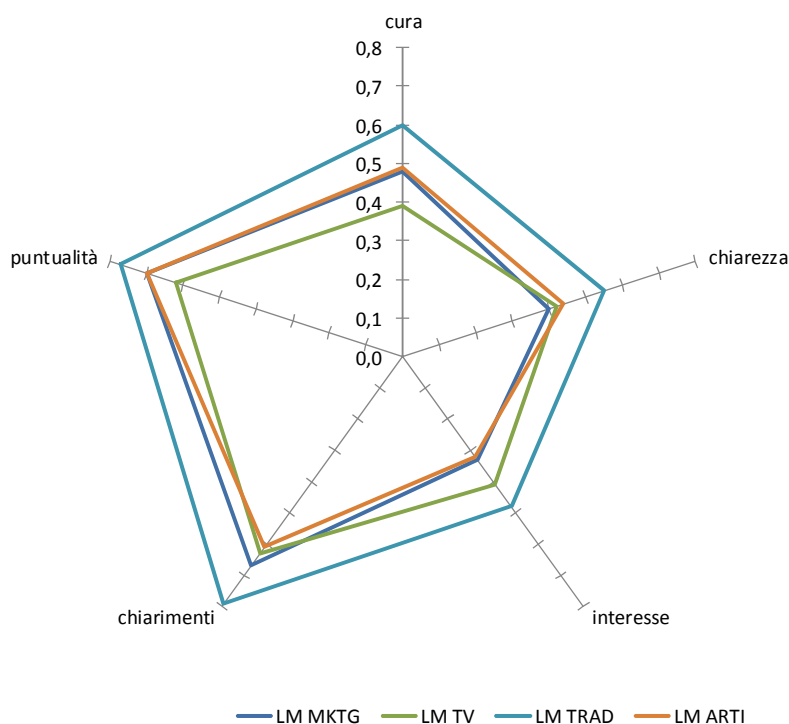
È tuttavia evidente che tale prima sommaria analisi non possa prescindere dalla disaggregazione delle informazioni a livello di singola attività formativa.

Fig. 6: Indici sintetici relativi all’area della docenza, per Corso di laurea



⁶ Si intende il docente titolare del modulo didattico oggetto della rilevazione.

Fig. 7: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale



3.5. 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. 8 e Fig. 9.

Si segnala che il calcolo dell'indice di soddisfazione complessivo a livello di Corso di laurea (effettuato al fine di offrire un valore indicativo di riferimento) è stato realizzato come media aritmetica semplice degli indici di soddisfazione calcolati sui singoli corsi con almeno 10 rispondenti. Nelle Fig. 10 e Fig. 11, sono rappresentati gli insegnamenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale ordinati in senso crescente per indice di soddisfazione complessivo.

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio-alta per entrambi i livelli dei Corsi di studio, seppur in presenza di una "zona d'attenzione", che riguarda il 9,1% delle attività formative dei Corsi di laurea e l' 12,6% di quelle dei Corsi di laurea magistrale, che si collocano nella regione negativa dell'indice. Come è facile osservare nella Fig. 12, l'ampiezza di tale regione "negativa" appare in lieve diminuzione sia per i Corsi di laurea, che per i Corsi di laurea magistrale.

Fig. 8: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea, a.a. 2010/11 - a.a. 2012/13

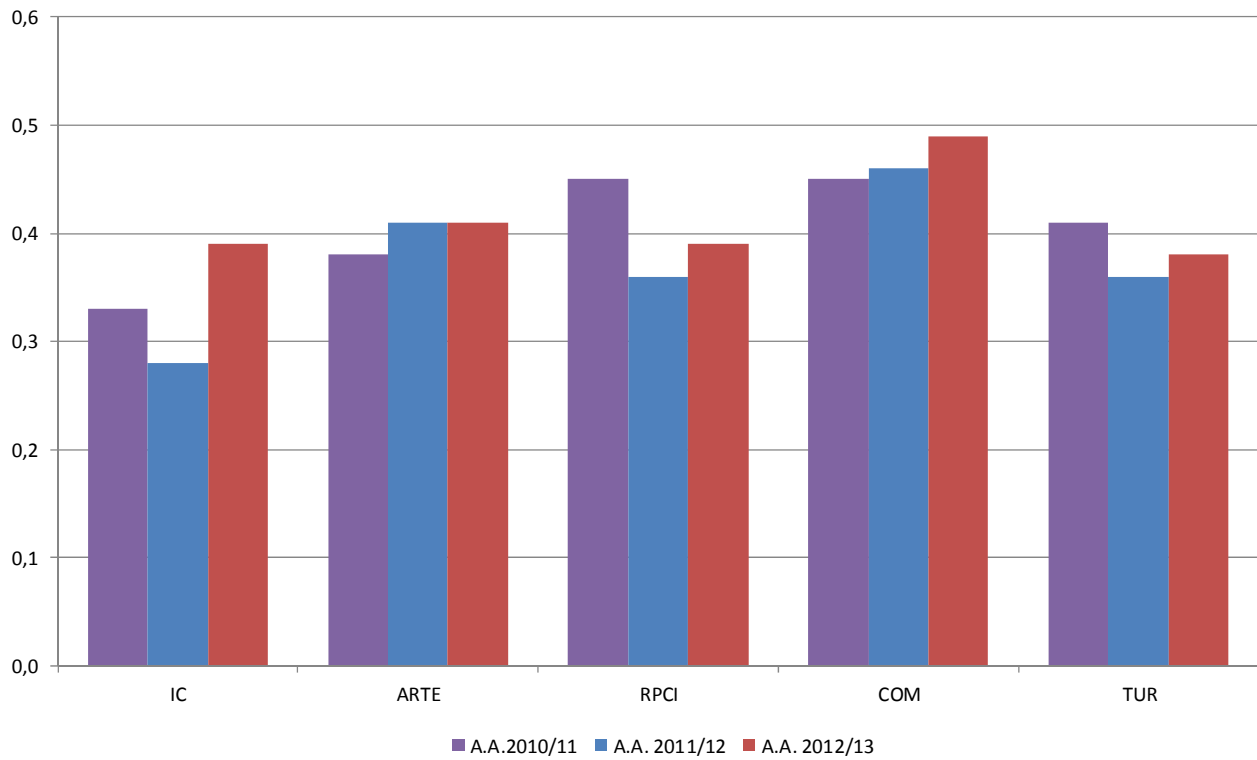


Fig. 9: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea magistrale, a.a. 2010/11 - a.a. 2012/13.

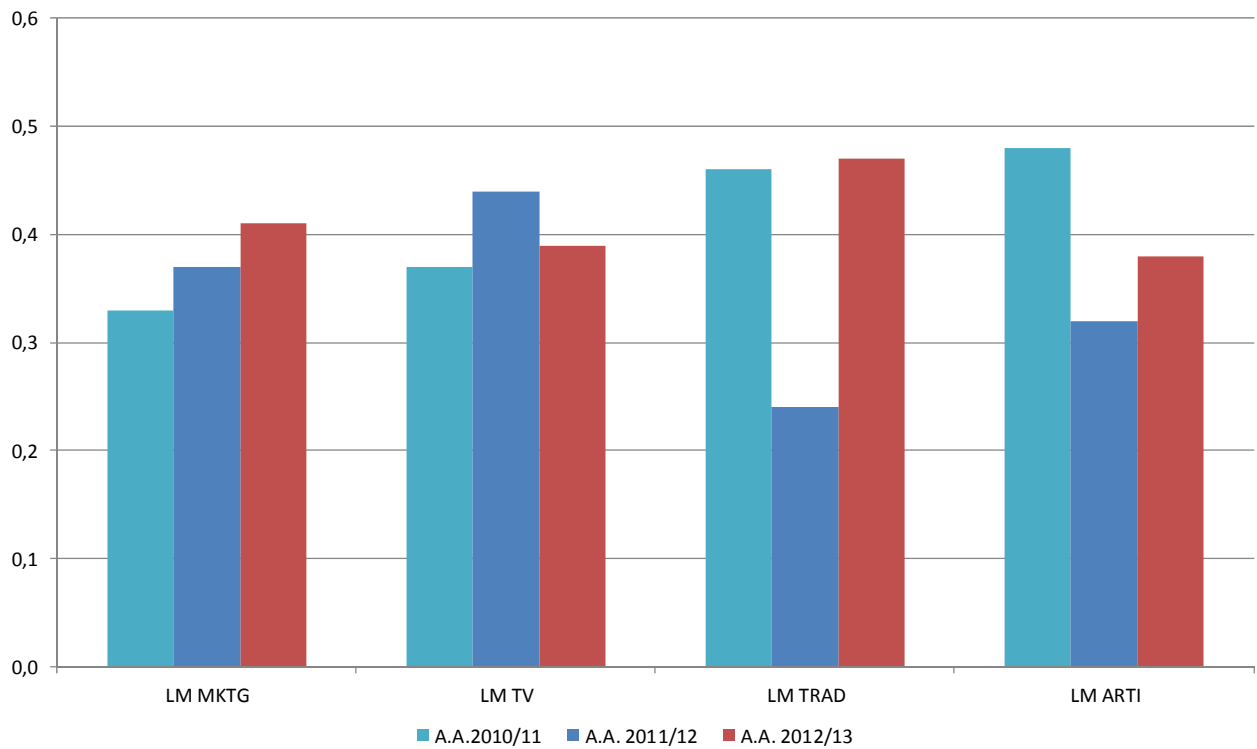


Fig. 10: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per modulo didattico – Corsi di laurea.

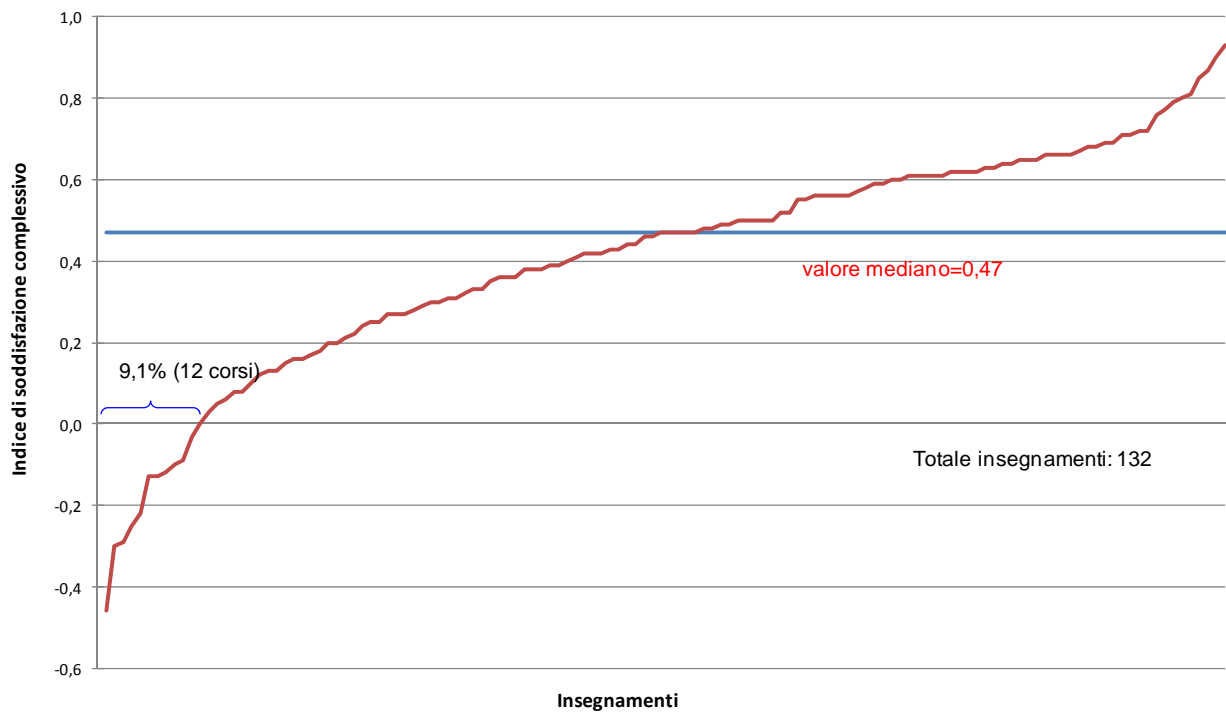


Fig. 11: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per modulo didattico – Corsi di laurea magistrale.

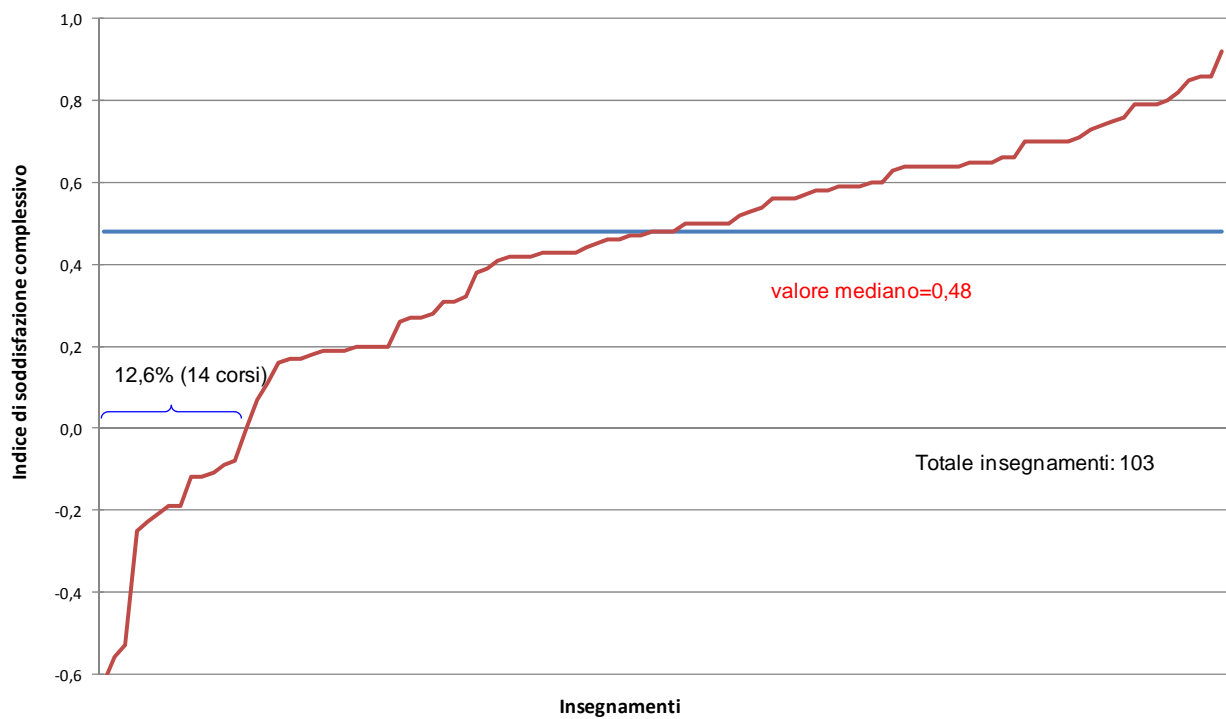
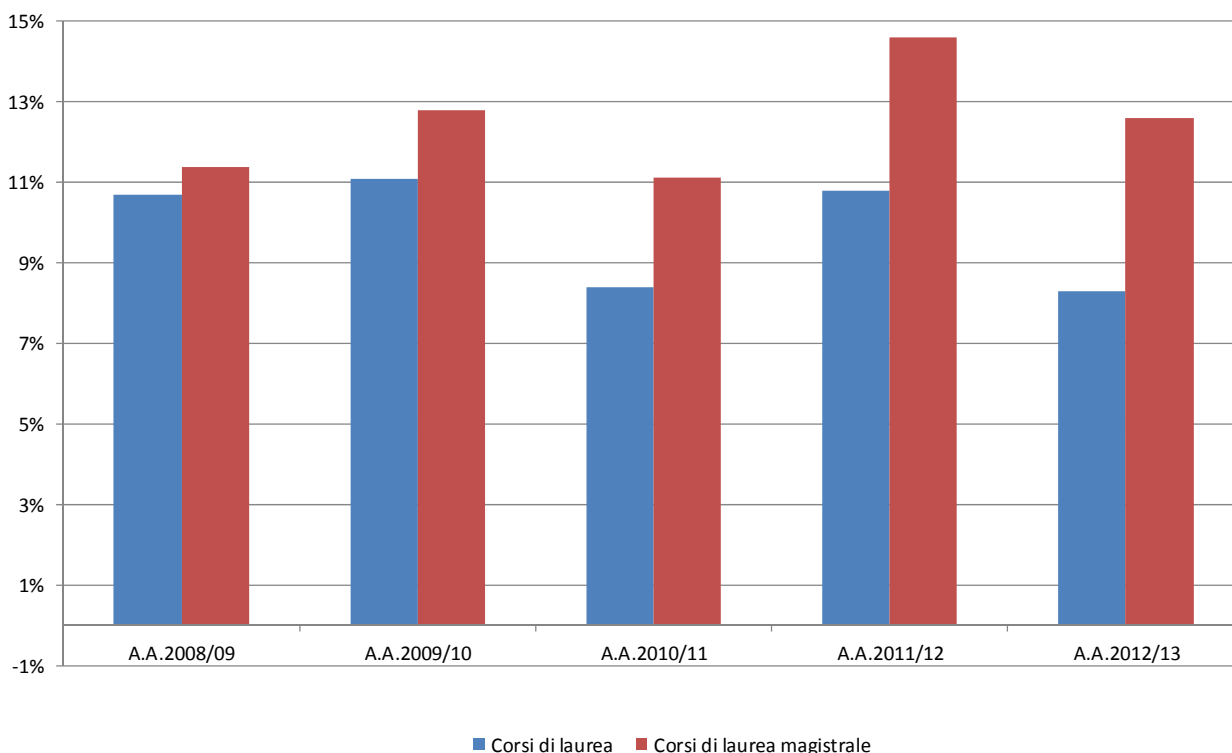


Fig. 12: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un indice di soddisfazione complessivo negativo, a.a. 2008/09 - a.a. 2012/13.



3.6. UTILIZZO DEI RISULTATI

L'utilizzo e la comunicazione dei risultati rappresentano gli aspetti più delicati e rilevanti dell'indagine, in quanto attengono all'individuazione degli scopi dell'attività di valutazione e dei suoi destinatari: tali ambiti continuano a costituire una criticità del sistema, che si palesa con riferimento da un lato alla riservatezza dei risultati e, dall'altro, alla necessità di stimolare momenti di autovalutazione da parte delle strutture didattiche competenti sulla scorta delle opinioni espresse dagli studenti.

Appare evidente come gli aspetti citati siano riconducibili perlomeno a due distinte tipologie di fabbisogno: la necessità, da un lato, di *rendere conto* dei risultati ottenuti (*accountability*), informando le *parti interessate* (*in primis* gli studenti), e, dall'altro, di *governare* i processi organizzativi (*management control*), innescando gli opportuni interventi correttivi e/o di miglioramento.⁷ A ciò è da aggiungere la complessità propria del contesto universitario, cui corrispondono specifiche e molteplici esigenze conoscitive e valutative.⁸

Accanto a tali fini per così dire "esterni", attinenti cioè ai soggetti o ai contesti sui quali l'azione dei valutati ha effetto (gli studenti, ma anche, tra l'altro, l'articolazione generale della didattica e quanti ne fruiranno nell'immediato futuro), va poi collocato l'obiettivo dell'*apprendimento*, vale a dire (in questo ambito) l'utilizzo della valutazione finalizzato ad una miglior comprensione della relazione tra azione organizzativa e suoi effetti.⁹

Nel quadro di tali finalità, l'utilizzo delle valutazioni degli studenti costituisce peraltro un'opzione già di per sé tutt'altro che neutra. Il gradimento e la qualità percepita costituiscono infatti solo una delle dimensioni della qualità dell'insegnamento (la cui intrinseca complessità rimanda ad una cospicua serie di problemi metodologici, ben lungi dal poter essere risolti con gli strumenti tipici del controllo qualità o della *customer satisfaction*), che potremmo assimilare al concetto di "qualità statica", ovvero al presidio dei livelli di qualità che configurano gli standard di servizio ritenuti istituzionalmente accettabili (a livello di sistema e/o di singolo Ateneo). Sulla base dello standard "statico" si costruirà l'elemento "dinamico" della qualità della didattica, che rimanda all'esperienza di apprendimento dello studente e, dunque, alle caratteristiche uniche e mutevoli di ogni docente e contesto

⁷ Tra i molti interventi dedicati agli scopi dell'attività valutativa si segnala il contributo di A. Martini e G. Cais, *Controllo (di gestione) e valutazione (delle politiche): un (ennesimo ma non ultimo) tentativo di sistemazione concettuale*, in M. Palumbo, a cura di, *Valutazione 2000*, Franco Angeli, Milano, 2000.

⁸ Appaiono assai pertinenti, a questo proposito, le osservazioni conclusive del contributo di L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, in N. Stame, a cura di, *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano, 2001.

⁹ G. Capano *L'università in Italia*, Il Mulino, 2000, pag. 115; N. Stame *Introduzione*, in N. Stame, a cura di, *Valutazione 2001*, Franco Angeli, Milano, 2001.

formativo (capacità del docente, qualità della relazione intersoggettiva con gli studenti, ecc.): si tratta in questo caso di elementi sfumati, estremamente complessi e ben difficilmente osservabili oggettivamente.

In quest'ottica, le rilevazioni della soddisfazione degli studenti costituiscono "strumenti che occorre utilizzare con cautela e fuori da una logica troppo formale di premio/sanzioni, facendone soprattutto uno strumento di comunicazione tra studenti e docenti e lasciando a questi ultimi un ruolo attivo nell'interpretazione e nell'utilizzo dei dati relativi. Superata la soglia di accettabilità delle valutazioni espresse dagli studenti sulla didattica e soprattutto sulle prestazioni di docenza non vi è alcuna evidenza che i punteggi più alti, rispetto a quelli medi o medio-alti, siano indicatori di performance superiori di apprendimento e di qualità. [...] Invece, una corretta e non troppo invasiva impostazione del presidio di standard di qualità in senso statico può rivestire un ruolo molto importante, non solo perché nella tradizione della nostra università questo ordine di standard sono spesso trascurati, ma anche perché si trovano non di rado sacrificati da un concetto obsoleto e distorto, per lunga abitudine, dell'autonomia del professionista docente".¹⁰

L'attività della valutazione in effetti, rimanda ad uno specifico quadro relazionale: "non è un algoritmo ma il risultato di interazioni tra diversi soggetti, ha sempre bisogno non solo di un sistema di valori da rispettare e di strumenti per pesare i diversi elementi che compongono il giudizio, ma soprattutto di modelli di giudizio condivisi e appropriati. La valutazione è, inoltre, un dispositivo utile a costruire un dialogo informato fra molteplici attori e un modo per rappresentare e comunicare un progetto mettendone in evidenza la struttura e le motivazioni sottese."¹¹

Nell'ambito di tale processo (che include preziosi elementi di *apprendimento organizzativo*), andrebbe esplorata la possibilità di coinvolgere attivamente gli studenti, anche aderendo alle sollecitazioni ben presenti nella recente normativa in materia di accreditamento con riferimento al ruolo assegnato alle "commissioni paritetiche docenti - studenti" ed alla loro relazione con il Nucleo. Si tratta naturalmente di un tema delicato e innovativo, non solo nel contesto nazionale: "the students' perceptions on the universities' evaluation have not been elected as a study-object. This may be due to the fact that students are not traditionally seen as actors with the ability to evaluate the evaluation, and their opinions might have been disregarded simply because of their interference in the professional expertise of academics. In fact, in the great majority of the evaluation processes, students are mostly considered just as a source of external information."¹²

Tale coinvolgimento contribuirebbe anche ad elevare il "senso di efficacia" degli studenti nell'atto di esprimere le loro opinioni (presumibilmente con benefiche ricadute anche in termini di qualità dei dati raccolti), valorizzandone il ruolo di "potenziali utilizzatori del risultato del lavoro di valutazione", in luogo di quello di meri "compilatori dei questionari sulla didattica".¹³

¹⁰ E. Minelli, G. Rebori, M. Turri, *La valutazione, elemento centrale del processo di riforma?*, in C. Mazza, P. Quattrone, A. Riccaboni (a cura di), *L'Università in cambiamento fra mercato e tradizione*, Il Mulino, 2006, pp. 152 – 155.

¹¹ M. Gola, *La qualità dei corsi di studio universitari, prima realizzarla, poi valutarla*, in A. Cammelli, G. Vittadini (a cura di), *Capitale umano: esiti dell'istruzione universitaria*, Il Mulino, Bologna, 2008, p. 66

¹² D. Leite, R.A. Santiago, C. S. Sarrico, C. L. Leite, M. Polidori, *Students' perceptions on the influence of institutional evaluation on universities* in *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 31, N. 6, December 2006, p. 627

¹³ L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, op. cit., pag. 205.