UNIVERSITA' IULM

NUCLEO DI VALUTAZIONE

# LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA DIDATTICA DA PARTE DEGLI STUDENTI

# A.A. 2008/2009

9 APRILE 2010

**SUMMARY** ..... **5**

**1 L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER LA DIDATTICA ED I SERVIZI** ..... **7**

1.1 L'INDAGINE SULLA DIDATTICA ..... 8
1.2 NOTA SULLA DENOMINAZIONE DEI CORSI ..... 10

**2 METODOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE** ..... **11**

2.1 IL QUESTIONARIO ..... 11
2.2 INDIVIDUAZIONE DEL MOMENTO DI RILEVAZIONE ..... 12
2.3 REALIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE ..... 13

**3 GRADO DI COPERTURA DEI CORSI EROGATI** ..... **14**

**4 LE CARATTERISTICHE DEGLI STUDENTI INTERVISTATI** ..... **18**

4.1 UNIVERSO E CAMPIONE ..... 18
4.2 STIMA DEI TASSI DI FREQUENZA ..... 21

**5 I PRINCIPALI RISULTATI** ..... **23**

5.1 AREA DELLA MATERIA ..... 24
5.2 AREA DELLA LOGISTICA ..... 25
5.3 CARICO DI LAVORO PERCEPITO ..... 27
5.4 AREA DELLA DOCENZA ..... 28

**6 LA SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI** ..... **34**

**7 LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DEI RISULTATI ALL'INTERNO DELL'ATENEO** ..... **41**

7.1 LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI ..... 41
7.2 L'UTILIZZO DEI RISULTATI ..... 42

**8 CONCLUSIONI** ..... **43**

## SUMMARY

L'analisi delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche dell'a.a. 2008/09 si è potuta avvalere, oltre che di una metodologia ormai consolidata, delle analisi effettuate sull'insieme dei dati raccolti nel periodo a.a. 2002/03 – a.a. 2008/09: si tratta di una base dati ampia e diversificata, che comprende 1.906 corsi rilevati con la medesima metodologia, per un totale di poco superiore agli 85.000 questionari, compilati da poco meno di 14.000 studenti diversi (adeguatamente rappresentativi dell'insieme degli iscritti). Tale esame ha evidenziato la rilevante stabilità dei risultati ottenuti, a testimonianza dell'attendibilità delle metodiche adottate: evidentemente, pur con le cautele derivanti dalle fisiologiche incoerenze e dalle variazioni accidentali, l'indagine attuata consente di cogliere opinioni e giudizi sufficientemente consolidati e coerenti.

In particolare, tra gli altri ed analogamente a quanto già rilevato nelle precedenti rilevazioni, emergono i seguenti aspetti:

- una valutazione per lo più positiva per gli argomenti dei corsi (pur in presenza di rilevanti differenziazioni) e gli aspetti logistici;
- una prevalente percezione di adeguatezza del carico di lavoro, pur in presenza, in misura variabile tra i vari Corsi di studio, di una quota di insegnamenti reputati "molto faticosi";
- una significativa differenziazione del giudizio sull'attività del docente, che tende però ad articolarsi stabilmente in due differenti dimensioni, l'indicatore della *capacità didattica* e quello della *disponibilità verso gli studenti*;
- un grado di soddisfazione complessiva dello studente generalmente positivo, specificamente connesso con l'*interesse per la materia* e con la *capacità didattica del docente*.

A completamento dell'analisi si riportano alcune informazioni relative alla diffusione ed all'utilizzo dei risultati dell'indagine di *customer satisfaction* desunte dallo specifico approfondimento condotto presso il corpo docente, ove si evidenzia come i docenti tengano in considerazione i giudizi ottenuti nel definire le modalità di effettuazione dei corsi.

## 1 L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER LA DIDATTICA ED I SERVIZI

La rilevazione degli opinioni degli studenti sullo svolgimento delle attività didattiche è inserita in un più ampio sistema di monitoraggio della soddisfazione degli studenti per i servizi offerti dall'Ateneo, attivo dall'a.a. 2001/02.

Tale sistema (progressivamente affinato e consolidato) è andato gradualmente interessando le tre macro-aree di interesse dell'Ateneo e del Nucleo di valutazione, ognuna delle quali presenta peculiarità tali da consigliare la diversificazione degli strumenti e delle metodiche di rilevazione:

1. la didattica;
2. i servizi;
3. l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi e realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

Al fine di pianificare organicamente la progettazione, la sperimentazione e la conduzione dell'insieme delle predette attività, il Nucleo si è dotato di un duplice strumento di programmazione:

- le "Linee guida per lo svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction*", un documento di indirizzo strategico pluriennale, redatto dal Nucleo e sottoposto all'attenzione degli Organi di governo dell'Ateneo, per eventuali osservazioni ed integrazioni;
- il "Piano operativo per lo svolgimento dell'indagine di *customer satisfaction*", approvato dal Nucleo al principio di ogni anno accademico (ed eventualmente rivisto nel corso dell'anno), consistente nelle indicazioni per la concreta attuazione degli indirizzi contenuti nelle "Linee guida".[1]

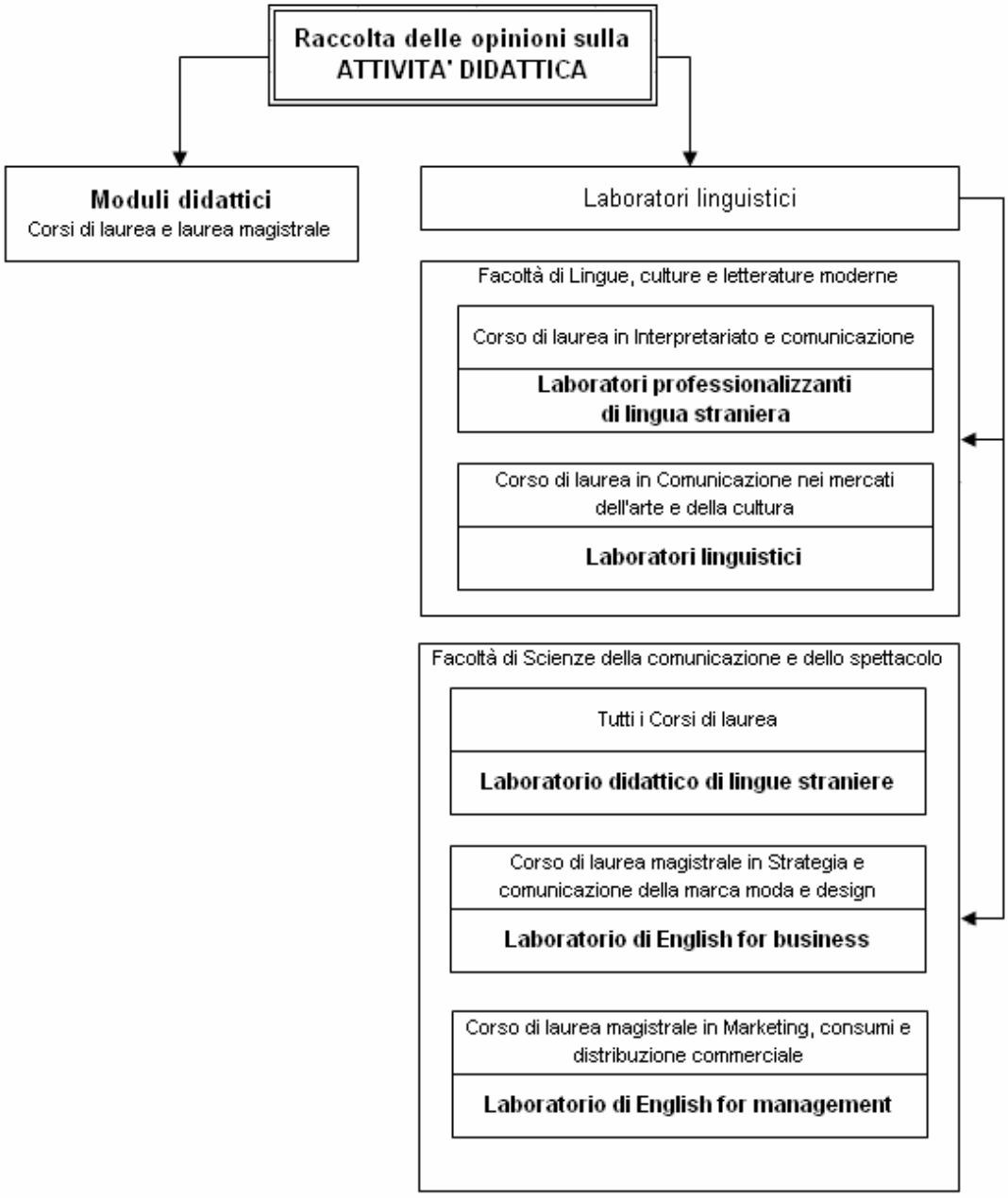
In abbinamento con la raccolta delle valutazioni degli studenti, è proseguita la raccolta delle opinioni dei docenti su alcuni aspetti connessi allo svolgimento dei corsi, ai servizi offerti dall'Ateneo ed all'utilizzo delle valutazioni espresse dagli studenti. Tale iniziativa ha voluto avere una duplice valenza: da un lato, introducendo un ulteriore livello di *feedback*, è tesa a consentire una lettura maggiormente contestualizzata ed organica degli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti; dall'altro, si inserisce nell'estensione al corpo docente del meccanismo di rilevazione della *customer satisfaction.*

[1] Ratificato, per l'a.a. 2008/09, nella seduta del Nucleo di valutazione del 25 settembre 2008.

### 1.1 L'INDAGINE SULLA DIDATTICA

L'indagine sulla didattica si articola in diverse sottoaree, come illustrato in Fig. 1.

*Fig. 1. Organizzazione della raccolta delle opinioni degli studenti sull'attività didattica, a.a. 2008/09.*




Nel presente documento verranno esaminate le risultanze della principale sottoarea di indagine relativa alla didattica, quella dedicata alle attività formative frontali (moduli didattici per i Corsi di laurea e laurea magistrale). Tale rilevazione riguarda gli insegnamenti che si svolgono in aula secondo le modalità tradizionali, e copre buona parte delle attività formative che coinvolgono gli studenti.

Nell'ambito della rilevazione principale vengono eventualmente svolte rilevazioni *ad hoc* per moduli didattici organizzati con modalità differenziate rispetto alla didattica tradizionale (laboratori, workshop, ecc.), al punto da suggerire l'opportunità di avvalersi di modi e strumenti di rilevazione specifici: nell'a.a. 2008/09 non sono da segnalare rilevazioni rispondenti a tale fattispecie.

Le altre sottoaree di indagine sono oggetto di specifiche rilevazioni, progressivamente attivate a partire dall'a.a. 2002/03. Tali indagini sono effettuate con modalità diversificate e confacenti alle caratteristiche organizzative e didattiche delle attività in parola, ed in particolare:

- Facoltà di *Lingue, culture e letterature moderne,* Corso di laurea in *Interpretariato e comunicazione*, Laboratori professionalizzanti di lingua straniera: rilevazione con questionario distribuito presso la sede della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo" (SSML) che gestisce i laboratori in *outsourcing*, attivata a partire dall'a.a. 2002/03. Per l'a.a. 2008/09 la distribuzione è avvenuta a partire dal 14 aprile 2009, con termine di consegna fissato al 31 maggio 2009, poi prorogato al 12 giugno 2009. Per la riconsegna dei questionari sono state predisposte due apposite urne, una sita presso i locali della Segreteria della SSML ed una presso la Segreteria Studenti dell'Università IULM. Complessivamente sono stati raccolti 194 dei 332 questionari predisposti, con un ritorno del 58,4%. Il relativo rapporto di ricerca e valutazione è stato trasmesso agli Organi di governo dell'Ateneo ed ai responsabili delle competenti strutture didattiche ed amministrative in data 13 luglio 2009;
- Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*, tutti i Corsi di laurea*,* Laboratorio didattico di lingue straniere (affidato in *outsourcing* alla SSML): la rilevazione, attivata a partire dall'a.a. 2003/04, avviene in aula durante l'orario di lezione, con apposito questionario. Per l'a.a. 2008/09 si è svolta nel secondo semestre, dal 20 al 24 aprile 2009, con modalità e tempi preventivamente concordati con la struttura di coordinamento dei Laboratori. A partire dall'a.a. 2006/07 non sono stati più erogati i Laboratori linguistici per le lingue francese e tedesco, mentre si sono mantenuti i Laboratori di inglese e spagnolo, la cui frequenza risultava largamente maggioritaria anche negli anni accademici precedenti: di conseguenza, l'indagine ha coinvolto le sezioni (36) dei laboratori di lingua inglese e spagnola, raccogliendo complessivamente 1.143 questionari, riferiti a 21 diversi docenti.[2] Il relativo rapporto di ricerca e valutazione è stato trasmesso agli Organi di governo dell'Ateneo ed ai responsabili delle competenti strutture didattiche ed amministrative in data 24 luglio 2009;
- Facoltà di *Lingue, letterature e culture moderne*, Corso di laurea in *Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura*, Laboratori linguistici. La rilevazione, attivata sperimentalmente a partire dall'a.a. 2004/05, avviene in aula durante l'orario di lezione, con apposito questionario.[3] Per l'a.a. 2008/09 si è svolta nel secondo semestre, dal 20 aprile 2009 al 24 aprile

[2] I laboratori didattici di lingue straniere sono articolati su due livelli per le due lingue straniere e sono obbligatori per la maggioranza dei Corsi di laurea attivi presso l'Ateneo. Il numero di studenti per sezione è limitato dalle esigenze didattiche, per cui vengono create tante sezioni quante necessitano in relazione al numero degli iscritti.
[3] Nell'a.a. 2007/08 la rilevazione non è stata effettuata.

2009, con modalità e tempi preventivamente concordati con la struttura di coordinamento dei Laboratori; l'indagine ha coinvolto le 10 sezioni (6 di lingua inglese e 4 di lingua spagnola), raccogliendo complessivamente 185 questionari, riferiti a 9 diversi docenti.[4] Il relativo rapporto di ricerca e valutazione è stato trasmesso agli Organi di governo dell'Ateneo ed ai responsabili delle competenti strutture didattiche ed amministrative in data 29 settembre 2009.

– Facoltà di *Scienze della comunicazione e dello spettacolo*, Corso di laurea magistrale in *Marketing, consumi, distribuzione commerciale,* Laboratorio di English for management, Corso di laurea magistrale in *Strategia e comunicazione della marca, moda e design*, Laboratorio di English for business (affidati in *outsourcing* alla SSML). La rilevazione, attivata sperimentalmente a partire dall'a.a. 2007/08, è avvenuta in aula durante l'orario di lezione, con apposito questionario e con modalità e tempi concordati con la struttura di coordinamento dei Laboratori. Per l'a.a. 2008/09 è avvenuta il 6 aprile 2009 per quanto riguarda il Laboratorio di English for business, il 29 aprile 2009 per quanto riguarda il Laboratorio di English for management. Si sono complessivamente raccolti 95 questionari, suddivisi tra 6 gruppi, riferiti a 3 docenti. Il relativo rapporto di ricerca e valutazione è stato trasmesso agli Organi di governo dell'Ateneo ed ai responsabili delle competenti strutture didattiche ed amministrative in data 13 luglio 2009.

### 1.2 NOTA SULLA DENOMINAZIONE DEI CORSI

In relazione al cambio di ordinamento avvenuto nell'a.a. 2008/09, ovvero al passaggio dall'ordinamento ai sensi del D.M. 3 novembre 1999, n. 509 a quello di cui al D.M. 22 ottobre 2004, n. 270 ed alla conseguente trasformazione dei Corsi di laurea al fine di garantire la possibilità di articolare comunque serie storiche coerenti, i dati dei Corsi del nuovo ordinamento, derivati dai Corsi precedentemente attivi, sono stati giustapposti a questi ultimi, senza soluzione di continuità, aggiornandone la denominazione alla più recente. Ad esempio, il riferimento "RPCI" segnala che, fino all'a.a. 2007/08, i dati fanno riferimento al Corso di laurea in Relazioni pubbliche e pubblicità (D.M. 509/99), mentre dall'a.a. 2008/09 sono riferiti al Corso di laurea in Relazioni pubbli-che e comunicazione d'impresa (D.M. 270/04);

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

- Corsi di laurea
    - ARTE ..... Comunicazione nei mercati dell'arte e della cultura
    - COM ..... Comunicazione, media e pubblicità
    - IC ..... Interpretariato e comunicazione

[4] I laboratori didattici di lingue straniere sono articolati su due livelli per le due lingue straniere e sono obbligatori per la maggioranza dei Corsi di laurea attivi presso l'Ateneo. Il numero di studenti per sezione è limitato dalle esigenze didattiche, per cui vengono create tante sezioni quante necessitano in relazione al numero degli iscritti.

  - RPCI ..... Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa
  - TUR ..... Turismo, culture e territorio

- Corsi di laurea magistrale
  - LM ARTI ..... Arti, patrimoni e mercati
  - LM MARCA .. Strategia e comunicazione della marca, moda e design
  - LM MKTG ..... Marketing, consumi e distribuzione commerciale
  - LM TRAD..... Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza
  - LM TUR ..... Promozione e management della cultura e del turismo
  - LM TV ..... Televisione, cinema e new media

## 2 METODOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE

Le fondamentali caratteristiche metodologiche dell'indagine per la raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche attuate per la rilevazione dell'a.a. 2008/09, sono:

- somministrazione in aula dei questionari ad opera di personale dell'Ufficio Statistico e valutazione, solitamente all'inizio della lezione, senza avviso preventivo al docente (rilevazione a sorpresa). [5]
- rilevazione a livello di modulo didattico (o gruppo di moduli nel caso siano consecutivamente in carico al medesimo docente nell'ambito del medesimo insegnamento), per tutti i moduli didattici attivati nell'ambito dei vari Corsi di laurea e di laurea magistrale;
- somministrazione tra i due terzi ed i tre quarti delle ore accademiche previste;
- rilevazione, disgiunta dal questionario, del numero di matricola dei rispondenti, al fine di stimare l'insieme dei "frequentanti" e circoscrivere, almeno in prima approssimazione, l'insieme dei non frequentanti (pur mantenendo l'anonimato dei rispondenti).

### 2.1 IL QUESTIONARIO

Lo strumento di rilevazione consiste in un questionario articolato in tre parti:

- una sezione destinata a raccogliere le informazioni generali sullo studente (genere, anno di corso, Corso di laurea di iscrizione, grado di frequenza al corso, città di residenza durante l'anno accademico, attività lavorativa);
- una sezione destinata all'espressione della valutazione sull'insegnamento;

[5] Seduta del Senato Accademico del 6 settembre 2006; seduta del Nucleo di valutazione del 23 ottobre 2006. Lettera congiunta del Magnifico Rettore e del Presidente del Nucleo in data 26 ottobre 2006, anticipata via e-mail.

- una sezione dedicata all'espressione di eventuali suggerimenti migliorativi per l'organizzazione del corso, in forma di quesito a riposte multiple.

Rispetto all'edizione precedente dell'indagine il questionario ha subito alcuni affinamenti, effettuati in seguito alla consueta analisi delle risposte ottenute, finalizzati a ridurre le aree ridondanti e migliorare la qualità dei dati raccolti.

Al questionario vero e proprio è accluso un tagliando (staccabile) ove lo studente indica il proprio numero di matricola, allo scopo di stimare l'entità della popolazione dei "frequentanti".

### 2.2 INDIVIDUAZIONE DEL MOMENTO DI RILEVAZIONE

Preliminarmente all'organizzazione dell'indagine vera e propria, è necessario individuare opportunamente il momento di rilevazione, al fine di cercare di prevenire eventuali distorsioni derivanti dalla scelta di un momento eccessivamente a ridosso dell'avvio e/o della conclusione dei corsi.

La rilevazione è avvenuta tra i due terzi ed i tre quarti delle ore accademiche previste per ogni specifico insegnamento.

Preme osservare che la collocazione temporale della rilevazione costituisce un elemento particolarmente delicato del disegno della ricerca in esame. Un anticipo eccessivo, infatti, non consentirebbe l'espressione di un giudizio sufficientemente informato da parte degli studenti, mentre 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, ecc.) il gradimento da parte degli studenti. Tuttavia, tale fenomeno può essere influenzato da numerosi altri fattori, tra i quali la contrazione e la diversa composizione della popolazione studentesca per singolo Corso di studi, l'incremento delle aule e delle dotazioni disponibili, il differente tasso di frequenza al corso.

Fatte salve le predette considerazioni, numerose esperienze depongono a favore dell'effettuazione della rilevazione intorno ai due terzi dello svolgimento 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 livello 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 eventuali sospensioni e/o accelerazioni della didattica ed individuare correttamente il momento di rilevazione, sulla base di dati non presunti, ma effettivi. Al medesimo scopo, per garanzia di maggiore corrispondenza tra la calendarizzazione considerata e l'effettivo andamento dei corsi,

ad ogni docente viene preventivamente richiesto, se disponibile, un calendario di dettaglio delle lezioni previste e la data presunta di termine delle lezioni.

Preme infine osservare che rispetto alla predetta tempistica i docenti non hanno, nel corso del triennio precedente, evidenziato alcuna criticità.

### 2.3 REALIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE

La somministrazione del questionario è avvenuta ad opera di personale dell'Ufficio Statistico e valutazione coadiuvato da 11 studenti. Nella fattispecie, oltre ad una risorsa dell'Ufficio Statistico, è stimabile un carico di lavoro equivalente svolto dagli studenti di poco inferiore a 100 giorni/uomo.

La rilevazione è avvenuta con la seguente calendarizzazione:

- nel primo semestre dal 28 ottobre al 22 dicembre 2008;
- nel secondo semestre dal 23 febbraio al 7 maggio 2009.

La somministrazione vera e propria del questionario ha richiesto un tempo medio nell'ordine dei 20 minuti, ed è avvenuta secondo le seguenti modalità:

- presentazione degli scopi dell'indagine ed illustrazione delle istruzioni per la compilazione da parte di uno dei rilevatori, contestualmente alla distribuzione agli studenti del questionario ad opera di uno o più assistenti alla rilevazione. Per la presentazione dell'indagine è stato predisposto un discorso standardizzato, cui il rilevatore doveva attenersi quanto più scrupolosamente possibile;
- compilazione del questionario da parte degli studenti;
- ritiro del questionario compilato e dei tagliandi riportanti il numero di matricola (separatamente dai questionari) da parte dei rilevatori.

Per quanto riguarda la presenza del docente durante la rilevazione, il rilevatore incaricato non si è mai trovato nelle condizioni di dover dare specifiche indicazioni di comportamento: infatti, solo raramente il docente è intervenuto attivamente nel corso della rilevazione, limitandosi a presentare l'iniziativa e/o i rilevatori; nella stragrande maggioranza dei casi il docente o ha presenziato alla presentazione dell'indagine, abbandonando poi l'aula fino al termine della rilevazione, o si è presentato in aula al termine dell'attività, oppure ancora, pur rimanendo in aula, non ha in alcun modo preso parte all'attività.

Ai docenti interessati è stata consegnata copia del questionario utilizzato per la rilevazione (che viene acclusa in formato elettronico alla consegna dei risultati).

Al termine di ogni rilevazione gli operatori erano tenuti ad archiviare opportunamente i questionari, procedendo ad alcune operazioni propedeutiche all'acquisizione ottica dei dati, ed in particolare:

- al riordino dei questionari e verifica dell'assenza di eventuali copie gualcite o deteriorate;

- alla apposizione in due appositi spazi, rispettivamente, di un codice identificativo del corso rilevato, e di un codice numerico progressivo, identificativo del questionario. L'insieme dei due codici consente un'identificazione univoca del singolo questionario, utile sia in sede di scansione dei questionari (ritrovamento del questionario per eventuali correzioni o per la risoluzione di risposte ambigue), sia per una loro ordinata archiviazione.

## 3 GRADO DI COPERTURA DEI CORSI EROGATI

Nell'esaminare il grado di copertura dell'indagine, è indispensabile tenere in considerazione la peculiare definizione dell'unità statistica adottata (di cui al par. 2), 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.

*Tab. 1: Tasso di copertura "interno" dei moduli didattici erogati nell'a.a. 2008/09, per Corso di studi di afferenza.*

| Corsi di studi | | Numero di corsi | | | % copertura | Questionari rilevati | Media per corso |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | rilevabili | rilevati | *di cui nel II sem.* | | | |
| Corsi di laurea | IC | 17 | 17 | 10 | 100,0% | 587 | 34,5 |
| | ARTE | 32 | 32 | 20 | 100,0% | 715 | 22,3 |
| | RPCI | 28 | 28 | 16 | 100,0% | 3.041 | 108,6 |
| | COM | 32 | 32 | 19 | 100,0% | 2.049 | 64,0 |
| | RPCI/COM | 5 | 5 | 1 | 100,0% | 309 | 61,8 |
| | TURISMO | 30 | 29 | 17 | 96,6% | 1.090 | 36,3 |
| | **Totale** | **144** | **143** | **83** | 99,3% | **7.791** | **54,1** |
| | *Corsi con almeno 10 rispondenti* | | 131 | *91,0%* | | | |
| Corsi di laurea magistrale | LM Arti | 23 | 22 | 12 | 95,7% | 278 | 12,6 |
| | LM Marca | 19 | 19 | 10 | 100,0% | 696 | 36,6 |
| | LM Mktg | 17 | 16 | 10 | 94,1% | 506 | 31,6 |
| | LM Tur | 13 | 13 | 9 | 100,0% | 140 | 10,8 |
| | LM Trad | 18 | 18 | 16 | 100,0% | 197 | 10,9 |
| | LM Tv | 20 | 20 | 12 | 100,0% | 370 | 18,5 |
| | **Totale** | **110** | **108** | **69** | 98,2% | **2.187** | **20,3** |
| | *Corsi con almeno 10 rispondenti* | | 79 | *73,1%* | | | |
| Ateneo | **Totale** | **254** | **251** | **210** | 99,2% | **9.978** | **39,6** |
| | *Corsi con almeno 10 rispondenti* | | *210* | *83,3%* | | | |

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), conformemente alla definizione suggerita dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU).[6] 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).[7]

Per quanto riguarda il primo aspetto, la metodologia di rilevazione adottata ha consentito di ottenere un grado di copertura *interno* pari alla quasi 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 significatività statistica) sia molto elevata, pari al 91% per i Corsi di laurea (in linea con i risultati ottenuti nel biennio precedente) ed al 73% per i Corsi di laurea magistrale (in aumento rispetto al biennio precedente).

Come si può osservare in Tab. 2, anche il tasso di copertura effettivo si mantiene su livelli prossimi 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, limitatamente ai Corsi di laurea ed alle quantità legittimamente confrontabili per i tre anni accademici, 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.[8]

Come si vede, il lieve aumento del numero di questionari raccolti nell'a.a. 2008/09, pari al 2,3% circa, si accompagna, da un lato, all' aumento del numero di corsi rilevati (14,8%) e, dall'altro, al calo del 12% circa degli studenti potenzialmente frequentanti. L'andamento contrastante dei due fattori che più incidono sul numero di questionari rilevabile (ossia, numero di corsi e numero di frequentanti potenziali) è stato evidentemente compensato da un certo incremento del nume-

[6] CNVSU, *Note tecniche su dati ed informazioni per la Rilevazione "Nuclei 2006"*, DOC 06/06.
[7] Va precisato che dal computo degli insegnamenti erogati sono esclusi i laboratori didattici di lingua straniera acquisiti in outsourcing dalla SSML in quanto oggetto delle specifiche rilevazioni illustrate in premessa.
[8] 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. Sono esclusi i Corsi di laurea specialistica.

ro di questionari rilevati per corso, al punto da evidenziare un sensibile incremento del numero medio di questionari per studente: in buona sostanza, il numero di questionari raccolti per studente in corso si attesta su un valore ancora più soddisfacente, anche a testimonianza della bontà della procedura di rilevazione.

*Tab. 2. Tasso di copertura effettivo per Corso di studi di afferenza: a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09.*

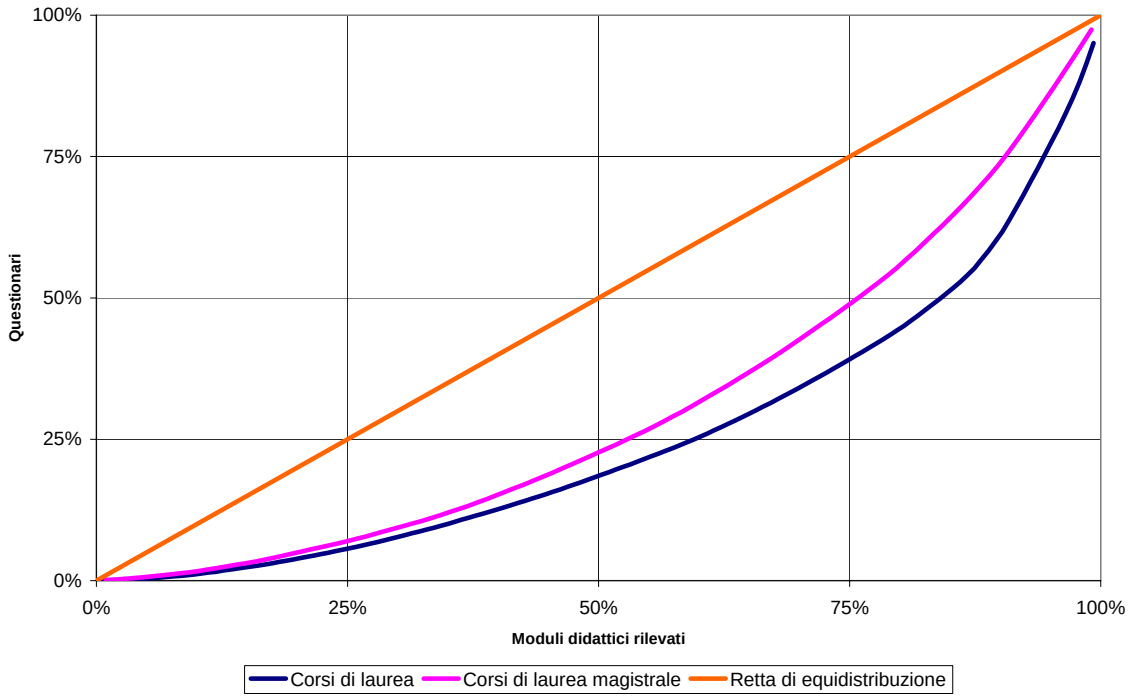
| Corso di studi | Numero di insegnamenti | | % copertura | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | erogati | rilevati | a.a. 2008/09 | a.a. 2007/08 | a.a. 2006/07 |
| IC | 15 | 15 | 100,0% | 93,9% | 100,0% |
| ARTE | 27 | 27 | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| RPCI | 24 | 24 | 100,0% | 96,4% | 100,0% |
| COM | 26 | 26 | 100,0% | 95,8% | 100,0% |
| RPCI/COM | 5 | 5 | 100,0% | 100,0% | 96,6% |
| TUR | 22 | 21 | 100,0% | 95,2% | 100,0% |
| **Corsi di laurea** | **119** | **118** | **99,2%** | **96,9%** | **99,3%** |
| LM ARTI | 18 | 18 | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| LM MARCA | 13 | 13 | 100,0% | 100,0% | 93,3% |
| LM MKTG | 16 | 15 | 93,7% | 100,0% | 89,5% |
| LM TUR | 11 | 11 | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| LM TRAD | 18 | 18 | 100,0% | 93,3% | 84,6% |
| LM TV | 16 | 16 | 100,0% | 100,0% | 95,0% |
| **Corsi di laurea magistrale** | **93** | **92** | **98,9%** | **99,0%** | **93,7%** |
| **Totale Ateneo** | **212** | **210** | **99,1%** | **97,7%** | **97,1%** |
| **Numero questionari** | | | **9.978** | **12.234** | **11.150** |

*Tab. 3: Questionari raccolti, corsi rilevati e studenti iscritti, a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09, Corsi di laurea.*

| | a.a. 2006/07 | a.a. 2007/08 | a.a. 2008/09 | variazione 06/07 – 07/08 | variazione 07/08 – 08/09 |
|---|---|---|---|---|---|
| Questionari raccolti | 8.575 | 9.758 | 9.978 | 13,8% | 2,3% |
| Corsi rilevati | 179 | 183 | 210 | 2,2% | 14,8% |
| Studenti “potenzialmente frequentanti” | 3.635 | 3.252 | 2.865 | -10,5% | -11,9% |
| Questionari per corso rilevato | 47,9 | 53,3 | 47,5 | 11,3% | -10,9% |
| Questionari per studente | 2,4 | 3,0 | 3,48 | 25,0% | 16,1% |

***

*Fig. 2: Questionari relativi a corsi dei Corsi di laurea dell'a.a. 2008/09: tasso di concentrazione.*




Dal punto di vista della dispersione delle risposte tra i moduli didattici rilevati, la Fig. 2 evidenzia un grado di concentrazione piuttosto elevato: come si vede, alla metà dei moduli rilevati corrisponde il 19% circa dei questionari per quanto riguarda i Corsi di laurea ed il 23% circa per i Corsi di laurea magistrale. I Corsi di laurea magistrale presentano infatti un grado di concentrazione tendenzialmente più basso rispetto ai Corsi di laurea, immediatamente esprimibile attraverso il rapporto di concentrazione "R di Gini", che risulta pari al 39% circa per i Corsi di laurea magistrale, contro il 49% circa dei Corsi di laurea.[9] Rispetto alle edizioni precedenti non si osservano significative variazioni nel grado di concentrazione.

La medesima analisi, condotta a livello di semestre, non ha mostrato differenze significative nel tasso di concentrazione tra primo e secondo semestre, analogamente a quanto osservato nelle precedenti edizioni.

***

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:

[9] Il rapporto di concentrazione "R di Gini" è un indice che misura il grado di concentrazione di una variabile statistica. Il rapporto assume valori compresi tra 0% e 100%: in particolare, R è pari a 0% se la variabile è equidistribuita tra le n unità della popolazione (in questo caso la curva di concentrazione coincide con la retta di equidistribuzione), mentre è pari al 100% in presenza di massima concentrazione.

- una quota di insegnamenti con meno di 10 rispondenti sostanzialmente costante e pari all'8% circa per i Corsi di laurea, mentre i Corsi di laurea magistrale presentano valori più elevati ed in crescita di tale indicatore (pari a poco meno del 27% nel biennio aa.aa. 2007/08-2008/09);
- la maggioranza degli insegnamenti fa riferimento a docenti che compaiono in questo insieme un'unica volta nel quinquennio: il 63,4% dei 101 docenti coinvolti o citati in questo insieme compare infatti in un'unica occasione. 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.

## 4 LE CARATTERISTICHE DEGLI STUDENTI INTERVISTATI

L'individuazione delle caratteristiche degli studenti incontrati in aula nel corso della rilevazione, che costituiscono un *proxy* dell'insieme degli studenti frequentanti, è possibile grazie alla rilevazione anonima dei numeri di matricola (effettuata con le modalità descritte al par. 2).

A fronte di 9.978 questionari rilevati, sono stati complessivamente raccolti 9.748 numeri di matricola validi, riferibili a 2.971 studenti diversi. La coincidenza tra numero di questionari raccolti e numero di matricole rilevate si è avuta nel 79% dei casi, con un'ulteriore miglioria rispetto alle precedenti rilevazioni; limitando il computo ai soli numeri di matricola validi tale quota si attesta intorno al 68,5%, dunque ad un valore più che soddisfacente.

Una compiuta serie di verifiche incrociate tra le caratteristiche degli studenti indicate sui questionari e quelle desumibili dai numeri di matricola consente di affermare che l'attendibilità delle indicazioni sia complessivamente adeguata.[10] Ne consegue che, benché passibili di ulteriori affinamenti e pur con le dovute cautele, le indicazioni ricavabili dall'esame di seguito riportato possono costituire un utile ed oggettivo punto di partenza per una più approfondita conoscenza dell'insieme degli studenti frequentanti.

### 4.1 UNIVERSO E CAMPIONE

Innanzitutto si è proceduto ad esaminare la composizione del campione degli studenti frequentanti dal punto di vista di alcune loro caratteristiche, quali: il genere, il Corso di laurea di iscrizione, l'anno di corso, la provenienza geografica e il tipo di maturità conseguita. Nella fattispecie, di particolare

[10] La validità dei numeri di matricola indicati dagli studenti è stata verificata incrociando i valori con l'insieme degli studenti iscritti all'Università IULM nell'a.a. 2007/08. Da tale insieme sono prudenzialmente esclusi gli studenti che, per l'a.a. 2007/08, non risultavano in regola con il pagamento della prima rata e gli studenti che, pur essendosi iscritti all'a.a. 2007/08, hanno concluso la loro carriera scolastica presso l'Università IULM prima dell'effettuazione dell'ultima rilevazione relativa al II semestre (8 maggio 2008); i dati in parola sono stati ricavati dal *database* della Segreteria Studenti. Complessivamente sono stati indicati dagli studenti 3.517 numeri di matricola univoci, di cui il 4% (proporzione non discosta da quanto riscontrato nelle precedenti rilevazioni) non sono risultati validi ai fini dell'analisi, in quanto inesistenti o appartenenti a studenti non facenti parte dell'insieme degli iscritti sopra definito. Buona parte di questi ultimi è peraltro

rilevanza risulta essere il confronto con la composizione, secondo i medesimi caratteri, dell'universo di riferimento.[11] Tali analisi sono riportate nella Tab. 4, Tab. 5, Tab. 6, .Tab. 6 e Tab. 7.

Complessivamente, come si può osservare, la composizione del campione è sostanzialmente rappresentativa dell'universo.

I risultati di tale analisi non paiono discosti da quelli ottenuti nel precedente triennio di rilevazione; in particolare, il confronto analitico tra la composizione degli intervistati e l'universo di riferimento, condotto con riferimento alle predette caratteristiche, ha consentito altresì di evidenziare una propensione alla frequenza inversamente proporzionale all'anno di iscrizione ed una certa sovrarappresentazione degli studenti non residenti in Lombardia.

Per quanto riguarda i rimanenti aspetti (genere, tipo di maturità, Corso di studi di iscrizione) non emergono sistematiche e/o sensibili discrepanze tra la composizione del campione e quella dell'universo di riferimento, confermando il positivo giudizio sulla rappresentatività del campione.

*Tab. 4: Composizione campionaria per corso di studi di appartenenza.*

| **Corso di studi di appartenenza** | **Campione intervistato** | **Universo di riferimento** |
|---|---|---|
| IC | 8,2% | 8,4% |
| ARTE | 6,0% | 5,1% |
| RPCI | 37,1% | 40,2% |
| COM | 19,6% | 20,9% |
| TUR | 6,2% | 6,6% |
| LM Arti | 1,8% | 1,3% |
| LM Marca | 4,7% | 3,5% |
| LM Mktg | 4,6% | 3,6% |
| LM Tur | 4,1% | 3,2% |
| LM Trad | 2,3% | 1,6% |
| LM Tv | 3,0% | 2,8% |
| Altro (*Erasmus, Exchange, CS*) | 2,5% | 2,8% |
| **Totale** | **100**% | **100**% |
| ***Totale studenti*** | ***2.971*** | ***4.794*** |

attribuibile a studenti stranieri coinvolti in iniziative di mobilità internazionale o a laureandi che, pur non avendo perfezionato l'iscrizione all'a.a. 2007/08, si trovano legittimamente in aula nel corso del primo semestre.

[11] L'universo di riferimento è costituito dagli studenti regolarmente iscritti nell'anno accademico di indagine, la cui carriera risultava ancora attiva alla data di effettuazione dell'ultima rilevazione relativa al secondo semestre.

*Tab. 5: Composizione campionaria per Corso di studi di appartenenza delle studentesse.*

| Corso di studi di appartenenza | Studentesse intervistate | Universo di riferimento |
|---|---|---|
| IC | 9,8% | 10,4% |
| ARTE | 7,4% | 6,5% |
| RPCI | 37,1% | 40,1% |
| COM | 15,7% | 16,8% |
| TUR | 6,5% | 6,5% |
| LM Arti | 2,2% | 1,6% |
| LM Marca | 4,8% | 3,7% |
| LM Mktg | 4,1% | 3,4% |
| LM Tur | 4,4% | 3,6% |
| LM Trad | 2,8% | 2,1% |
| LM Tv | 2,5% | 2,3% |
| Altro (*Erasmus, Exchange, CS*) | 2,8% | 3,0% |
| **Totale** | **100%** | **100%** |
| ***Totale femmine*** | ***2.157*** | ***3.325*** |
| *Presenza femminile (%)* | 73,0% | 69,4% |

*Tab. 6: Composizione campionaria per anno di corso.*

| Anno di corso | Campione intervistato | Universo di riferimento |
|---|---|---|
| Primo | 40,9% | 30,0% |
| Secondo | 28,4% | 24,3% |
| Terzo | 27,7% | 18,6% |
| Quarto, quinto e FC | 9,0% | 27,1% |
| **Totale** | **100%** | **100%** |
| ***Totale studenti*** | ***2.971*** | ***4.794*** |

*Tab. 7: Composizione campionaria per tipo di maturità.*

| Tipo di maturità | Campione intervistato | Universo di riferimento |
|---|---|---|
| Classica | 14,3% | 13,6% |
| Scientifica | 27,7% | 27,7% |
| Linguistica | 19,8% | 18,6% |
| Professionale | 5,3% | 5,6% |
| Tecnica | 11,5% | 12,0% |
| Tecnica - commerciale | 6,3% | 7,3% |
| Straniera | 3,0% | 2,9% |
| Altro | 12,0% | 12,2% |
| **Totale** | **100%** | **100%** |
| ***Totale studenti*** | ***2.971*** | ***4.794*** |

*Tab. 8: Composizione campionaria per zona di residenza.*

| Zona di residenza | Campione intervistato | Universo di riferimento |
|---|---|---|
| Milano città | 12,7% | 14,3% |
| Provincia di Milano | 22,1% | 22,3% |
| Altre province lombarde | 22,1% | 21,3% |
| Nord Ovest (Lombardia esclusa) | 13,9% | 8,6% |
| Nord Est | 15,9% | 9,9% |
| Centro | 6,3% | 3,9% |
| Sud e isole | 24,9% | 15,5% |
| Estero | 3,7% | 4,3% |
| **Totale** | **100%** | **100%** |
| ***Totale studenti*** | ***2.971*** | ***4.794*** |

### 4.2 STIMA DEI TASSI DI FREQUENZA

La rilevazione dei numeri di matricola consente di prevenire ad una stima della quota di studenti "frequentanti" rispetto al corrispondente insieme degli iscritti, che risulta complessivamente pari al 62% (analogamente a quanto rilevato nella precedente rilevazione). Tale valore cresce significativamente se concentriamo l'analisi sui Corsi di laurea magistrale, per i quali si può stimare un tasso di frequenza pari a poco più del 79% (in lieve calo rispetto a quanto osservato nel biennio precedente).

Due ulteriori elementi di interesse, utili per una più articolata descrizione del fenomeno, sono rappresentati dai semestri di rilevazione della matricola e dal numero di corsi frequentati dagli studenti "frequentanti", approssimato dal numero di volte in cui è stato rilevato il medesimo numero di matricola.

Per quanto riguarda il primo aspetto, nella Fig. 3 si riporta, per l'ultimo quinquennio, il semestre di rilevazione, differenziando tra matricole rilevate solo nel primo, solo nel secondo, oppure in entrambi i semestri. Si nota, innanzitutto, la presenza di una quota stabilmente maggioritaria di studenti "intercettati" in entrambi i semestri, con ciò suggerendo la presenza di una significativa parte di studenti frequentanti a "tempo pieno". Tale ipotesi trae sostegno anche dall'esame della composizione percentuale per frequenza di rilevazione dei singoli numeri di matricola, riportata nella Fig. 4. Come si può osservare, circa i tre quarti degli intervistati vengono stabilmente incontrati due o più volte, ribadendo la presenza di una quota significativa di studenti presumibilmente dediti a tempo pieno alla frequenza dei corsi.

*Fig. 3. Composizione campionaria per semestre di rilevazione; a.a. 2004/05 - a.a. 2008/09*

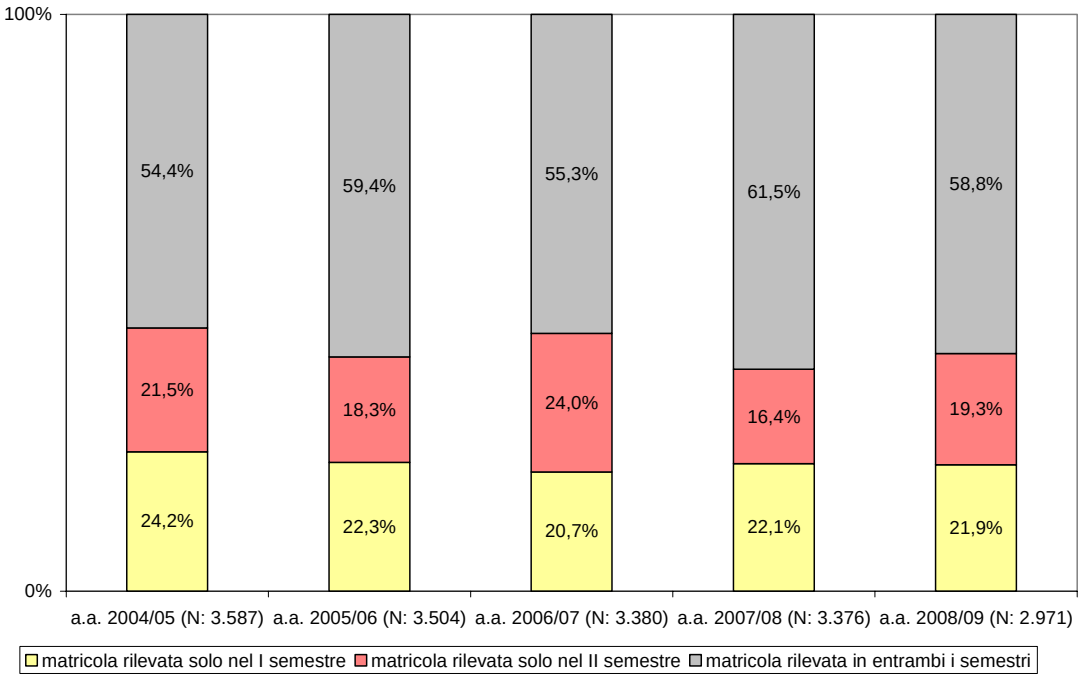
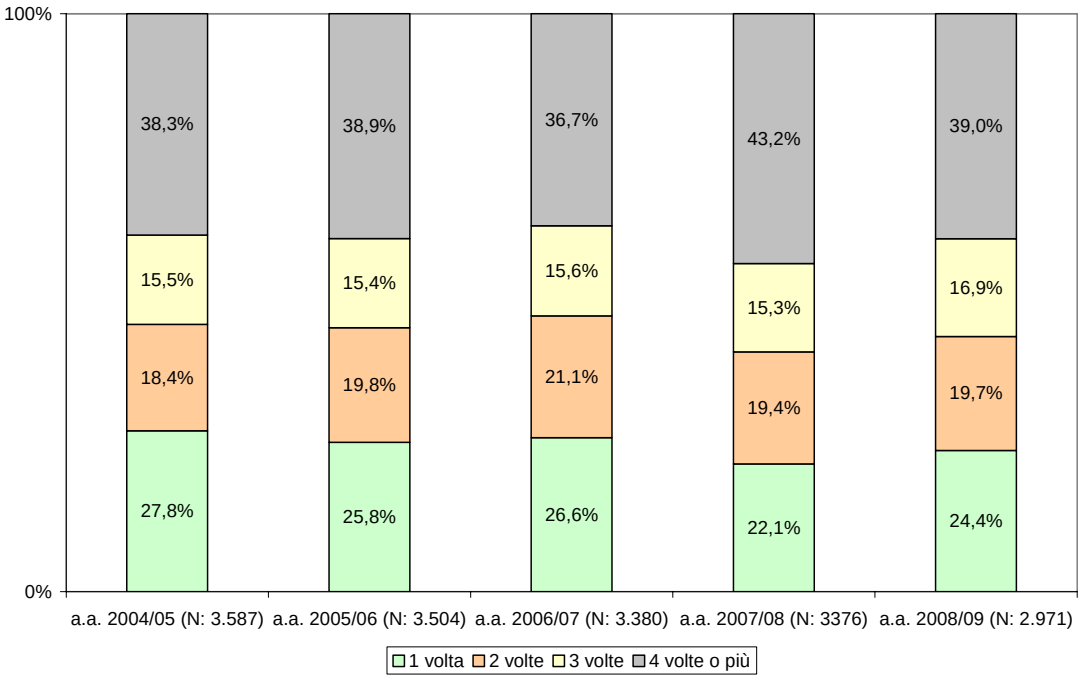



*Fig. 4. Composizione campionaria per frequenza di rilevazione delle matricole; a.a. 2004/05 - a.a. 2008/09.*




La rilevante stabilità nelle distribuzioni, osservabile in Fig. 3 e Fig. 4 con riferimento alla composizione campionaria sia per semestre, sia per frequenza di rilevazione, costituisce un importante elemento a sostegno dell'affidabilità del metodo di rilevazione adottato.

## 5 I PRINCIPALI RISULTATI

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.[12] Tale scelta pare rispondere efficacemente (almeno in prima approssimazione) all'esigenza di disporre di livelli di *benchmark* 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 lavo-

[12] 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.

ro. 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.

A tale scopo, essendo le variabili misurate su scala ordinale, è stato utilizzato, ove opportuno, il test di Kruskall-Wallis. Tale test consente di stabilire se le differenze riscontrate in una data variabile siano associate al gruppo di appartenenza delle unità statistiche su cui la variabile è rilevata. Nel caso specifico le variabili esaminate sono gli *item* previsti in ogni sezione del questionario, mentre i gruppi in cui sono suddivise le unità statistiche, ossia gli studenti, sono identificati dagli insegnamenti rilevati.[13]

### 5.1 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. 5 e nella Fig. 6.

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. 2007/08, si segnala una sostanziale stabilità, pur a fronte di alcune limitate differenziazioni: in particolare si osserva un contenuto ma generale peggioramento per gli indici del Corso di laurea magistrale in *Arti patrimoni e mercati*, i cui corsi tendono a venire percepiti come meno interessanti, ma più impegnativi rispetto allo scorso anno.

Le differenze di giudizio tra le singole attività formative sono state verificate attraverso il test di Kruskall-Wallis, che ha dato risultati positivi, con ciò indicando una significativa relazione tra corso e giudizi relativi all'area della materia.

[13] Il test di Kruskall-Wallis restituisce un valore empirico. Più è elevato il valore empirico del test, più è significativa la differenza fra i gruppi; ad ogni valore è associato un livello di significatività (p value). Sono considerate significativi i valori cui è associato un *p-value* inferiore a 0,05 (soglia comunemente accettata per le scienze sociali).

*Fig. 5: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea.*

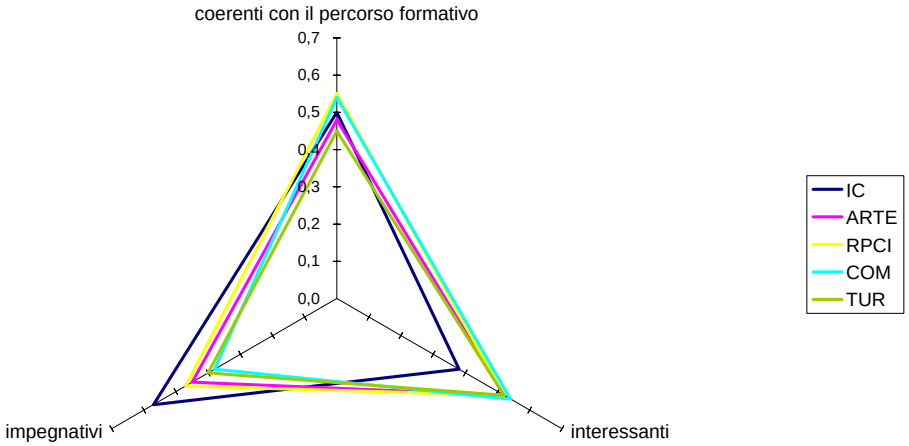
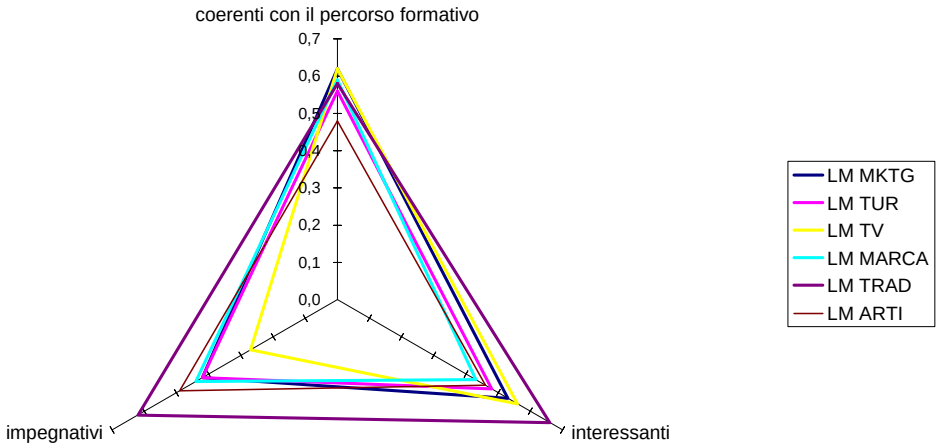



*Fig. 6: Indici sintetici relativi all'area della materia, per Corso di laurea magistrale*




## 5.2 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. 7 e Fig. 8). 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. 7: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea*

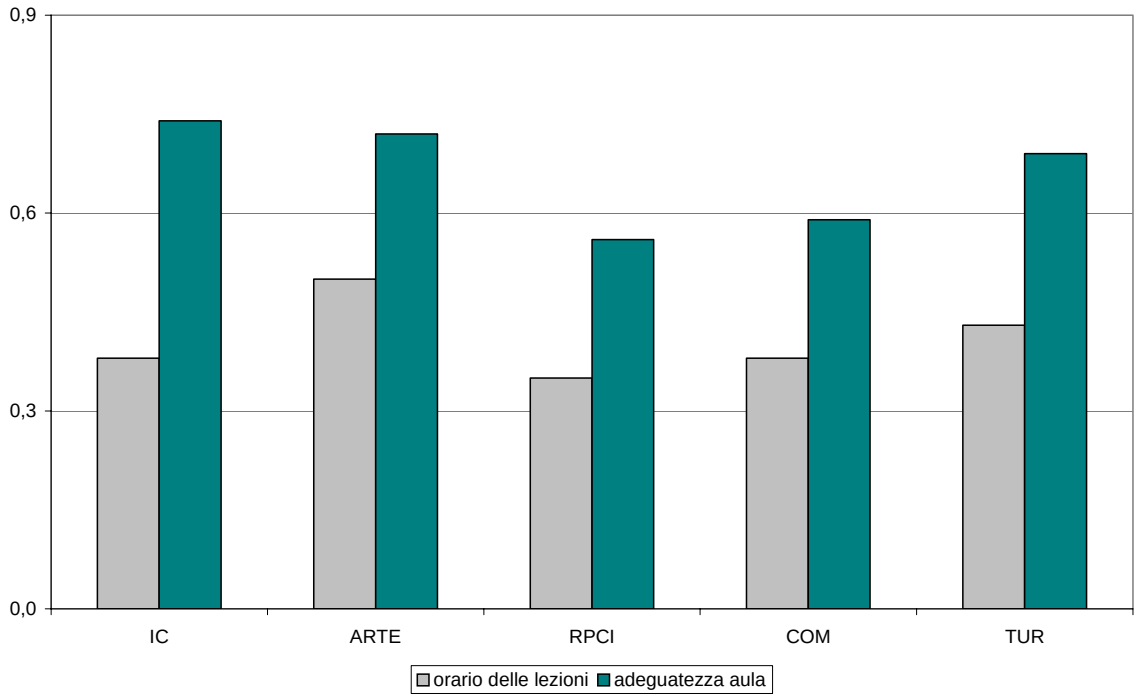
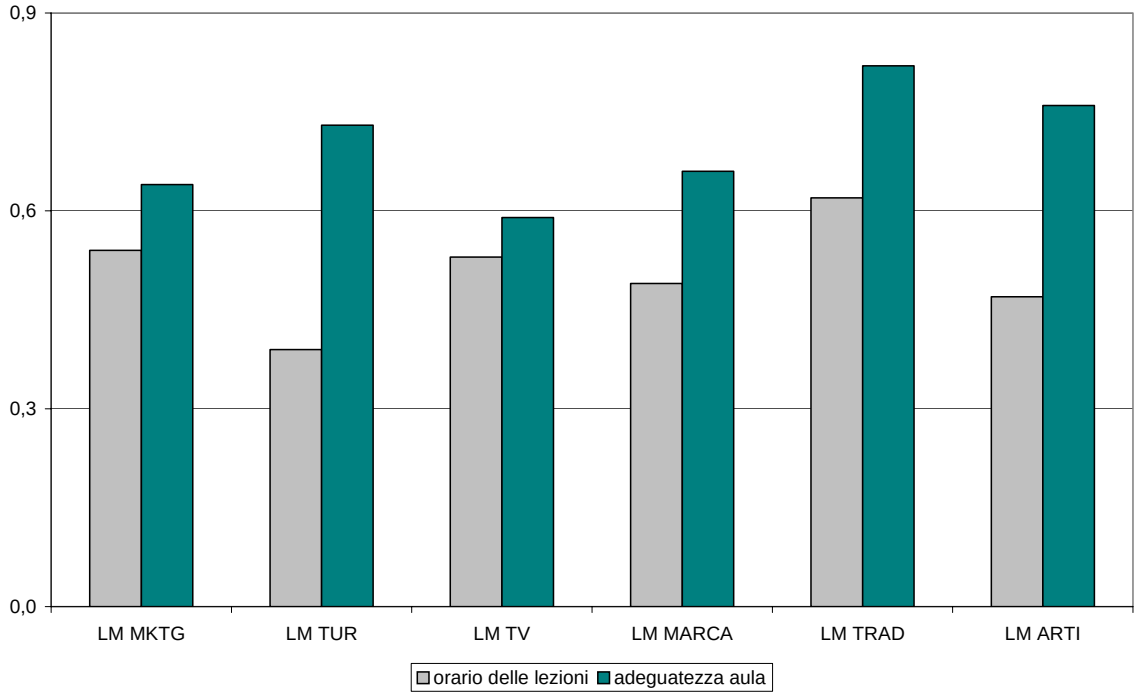



*Fig. 8: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea magistrale*




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.

### 5.3 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. 9.

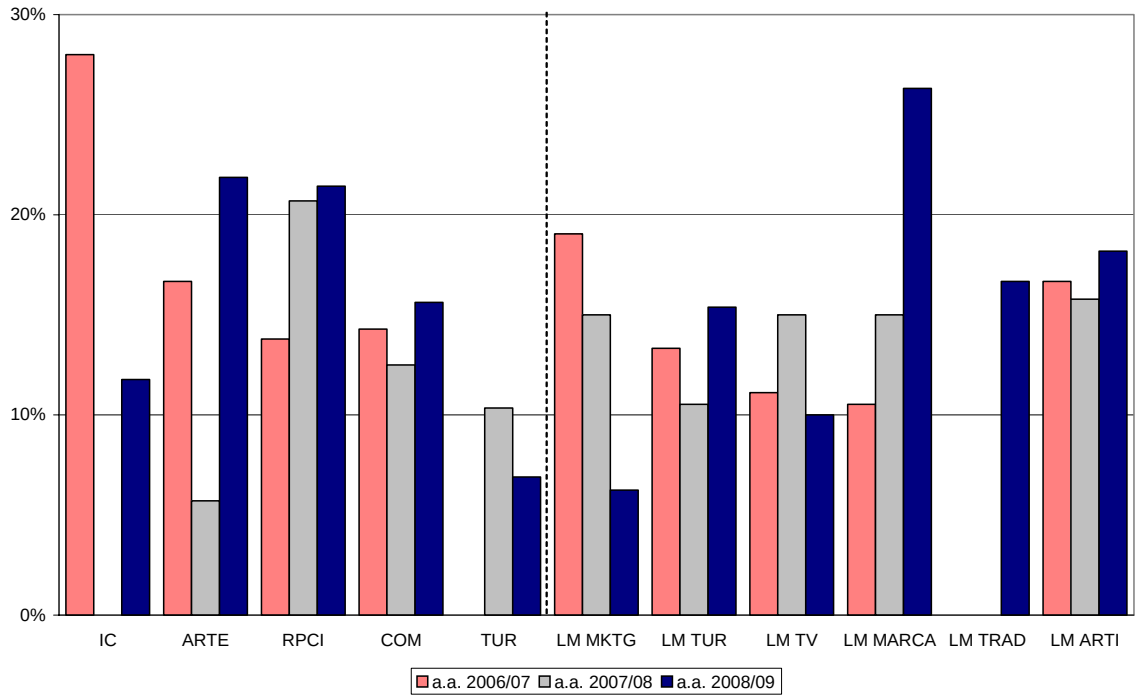
L'osservazione della Tab. 9 evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente, tale per cui la maggioranza degli studenti, tanto nei Corsi di laurea, quanto nei Corsi di laurea magistrale, reputa adeguato il carico di lavoro.

È interessante osservare se tali percezioni di adeguatezza tendono ad essere significativamente associate alle specifiche attività formative. Tale verifica risulta di particolare importanza, specialmente per *item* così strettamente connessi alla valutazione soggettiva, come è appunto il caso del carico di lavoro percepito. Anche in questo caso è stato effettuato il test di Kruskall-Wallis, che ha dato risultati positivi, indicando una relazione potenzialmente significativa tra insegnamento e indicatore del carico percepito.

*Tab. 9: "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 | Adeguato | Basso | Totale | Risposte |
|---|---|---|---|---|---|
| IC | 30,8% | 65,3% | 3,8% | 100% | 574 |
| ARTE | 27,4% | 70,0% | 2,5% | 100% | 711 |
| RPCI | 30,6% | 67,3% | 2,1% | 100% | 3.013 |
| COM | 31,5% | 65,9% | 2,6% | 100% | 2.026 |
| RPCI/COM | 15,6% | 83,8% | 0,6% | 100% | 308 |
| TUR | 22,3% | 74,5% | 3,2% | 100% | 1.085 |
| **Totale** | **28,8%** | **68,7%** | **2,5%** | **100%** | **7.717** |
| LM ARTI | 37,4% | 61,9% | 0,7% | 100% | 278 |
| LM MARCA | 36,8% | 61,6% | 1,6% | 100% | 688 |
| LM MKTG | 25,0% | 72,2% | 2,8% | 100% | 504 |
| LM TUR | 26,4% | 71,4% | 2,1% | 100% | 140 |
| LM TRAD | 26,2% | 73,8% | 0,0% | 100% | 195 |
| LM TV | 18,3% | 79,6% | 2,2% | 100% | 367 |
| **Totale** | **28,9%** | **68,7%** | **2,3%** | **100%** | **2.172** |

*Fig. 9: Distribuzione percentuale dei corsi "molto faticosi", per Corso di laurea e Corso di laurea magistrale a.a. 2006/07 - a.a.2008/09 .*




Alla luce di tale acquisizione, si è ritenuto di effettuare l'analisi a livello di singolo corso individuando, in prima battuta, i corsi "molto faticosi". A tal fine sono state conteggiate, per ogni Corso di studi, 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. 9, evidenziando una situazione piuttosto variabile, non priva di potenziali criticità. Pur con le cautele derivanti da una certa instabilità dei risultati, rispetto all'a.a. 2007/08 si osserva, un significativo aumento degli insegnamenti "molto faticosi" per entrambi i Corsi di laurea della Facoltà di Lingue, letterature e culture moderne, nonché per i Corsi di laurea magistrale in *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza* e *Marketing, consumi e distribuzione commerciale.*

### 5.4 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?". [14] In particolare, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

- organicità e cura delle lezioni;
- chiarezza espositiva;

[14] Si intende il docente titolare del modulo didattico oggetto della rilevazione.

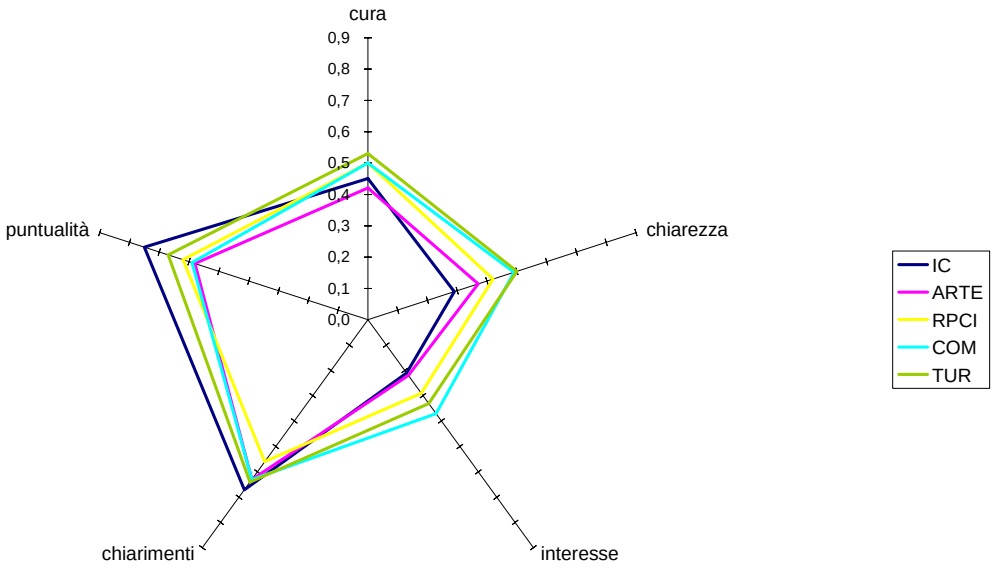
- capacità di suscitare interesse;
- disponibilità a fornire chiarimenti;
- regolarità e puntualità delle lezioni;
- reperibilità in orario di ricevimento.

Anche per questo gruppo di *item* è stato calcolato l'IS per i Corsi di laurea e di laurea magistrale (Fig. 10 e Fig. 11).

Innanzitutto si nota come i giudizi si situino sempre nell'area positiva, benché sia presente una rilevante 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;[15] ciò detto, a livello complessivo, non sembrano emergere preoccupanti criticità. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, si presenta un quadro di sostanziale stabilità, si segnala un limitato peggioramento per i Corsi di laurea magistrale in *Arti, patrimoni e mercati,* nonché un certo generalizzato miglioramento per quelli in *Promozione e management della cultura e del turismo* e *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza*.

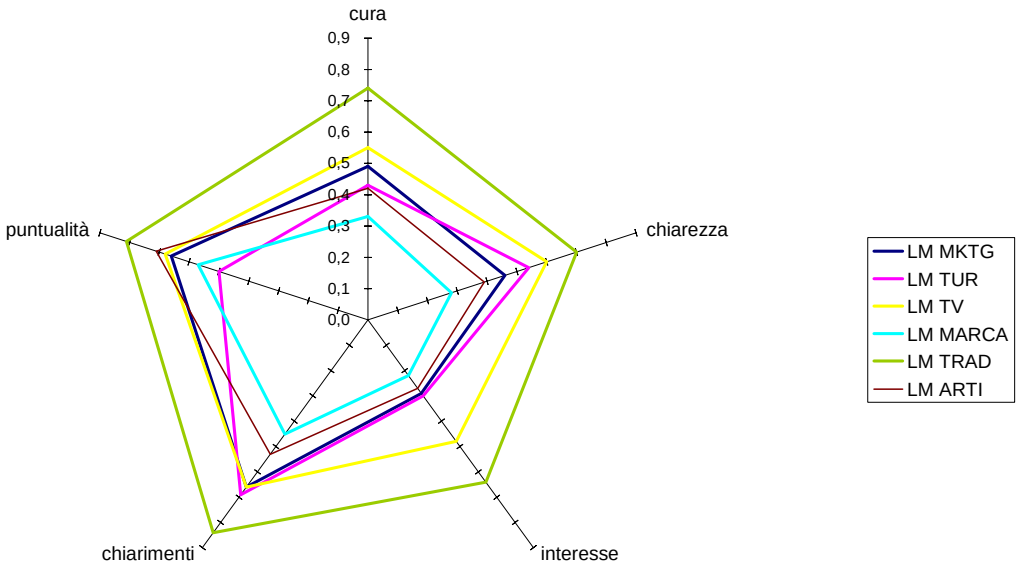
È tuttavia evidente che tale analisi non possa prescindere dalla disaggregazione delle informazioni a livello di singola attività formativa.

*Fig. 10: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea*




[15] Fenomeno peraltro ben noto ed osservato anche presso altri Atenei.

*Fig. 11: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale*




Al fine di condensare le informazioni disponibili a livello di singolo corso, depurando da eventuali ridondanze, si è proceduto a sottoporre ad analisi delle componenti principali, separatamente per livello dei Corsi di studio, gli IS relativi ai primi cinque aspetti dell'area della docenza: la reperibilità in orario di ricevimento è stata infatti esclusa dall'analisi a causa del ridotto numero di risposte valide.[16] Ai fini dell'analisi si sono considerati, a titolo comparativo, i dati relativi all'ultimo triennio di rilevazione (a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09).

L'analisi delle componenti principali ha messo in luce la possibilità di "condensare" le predette 5 variabili in due sole dimensioni (catturando peraltro una quota della variabilità originaria assolutamente significativa, di poco inferiore al 90%).

La medesima analisi è stata condotta sia distintamente per anno di indagine, sia considerando congiuntamente i dati triennali, ottenendo risultanze molto simili: tali risultati richiamano la già osservata stabilità nella struttura dei dati, che costituisce un rilevante elemento di validazione della metodologia di indagine adottata, nonché della consistenza degli indicatore di sintesi ricavati.

Come si può vedere dalle Fig. 12 e Fig. 13, tali dimensioni appaiono così caratterizzate:

- la prima componente (che da sola spiega circa il 70% della variabilità totale, rappresentando dunque un potenziale indicatore di sintesi complessivo) appare fortemente correlata con la chiarezza espositiva e la capacità di suscitare interesse. Tale configurazione delle correlazioni (tutte positive) ci consente di denominare tale componente come espressione della "capacità didattica" del docente;

[16] Sono stati esclusi dall'analisi anche i corsi precedentemente attivi presso la sede di Feltre ed i corsi con meno di 10 rispondenti.

- la seconda componente (con una "capacità di sintesi" nettamente inferiore alla prima) appare dominata dall'elevata correlazione con la regolarità e puntualità delle lezioni, ma vede anche il contributo della disponibilità a fornire chiarimenti e di una quota della cura ed organicità delle lezioni. Tale configurazione delle correlazioni (tutte positive) sembra suggerire che tale componente colga la "disponibilità del docente" verso gli studenti. In effetti, la disponibilità per chiarimenti e la cura delle lezioni sono aspetti che è legittimo collocare in posizione intermedia tra le capacità didattiche del docente e la sua disponibilità verso gli studenti.

Si osserva inoltre una rilevante stabilità della configurazione delle componenti principali, sia in termini temporali, sia confrontando le risultanze ottenute per Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale, il che conferma la robustezza delle dimensioni di sintesi individuate.

Successivamente all'estrazione delle componenti principali, è stato calcolato il valore assunto da ogni singolo corso per ognuna delle due dimensioni (come combinazione lineare delle variabili originali secondo lo schema di pesi risultante dall'analisi). La disponibilità di una coppia di valori per ogni corso ne consente, infine, il posizionamento su un piano cartesiano, definito dalla capacità didattica del docente e dalla sua disponibilità verso gli studenti, illustrato nella Fig. 14, per i Corsi di laurea, e nella Fig. 15, per i Corsi di laurea magistrale.

Tale raffigurazione consente l'immediata ripartizione degli insegnamenti in alcuni *cluster* particolarmente significativi: un gruppo posizionato al di sopra della media per entrambe le dimensioni e tre gruppi, di minore entità e maggiormente dispersi, in corrispondenza dei più rilevanti scostamenti dai valori medi, che evidenziano alcune specifiche situazioni.

*Fig. 12: Corsi di laurea: grafico delle componenti principali (ruotato); a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.*

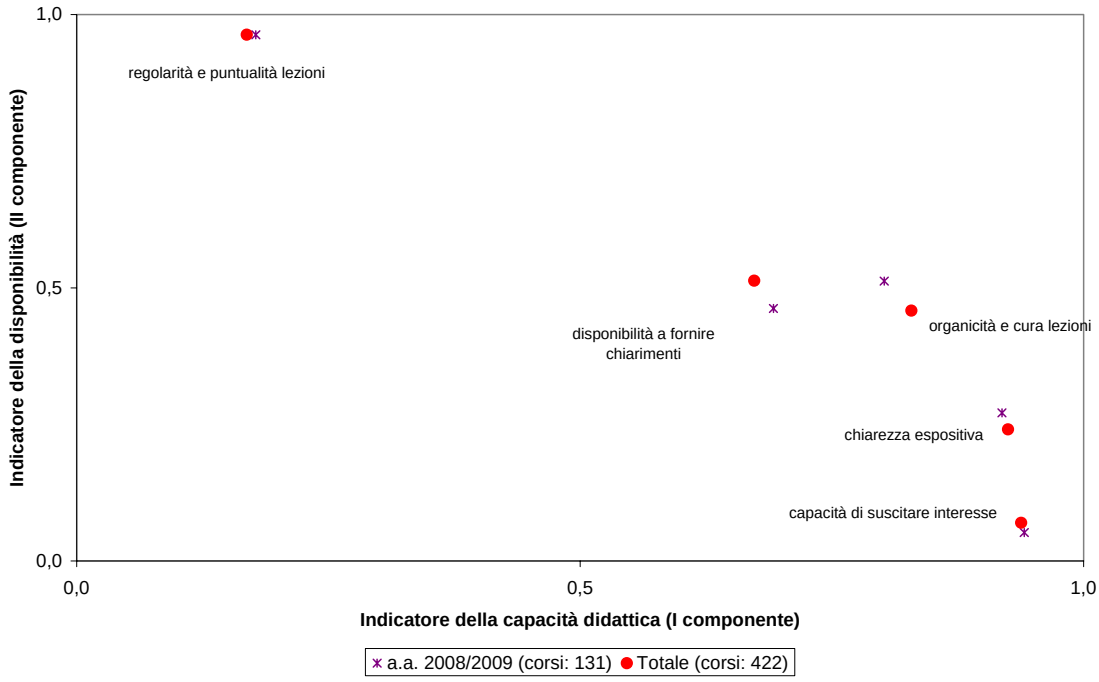



*Fig. 13: Corsi di laurea magistrale: grafico delle componenti principali (ruotato); a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.*

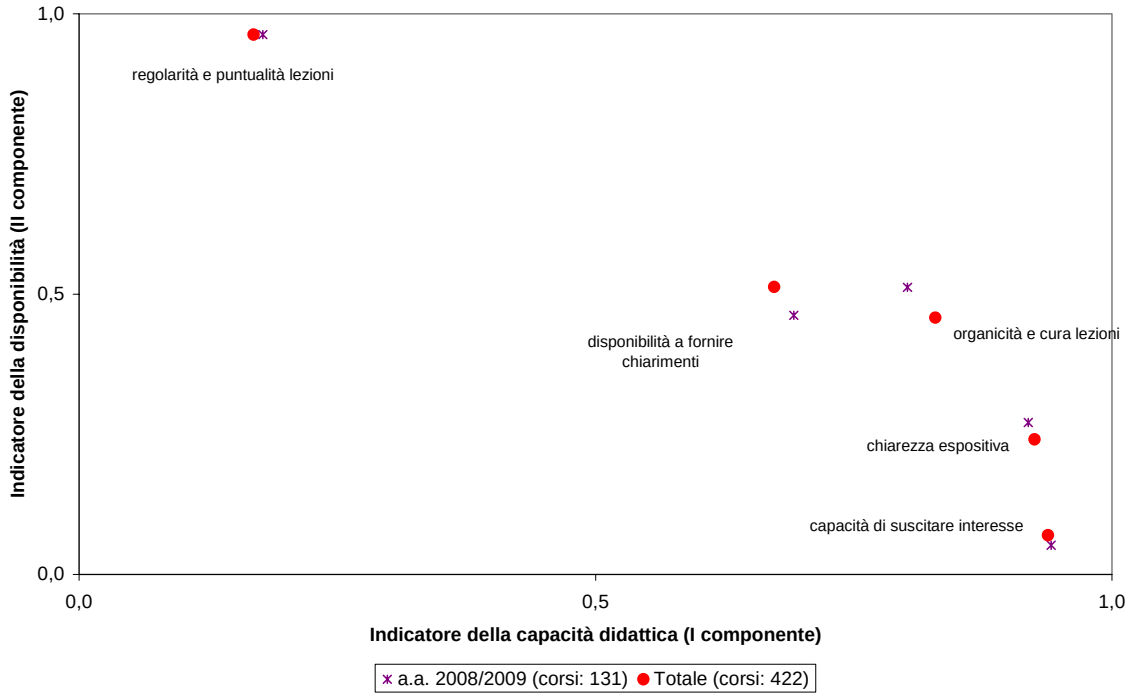


*Fig. 14: Corsi di laurea: posizionamento dei corsi sul piano fattoriale, a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.*

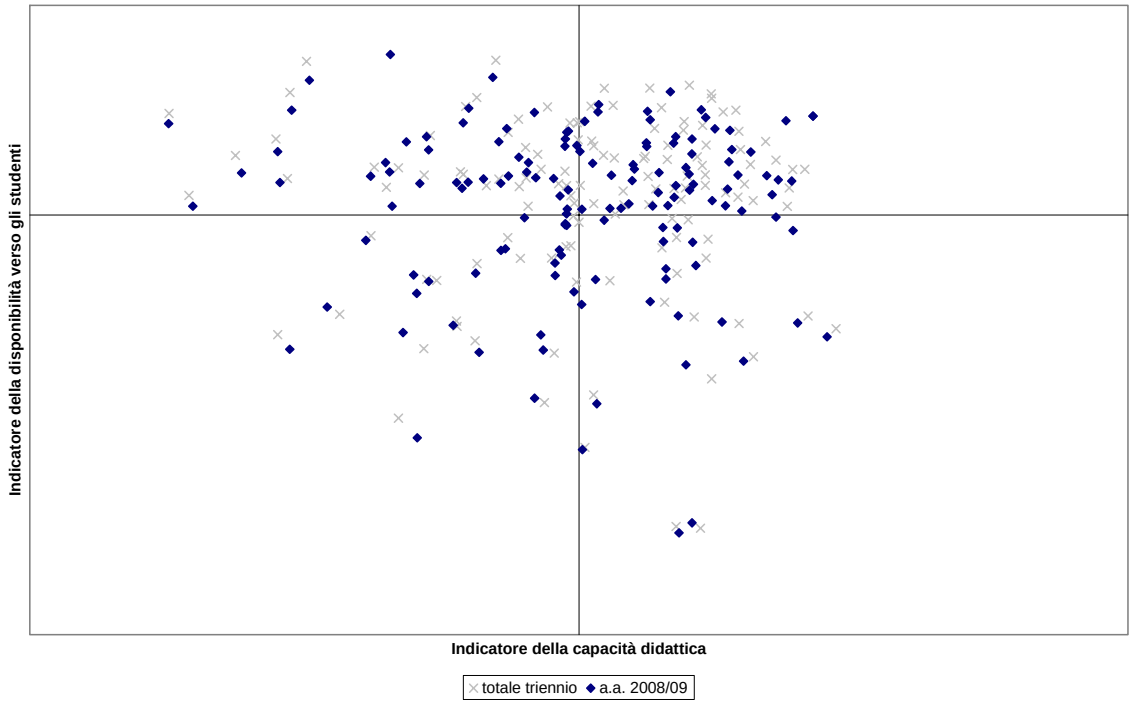
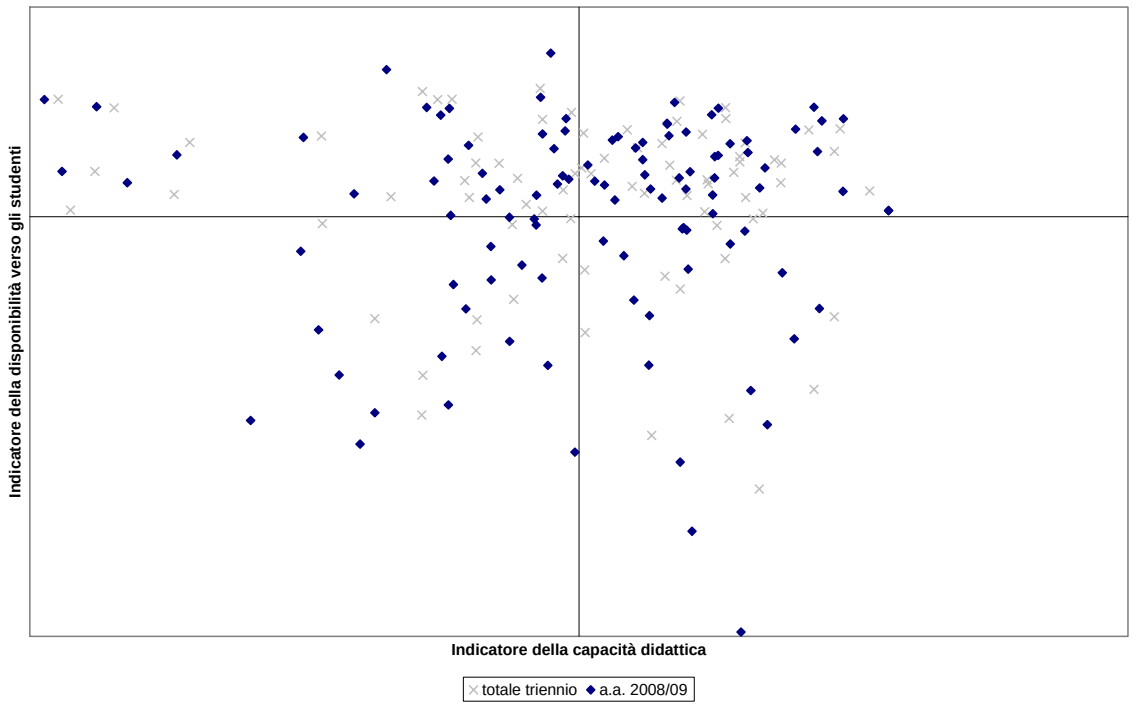



*Fig. 15: Corsi di laurea magistrale: posizionamento dei corsi sul piano fattoriale, a.a. 2008/09 e totale triennio precedente.*



Avvalendosi di tale strumento (che in questa sede è possibile trattare solo superficialmente) possiamo ottenere un'efficace ed immediata indicazione del posizionamento relativo della globalità dei corsi, evidenziando analiticamente (ed al netto di informazioni ridondanti) situazioni critiche rispetto alle caratteristiche della docenza. Preme tuttavia sottolineare che eventuali comparazioni fra corsi e/o rispetto a valori medi vanno effettuate con le dovute cautele, in quanto suscettibili di distorsioni riconducibili ad una molteplicità di fattori: non va infatti dimenticato che la docenza, benché rivesta un ruolo cruciale, è solo uno dei diversi elementi che contribuiscono alla percezione di qualità dell'attività formativa (come risulterà più evidente dall'analisi condotta nel paragrafo successivo).

## 6 LA SODDISFAZIONE DEGLI STUDENTI

La soddisfazione degli studenti per le attività didattiche è, come già sopra ricordato, 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. 16 e Fig. 17.

Si segnala che il calcolo dell'indice di soddisfazione complessivo a livello di Corso di laurea è stato effettuato come media aritmetica semplice degli indici di soddisfazione calcolati sui singoli corsi con almeno 10 rispondenti. Nelle Fig. 18 e Fig. 19, 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 10,7% delle attività formative dei Corsi di laurea e l' 11,4% di quelle dei Corsi di laurea magistrale, che si collocano nella regione negativa dell'indice: come è facile osservare nella Fig. 20, l'ampiezza di tale regione "negativa" si mantiene sostanzialmente stabile nel tempo per i Corsi di laurea, mentre sembra essere in continuo calo per quanto riguarda i Corsi di laurea magistrale.

Un primo approfondimento longitudinale teso ad individuare, nell'ultimo quinquennio di rilevazione eventuali regolarità in termini di docente e/o materia all'interno di tale regione "critica" ha evidenziato un livello di dispersione piuttosto elevato (poco meno del 60% dei docenti responsabili degli insegnamenti con IS negativo compaiono in un'unica occasione nell'arco del quinquennio), benché non

manchino alcune significative persistenze. La mole di dati ad oggi accumulata consentirà di procedere agli opportuni approfondimenti.

*Fig. 16: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea, a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09*

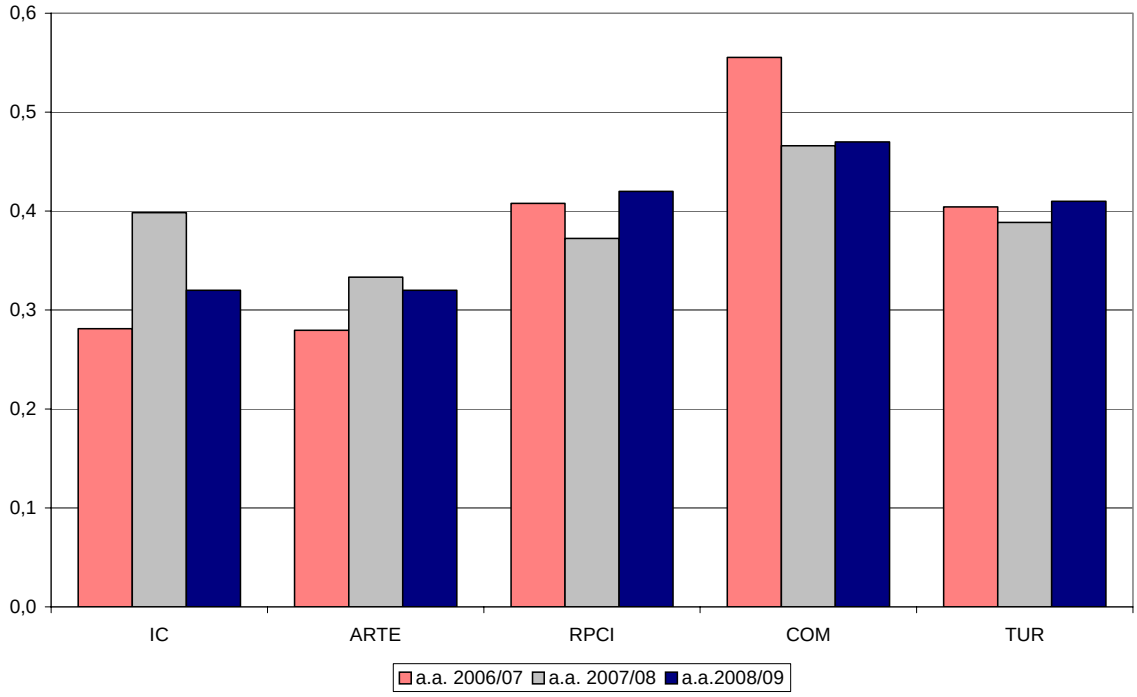



*Fig. 17: Indice di soddisfazione complessivo: valore medio per Corso di laurea magistrale, a.a. 2006/07 - a.a. 2008/09.*

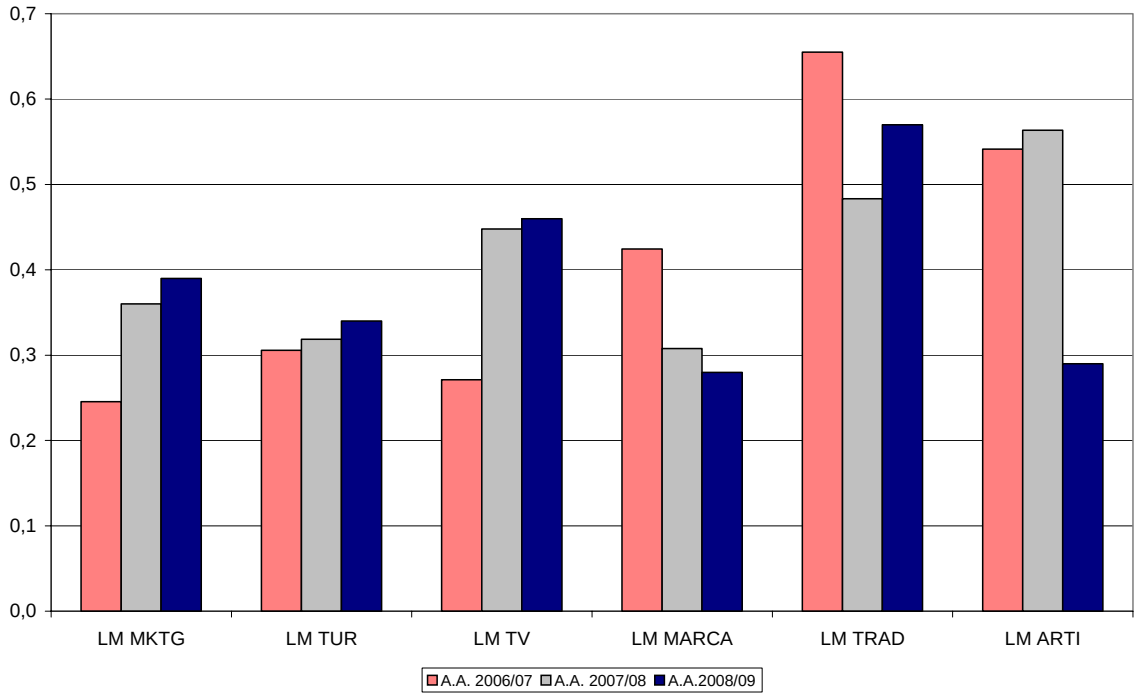


*Fig. 18: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formativa – Corsi di laurea.*

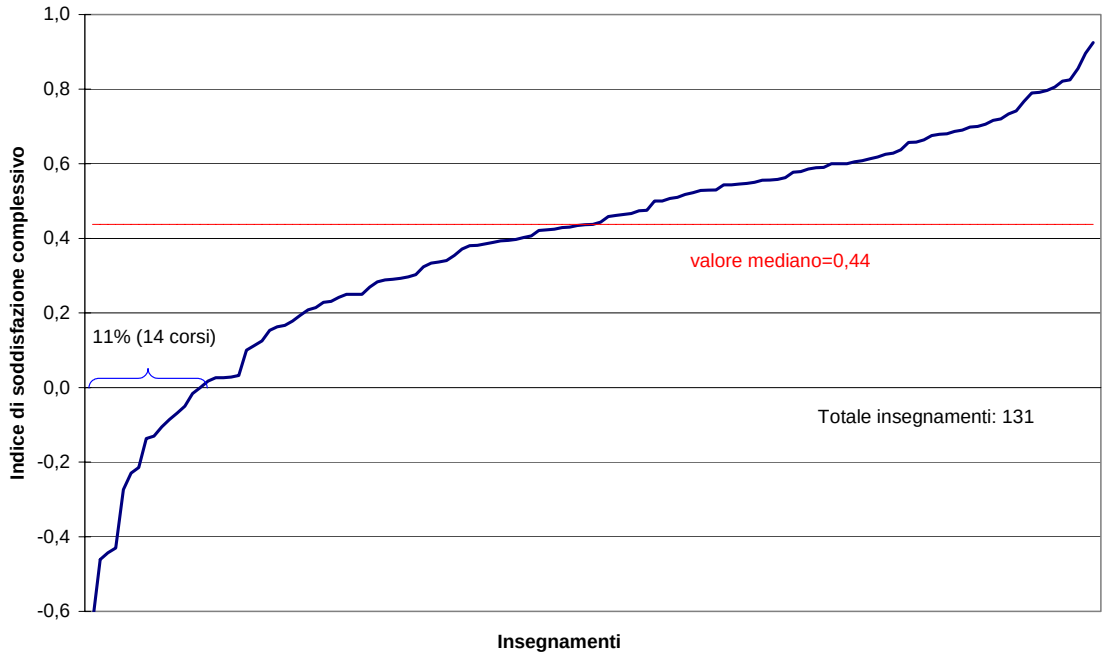



*Fig. 19: Indice di soddisfazione complessivo: distribuzione per attività formativa – Corsi di laurea magistrale.*

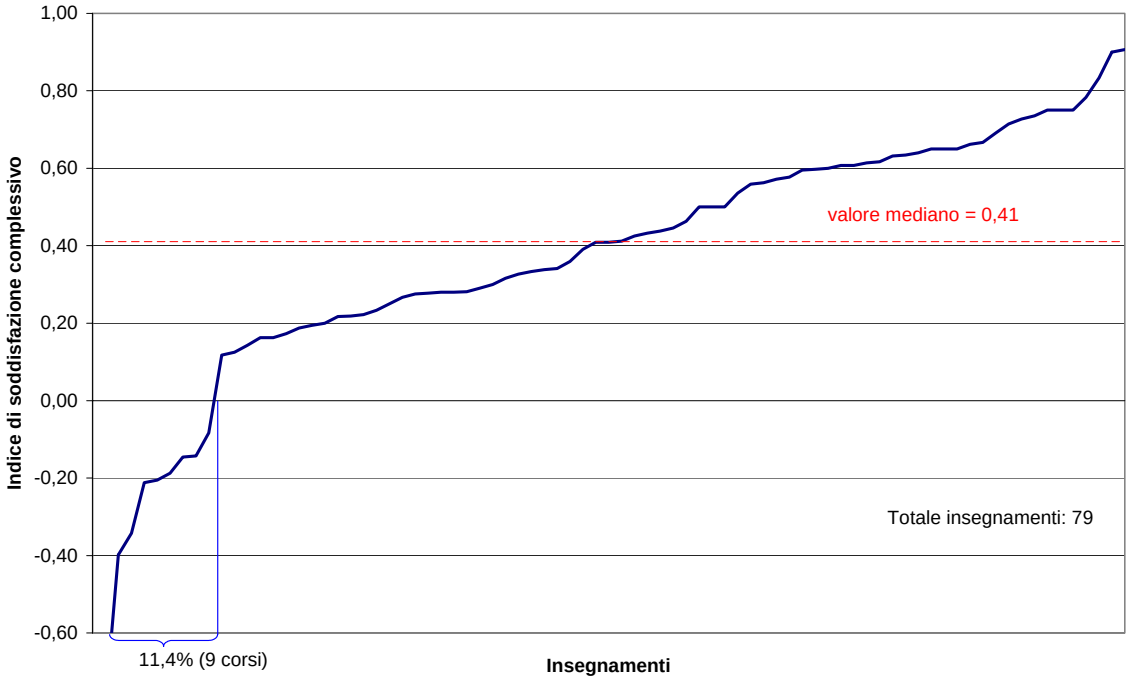
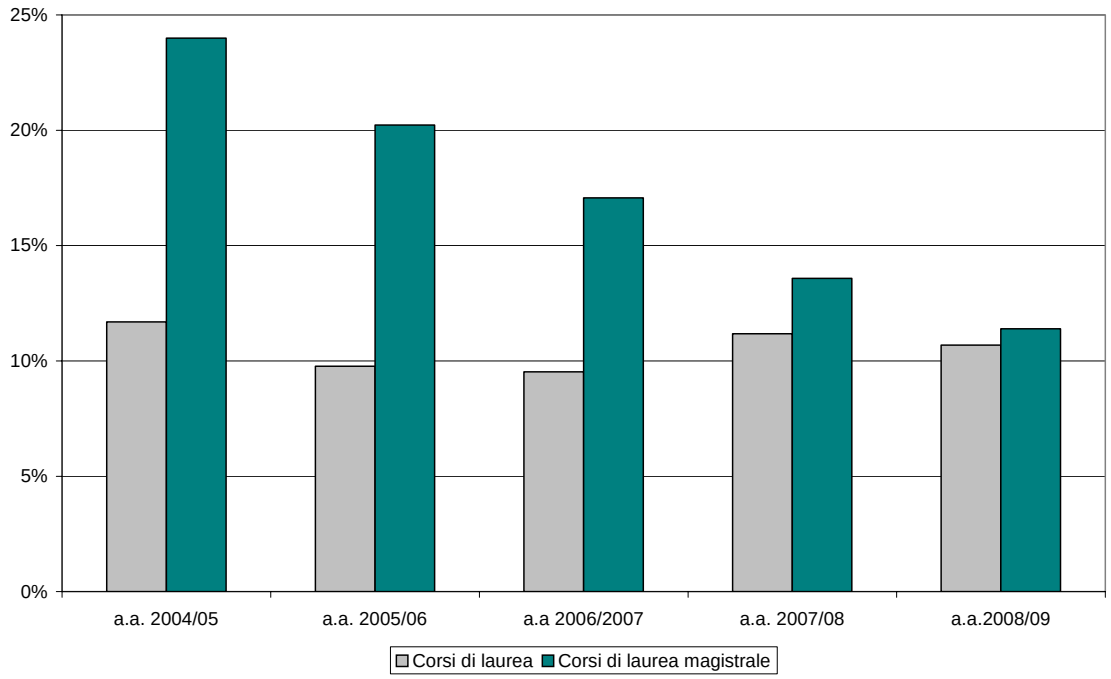


*Fig. 20: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un indice di soddisfazione complessivo negativo, a.a. 2004/05 - a.a. 2008/09.*




Tali considerazioni, benché costituiscano un primo ed utile approccio, nulla dicono relativamente all'effettiva capacità di tale indice di rappresentare la soddisfazione complessiva a livello di singola attività formativa. A tale proposito si è dunque condotto un approfondimento teso ad esplorare la relazione tra il giudizio di soddisfazione globale e le principali aree di valutazione sopra esaminate, a parità di alcuni fattori di contesto giudicati rilevanti, attraverso la stima di un modello di regressione logistica. Nel modello, finalizzato a riprodurre le probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione sull'attività formativa, sono state inserite, quali fattori esplicativi, le seguenti variabili:

- semestre di rilevazione (I; II);
- corso di laurea di iscrizione (RPP; STC; ST; IC; ART). Per semplicità di analisi e garantire una migliore robustezza del modello si sono esclusi i Corsi di studio con un limitato numero di iscritti, ed in particolare i corsi attivi presso la sede di Feltre ed i Corsi di laurea specialistica;
- frequenza al corso (regolare: frequenza superiore al 70% delle lezioni; irregolare: frequenza inferiore al 70% delle lezioni);
- attività lavorativa svolta (nessuna attività; lavoro occasionale, part-time o tempo pieno);
- anno di corso (I; II; III in corso);
- genere (M; F);
- conoscenze preliminari (dello studente) adeguate per la comprensione degli argomenti trattati (adeguate; non adeguate);
- argomenti e temi: coerenti con il percorso formativo (giudizio positivo; giudizio negativo);

- argomenti e temi: interessanti (giudizio positivo; giudizio negativo);
- argomenti e temi: impegnativi (non impegnativi; impegnativi);
- condizioni logistiche: orario delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- condizioni logistiche: adeguatezza aula (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: organicità e cura delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: chiarezza espositiva (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: capacità di suscitare interesse (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: disponibilità a fornire chiarimenti (giudizio positivo; giudizio negativo);
- docente: regolarità e puntualità delle lezioni (giudizio positivo; giudizio negativo);
- modalità d'esame illustrate in modo chiaro (giudizio positivo; giudizio negativo);
- durata del corso (adeguata; troppo breve; troppo elevata);
- carico di lavoro (elevato; adeguato).

*Tab. 10: Distribuzione percentuale della variabile dipendente (casi inclusi nell'analisi)*

| **Indicatore della soddisfazione complessiva** | |
|---|---|
| Soddisfazione (categoria di riferimento) | 80,8% |
| Insoddisfazione | 19,2% |
| Totale | 100,0% |
| Casi inclusi nell'analisi | 6.235 (80,7%) |

Come si vede i giudizi sono stati dicotomizzati aggregando le due modalità positive (molto, abbastanza) e le due modalità negative (poco, per niente); la categoria di riferimento, coerentemente con la variabile dipendente, è sempre il giudizio positivo o di adeguatezza. Per garantire una migliore robustezza del modello sono state escluse le attività formative con un numero di rispondenti inferiore a 10, nonché le modalità particolarmente poco frequenti delle variabili considerate.[17] L'individuazione del modello finale è avvenuta attraverso un processo di selezione automatica, che ha dato risultati soddisfacenti in termini di bontà di adattamento.[18]

[17] Tale problema è noto come "dei casi sparsi": prima di procedere alla stima di un modello di regressione logistica è buona norma, ove possibile, accorpare le modalità delle variabili categoriche (oppure non prenderle in considerazione) qualora raccolgano un ridotto numero di casi (comunemente tale limite è fissato almeno al 3%).

[18] La procedura di selezione utilizzata è il metodo di Wald all'indietro (la procedura di selezione in avanti conduce ai medesimi risultati), con valori di significatività pari a 0,05 per l'inserimento e per la rimozione della variabile. L'elevato numero di variabili esplicative originariamente presenti prima della selezione comporta anche una significativa perdita di casi, in quanto è sufficiente una risposta mancante tra le variabili inserite nel modello affinché il questionario venga escluso dall'analisi. Alla luce del fatto che una quota rilevante di casi mancanti è imputabile a variabili escluse in seguito al processo di selezione, il modello è stato ricalcolato utilizzando unicamente le variabili precedentemente selezionate, recuperando poco più di 130 casi. Il modello finale presenta un grado di corretta classificazione pari a circa l'88%; l'$R^2$ di Nagelkerke è pari a 0,612.

Nella Tab. 10 si riporta la distribuzione degli studenti considerati nel modello finale rispetto alla variabile dipendente (al netto dei casi esclusi dall'analisi), mentre nella Tab. 11 se ne riportano le variabili selezionate, con i relativi odds-ratio e livelli di significatività

*Tab. 11: Modello di regressione logistica per la probabilità di esprimere un giudizio globale di insoddisfazione degli studenti frequentanti i corsi dell'Università IULM.*

| | **Variabili nel modello** | | ***Odds ratio*** | | ***p value*** |
|---|---|---|---|---|---|
| **Caratteristiche dello studente** | **Corso di laurea di iscrizione(***)** | *RPP (c)* | 1 | | |
| | | *COMUNIC* | 1,19 | (0,94 - 1,51) | 0,14(*) |
| | | *TUR* | 1,21 | (0,89 - 1,65) | 0,23(*) |
| | | *IC* | 1,72 | (1,21 - 2,44) | 0,00 |
| | | *ARTE* | 1,90 | (1,38 – 2,60) | 0,00 |
| | **Conoscenze preliminari adeguate per la comprensione degli argomenti (**)** | *adeguate (c)* | 1 | | |
| | | *non adeguate* | 1,37 | (1,13 - 1,66) | 0,00 |
| | **Anno di corso** | *primo (c)* | 1 | | |
| | | *secondo* | 1,11 | (0,85 – 1,43) | 0,44(*) |
| | | *terzo* | 1,67 | (1,34 – 2,07) | 0,00 |
| | **Frequenza al corso** | *regolare (c)* | 1 | | |
| | | *irregolare* | 1,77 | (1,20 – 2,62) | 0,00 |
| **Carico di lavoro** | **Carico di lavoro (***)** | *adeguato (c)* | 1 | | |
| | | *elevato* | 1,59 | (1,31 – 1,94) | 0,00 |
| | **Durata corso(***)** | *adeguata (c)* | 1 | | |
| | | *troppo breve* | 1,30 | (1,03 – 1,63) | 0,03 |
| | | *troppo elevata* | 1,58 | (1,11 – 2,23) | 0,01 |
| **Area della materia** | **Coerenti con il percorso formativo(***)** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 2,50 | (1,99 – 3,12) | 0,00 |
| | **Interessanti(***)** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 5,73 | (4,67 – 7,03) | 0,00 |
| **Area della docenza** | **Organicità e cura delle lezioni(***)** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 3,93 | (3,14 – 4,91) | 0,00 |
| | **Chiarezza espositiva(***)** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 2,74 | (2,23 – 3,37) | 0,00 |
| | **Capacità di suscitare interesse(***)** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 3,82 | (3,12 – 4,67) | 0,00 |
| | **Disponibilità a fornire chiarimenti** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 1,50 | (1,17 - 1,91) | 0,00 |
| | **Modalità d'esame chiaramente illustrate (**)** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 1,92 | (1,58 – 2,34) | 0,00 |
| | **Condizioni logistiche: orario delle lezioni** | *giudizio positivo (c)* | 1 | | |
| | | *giudizio negativo* | 1,34 | (1,07 – 1,69) | 0,01 |
| | **Costante** | | 0,01 | | 0,00 |

(*): valore non significativo al 95% (c): categoria di riferimento

(**) variabile presente in almeno due dei modelli stimati nell'ultimo quadriennio

(***) variabile presente in tutti i modelli stimati nell'ultimo quadriennio

Tra parentesi si riporta l'intervallo di confidenza al 95%

Innanzitutto è interessante osservare le variabili escluse dal modello finale: semestre di rilevazione, attività lavorativa svolta, genere, i giudizi relativi all'impegno (per argomenti e temi), i giudizi relativi all'adeguatezza dell'aula, i giudizi relativi alla regolarità e puntualità delle lezioni. Nella maggioranza dei casi, è presumibile che le variabili siano state escluse in quanto portatrici di informazioni parzialmente ridondanti.

Per quanto riguarda le risultanze della regressione logistica, ricordando che gli effetti descritti sono da considerarsi al netto di tutte le variabili presenti nel modello, giova in primo luogo evidenziare il permanere del corso di studi e dell'anno di iscrizione dello studente, la cui presenza, benché di non agevole interpretazione, ha il pregio di depurare l'analisi da possibili elementi di disturbo. Interessante inoltre osservare come la percezione di inadeguatezza delle conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati a lezione, nonché la frequenza irregolare dei corsi, tendano ad accrescere il giudizio di insoddisfazione globale.

Giova peraltro osservare che tali tendenze si concretizzano in incrementi assoluti della probabilità di esprimere un giudizio negativo piuttosto contenuti, in virtù della rilevante asimmetria del fenomeno in esame: trattandosi di giudizi fortemente sbilanciati nell'area positiva, come è facile osservare nella Tab. 10, la probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione risulta già di per sé limitata, e dunque il contributo assoluto delle singole variabili non può che risultare di modesta entità. Ciò detto, l'esame dell'apporto di ciascuna variabile in termini relativi offre numerosi spunti interpretativi, tra i quali si sottolineano quelli ritenuti maggiormente informativi:

- i fattori esplicativi di maggior peso risultano essere (come negli analoghi modelli calcolati per i precedenti anni di indagine) l'interesse per gli argomenti oggetto del corso, l'organicità e la cura delle lezioni, nonché la capacità del docente di suscitare interesse: chi ritiene il corso non interessante o poco curato, oppure giudica il docente poco capace di suscitare interesse, ha una probabilità nettamente superiore di esprimere un giudizio complessivamente negativo;
- anche la chiarezza espositiva riveste un ruolo di primaria importanza: a parità di altri fattori, un giudizio negativo su questo aspetto incrementa le probabilità di un giudizio negativo globale;
- il percepire l'attività didattica come incoerente con il percorso formativo aumenta significativamente la probabilità di insoddisfazione complessiva;
- la percezione di una durata e/o di un carico di lavoro adeguati diminuiscono la probabilità di esprimere un giudizio negativo;
- una illustrazione delle modalità d'esame giudicata poco chiara incrementa le probabilità di esprimere un giudizio di insoddisfazione, così come l'insoddisfazione per l'orario delle lezioni.

Rispetto ai modelli stimati con riferimento al quadriennio precedente ne va segnalata la notevole similitudine, sia nelle variabili selezionate (buona parte di queste sono identiche nei modelli calcolati separatamente per l'ultimo quadriennio), sia nel segno dei parametri, sia nell'ordine di gran-

dezza degli effetti sulla variabile dipendente, confermando il positivo giudizio già precedentemente emerso circa la robustezza e la validità della metodologia di indagine adottata.

In estrema sintesi, benché tale analisi sia ricca di ulteriori spunti e pur con le dovute cautele, il modello stimato evidenzia come nel giudizio complessivo di soddisfazione si riverberino effettivamente molte delle dimensioni precedentemente considerate.[19] Tuttavia, l'emergere stabilmente dell'interesse individuale verso la materia quale elemento dominante nella formazione della percezione di qualità rimanda ad un duplice ordine di problematiche: da un lato, all'opportunità di approfondire, ovvero di tenere in adeguata considerazione, il sistema delle attese individuali degli studenti; d'altro canto, il forte legame tra interesse individuale e giudizio di soddisfazione complessivo sembra sconsigliare l'utilizzo di tale indicatore quale indice unico e sintetico della qualità percepita a livello di attività formativa, suggerendo invece l'opportunità di considerare congiuntamente più dimensioni valutative.

## 7 LA DIFFUSIONE E L'UTILIZZO DEI RISULTATI ALL'INTERNO DELL'ATENEO

L'indagine di *customer satisfaction* deve essere intesa come uno strumento di supporto al miglioramento dei servizi formativi erogati; ne consegue l'importanza centrale della diffusione e dell'utilizzo dei suoi risultati. Anche per approfondire tale tematica, il Nucleo di valutazione svolge periodicamente un'apposita indagine presso i docenti, contestualmente alla consegna dei risultati delle valutazioni degli studenti. L'insieme delle risultanze di tale indagine eccede gli obiettivi del presente lavoro: se ne illustrerà, dunque, una breve sintesi, con specifico riferimento all'utilizzo dei risultati da parte del docente.

### 7.1 LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI

Il Nucleo ha provveduto a comunicare i risultati dell'indagine ai docenti ed ai responsabili delle strutture didattiche, per quanto di competenza. In particolare, i *report* contenenti i risultati individuali della rilevazione sono stati trasmessi dal Nucleo di valutazione ad ogni docente al termine del semestre. La comunicazione dei risultati è stata articolata in due schede distinte, consegnate ai titolari dei moduli didattici con la seguente tempistica:

- una prima scheda contenente i risultati di natura quantitativa, nella forma di distribuzioni di frequenza delle risposte per ognuno dei quesiti posti, è stata inviata via e-mail entro una settimana dal termine delle lezioni (l' 8 gennaio 2008 per il I semestre ed il 13 maggio 2009 per il II semestre);
- una seconda scheda riportante alcuni indicatori sintetici utili al confronto tra il singolo insegnamento e la media del Corso di studi di afferenza, consegnata il 13 maggio 2009.

[19] Tra le cautele interpretative si segnala la distribuzione dei giudizi, che risulta sempre sbilanciata a favore dell'area positiva.

Con la medesima tempistica, la raccolta di dette schede è stata trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, ad ognuno secondo il proprio livello di responsabilità.

La forma espositiva delle risultanze è stata dettata dalla volontà di privilegiare la rapidità di risposta rispetto alla raffinatezza dell'analisi, allo scopo di giungere in tempo utile per offrire qualche valido elemento oggettivo a supporto della programmazione delle attività del successivo anno accademico.

### 7.2 L'UTILIZZO DEI RISULTATI

L'utilizzo dei risultati può essere analizzato a livello di Organi di governo dell'Ateneo o di singoli docenti.
A livello più generale, i risultati dell'indagine sono stati fatti propri dagli Organi di governo, nell'ambito delle risorse informative necessarie ad orientare efficacemente le azioni di miglioramento dell'Ateneo. Ciò anche conformemente alle procedure del Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2000, almeno per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione.[20]

L'utilizzo da parte dei singoli docenti delle valutazioni ottenute viene invece periodicamente indagato nell'ambito della già richiamata indagine, ponendo il quesito: "Come intende utilizzare i risultati dell'indagine sull'attività didattica?". A partire dallo scorso anno accademico sono state riviste le modalità di conduzione di tale indagine, della sempre meno ampia copertura realizzata: il questionario veniva infatti sottoposto al docente unitamente ai risultati dell'indagine, sollecitando successivamente la restituzione, che avveniva però con riferimento ad una stretta minoranza delle attività didattiche rilevate. Conseguentemente a partire dallo scorso anno accademico è stato sottoposto un nuovo questionario somministrato contestualmente alla rilevazione, ottenendo così una copertura assai più significativa: nella presente edizione sono stati raccolti 202 questionari, corrispondenti al 79% delle attività didattiche erogate.

Al fine di cogliere al meglio la complessità del fenomeno in parola, la risposta al quesito "Come intende utilizzare i risultati dell'indagine sull'attività didattica?" è stata finora lasciata aperta. Complessivamente sono state espresse 169 risposte (83% dei rispondenti), dalle quali si evince come ampliamente maggioritaria la volontà di utilizzare i risultati della rilevazione al fine di rivedere o affinare le modalità di svolgimento e/o l'articolazione dell'insegnamento. In una minoranza di casi viene invece sottolineato l'utilizzo conoscitivo dei risultati della rilevazione, mentre appare trascurabile la quota di quanti dichiarano di non volerne fare alcun uso.

[20] Il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 in data 16 giugno 2003.

# 8 CONCLUSIONI

Le conclusioni del Nucleo di valutazione riguardano tre aree tematiche: la metodologia della rilevazione, il merito delle percezioni di qualità della didattica e la diffusione dei risultati. In generale, in assenza di significative novità nell'area di attività in parola, il Nucleo si trova nella sostanza a ribadire le conclusioni dello scorso anno.

In primo luogo, per quanto concerne il metodo di rilevazione, va sottolineato come i risultati della presente indagine confermino nuovamente l'adeguatezza delle scelte metodologiche adottate ed il loro progressivo consolidamento. Inoltre, le indagini condotte presso il corpo docente ne ribadiscono l'ampia condivisione.
A sostegno delle metodiche utilizzate va richiamata la rilevante stabilità dei risultati ottenuti negli ultimi sette anni d'indagine, più volte emersa nel corso dell'analisi pur a fronte di una base dati ampia e diversificata (1.906 corsi rilevati con la medesima metodologia, per un totale di poco superiore agli 85.000 questionari, compilati da poco meno di 14.000 studenti diversi), che rappresenta uno dei principali e riconosciuti indicatori di *attendibilità*.

***

Con riferimento ai giudizi espressi dagli studenti frequentanti relativamente alla didattica, emergono anche in questa occasione buoni gradi di soddisfazione e non si rilevano criticità particolari.

Giova, infine, osservare come la valutazione delle opinioni degli studenti frequentanti a livello di singolo insegnamento non comprenda altri significativi aspetti (alcuni dei quali intangibili e/o molto difficilmente misurabili) suscettibili di influenzare in misura anche notevole la percezione di qualità, quali i servizi generali ed accessori erogati dall'Ateneo e le modalità di gestione degli aspetti organizzativi dei Corsi di laurea (articolazione dei piani di studio, sessioni di laurea, calendari didattici, ecc.). [21] Tali considerazioni sono già state oggetto di attenta ponderazione da parte del Nucleo ed hanno condotto all'articolazione di una specifica linea d'indagine destinata ai servizi erogati dall'Ateneo, implementata dall'a.a. 2002/03, cui si è più recentemente affiancata l'indagine sui laureandi, realizzata nell'ambito del consorzio Almalaurea.[22]

***

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 costituiscono, a giudizio del CNVSU, "una criticità dell'attuale sistema", che si palesa con riferimento, da un lato, alla riservatezza dei risultati, dall'altro, alla ne-

[21] Si veda L. Fabbris (a cura di), *I servizi a supporto degli studenti universitari*, CLEUP, Padova, 2009
[22] CNVSU, *Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi*, DOC 04/03.

cessità di stimolare momenti di autovalutazione da parte delle Facoltà "sulla scorta delle osservazioni e delle opinioni espresse dagli studenti".[23]

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.[24] A ciò è da aggiungere la complessità propria del contesto universitario, cui corrispondono specifiche e molteplici esigenze conoscitive e valutative.[25]

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.[26]

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 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 trop-

[23] CNVSU, *Analisi delle relazioni dei Nuclei di valutazione sulle opinioni degli studenti frequentanti in merito alle attività didattiche per il 2003*, doc. 5/04, febbraio 2004; disponibile al sito Internet http://www.cnvsu.it.
[24] 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.
[25] 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.

po 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".[27]

Nelle intenzioni del Nucleo di valutazione, le analisi prodotte potrebbero rispondere efficacemente, almeno in prima battuta, ai temi ed agli obiettivi sopra illustrati, supportando il miglioramento continuo della qualità del servizio. Nella fattispecie, vengono prodotti sia i rapporti individuali, trasmessi ai singoli docenti, sia i rapporti sintetici, relativi alle varie strutture didattiche (Facoltà, Settori accademici) ed inviati ai rispettivi responsabili; ai responsabili delle strutture didattiche vengono recapitate sia la raccolta delle schede dei singoli docenti impegnati in attività proprie della struttura didattica stessa, sia un quadro sinottico di indicatori relativi ai singoli corsi, suscettibile, seppur con le dovute cautele, di una lettura comparativa, con riferimento ai *valori medi* del singolo Corso di studi.[28]

Per quanto riguarda l'utilizzo da parte dei singoli docenti dei risultati delle valutazioni, il presente lavoro ha consentito di cogliere alcuni elementi qualitativi, mettendo in luce un quadro ancora parziale, ma mediamente soddisfacente; le maggiori evidenze resesi disponibili con le nuove modalità di rilevazione presso i docenti mostrano come i risultati vengano generalmente tenuti in considerazione al fine di introdurre correttivi o migliorie alle modalità di svolgimento del modulo o quali spunti di riflessione sul proprio operato.

Più delicato e complesso è il discorso riguardante l'utilizzo dei risultati della valutazione da parte dei responsabili delle strutture didattiche, in quanto coinvolge, da un lato, le politiche gestionali, e, dall'altro, la comunicazione alla "*audience* interna" (ed in particolare al corpo studentesco) dei risultati. Relativamente a quest'area, non risulta ad oggi attiva alcuna iniziativa strutturata, benché gli strumenti conoscitivi forniti dal Nucleo, nella piena ed autonoma disponibilità dei rispettivi destinatari, si prestino ad essere utilizzati dai responsabili delle strutture didattiche per fornire indicazioni di massima al complesso del corpo docente (ad es. nel corso di un *workshop* dedicato), oppure, mediante incontri personalizzati, ai singoli docenti, individuando eventuali aree di criticità e coadiuvandoli nell'elaborazione dei possibili correttivi.[29]

[26] 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.
[27] E. Minelli, G.Rebora, 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.
[28] A tal proposito giova precisare che detti "valori medi", rispondenti alla necessità di fissare un riferimento di *benchmark* (utile per la lettura dei risultati dei singoli corsi), non vanno interpretati quali indicatori sintetici del gradimento per il Corso di studi nel suo complesso, da impiegarsi ai fini della comparazione tra Corsi di studi. 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.
[29] Allo scopo di favorire tali pratiche di autovalutazione, il Nucleo di valutazione ha privilegiato la capillarità nella diffusione e la rapidità nella trasmissione delle risultanze principali, rimandando ad un secondo momento analisi più sofisticate ed approfondimenti. Nella fattispecie, le risultanze dell'indagine di *customer satisfaction* sono state trasmesse ai singoli docenti una settimana dopo il termine delle lezioni.

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." [30]

Al termine di tale processo (che include preziosi elementi di *apprendimento organizzativo*), potrebbe essere offerta all'utenza studentesca una visione d'insieme delle problematiche più frequentemente riscontrate e degli impegni di miglioramento eventualmente assunti (la traduzione in politiche della lettura "critica" delle valutazioni degli studenti), chiudendo così il "cerchio della valutazione".[31] 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".[32]

[30] 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

[31] Interessanti esperienze in tal senso vengono condotte, tra gli altri, dall'Università della Calabria e dall'Università Bocconi di Milano.

[32] L. Scarpitti, *La valutazione nel sistema universitario italiano*, op. cit., pag. 205.