



UNIVERSITA  
VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITE  
VALLEE D'AOSTE

**RELAZIONE SULLA RILEVAZIONE  
DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI E SULLE  
ALTRE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE**

**ANNO ACCADEMICO 2004/2005**



# INDICE

<b>INDICE</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>5</b>
1.1. L'offerta formativa dell'Università della Valle d'Aosta	5
1.2. Il Nucleo di valutazione di ateneo	5
<b>2. LE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE EFFETTUATE NEL 2005</b>	<b>6</b>
2.1. La rilevazione delle opinioni degli studenti	7
2.2. La formulazione di pareri sulle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario	8
2.3. La visita istituzionale del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario	9
2.4. La redazione di relazioni sulle attività di internazionalizzazione e sui programmi di mobilità degli studenti	10
<b>3. IL DISEGNO DELLA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI</b>	<b>12</b>
3.1. La metodologia utilizzata	12
3.2. Lo strumento di rilevazione	12
3.3. L'organizzazione della rilevazione	13
<b>4. I RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	<b>14</b>
4.1. Il grado di copertura	14
4.2. Le caratteristiche degli studenti che hanno aderito alla rilevazione	21
4.3. Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti	21
4.3.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università	21
4.3.1.1. Totale ateneo	22
4.3.1.2. Corso di laurea in Pedagogia dell'infanzia	35
4.3.1.3. Corso di laurea in Scienze della formazione primaria	36
4.3.1.4. Corsi di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale	36
4.3.1.5. Corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto	36
4.3.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti	36
4.4. Analisi degli aspetti critici	43
4.4.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università	43
4.4.1.1. Totale ateneo	43
4.4.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti	45
4.5. I suggerimenti formulati dagli studenti	45
4.6. Esiti dell'indagine sulla valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi	46
<b>5. IL CONFRONTO CON LE RILEVAZIONI PRECEDENTI</b>	<b>48</b>
<b>6. L'UTILIZZO DEI RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	<b>48</b>
6.1. La diffusione dei risultati	48
6.2. Eventuali azioni di intervento	49
6.2.1. Iniziative attivate dall'Università in seguito alle segnalazioni del Nucleo di valutazione	49
<b>7. CONCLUSIONI</b>	<b>51</b>

Legenda corsi di studio:

PED Corso di laurea in Pedagogia dell'infanzia

SFP Corso di laurea in Scienze della formazione primaria

ECO Corso di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale

PSI Corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto

LIN Corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo

SSIS Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1. L'offerta formativa dell'Università della Valle d'Aosta**

L'Università della Valle d'Aosta – Université de la Vallée d'Aoste è stata istituita dalla Giunta Regionale il 18 settembre 2000, in attuazione dell'articolo 17, comma 120, della legge 15 maggio 1997, n. 127, ed è stata autorizzata al rilascio di titoli di studio aventi valore legale con il decreto 31 ottobre 2000 del Ministro dell'Università e della Ricerca Scientifica e Tecnologica.

Nell'anno accademico 2004/2005, oggetto della presente relazione, l'offerta formativa dell'Università prevedeva l'intero ciclo di studi del corso di laurea in Scienze della formazione primaria, di durata quadriennale in quanto appartenente al vecchio ordinamento, e dei corsi di laurea triennali in Pedagogia dell'infanzia (classe 18 del D.M. 4 agosto 2000), Scienze dell'economia e della gestione aziendale (classe 17), Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto (classe 34) e Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa ed il turismo (classe 3), istituito in collaborazione con l'Université de Savoie, sede di Chambéry, presso la quale si è svolto l'intero secondo anno di corso. Per quanto concerne la Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria, sono stati attivati il II anno del corso di abilitazione al sostegno da 800 ore ed il I anno degli indirizzi letterario/linguistico, lingua straniera – inglese e scienze naturali.

Nell'estate 2004, inoltre, è stata proposta la seconda edizione del Master in Pedagogia interculturale e dimensione europea dell'educazione, organizzato in collaborazione con l'Università degli studi di Lecce ed erogato con le tecniche della formazione a distanza. Nell'aprile 2005, è stato altresì attivato il Master di I livello in Economia e management del turismo di montagna.

Nell'anno accademico 2005/2006, l'Università ha ampliato la propria offerta formativa, tramite l'attivazione del I anno del corso di laurea triennale in Scienze politiche e delle relazioni internazionali (classe 15 del D.M. 4 agosto 2000) e del I anno del corso di laurea specialistica in Psicologia (classe 58/S del D.M. 28 novembre 2000). In ordine alla SSIS, oltre alla prosecuzione, con l'attivazione del II anno, degli indirizzi letterario/linguistico, lingua straniera – inglese e scienze naturali, sono stati attivati il I anno degli indirizzi letterario/linguistico e lingua straniera – francese, nonché le attività formative per il sostegno (corso 800 ore).

L'Università continua inoltre la collaborazione con il Politecnico di Torino per la realizzazione dei corsi nella sede decentrata di Aosta, in virtù della convenzione stipulata nel mese di novembre 2002. Nell'anno accademico 2004/2005, risultava attivo il triennio del corso di laurea in Ingegneria dell'informazione.

### **1.2. Il Nucleo di valutazione di ateneo**

Lo Statuto dell'Università della Valle d'Aosta, emanato con decreto del Presidente della Giunta Regionale in data 21 settembre 2000, dispone, all'articolo 41, comma 1, la costituzione di un Nucleo di valutazione, al fine di attuare un'azione sistematica di valutazione in ordine:

- all'efficienza dell'organizzazione dell'ateneo;
- all'efficacia e all'economicità dell'attività amministrativa;
- alla qualità delle attività didattiche e di ricerca.

I compiti attribuiti al Nucleo dallo Statuto sono i seguenti:

- verificare, mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, la corretta gestione delle risorse e il buon andamento dell'azione amministrativa;
- determinare i parametri di riferimento della valutazione tenendo conto di opportuni indicatori approvati dal Consiglio dell'Università e dal Senato accademico, per le parti di loro competenza;
- acquisire le valutazioni espresse dagli studenti in ordine alle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi rese dall'Università;
- predisporre e trasmettere al Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca e al Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario, con cadenza annuale, apposita relazione sulle attività di valutazione, all'uopo avvalendosi – per gli aspetti relativi alle attività didattiche, di ricerca e di sostegno al diritto allo studio – del Comitato dei Garanti.

Con decreto del Presidente del Consiglio dell'Università del 30 aprile 2004, sono stati confermati membri di tale organo, per la durata di tre anni, i componenti che avevano portato a termine il primo mandato (febbraio 2001 – febbraio 2004), ossia:

- Luigi Malfa, segretario generale della Regione Autonoma Valle d'Aosta;
- Mario Comba, professore ordinario di Diritto pubblico comparato presso la facoltà di Scienze politiche dell'Università di Torino;
- Mario Lupi, dirigente del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

Per lo svolgimento delle proprie attività, il Nucleo si avvale del supporto tecnico e amministrativo dell'Ufficio Statistica, Programmazione e Valutazione dell'Università.

## **2. LE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE EFFETTUATE NEL 2005**

Nel corso del 2005, il Nucleo si è riunito tre volte. Inoltre, i componenti del Nucleo hanno operato singolarmente e scambiandosi opinioni scritte.

L'attività svolta complessivamente ha riguardato i seguenti quattro ambiti:

- a) attività connesse alla rilevazione delle opinioni degli studenti e alla “Rilevazione Nuclei”, concernenti:
  - la redazione e la pubblicazione della relazione sulla rilevazione delle opinioni degli studenti e sulle altre attività di valutazione relativa all'anno accademico 2003/2004;
  - la predisposizione dei prospetti informativi trasmessi al Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU), ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 19 ottobre 1999, n. 370;
  - le modificazioni dei questionari utilizzati per la rilevazione delle opinioni degli studenti;
  - l'analisi dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti relativa all'anno accademico 2004/2005, principalmente ai fini della predisposizione della presente relazione;
- b) attività connesse all'adozione di pareri sulle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario, concernenti:
  - l'esame del progetto presentato dall'Università nell'ambito delle proposte per l'internazionalizzazione previste dalla programmazione del sistema universitario per il triennio 2004-2006;

- la verifica dei requisiti minimi di risorse per l'attivazione dei corsi di studio nell'anno accademico 2005/2006;
- c) altre attività connesse:
- alla predisposizione della documentazione richiesta dal CNVSU ai fini della verifica connessa alla visita istituzionale presso l'Università, svoltasi nel febbraio 2005;
  - alla redazione della relazione ai sensi dell'articolo 8 del D.M. 23 ottobre 2003, n. 198, in ordine alle iniziative finanziate dal Fondo per il sostegno dei giovani e per favorire la mobilità degli studenti – anno accademico 2004/2005.

Per quanto concerne il monitoraggio dello stato di attuazione del processo di determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento per la valutazione, in applicazione dell'art. 41, comma 3, dello Statuto di ateneo, il Nucleo ha preso atto che, a seguito dell'approvazione degli obiettivi generali (prima fase del processo) da parte del Consiglio dell'Università, non risultano ancora concluse le attività connesse alla seconda fase. Secondo quanto indicato nel cronoprogramma, a suo tempo predisposto dal Nucleo e diffuso a tutti i soggetti interessati, la predetta fase, che prevedeva l'individuazione degli obiettivi specifici da parte dei Comitati Accademici e della Direzione Amministrativa e la loro successiva approvazione da parte del Consiglio dell'Università, avrebbe dovuto concludersi entro la metà del mese di gennaio 2004. Considerato il notevole ritardo registrato nell'avanzamento del processo, nel mese di ottobre 2005 il Nucleo ha ritenuto di dover evidenziare la suddetta problematica al Presidente del Consiglio dell'Università, al Rettore e al Direttore Amministrativo, al fine di favorire la ripresa e la conclusione delle attività.

## 2.1. La rilevazione delle opinioni degli studenti

La parte della presente relazione dedicata alla rilevazione delle opinioni degli studenti è stata redatta in ottemperanza alle disposizioni normative statali (legge n. 370/1999)<sup>1</sup> e statutarie<sup>2</sup>. Come già evidenziato nelle relazioni precedenti, la citata legge limita la rilevazione alle opinioni degli studenti sulle *attività didattiche*, mentre lo Statuto di ateneo la estende anche alle *prestazioni amministrative e di servizi* rese dall'Università. Il Nucleo, fin dal suo insediamento, procede in base alle disposizioni statutarie, che ampliano gli obiettivi della rilevazione rispetto a quanto prescritto dalla legge statale.

La presentazione dei risultati della rilevazione si articola in:

- a) un'introduzione relativa agli aspetti metodologici (cfr. paragrafo 3);
- b) un corpo centrale dedicato all'esposizione dei risultati dell'indagine (cfr. paragrafo 4), nel quale vengono anche presentati, come negli anni precedenti, gli esiti della valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che terminano gli studi;
- c) una sezione conclusiva contenente un confronto con i risultati delle precedenti rilevazioni (cfr. paragrafo 5) nonché alcune indicazioni del Nucleo per la risoluzione dei problemi emersi (cfr. paragrafo 6).

Conformemente alle disposizioni statutarie, la relazione è stata trasmessa al Comitato dei Garanti, al fine di acquisirne il contributo per quanto concerne le attività didattiche, di ricerca e di sostegno al diritto allo studio.

---

<sup>1</sup> L'articolo 1, comma 2, recita: " ... I nuclei acquisiscono periodicamente, mantenendone l'anonimato, le opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche e trasmettono un'apposita relazione, entro il 30 aprile di ciascun anno, al Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica e al Comitato per la valutazione del sistema universitario ... ".

<sup>2</sup> L'articolo 41, comma 5, recita: " Il Nucleo di valutazione predispone e trasmette annualmente una apposita relazione sulle attività di cui al presente articolo al Ministero dell'Università e della ricerca scientifica e tecnologica e al Comitato per la valutazione del sistema universitario, nel rispetto della normativa vigente in materia. ... ".

## 2.2. La formulazione di pareri sulle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario

Nell'ambito delle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario, si segnala, in particolare, la verifica dei requisiti minimi di risorse per l'attivazione dei corsi di studio nell'anno accademico 2005/2006.

Il Nucleo di valutazione, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, del D.M. 27 gennaio 2005, n. 15, è chiamato a redigere annualmente una relazione sulla verifica del possesso dei requisiti relativi alle quantità e alle caratteristiche delle dotazioni che devono essere disponibili per la durata normale dei corsi di studio da attivare (c.d. requisiti minimi), condotta con riferimento all'utenza sostenibile, intesa come il numero di studenti del primo anno al quale le Università possono garantire le dotazioni indispensabili ai fini dello svolgimento adeguato delle attività formative. Limitatamente all'anno accademico 2005/2006, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha precisato che:

- in ordine alla disponibilità di docenza di ruolo, le relative valutazioni qualitative e quantitative sono determinate dagli esiti della procedura informatizzata, predisposta nella sezione "Pre-Off.F" della Banca dati dell'offerta formativa. Pertanto, la relazione concernente la disponibilità di tali risorse non è stata richiesta ai Nuclei di valutazione;
- in merito alle strutture, i Nuclei sono tenuti ad acquisire i dati relativi agli spazi utilizzabili per i corsi di studio inseriti nella Pre-Off.F e a valutare la compatibilità tra offerta formativa ipotizzata dall'ateneo nell'anno accademico 2005/2006 e quantità e caratteristiche degli spazi disponibili in relazione alla durata normale dei corsi. Eventuali carenze di strutture – da evidenziare da parte dell'Università nell'Off.F pubblica – non pregiudicano la possibilità di attivazione dei corsi.

Il DOC 17/01 del CNVSU (*Requisiti minimi per l'attivazione dei corsi di studio*) prevede che la disponibilità di strutture debba essere coerente con il numero di insegnamenti per l'attivazione del corso di studi e con il numero di iscritti a tempo pieno, garantendo a ciascuno di essi la completa fruibilità dei servizi. Segnala inoltre la necessità di assicurare nei periodi didattici una disponibilità di posti aula per studente stimabile in almeno 15-20 ore alla settimana, individuando pertanto un fabbisogno di aule (con dimensioni adeguate al numero di frequentanti) che, ipotizzato il loro pieno utilizzo (30-40 ore la settimana), sia almeno pari alla metà del numero di corsi di studio attivati, moltiplicato per la durata in anni di ciascuno di essi.

Il Nucleo di valutazione ha richiesto ai competenti organi dell'Università i dati relativi all'offerta potenziale ipotizzata per l'anno accademico 2005/2006, dai quali risultava che sarebbero stati attivati tre anni per i corsi in Scienze dell'economia e della gestione aziendale, Pedagogia dell'infanzia, Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo e Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto nonché il solo primo anno per i corsi di nuova istituzione in Scienze politiche e delle relazioni internazionali e Psicologia. Ai fini del calcolo del numero di anni attivi a livello di ateneo, sono stati conteggiati due soli anni per il corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo, in quanto il secondo anno si svolge interamente presso la sede di Chambéry dell'Université de Savoie, mentre si è ipotizzato un ulteriore anno per il corso in Scienze dell'economia e della gestione aziendale, in virtù dell'articolazione in tre curricula e del connesso aumento di fabbisogno di spazi.

Ne è conseguito che, al fine di garantire i requisiti di strutture per i corsi da inserire nella Pre-Off.F 2005/2006, l'Università avrebbe dovuto assicurare una disponibilità di aule, con dimensioni adeguate al numero di frequentanti, pari a 7 (=14/2).

Per valutare l'adeguatezza delle dimensioni delle aule, il Nucleo ha proceduto nel modo seguente:

- il numero di studenti frequentanti al I anno, per i corsi di laurea già attivi, è stato stimato sulla base dell'incidenza percentuale massima di studenti iscritti con la qualifica "a tempo pieno" o "a tempo pieno diurno" sul totale degli iscritti al I anno, registrata negli anni accademici precedenti, e presumendo, in via prudenziale, un incremento del 10% di tale valore. Il coefficiente così ottenuto è stato moltiplicato per l'utenza sostenibile prevista per ciascun corso;
- il numero di studenti frequentanti al II e III anno è stato calcolato sulla base del numero di studenti iscritti all'anno accademico 2004/2005, rispettivamente al I e II anno, e presumendo un incremento prudenziale del 10% di tali valori, al fine di tener conto di eventuali iscrizioni ad anni successivi al I per trasferimenti o seconde lauree;
- per i corsi di nuova attivazione, si è ipotizzato che gli studenti frequentanti potessero rappresentare una quota pari al 50% dell'utenza sostenibile.

Comparando i risultati delle predette operazioni con la documentazione trasmessa dal Rettore, relativa alle dotazioni in termini di spazi, le disponibilità di strutture risultavano sufficienti a garantire la fruibilità di posti aula per gli studenti frequentanti dei corsi del nuovo ordinamento da inserire nella Pre-Off.F 2005/2006. Il Nucleo ha precisato che l'Università avrebbe peraltro dovuto assicurare la disponibilità di spazi anche per i corsi, non rientranti nella Banca dati dell'offerta formativa ai fini della verifica del possesso dei requisiti minimi, che si prevedeva fossero attivi nell'anno accademico 2005/2006 (corso di laurea in Scienze della formazione primaria, corsi in convenzione con il Politecnico di Torino, Scuola di specializzazione per la formazione degli insegnanti della Scuola secondaria, Master). Per quanto concerne i laboratori informatici e linguistici, il Nucleo ha giudicato le dotazioni presenti (2 laboratori informatici da 36 e 30 postazioni ed un centro linguistico da 26 postazioni) in grado di garantire la fruibilità da parte degli studenti per i tempi ritenuti adeguati in relazione alle specifiche esigenze.

### **2.3. La visita istituzionale del Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario**

Nel novembre 2004, il CNVSU ha manifestato l'intenzione di effettuare una terza visita istituzionale presso l'Università. La prima visita, preordinata alla verifica della disponibilità di dotazioni didattiche, scientifiche, strumentali, finanziarie, edilizie e di personale docente dell'istituendo Ateneo, si era svolta nell'estate 2000, mentre la seconda, finalizzata a valutare lo stato di attuazione delle iniziative previste, si era svolta nell'ottobre 2003. Poche settimane dopo la visita, il CNVSU aveva appreso che l'Ateneo aveva realizzato, con il cambio del Rettore, un'importante fase di rivisitazione delle linee appena avviate. Pertanto, era stato indotto a non concludere definitivamente il documento di verifica in corso e a programmare un'ulteriore visita al fine di operare una verifica complessiva riferita al quadriennio 2000/2004.

La visita si è quindi svolta il 18 febbraio 2005. Il programma della giornata prevedeva una serie di incontri della delegazione del CNVSU con il Rettore, il Direttore Amministrativo, il Presidente del Nucleo di valutazione, i Presidenti dei Comitati Accademici/Consigli di corso di studio, i rappresentanti degli studenti, l'Assessore all'Istruzione e Cultura ed il Direttore delle Politiche Educative della Regione Autonoma Valle d'Aosta.

Nell'ambito degli argomenti oggetto di discussione e di approfondimento, si segnalano:

- l'evoluzione dell'offerta formativa ed il parziale scostamento rispetto a quanto originariamente previsto (in particolare, l'introduzione di ulteriori corsi di studio e l'adattamento dell'offerta alle innovazioni nel frattempo intervenute a livello nazionale a seguito del D.M. 509/99);
- le difficoltà conseguenti alla nomina del nuovo Rettore ed il connesso stallo di alcune attività;
- il problema dei requisiti minimi in termini sia di risorse docenti, con particolare riferimento alle criticità dei corsi in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo, Pedagogia dell'infanzia e Scienze della formazione primaria, sia di strutture, con particolare riferimento alle scelte di localizzazione in sedi disseminate sul territorio regionale;
- l'incremento del personale tecnico-amministrativo, in misura più che proporzionale rispetto a quello del personale docente;
- la mancata o parziale attivazione dei servizi di mensa, tutorato e sostegno ai disabili;
- la questione dell'internazionalizzazione, con l'evidenziazione di aspetti positivi (es. articolazione di un intero anno di corso in Francia per gli studenti di Lingue) e negativi (es. limitato numero di convenzioni con altri atenei per l'offerta di programmi di mobilità internazionale);
- il rapporto numerico favorevole tra docenti e studenti, con ricadute positive sulla qualità della didattica e dei rapporti interpersonali;
- la verifica della fattibilità di un accordo tra Regione, Comune di Aosta e piccoli proprietari per l'offerta di alloggi per gli studenti non residenti in Valle d'Aosta.

Al termine degli incontri, per la stesura definitiva del proprio documento di verifica, il Comitato ha richiesto all'Università di poter disporre di ulteriore documentazione relativa:

- alle proposte di attivazione di nuovi corsi di studio (delibere degli organi accademici e pareri del Nucleo di valutazione);
- all'individuazione di nuove strutture in cui localizzare le attività didattiche e al calcolo dei costi connessi all'eventuale duplicazione delle sedi;
- al piano di raggiungimento dei requisiti minimi nel breve periodo e alle tempistiche delle procedure di valutazione comparativa e degli ingressi in ruolo, con la raccomandazione di non attivare nuovi corsi in assenza di requisiti per i corsi esistenti;
- ai finanziamenti concessi dalla Regione Valle d'Aosta;
- alle attività di ricerca, in termini di filoni e linee di sviluppo, possibilità di cofinanziamento e risorse necessarie.

Detta documentazione è stata trasmessa al CNVSU nel mese di aprile 2005.

#### **2.4. La redazione di relazioni sulle attività di internazionalizzazione e sui programmi di mobilità degli studenti**

Ai sensi delle disposizioni del D.M. 5 agosto 2004, n. 262, il Nucleo ha redatto una relazione tecnica relativa al progetto "Doppio diploma: laurea in Lingue e licenze LEA", presentato dall'Università nell'ambito delle iniziative di internazionalizzazione previste dalla programmazione del sistema universitario per il triennio 2004/2006.

Il Nucleo ha rilevato che il corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo è l'unico segmento con obiettivi così ambiziosi dell'offerta formativa già avviata dell'Università e che un processo di internazionalizzazione soddisfacente non può prescindere dalla previsione di meccanismi analoghi a quelli progettati ed attuati dal predetto corso, in considerazione di quanto segue:

- nell'incontro con la delegazione del CNVSU (cfr. paragrafo 2.3), i rappresentanti degli studenti hanno evidenziato che l'articolazione del percorso di studio in Lingue, comportante un intero anno presso un ateneo straniero, costituisce elemento di peculiarità ed attrattività, in particolare per l'utenza proveniente dall'esterno della Regione. Le indicazioni degli studenti sono state confermate dalla delegazione del CNVSU, che ha ricordato la parte del progetto di Ateneo concernente l'internazionalizzazione come una di quelle che avevano contribuito, con un ruolo determinante, al giudizio positivo sull'istituzione dell'Università;
- il Comitato dei garanti, nella riunione congiunta con il Nucleo del febbraio 2005, ha sottolineato il ridotto numero di studenti provenienti dall'estero e le conseguenti problematiche in termini di internazionalizzazione, evidenziando la ... "necessità di una riflessione sulla questione della rete didattica, che ha ispirato la fase istitutiva dell'Università e sembra non essere stata in seguito adeguatamente sviluppata...";
- nel Piano di sviluppo pluriennale di Ateneo 2004/2006 è stata prevista la possibilità di istituzione di un corso di laurea in Scienze politiche, a dimensione internazionale, da realizzare in partenariato con un'università francofona con conseguente rilascio di un doppio titolo di laurea.

Per quanto concerne le modalità di riconoscimento dei periodi di studio, il Nucleo ha invitato gli organi competenti a valutare la possibilità di stipulare convenzioni per favorire la spendibilità dei crediti ottenuti dagli studenti per l'eventuale prosecuzione degli studi, con iscrizione ad un corso di laurea di II livello.

Il Nucleo ha infine verificato il rispetto dei vincoli richiesti dal MIUR in relazione alla quota di cofinanziamento richiesta (cofinanziamento MIUR nella misura massima del 50% dei costi ammissibili e non superiore, in ogni caso, a euro 120.000,00) e alla ripartizione delle spese per tipologia (spese non riguardanti la mobilità del personale coinvolto non superiori al 15% dei costi ammissibili).

Nel mese di novembre 2005, è stato reso noto che il MIUR non ha ammesso a cofinanziamento il progetto presentato dall'Università.

\*\*\*

Ai sensi delle disposizioni del D.M. 23 ottobre 2003, n. 198, il Nucleo ha altresì redatto una relazione in ordine alle iniziative finanziate dal Fondo per il sostegno dei giovani e per favorire la mobilità degli studenti. Per l'anno accademico 2004/2005, il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca ha disposto l'assegnazione all'Università di un contributo pari a euro 9.369,13, ricordando la necessità di destinare una quota in misura non inferiore al 60% all'incremento dell'importo mensile della borsa stabilito dal programma SOCRATES – ERASMUS<sup>3</sup> e di riservare la quota eventualmente eccedente all'accensione di ulteriori borse di mobilità.

Il Nucleo ha verificato che, conformemente a quanto previsto dalla normativa, l'Università rispettasse la disposizione di destinare almeno il 60% del contributo ottenuto all'incremento delle borse di mobilità. Nel dicembre 2004, il Senato Accademico ha infatti deliberato di destinare il contributo assegnato dal MIUR all'incremento delle 6 borse di studio di mobilità

---

<sup>3</sup> L'Università si è inserita nel circuito ERASMUS nell'anno accademico 2002/2003 ed ha emanato il primo bando per la mobilità in uscita nell'a.a. 2004/2005.

istituite nell'ambito degli accordi ERASMUS attivati dal Consiglio di corso di studio di Scienze dell'educazione e dal Comitato Accademico delle Scienze della mediazione linguistica. Il MIUR ha accreditato all'Università il contributo stabilito, che è stato suddiviso equamente tra le 6 studentesse in mobilità in uscita.

Il Nucleo ha inoltre ritenuto opportuno effettuare un'analisi del grado di soddisfazione dei partecipanti alle attività di mobilità presso atenei stranieri (sia nell'ambito di ERASMUS sia di altre iniziative) ed ha stabilito a tal fine di utilizzare il modello di questionario per la rilevazione delle opinioni degli studenti previsto da ERASMUS, eliminando le questioni attinenti esclusivamente a tale programma.

### **3. IL DISEGNO DELLA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI**

#### **3.1. La metodologia utilizzata**

Si è utilizzato un questionario composto da una serie di domande a risposta chiusa e suddiviso in due parti dedicate, rispettivamente, alla valutazione dei singoli insegnamenti/moduli ed alla valutazione della generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi rese dall'Università. Rispetto alla precedente rilevazione, è stata modificata la scala di risposta, con il passaggio dai cinque gradi di giudizio qualitativo (con l'aggiunta di una sesta modalità di risposta, "non sa", riservata a chi riteneva di non esprimere alcuna opinione) alla scala ordinale a 4 modalità bilanciate, due positive e due negative (con l'aggiunta di una quinta modalità di risposta, "non previsto", per i soli quesiti per i quali tale alternativa poteva essere possibile). Ad ogni giudizio qualitativo è stato associato un numero (da uno, per il giudizio decisamente negativo, a quattro, per il giudizio decisamente positivo).

La predetta modifica discende dalla decisione, adottata dal Nucleo nel luglio 2003, di integrare il proprio questionario, a partire dall'anno accademico successivo, con 13 dei 15 quesiti indicati dal CNVSU nel documento *Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti*. In ordine alle modalità di risposta, il predetto documento prevedeva la scala ordinale a 4 modalità bilanciate, in quanto veniva indicato che si riteneva che essa risultasse più comprensibile da parte del rispondente, assicurasse un tasso di risposta più elevato ed obbligasse a prendere una posizione più netta nella parte intermedia. In un primo momento, il Nucleo aveva deciso di mantenere la scala di risposta utilizzata per le precedenti rilevazioni, che prevedeva le sei modalità di risposta indicate ad inizio paragrafo, poiché tale scelta, oltre ad essere stata oggetto di confronto con il Comitato dei Garanti, risultava adeguata per le proprie finalità conoscitive. Nel corso della visita istituzionale del 10 ottobre 2003, la delegazione del CNVSU ha però invitato il Nucleo a riconsiderare la scelta della modalità di risposta, al fine di favorire il confronto con i risultati delle indagini effettuate dagli altri atenei italiani. Pertanto, nel luglio 2004, il Nucleo ha stabilito di adottare, a partire dalla rilevazione dell'anno accademico 2004/2005, la scala di risposta ordinale a 4 modalità bilanciate, apportando conseguentemente le variazioni alla formulazione dei quesiti rese necessarie dalla predetta decisione.

#### **3.2. Lo strumento di rilevazione**

La parte di questionario dedicata alla rilevazione sui singoli insegnamenti si compone di 19 quesiti volti ad indagare le abilità didattiche del docente, la disponibilità nei confronti degli studenti, la chiarezza sulle modalità di esame, il rispetto degli orari di svolgimento dell'attività

didattica, l'adeguatezza e la reperibilità del materiale didattico di supporto ai corsi, l'utilità delle attività didattiche integrative, il giudizio sulle conoscenze preliminari per la comprensione della materia e sul carico didattico, l'interesse per i temi affrontati, la percentuale di lezioni seguite, la motivazione della frequenza nonché il livello di soddisfazione complessiva.

Rispetto al questionario utilizzato per la rilevazione relativa all'anno accademico 2003/2004, sono stati riformulati i quesiti n. 1, 3, 5.b, 13 e 14, a seguito della decisione, illustrata nel paragrafo precedente, di modificare la scala di risposta.

La parte dedicata alla generalità dei servizi prevede 45 quesiti, suddivisi in cinque sezioni:

- “informazioni generali” (4 quesiti riguardanti il corso di studi di appartenenza, l'anno accademico di iscrizione, la qualifica dello studente ed il suo impegno in attività lavorative durante il periodo delle lezioni);
- “valutazione generale degli insegnamenti”, articolata a sua volta nelle aree “valutazione delle condizioni logistiche degli insegnamenti” (9 quesiti per ottenere giudizi in merito all'accoglienza, all'adeguatezza e all'affollamento delle aule, alla concentrazione e alla sovrapposizione delle lezioni, alla distribuzione e al numero degli appelli d'esame, nonché al carico di lavoro complessivo) e “valutazione della didattica” (3 quesiti per accertare la qualità dell'offerta dei corsi impartiti);
- “valutazione dei servizi amministrativi”, in termini di efficienza (5 quesiti), qualità (6 quesiti) e rispondenza alle esigenze dell'utenza (1 quesito);
- “valutazione degli altri servizi”, ossia biblioteca (3 quesiti), aula informatica (3 quesiti), Centro Linguistico di Ateneo (3 quesiti), attività di orientamento per il percorso di studi (1 quesito), tirocini (4 quesiti) e stage (3 quesiti).

Al termine di ogni sezione del questionario, sono stati mantenuti gli spazi per le annotazioni in forma libera, per favorire la formulazione di osservazioni e suggerimenti sui diversi argomenti trattati.

Rispetto al questionario utilizzato per la precedente rilevazione, sono state apportate le seguenti modifiche:

- riformulazione dei quesiti n. 1.2 e 1.3, per recepire le modifiche intervenute rispetto agli anni di corso di iscrizione e alla qualifica degli studenti, nonché dei quesiti n. 2.1.4, 2.1.5, 2.1.6, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3, 4.2.2, 4.2.3, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.3, 4.5.4, 4.6.1, 4.6.2 e 4.6.3, per adeguarli alla nuova scala di risposta adottata;
- aggiunta dei quesiti n. 4.3.1, 4.3.2 e 4.3.3, al fine di rilevare le opinioni degli studenti sul Centro Linguistico di Ateneo di nuova istituzione.

### **3.3. L'organizzazione della rilevazione**

Nell'anno accademico 2004/2005, l'Università, analogamente a quanto effettuato nell'anno precedente, ha stabilito di affidare ad una ditta esterna i seguenti adempimenti collegati al programma di rilevazione delle opinioni degli studenti:

- predisposizione per la lettura automatizzata mediante lettori ottici e stampa del questionario sui singoli insegnamenti e del questionario sulla generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi;
- acquisizione ed elaborazione delle risposte ai quesiti;
- realizzazione e stampa di rapporti statistici relativi agli esiti della rilevazione, sulla base di specifiche richieste.

I questionari per la rilevazione sui singoli insegnamenti sono stati generalmente somministrati in corrispondenza di una delle ultime lezioni di ogni corso, da parte di personale dell'ateneo coordinato dall'Ufficio Statistica, Programmazione e Valutazione, che ha provveduto a concordare con ogni docente l'orario di distribuzione in aula delle schede, coincidente nella maggior parte dei casi con il primo quarto d'ora di lezione. Nel caso di insegnamenti suddivisi in moduli (intesi come parti di insegnamento affidate a docenti diversi), sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti relativamente ad ogni docente titolare di modulo.

Il Nucleo di valutazione ha stabilito di non sottoporre a rilevazione gli insegnamenti/moduli per i quali non fossero previste almeno 15 ore di lezione e in caso di presenza in aula di un numero di studenti pari o inferiore alle 5 unità o di iscritti ai corsi in numero inferiore a tale soglia. Inoltre, ha stabilito di non considerare significativa la rilevazione relativa agli insegnamenti per i quali è stato raccolto un numero di schede pari o inferiore alle 5 unità.

All'atto della somministrazione dei questionari, sono state contestualmente comunicate agli studenti le codifiche utili all'identificazione del docente titolare di insegnamento/modulo e dell'anno e corso di appartenenza dello studente.

Nell'estate 2003, il Nucleo aveva deciso di sottoporre ad indagine anche i corsi erogati prevalentemente on-line, adattando il modello utilizzato per la rilevazione delle opinioni sugli insegnamenti alle specificità di tale tipologia didattica. Nell'anno accademico 2003/2004, i questionari erano stati somministrati agli studenti in occasione di alcuni degli incontri in presenza. L'esiguo numero di schede raccolte (9 rispetto ai 7 insegnamenti attivati) non aveva però consentito di effettuare un'analisi degli esiti ed aveva condotto il Nucleo ad ipotizzare altre modalità di effettuazione della rilevazione. Pertanto, nell'anno accademico 2004/2005 è stato richiesto ai docenti responsabili dei corsi on-line di comunicare l'elenco degli studenti partecipanti, cui inviare, tramite posta elettronica, i questionari (peraltro anch'essi modificati in conseguenza dell'adozione della nuova scala di risposta a quattro modalità bilanciate), con richiesta di compilazione e restituzione, in formato cartaceo od elettronico, all'Ufficio Statistica, Programmazione e Valutazione. Non tutti i dati richiesti sono però stati resi disponibili; di conseguenza, si è dovuto procedere alla somministrazione dei questionari in occasione delle lezioni frontali, analogamente a quanto avvenuto nell'anno precedente.

I questionari per la valutazione delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi sono stati somministrati nell'ultimo periodo di svolgimento delle lezioni di ogni corso di studi.

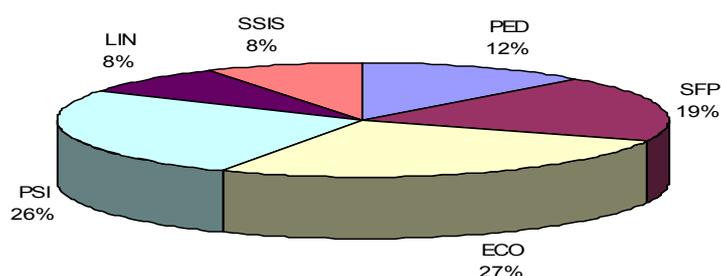
## **4. I RISULTATI DELL'INDAGINE**

### **4.1. Il grado di copertura**

#### **Valutazione delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi**

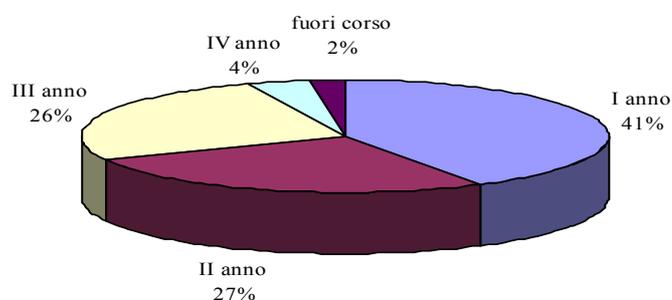
Gli studenti che hanno compilato il questionario appartengono per il 27% ai corsi in Scienze dell'economia e della gestione aziendale (ECO), per il 26% al corso in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto (PSI), per il 19% al corso in Scienze della formazione primaria (SFP), per il 12% al corso in Pedagogia dell'infanzia (PED) e per l'8% ciascuno al corso in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo (LIN) e alla Scuola di specializzazione per insegnanti della scuola secondaria (SSIS) (cfr. grafico 1).

Grafico 1: Distribuzione degli studenti per corso di studi



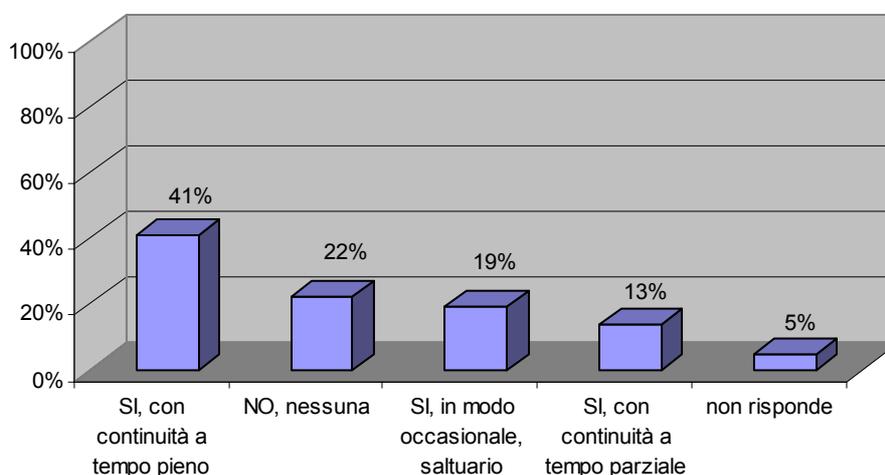
Per quanto concerne la suddivisione per anno, il 41% degli studenti è iscritto al I anno, il 27% al II anno, il 26% al III anno, il 4% al IV anno (attivo esclusivamente per SFP) ed il 2% ad anni fuori corso.

Grafico 2: Distribuzione degli studenti per anno di corso



In merito alla qualifica, considerando solamente gli studenti iscritti ad anni di corso regolari (ovvero esclusi i fuori corso), prevalgono gli studenti a tempo pieno/tempo pieno diurno, con una quota pari al 61% sul totale, rispetto agli studenti a tempo pieno serale e non a tempo pieno, che costituiscono, rispettivamente, il 20% ed il 19%. Per quanto concerne l'impegno in attività lavorative durante il periodo delle lezioni, il 41% degli studenti afferma di lavorare con continuità a tempo pieno, il 19% in modo occasionale o saltuario, il 13% con continuità a tempo parziale ed il 22% di non svolgere alcuna attività, mentre il 4% non risponde al quesito.

Grafico 3: Distribuzione degli studenti per tipologia di impegno lavorativo



A livello di ateneo, sono stati complessivamente raccolti 297 questionari (cfr. tabella 1). Il tasso di adesione alla rilevazione, calcolato facendo riferimento agli studenti iscritti ai corsi di laurea e alla SSIS, è pari al 46%. Per ottenere tale dato, si è fatto riferimento agli studenti in regola con il pagamento delle tasse alla data del 31 luglio 2005, ritenendo che questo parametro, peraltro utilizzato dall'Ufficio di Statistica del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca per le proprie rilevazioni, rispecchiasse in modo più fedele il numero effettivo degli iscritti.

Tabella 1: Questionari compilati per anno, corso di studio e qualifica dello studente

Corsi di studio	studenti TP e TPD	studenti TPS	studenti NTP	Corsi di studio	studenti TP e TPD	studenti TPS	studenti NTP
PED - I anno	10		3	ECO - I anno	14	11	
PED - II anno	6		7	ECO - II anno	15	11	
PED - III anno	7		2	ECO - III anno	12	10	3
PED - fuori corso		1		ECO - fuori corso			3
<b>TOTALE PED</b>		<b>36</b>		<b>TOTALE ECO</b>		<b>79</b>	
LIN - I anno		21		PSI - I anno	7	15	6
LIN - II anno				PSI - II anno	11	8	5
LIN - III anno		3		PSI - III anno	13	3	8
LIN - fuori corso				PSI - fuori corso			1
<b>TOTALE LIN</b>		<b>24</b>		<b>TOTALE PSI</b>		<b>77</b>	
SFP - I anno	10		4				
SFP - II anno	9		4				
SFP - III anno	8		8	SSIS - I anno			22
SFP - IV anno	7		4	SSOS - 800 ore - II anno			3
SFP - fuori corso		2		SSOS - 800 ore - fuori corso			
<b>TOTALE SFP</b>		<b>56</b>		<b>TOTALE SSIS</b>			<b>25</b>
<b>TOTALE ATENE0 = 297</b>							

Escludendo invece dal conteggio sia gli studenti fuori corso, che generalmente non frequentano con assiduità l'ateneo (tale considerazione è confermata anche dal basso numero di questionari raccolti, 7, pari al 2% sul totale) sia gli studenti del II anno di LIN, che hanno svolto l'intero anno presso la sede di Chambéry dell'Université de Savoie, si ottiene un tasso di adesione alla rilevazione pari al 54%, esito in linea con quello del precedente anno accademico, in cui si era registrato un valore pari al 55% (cfr. tabella 2).

A livello di corso di studi, si verificano variazioni del tasso di adesione in aumento per LIN (+14%) e PED-SFP (+ 8%) ed in diminuzione per SSIS (-11%) e PSI (-8%), mentre il valore per ECO rimane invariato. Assumendo a riferimento la qualifica degli studenti, il tasso di adesione registra un decremento per gli iscritti a tempo pieno e a tempo pieno diurno (-14%) ed un incremento per gli iscritti a tempo pieno serale e non a tempo pieno (+12%)<sup>4</sup>.

Come prevedibile, i tassi di adesione alla rilevazione confermano una partecipazione più assidua alla vita universitaria da parte degli studenti iscritti a tempo pieno o a tempo pieno diurno (71%), seguiti dagli studenti a tempo pieno serale (48%) e, infine, dagli studenti non a tempo pieno (33%).

<sup>4</sup> Il decremento è in parte dovuto alla diversa strutturazione del questionario nelle due rilevazioni. Le modalità di risposta previste nell'anno accademico 2003/2004 ("a tempo pieno" e "non a tempo pieno") hanno verosimilmente condotto gli studenti "a tempo pieno serale" a qualificarsi come "a tempo pieno" (diversamente da quanto si era ipotizzato analizzando gli esiti della rilevazione). Nel questionario utilizzato per l'anno accademico 2004/2005 è invece prevista una specifica modalità di risposta "a tempo pieno serale".

Tabella 2: Tasso di adesione alla rilevazione – anni accademici 2004/2005 e 2003/2004

	a.a. 2004/2005			a.a. 2003/2004		
	Studenti iscritti	Questionari compilati	% di risposta	Studenti iscritti	Questionari compilati	% di risposta
ECO – TPD	59	41	69%	65	54	83%
ECO – TPS e NTP	102	35	34%	114	25	22%
<b>Totale ECO</b>	161	76	47%	179	84	47%
LIN – TPD	31	24	77%	30	18	60%
LIN – TPS	-	-	-	19	12	63%
<b>Totale LIN</b>	31	24	77%	49	31	63%
PED-SFP – TP	75	57	76%	83	70	85%
PED-SFP – NTP	56	32	57%	56	13	24%
<b>Totale PED-SFP</b>	131	89	68%	139	84	60%
PSI – TPD	52	31	60%	30	34	56%
PSI – TPS e NTP	129	45	35%	95	27	42%
<b>Totale PSI</b>	181	76	42%	125	62	50%
SSIS – I anno	30	22	73%	-	-	-
SSIS – II anno	-	-	-	12	10	83%
SSIS - sostegno 400/800	3	3	100%	18	15	83%
<b>Totale SSIS</b>	33	25	76%	30	26	87%
<b>TOTALE ATENEO</b>	<b>537</b>	<b>290</b>	<b>54%</b>	<b>522</b>	<b>287</b>	<b>55%</b>
<b>Totale ateneo TP/TPD</b>	<b>250</b>	<b>178</b>	<b>71%</b>	<b>238</b>	<b>201</b>	<b>85%</b>
<b>Totale ateneo TPS</b>	<b>122</b>	<b>58</b>	<b>48%</b>	-	-	-
<b>Totale ateneo NTP</b>	<b>165</b>	<b>54</b>	<b>33%</b>	-	-	-
<b>Totale ateneo TPS/NTP</b>	<b>287</b>	<b>112</b>	<b>39%</b>	<b>284</b>	<b>77</b>	<b>27%</b>

### Valutazione dei singoli insegnamenti

Nel corso dell'anno accademico 2004/2005, nell'ambito dei piani di studio dei corsi di laurea e della SSIS sono stati attivati 209 insegnamenti, di cui 15 suddivisi in moduli (intesi come parti di insegnamento svolte da docenti diversi). Inoltre, sono stati erogati 23 insegnamenti/moduli integrativi (per l'apprendimento delle lingue o l'approfondimenti di alcune materie) e sono stati replicati, in orario serale o nei week-end, 89 insegnamenti, di cui 7 suddivisi in moduli. In totale, sono stati quindi erogati 344 insegnamenti/moduli (cfr. tabella 3).

In tale conteggio, non sono state considerate le attività previste per gli studenti non a tempo pieno di PED-SFP, denominate “chiavi di lettura”, dal momento che consistevano in incontri, della durata di 4/6 ore, dedicati prevalentemente alla presentazione dell'insegnamento e del relativo materiale bibliografico.

Sono stati altresì attivati 6 insegnamenti on-line, di cui 4 nell'ambito dei corsi in PED e SFP e 2 nell'ambito del corso in PSI, per i quali sono stati complessivamente raccolti 31 questionari, dalla cui analisi è emerso un giudizio sostanzialmente positivo da parte degli studenti. La rilevazione è stata però considerata significativa per due soli insegnamenti (per i quali sono stati compilati 11 e 6 questionari), in quanto per ciascuno degli altri 4 insegnamenti è stato raccolto un numero di questionari pari o inferiore alle cinque unità (5 questionari per 1 insegnamento e 3 questionari per ognuno degli altri 3 insegnamenti).

Tabella 3: Modalità di erogazione della didattica – anno accademico 2004/2005

Corso di studi	Insegnamenti previsti da piano di studi	di cui: suddivisi in moduli	Insegnam. e moduli previsti da piano di studi	Insegnam. e moduli integrativi	Insegnam. replicati in orario serale	di cui: suddivisi in moduli	Insegnam. e moduli in orario serale	Totale generale insegnamenti e moduli	Didattica on line	Chiavi di lettura
ECO - I anno	10	1	11	5	14	1	15	31	0	
ECO - II anno	11	1	12	4	15	1	16	32	0	
ECO - III anno	23	5	28	1	17	2	19	48	0	
<b>Totale ECO</b>	<b>44</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	
LIN - I anno	13	1	14	5	0	0	0	19	0	
LIN - III anno	9	1	11	0	0	0	0	11	0	
<b>Totale LIN</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	
PSI - I anno	9	2	11	2	8	1	9	22		
PSI - II anno	12	2	14	0	5	2	7	21	1	
PSI - III anno	13	1	14	3	5	0	5	22	1	
<b>Totale PSI</b>	<b>34</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>65</b>	<b>2</b>	
SFP-PED - I anno <sup>5</sup>	15	0	15	0	7	0	7	22	0	7
SFP-PED - II anno	18	1	19	0	6	0	6	25	1	10
SFP-PED - III anno	18	1	19	0	10	0	10	29	1	7
SFP - IV anno	8	0	8	0	2	0	2	10	2	2
SFP - sostegno	8	0	8	0	0	0	0	8	0	0
<b>Totale SFP</b>	<b>67</b>	<b>2</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>94</b>	<b>4</b>	<b>26</b>
SSIS - I anno	36	0	36	3	0	0	0	39	0	
SSOS 800 – II anno	8	0	8	0	0	0	0	8	0	
<b>Totale SSIS/SSOS</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	
<b>TOTALE ATENEIO <sup>6</sup></b>	<b>209</b>	<b>15</b>	<b>225</b>	<b>23</b>	<b>89</b>	<b>7</b>	<b>96</b>	<b>344</b>	<b>6</b>	

Grazie al monitoraggio sulle modalità di erogazione della didattica, è stato possibile calcolare il grado di copertura della rilevazione rispetto sia al totale degli insegnamenti previsti da piano di studi (cfr. tabella 4) sia al totale degli insegnamenti/moduli attivati (cfr. tabella 5).

Analogamente a quanto avvenuto nella precedente rilevazione, il grado di copertura della rilevazione rispetto agli insegnamenti previsti da piano di studi (225 – cfr. quarta colonna della tabella 3) si attesta su livelli molto elevati nei primi anni di ogni corso di studio e decresce negli altri anni. Inoltre, il grado di copertura relativo agli insegnamenti previsti da piano di studi è superiore di 5 punti percentuali rispetto all'indice calcolato considerando il totale degli insegnamenti attivati, al lordo di quelli integrativi e di quelli erogati in orario serale (344 – cfr. terzultima colonna tabella 3).

In considerazione della decisione del Nucleo di non effettuare la rilevazione in caso di numero di ore di lezione inferiore a 15 e numero di studenti iscritti o presenti in aula pari o inferiore a 5, non sono stati sottoposti ad indagine o non sono stati considerati, in sede di analisi degli esiti, 109 insegnamenti/moduli, pari al 32% del totale degli insegnamenti attivati. Rispetto all'anno accademico precedente, la quota di insegnamenti non rilevati diminuisce di 9 punti percentuali.

<sup>5</sup> Gli insegnamenti rivolti contemporaneamente al I e II anno di corso sono stati conteggiati, anche nelle tabelle successive, in corrispondenza del I anno di corso.

<sup>6</sup> Il totale ateneo non corrisponde alla somma dei totali corso, anche nelle tabelle successive, in quanto tre insegnamenti/moduli, rivolti contemporaneamente a studenti appartenenti a due corsi diversi, sono stati conteggiati in corrispondenza di entrambi i corsi.

Tabella 4: Grado di copertura della rilevazione rispetto agli insegnamenti previsti da piano di studi

Corso di studi	Insegnamenti previsti da piano di studi	insegnamenti rilevati	tasso copertura	di cui: suddivisi in moduli	Totale insegnamenti e moduli previsti da piano di studi	insegnamenti e moduli rilevati	tasso copertura
ECO - I anno	10	10	100%	1	11	11	100%
ECO - II anno	11	10	91%	1	12	10	83%
ECO - III anno	23	12	52%	5	28	16	57%
<b>Totale ECO</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>73%</b>	<b>7</b>	<b>51</b>	<b>37</b>	<b>73%</b>
LIN - I anno	13	13	100%	1	14	13	93%
LIN - III anno	9	0	0%	1	11	0	0%
<b>Totale LIN</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>59%</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>13</b>	<b>52%</b>
PSI - I anno	9	8	89%	2	11	8	73%
PSI - II anno	12	11	92%	2	14	12	86%
PSI - III anno	13	10	77%	1	14	11	79%
<b>Totale PSI</b>	<b>34</b>	<b>29</b>	<b>85%</b>	<b>5</b>	<b>39</b>	<b>31</b>	<b>79%</b>
SFP-PED - I anno <sup>7</sup>	15	15	100%	0	15	15	100%
SFP-PED - II anno	18	18	100%	1	19	18	95%
SFP-PED - III anno	18	16	89%	1	19	17	89%
SFP - IV anno	8	4	50%	0	8	4	50%
SFP - sostegno	8	1	13%	0	8	1	13%
<b>Totale SFP</b>	<b>67</b>	<b>54</b>	<b>81%</b>	<b>2</b>	<b>69</b>	<b>55</b>	<b>80%</b>
SSIS - I anno	36	31	86%	0	36	31	86%
SSOS 800 – II anno	8	0	0%	0	8	0	0%
<b>Totale SSIS/SSOS</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>70%</b>	<b>0</b>	<b>44</b>	<b>31</b>	<b>70%</b>
<b>TOTALE ATENEIO <sup>5</sup></b>	<b>209</b>	<b>157</b>	<b>75%</b>	<b>15</b>	<b>225</b>	<b>164</b>	<b>73%</b>

I casi in cui la rilevazione non è stata effettuata o non risulta significativa sono stati altresì classificati a seconda della motivazione: numero di ore di lezione per docente inferiore a 15, numero di iscritti pari o inferiore a 5 e numero di questionari raccolti pari o inferiore a 5, in caso di numero di iscritti superiore a 5 (cfr. tabella 6). Nell'ambito degli insegnamenti non rilevati previsti dai piani di studio dei diversi corsi, il 59% era destinato ad un'utenza costituita da un numero di studenti inferiore a 5. L'incidenza percentuale risulta più elevata in corrispondenza di alcuni anni e corsi di studio ed addirittura pari al 100% per il III anno di LIN e per il II anno del SSOS 800 ore.

La situazione descritta è in parte determinata, per i corsi di laurea in ECO e SFP, dall'articolazione, a partire dal terzo anno, rispettivamente in 3 curricula ed in 2 indirizzi e dalla conseguente suddivisione degli studenti tra i diversi percorsi nonché, per il corso di laurea in LIN e per la SSIS, dal ridotto numero di studenti iscritti al III anno provenienti dall'Université de Savoie – sede di Chambéry e al II anno del sostegno 800 ore (rispettivamente 4 e 3).

Il Nucleo ritiene di segnalare che l'articolazione in tre curricula ed in due indirizzi comporta un abbassamento del livello di efficienza in termini di rapporto insegnamenti/iscritti.

<sup>7</sup> v. note pagina 15

Tabella 5: Grado di copertura della rilevazione rispetto al totale degli insegnamenti/moduli attivati

Corso di studi	Totale insegnamenti e moduli	Totale insegnamenti e moduli rilevati	tasso copertura
ECO - I anno	31	27	87%
ECO - II anno	32	27	84%
ECO - III anno	48	19	40%
<b>TOTALE ECO</b>	<b>111</b>	<b>73</b>	<b>66%</b>
LIN - I anno	19	15	79%
LIN - III anno	11	0	0%
<b>TOTALE LIN</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>50%</b>
PSI - I anno	22	15	68%
PSI - II anno	21	17	81%
PSI - III anno	22	16	73%
<b>TOTALE PSI</b>	<b>65</b>	<b>48</b>	<b>74%</b>
SFP-PED - I anno <sup>8</sup>	22	19	86%
SFP-PED - II anno	25	22	88%
SFP-PED - III anno	29	23	79%
SFP - IV anno	10	5	50%
SFP - sostegno	8	1	13%
<b>TOTALE SFP</b>	<b>94</b>	<b>70</b>	<b>74%</b>
SSIS - I anno	39	32	82%
SSOS 800	8	0	0%
<b>TOTALE SSIS/SSOS</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>68%</b>
<b>TOTALE ATENEIO<sup>6</sup></b>	<b>344</b>	<b>235</b>	<b>68%</b>

Tabella 6: Insegnamenti non rilevati o non considerati in sede di analisi degli esiti

Corso di studi	insegnamenti da piano di studi				totale insegnamenti /moduli attivati			
	ore di lezione <15	questionari <5 e iscritti <5	questionari <5 e iscritti >5	totale	ore di lezione <15	questionari <5 e iscritti <5	questionari <5 e iscritti >5	totale
ECO - I anno				0	2		2	4
ECO - II anno			1	1	2		3	5
ECO - III anno	1	7	3	11	4	16	9	29
<b>TOTALE ECO</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>38</b>
LIN - I anno				0	1		3	4
LIN - III anno		9		9		11		11
<b>TOTALE LIN</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
PSI - I anno	1			1	5		2	7
PSI - II anno			1	1	2		2	4
PSI - III anno	1		2	3	1		5	6
<b>TOTALE PSI</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>17</b>
SFP-PED - I anno				0		3		3
SFP-PED - II anno			0	0	1		2	3
SFP-PED - III anno		2		2		5	1	6
SFP - IV anno		2	2	4		3	2	5
SFP - sostegno			7	7	-		7	7
<b>TOTALE SFP</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>24</b>
SSIS - I anno	2	3		5	2	3	2	7
SSOS 400/800 ore		8		8		8		8
<b>TOTALE SSIS/SSOS</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>15</b>
<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>5</b>	<b>31</b>	<b>16</b>	<b>52</b>	<b>20</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	<b>109</b>
<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>10%</b>	<b>59%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>18%</b>	<b>45%</b>	<b>37%</b>	<b>100%</b>

<sup>8</sup> v. note pagina 15

In totale, sono stati compilati dagli studenti 2966 questionari (+ 25% rispetto all'anno accademico precedente), per l'87% relativi ad insegnamenti attivati nell'ambito dei corsi di laurea e per il 13% nell'ambito della SSIS (cfr. tabella 7).

Tabella 7: Numero di questionari compilati dagli studenti per anno e corso di studi

Corso di studi	numero di questionari raccolti	Totale generale insegnamenti/moduli rilevati	numero medio di questionari per insegnamento/modulo
ECO - I anno	415	27	15
ECO - II anno	334	27	12
ECO - III anno	226	19	12
<b>TOTALE ECO</b>	<b>975</b>	<b>73</b>	<b>13</b>
LIN - I anno	237	15	16
<b>TOTALE LIN</b>	<b>237</b>	<b>15</b>	<b>16</b>
PSI - I anno	202	15	13
PSI - II anno	214	17	13
PSI - III anno	248	16	16
<b>TOTALE PSI</b>	<b>664</b>	<b>48</b>	<b>14</b>
SFP-PED - I anno <sup>9</sup>	357	19	19
SFP-PED - II anno	207	22	9
SFP-PED - III anno	226	23	10
SFP - IV anno	33	5	7
SFP - sostegno**	6	1	6
<b>TOTALE SFP</b>	<b>829</b>	<b>70</b>	<b>12</b>
SSIS - I anno	380	32	12
<b>TOTALE SSIS</b>	<b>380</b>	<b>32</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE ATENEIO<sup>7</sup></b>	<b>2966</b>	<b>235</b>	<b>13</b>

## 4.2. Le caratteristiche degli studenti che hanno aderito alla rilevazione

Non risulta possibile determinare altre caratteristiche degli studenti che hanno aderito alla rilevazione, oltre a quelle, analizzate nel precedente paragrafo, relative al corso di studio di appartenenza, alle modalità di frequenza ed all'impegno in attività lavorative, poiché il Nucleo ha stabilito di eliminare, a partire dall'anno accademico 2002/2003, i quesiti relativi al sesso e all'età, a ulteriore garanzia dell'anonimato del compilatore del questionario.

## 4.3. Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

### 4.3.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università

I risultati di questa sezione vengono presentati evidenziando:

- le domande per le quali gli studenti appartenenti a tutti i corsi hanno espresso giudizi positivi, scegliendo in maggioranza assoluta<sup>10</sup> le ultime due modalità di risposta (gradi di giudizio "più positivo che negativo" o "decisamente positivo");

<sup>9</sup> v. note pagina 15

<sup>10</sup> Il calcolo della distribuzione di frequenza è stato condotto con esclusivo riferimento alle risposte validamente espresse, mentre sono state conteggiate a parte le mancate risposte.

- b) le domande per le quali prevalgono i giudizi positivi a livello di ateneo, ma in alcuni corsi di studio emergono giudizi discordanti (nel senso che le ultime due modalità di risposta non sono state scelte dalla maggioranza assoluta degli studenti).

I risultati dell'indagine sono altresì analizzati separatamente per corso di studio, soltanto laddove si verificano situazioni di potenziale criticità, ossia laddove, nonostante a livello di ateneo e di corso di studio emerga la prevalenza di risposte positive, si registrano, a livello di anni di corso, risposte in maggioranza negative. Tale tipo di esame non viene effettuato per LIN e per la SSIS, dal momento che la quasi totalità degli studenti è iscritta ad uno stesso anno di corso, il I (hanno aderito all'indagine solo 3 studenti sia per il III anno di LIN sia per il II anno della SSIS).

#### 4.3.1.1. Totale ateneo

##### a) Prevalenza di giudizi positivi per tutti i corsi di studio

Gli studenti formulano giudizi molto favorevoli in merito all'aula informatica dell'Università; in particolare, il 92% degli studenti si ritiene soddisfatto degli orari di apertura (cfr. grafico 4), il 90% dichiara di aver potuto disporre di una postazione in caso di necessità (cfr. grafico 5) ed il 67% giudica favorevolmente la dotazione di attrezzature (cfr. grafico 6). Come già segnalato nella precedente relazione, la minore incidenza di risposte positive al quesito relativo alle dotazioni potrebbe essere determinata dalle difficoltà riscontrate nell'utilizzo della stampante, segnalate dagli studenti negli spazi per le osservazioni in forma libera al termine della relativa sezione del questionario (54 annotazioni a fronte delle 27 dell'anno accademico 2003/2004).

Grafico 4: "Gli orari di apertura dell'aula informatica sono rispondenti alle Sue esigenze?"- domanda 4.2.3

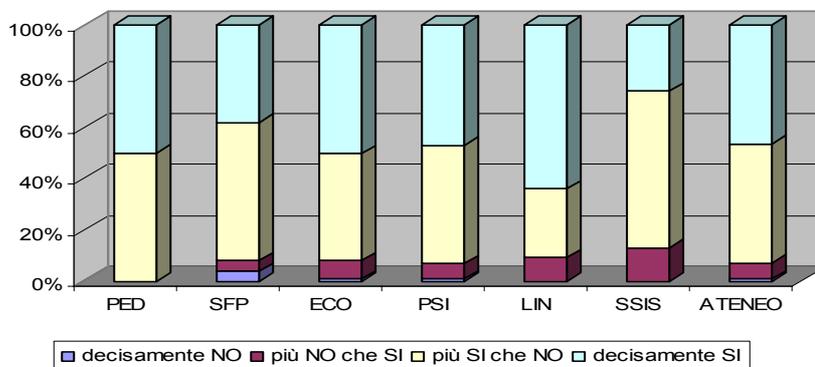


Grafico 5: "Ha potuto disporre di una postazione presso l'aula informatica quando ne ha avuto bisogno?" – domanda 4.2.1

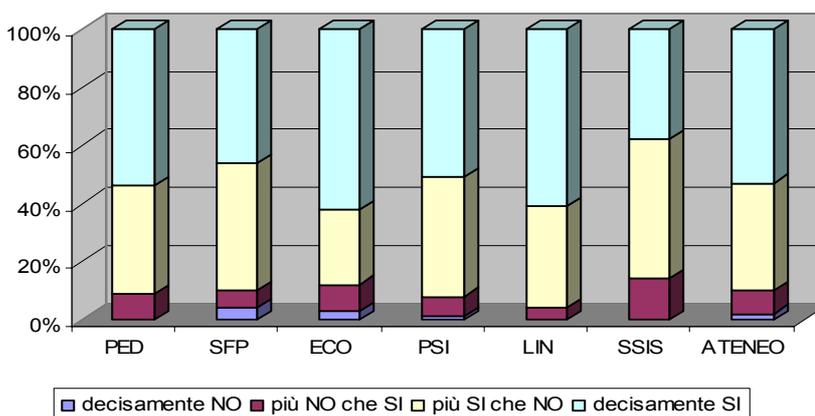
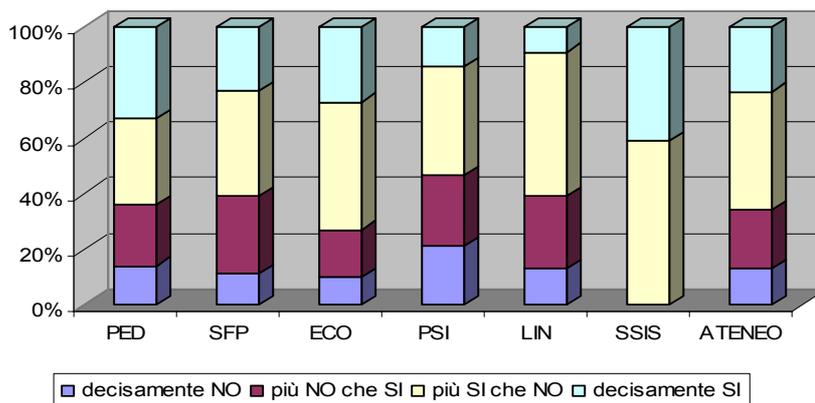


Grafico 6: “Giudica adeguata la dotazione di attrezzature (computer, stampanti, ecc...) dell’aula informatica?” – domanda 4.2.2



Gli studenti dimostrano inoltre di apprezzare le condizioni logistiche assicurate dall’ateneo per lo svolgimento delle lezioni e delle altre attività didattiche, dichiarando la rarità o l’assenza di affollamento nelle aule (incidenza delle risposte positive sul totale pari al 95% - cfr. grafico 7), giudicando adeguati sia i locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative sia gli spazi in cui si svolgono le lezioni (incidenza delle risposte positive pari rispettivamente all’87% e all’84% - cfr. grafici 8 e 9) ed accoglienti le aule per le lezioni, i seminari e gli spazi comuni (incidenza delle risposte positive pari all’86% - cfr. grafico 10).

Grafico 7: “Le lezioni e i seminari sono stati affollati, con conseguente difficoltà a seguirli?” – domanda 2.1.1”

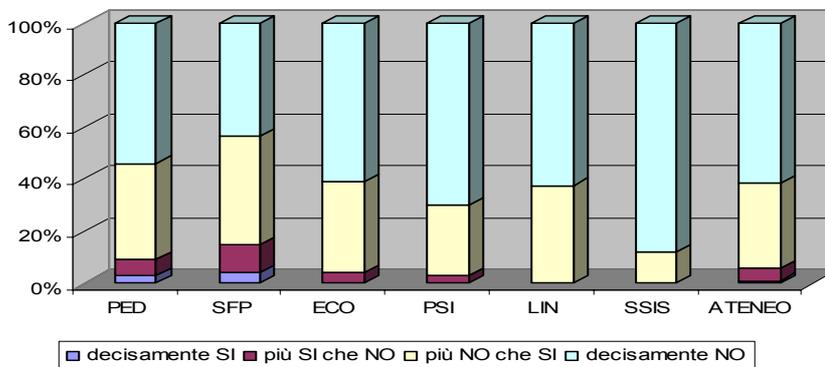


Grafico 8: “I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) sono adeguati?” – domanda 2.1.3

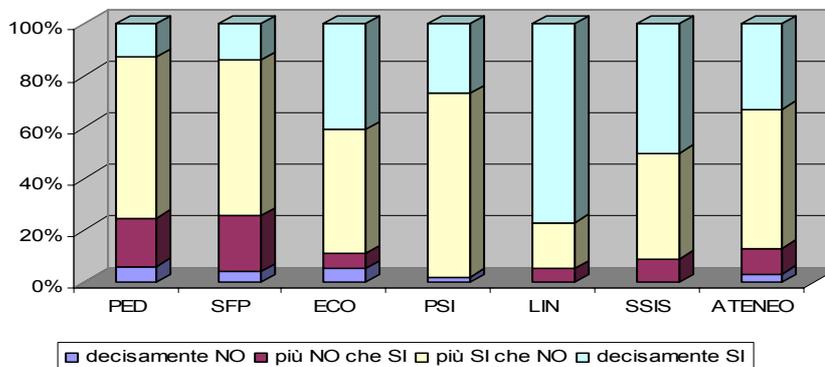


Grafico 9: “Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?” – domanda 2.1.2

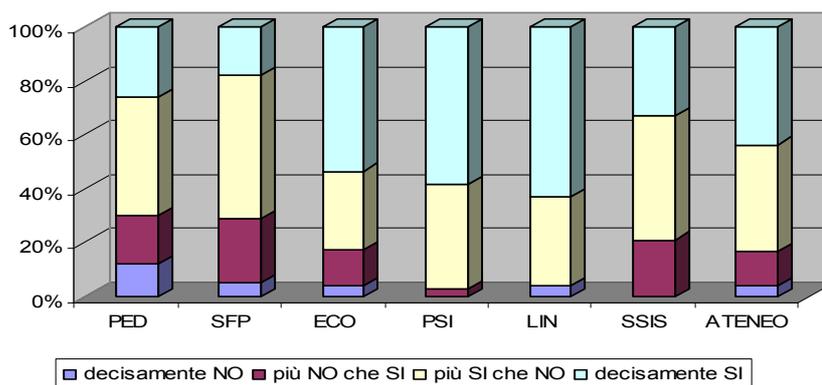
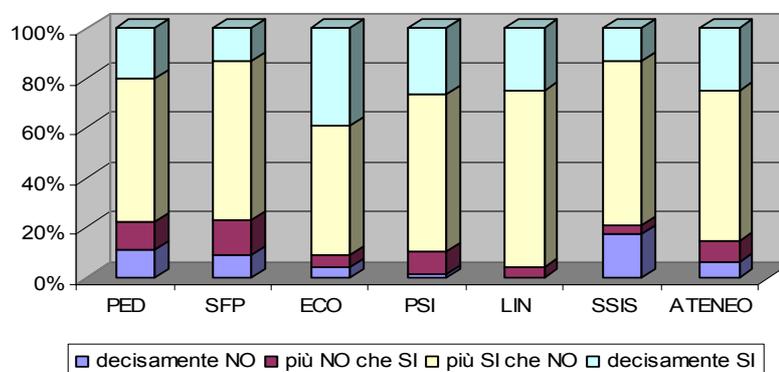
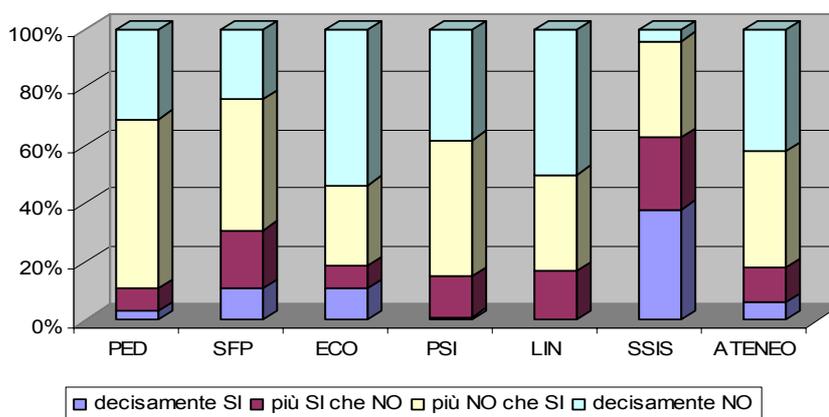


Grafico 10: “Le aule per le lezioni e per i seminari e gli spazi comuni sono accoglienti? Sono luoghi in cui si lavora volentieri?” – domanda 2.1.8



L'82% degli studenti ritiene altresì che non vi siano sovrapposizioni di orari che impediscono una regolare frequenza ai corsi (cfr. grafico 11).

Grafico 11: “Vi sono state sovrapposizioni di orari che hanno reso difficile frequentare tutte le lezioni?” – domanda 2.1.7



Per quanto concerne la valutazione sulla qualità complessiva degli insegnamenti, l'86% degli studenti giudica che i corsi e le lezioni siano in grado di fornire un livello di preparazione adeguato per il sostenimento degli esami di profitto (cfr. grafico 12) e l'82% si dichiara soddisfatto della gamma offerta di lezioni, conferenze e seminari, ritenendo che essa abbia affrontato argomenti rilevanti per la futura vita professionale (cfr. grafico 13).

Grafico 12: “Ritiene che i corsi e le lezioni siano in grado di prepararLa per i Suoi esami?” – domanda 2.2.2

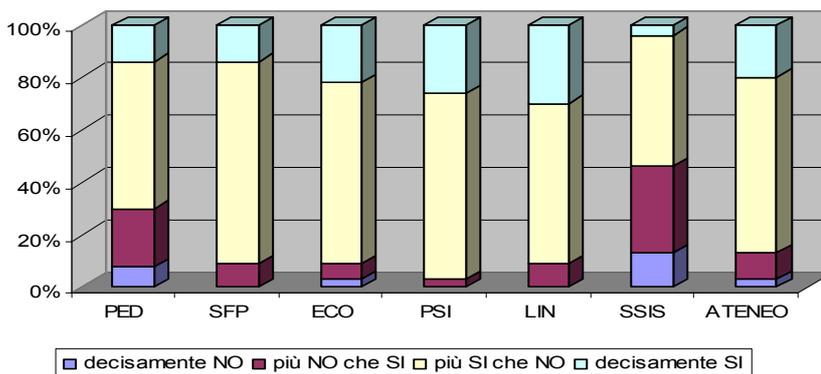
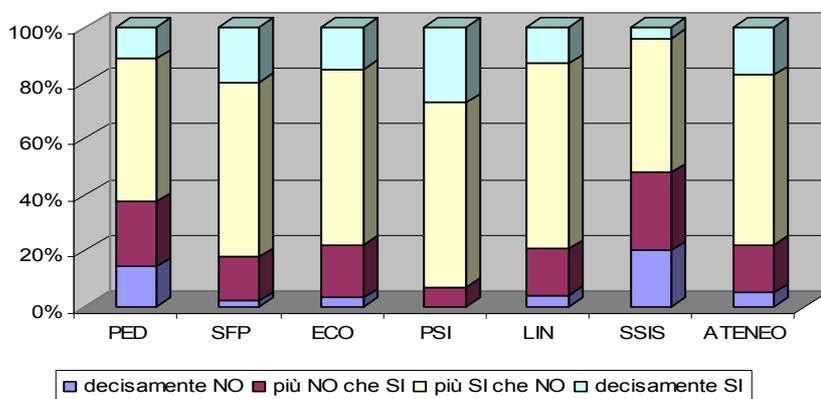


Grafico 13: “La gamma offerta di lezioni, conferenze e seminari ha compreso argomenti rilevanti per la Sua futura vita professionale?” – domanda 2.2.1



In ordine ai servizi amministrativi, l’88% degli studenti si dimostra soddisfatto della quantità e del grado di significatività delle informazioni disponibili sul sito internet dell’ateneo (cfr. grafico 14), l’85% dichiara di non aver affrontato frequentemente lunghe code presso la segreteria studenti (cfr. grafico 15) e l’82% di non essersi dovuto recare spesso di persona ai relativi sportelli (cfr. grafico 16) né di aver dovuto impiegare una quantità di tempo eccessiva per l’espletamento degli adempimenti amministrativi (cfr. grafico 17).

Grafico 14: “Giudica significative e numericamente adeguate le informazioni reperibili sul sito internet dell’Università?” – domanda 3.3

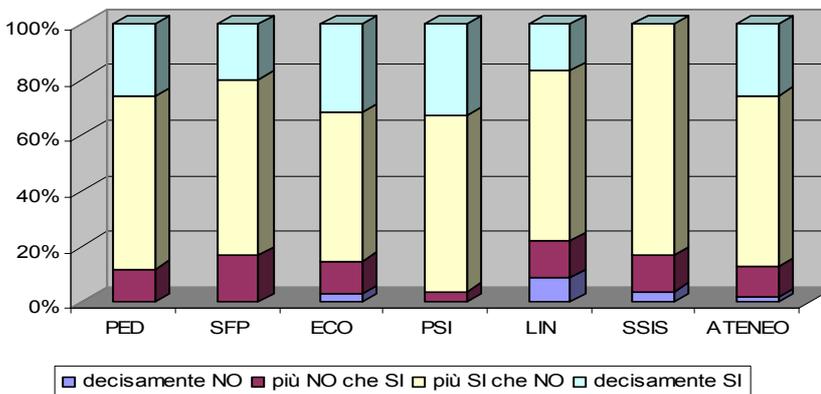


Grafico 15: “Quando si è recato in segreteria studenti ha dovuto fare spesso lunghe code?” – domanda 3.4

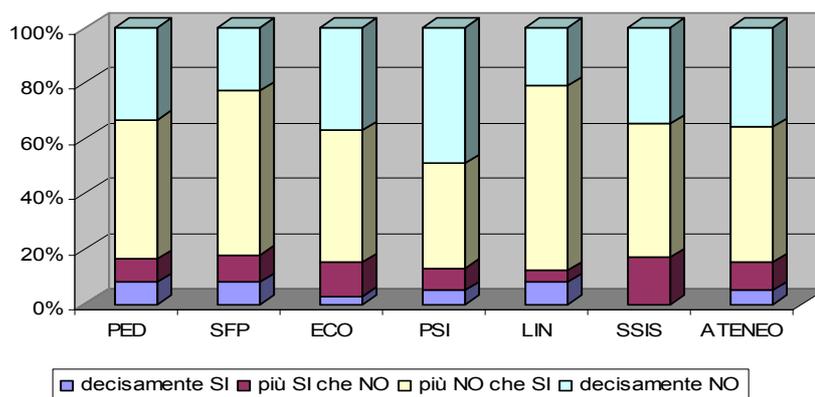


Grafico 16: “Nel corso dell’anno accademico, si è dovuto recare spesso di persona in segreteria?” – domanda 3.5

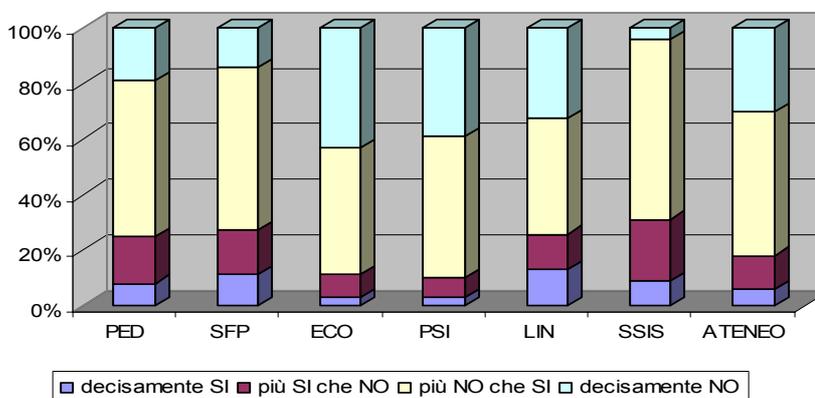
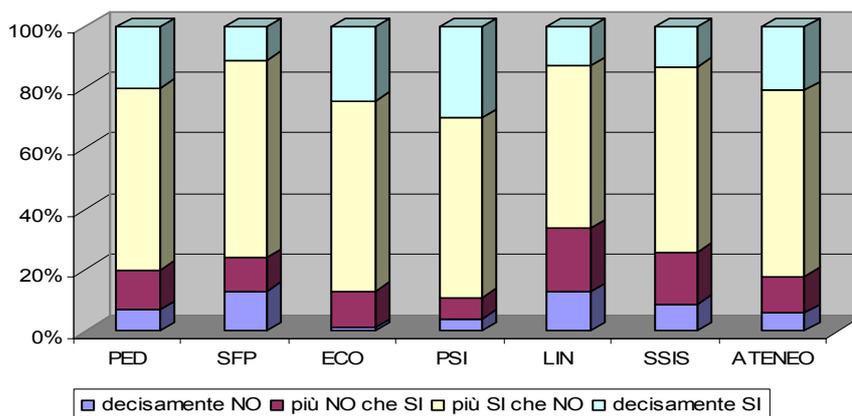


Grafico 17: “Gli adempimenti amministrativi hanno comportato un impiego di tempo tollerabile?” – domanda 3.1



Oltre l’80% degli studenti esprime un parere positivo in merito ai livelli di cortesia, disponibilità e competenza del personale dei servizi amministrativi (con un’incidenza percentuale delle risposte positive sul totale pari all’85% per il primo quesito e all’84% per i rimanenti due – cfr. grafici 18, 19 e 20) mentre il livello di competenza del personale di segreteria studenti è giudicato positivamente dal 73% degli studenti (cfr. grafico 21).

Grafico 18: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne la cortesia?” – domanda 3.7.1

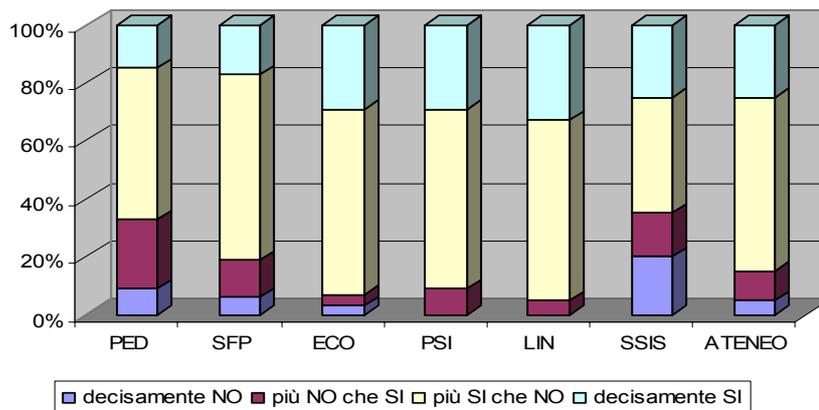


Grafico 19: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne la disponibilità?” – domanda 3.7.2

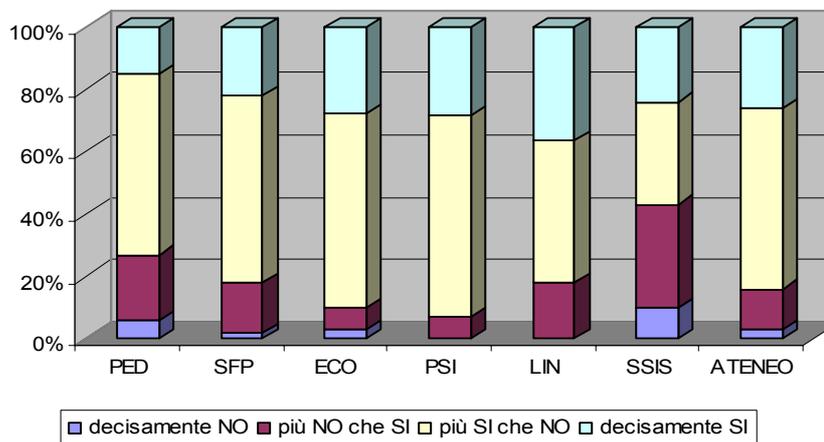


Grafico 20: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne la competenza?” – domanda 3.7.3

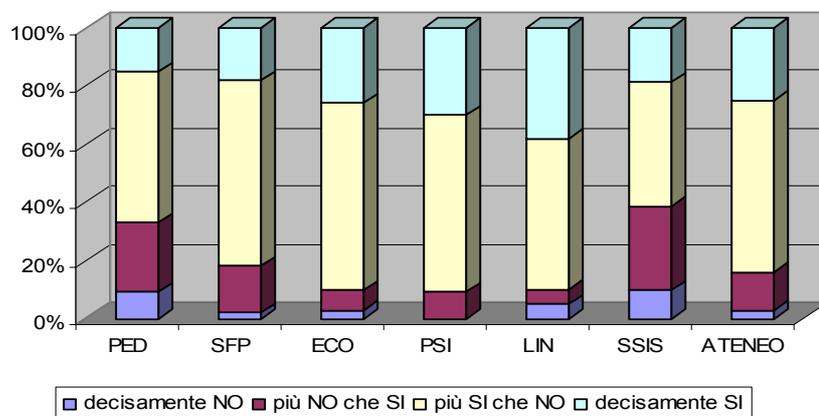
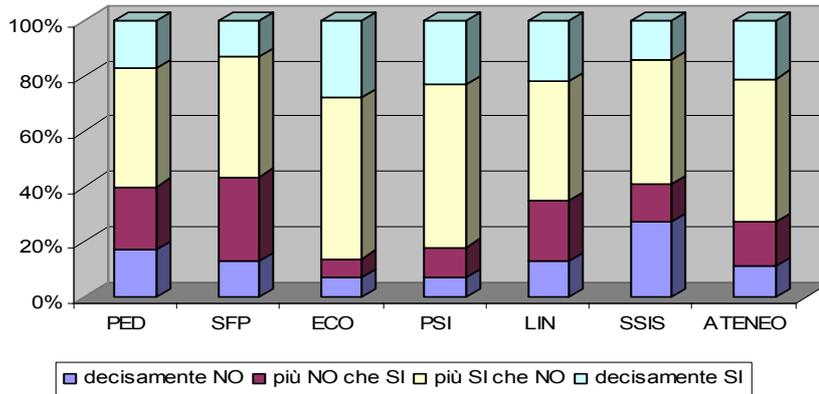


Grafico 21: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la competenza?” – domanda 3.6.3



Per quanto concerne il Centro Linguistico di Ateneo, di nuova attivazione, la maggioranza degli studenti dei corsi di laurea in PED, SFP, PSI e SSIS non ha risposto ai tre relativi quesiti, presumibilmente a causa della mancata utilizzazione del servizio. Considerando le sole risposte validamente espresse, che interessano in prevalenza studenti di ECO e LIN, il giudizio è ampiamente positivo in relazione all’adeguatezza delle dotazioni (incidenza di giudizi positivi pari al 95% - cfr. grafico 22) e alla disponibilità di postazioni in caso di necessità (incidenza di giudizi positivi pari al 79% - cfr. grafico 23). Il 65% degli studenti si dichiara inoltre soddisfatto degli orari di apertura (cfr. grafico 24).

Grafico 22: “Giudica adeguata la dotazione di attrezzature (computer, videoproiettore, collegamento satellitare, software, ecc...) del Centro Linguistico di Ateneo?” – domanda 4.3.2

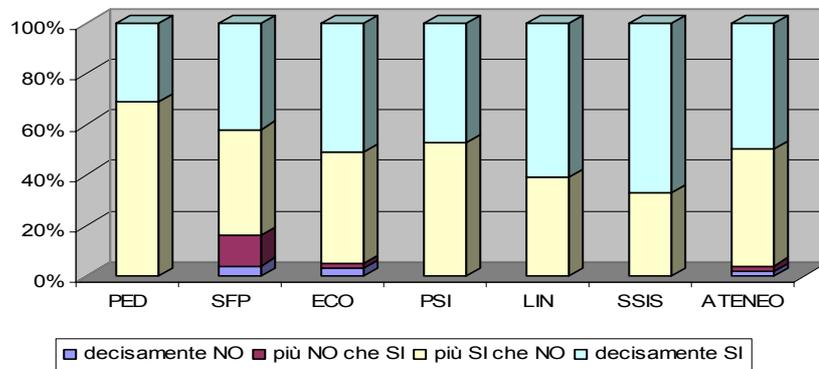


Grafico 23: “Ha potuto disporre di una postazione presso il Centro Linguistico di Ateneo quando ne ha avuto bisogno?” – domanda 4.3.1

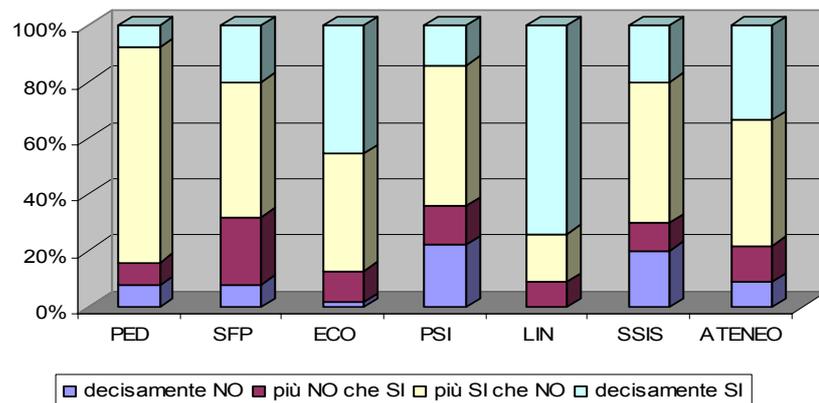
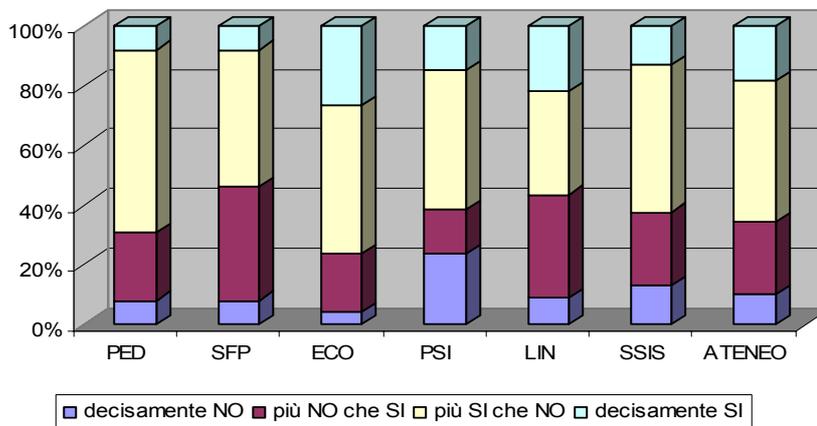
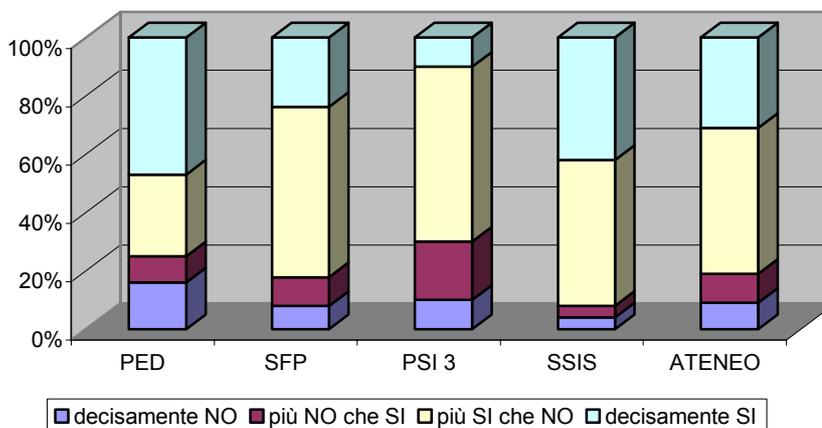


Grafico 24: “Gli orari di apertura del Centro Linguistico di Ateneo sono rispondenti alle Sue esigenze?” – domanda 4.3.3



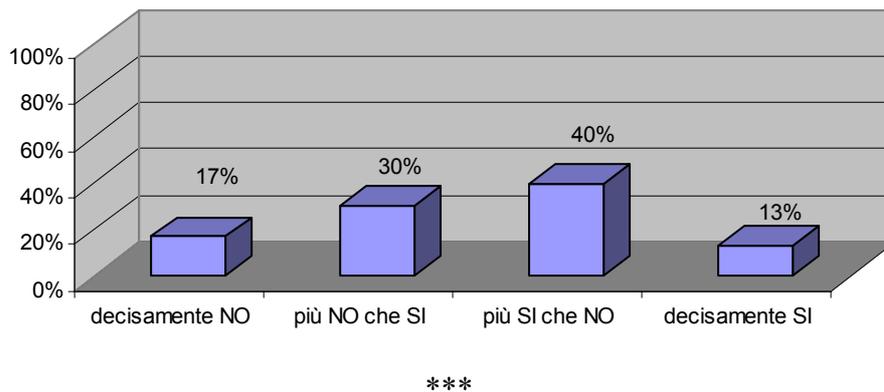
Prevalenti giudizi positivi si riscontrano per quanto concerne il livello di qualità del servizio di assistenza individuale per i tirocini (incidenza di risposte positive pari all'80% - cfr. grafico 25). Si precisa che per quanto concerne i quesiti sui tirocini sono state considerate, anche nei paragrafi successivi, solamente le risposte fornite dagli studenti di PED, SFP, SSIS e del III anno di PSI, ossia degli unici percorsi che hanno previsto lo svolgimento di tali attività nel periodo di riferimento della rilevazione.

Grafico 25: “Giudica positivamente il livello di qualità del servizio di assistenza individuale per i tirocini?” – domanda 4.5.3



Infine, per quanto riguarda lo stage si considerano esclusivamente le risposte fornite dagli iscritti di SFP, I anno escluso, in quanto in corrispondenza degli altri corsi di studio prevalgono le mancate risposte, non essendo la predetta attività prevista nei rispettivi piani di studio. L'opinione è in leggera maggioranza positiva in relazione al giudizio complessivo sull'utilità dello stage (53% - cfr. grafico 26).

Grafico 26: “Globalmente giudica positivamente l’utilità dello stage?” – domanda 4.6.3



**b) Prevalenza di giudizi positivi a livello di ateneo, con giudizi discordi in alcuni corsi**

Il 65% degli studenti esprime pareri favorevoli in ordine al numero di appelli d’esame. I giudizi sono però assai differenziati a livello di corso: netta maggioranza di opinioni positive per LIN (78%), PSI (76%), SFP (70%) e ECO (70%), leggera prevalenza (52%) di opinioni negative per PED e netta maggioranza (76%) di opinioni negative per SSIS (cfr. grafico 27). Per quanto concerne la distribuzione degli appelli d’esame durante l’anno, il 60% degli studenti si dichiara soddisfatto; gli unici pareri discordi provengono dagli iscritti di LIN e SSIS, che formulano in maggioranza (rispettivamente 52% e 63%) giudizi negativi (cfr. grafico 28).

Grafico 27: “Giudica adeguato il numero degli appelli d’esame durante l’anno?” – domanda 2.1.5

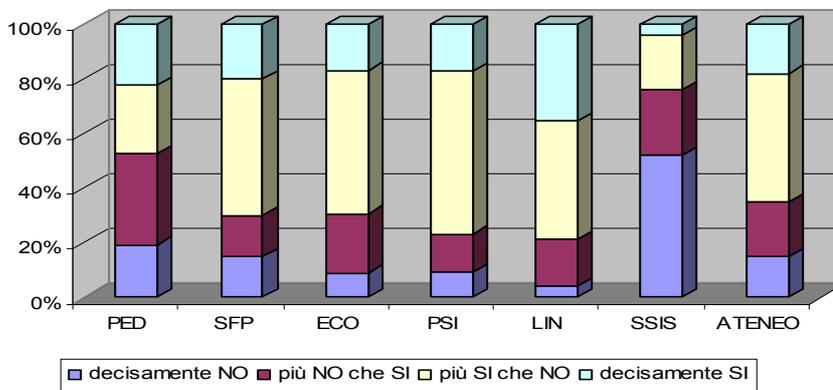
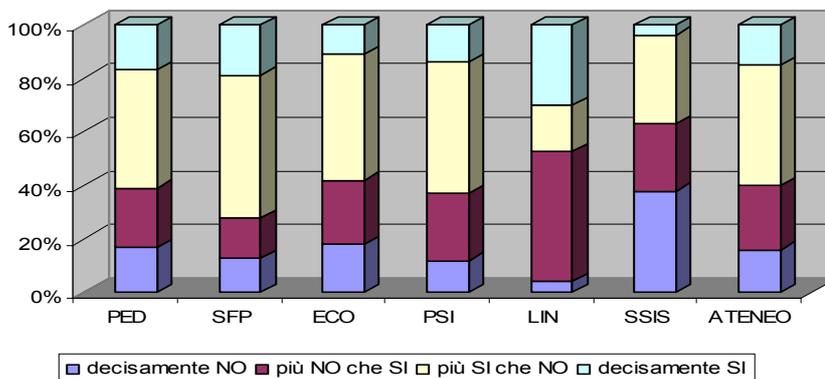
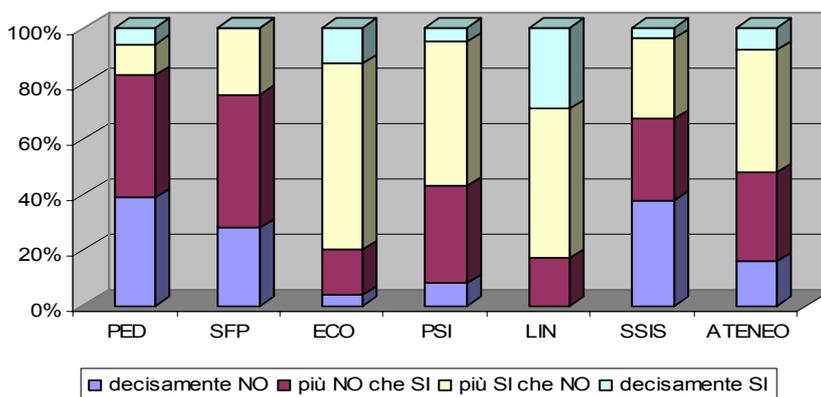


Grafico 28: “Giudica equilibrata la distribuzione degli appelli d’esame durante l’anno?” – domanda 2.1.6



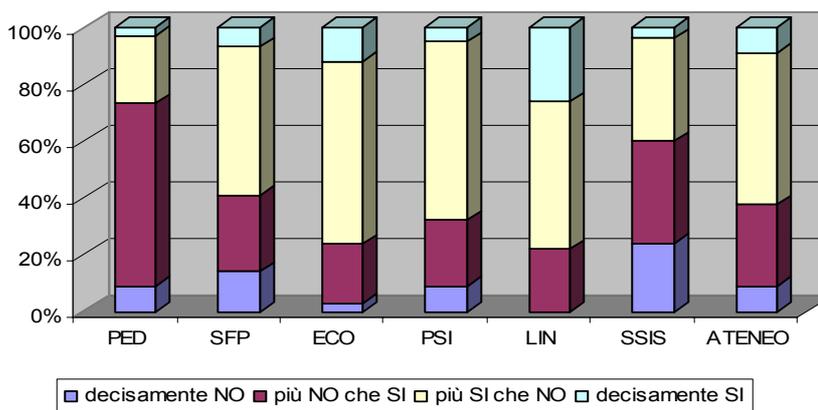
A livello di ateneo, il 52% degli studenti formula pareri positivi in merito alla distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno accademico. Il dato è però il risultato di valori alquanto diversi a seconda del corso di appartenenza: netta prevalenza di giudizi positivi per LIN e ECO (rispettivamente 83% e 80%), valori quasi equilibrati per PSI (incidenza di risposte positive pari al 57%) e netta maggioranza di opinioni negative per SSIS, SFP e PED (incidenza di risposte negative pari rispettivamente al 67%, al 76% e all'83% - cfr. grafico 29).

Grafico 29: "Ritiene che la distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno sia stata equilibrata?" – domanda 2.1.4



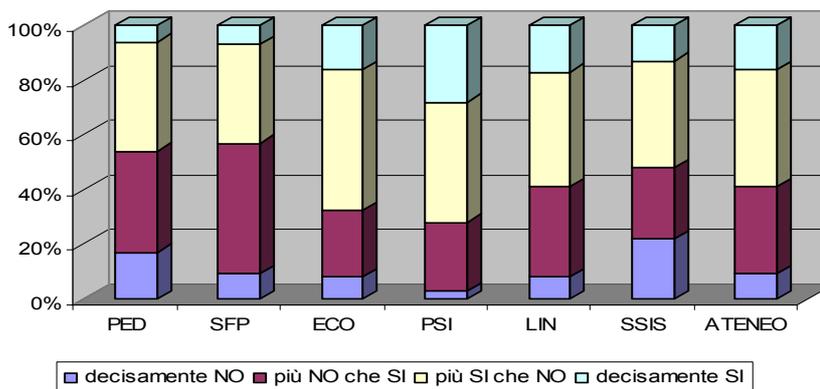
Il 63% degli studenti giudica accettabile il carico di studio complessivo degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento. Anche per tale aspetto, al giudizio nettamente favorevole per LIN, ECO, PSI (incidenza di risposte positive pari rispettivamente al 78%, al 77%, al 68%), si contrappongono il giudizio più equilibrato per SFP (incidenza di risposte positive pari al 59%) e le opinioni negative per SSIS e PED (incidenza di risposte negative pari rispettivamente al 60% e al 74% - cfr. grafico 30).

Grafico 30: "Il carico di studio complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento è accettabile?" – domanda 2.1.9



La maggioranza degli studenti (59%) ritiene che vi sia stata frequentemente discussione in merito agli argomenti di ricerca dei docenti più attuali o recenti; gli unici pareri discordi provengono dagli iscritti di PED e SFP, per i quali si verifica una leggera prevalenza (rispettivamente 54% e 57%) di opinioni negative (cfr. grafico 31).

Grafico 31: “I docenti hanno discusso frequentemente con i propri studenti degli argomenti di ricerca più attuali o recenti?” – domanda 2.2.3



A livello di ateneo, gli studenti giudicano positivamente la disponibilità e la cortesia del personale di segreteria studenti (incidenza delle risposte positive pari rispettivamente al 56% e al 53%). Pareri in controtendenza sono espressi dagli studenti di SSIS, PED e SFP, che formulano giudizi in maggioranza negativi in merito sia alla disponibilità (incidenza di risposte negative pari rispettivamente al 55%, al 58% e al 66% - cfr. grafico 32) sia alla cortesia (incidenza di risposte negative pari al 62% per SSIS e al 67% per PED e SFP – cfr. grafico 33).

Grafico 32: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la disponibilità?” – domanda 3.6.2

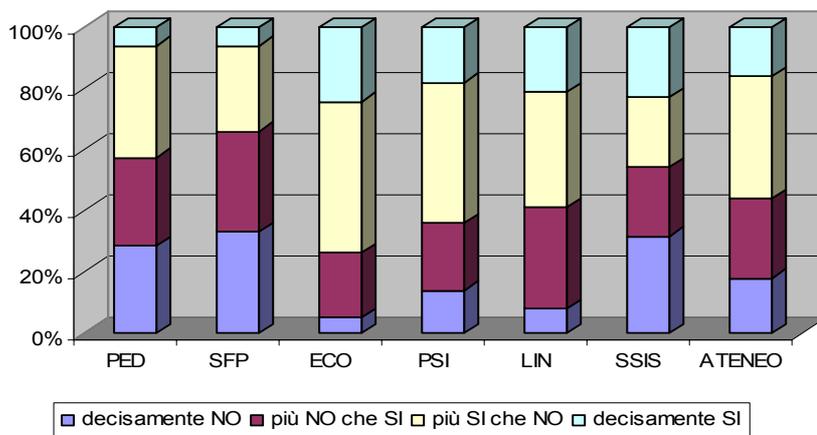
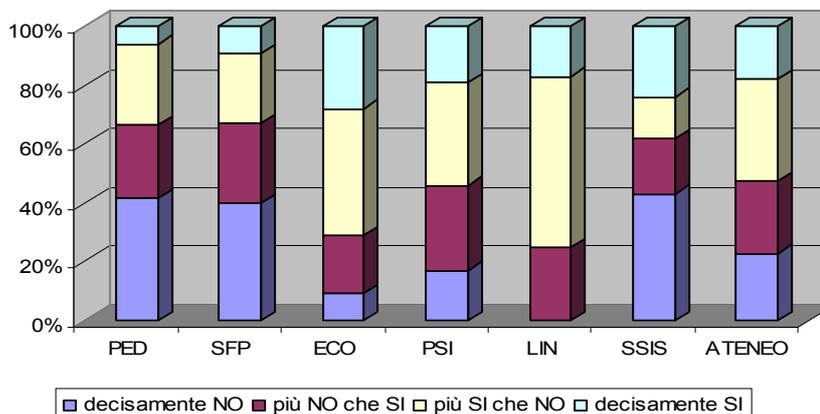
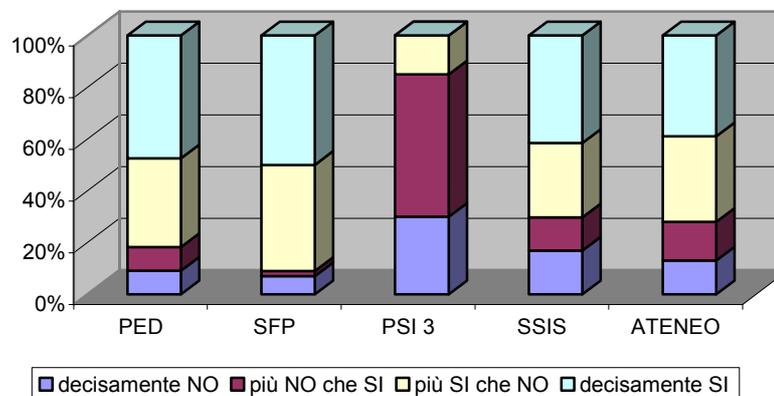


Grafico 33: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la cortesia?” – domanda 3.6.1



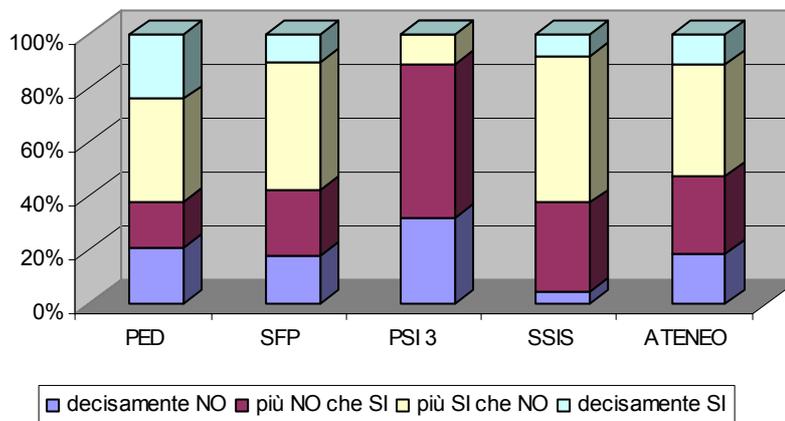
Per quanto concerne l'esperienza formativa dei tirocini, il giudizio positivo a livello di ateneo è determinato dalla prevalenza di opinioni favorevoli per gli studenti di SFP, PED e SSIS (incidenza di risposte positive pari rispettivamente al 91%, all'81% e al 71%) e dalla netta maggioranza (85%) di pareri negativi per gli iscritti del III anno di PSI (cfr. grafico 34).

Grafico 34: "Giudica positivamente l'esperienza formativa dei tirocini?" – domanda 4.5.4



Anche in ordine all'organizzazione dei tirocini, il giudizio positivo a livello di ateneo è determinato dalla maggioranza di opinioni favorevoli per SSIS, PED e SFP (incidenza di risposte positive pari rispettivamente al 63%, al 62% e al 58%) e dalla quasi totalità (89%) di pareri negativi per il III anno di PSI (cfr. grafico 35).

Grafico 35: "Ritiene che i tirocini siano ben organizzati?" – domanda 4.5.2



Per quanto riguarda i tre quesiti relativi ai servizi di biblioteca, si registra un'elevata incidenza di mancate risposte; nel dettaglio, 50% in relazione all'adeguatezza del numero di riviste accademiche, 35% in ordine agli orari di apertura e 32% in merito alla disponibilità di libri e riviste necessari per gli studi (i predetti valori differiscono a seconda dei corsi di studio, rivelandosi più contenuti per SFP e PED e più elevati per LIN e SSIS). In occasione delle precedenti rilevazioni, tali percentuali risultavano decisamente più rilevanti; ad esempio, lo scorso anno accademico l'incidenza di mancate risposte o di risposte con modalità "non sa" era pari al 90% per il quesito sulla reperibilità di riviste, al 66% al quesito sugli orari di apertura ed al 61% al quesito sulla disponibilità dei libri e delle riviste necessari per gli studi. Tali esiti erano stati verosimilmente ricondotti al fatto che l'ateneo non disponesse di uno spazio fisico destinato a biblioteca, ma offrisse agli studenti un servizio di prestito, sulla base di un catalogo disponibile presso i servizi dell'amministrazione centrale. La diminuzione dell'incidenza di mancate risposte può quindi essere interpretata come un segnale positivo connesso ad una maggiore fruizione del servizio offerto da parte dell'utenza.

Limitando l'analisi ai soli studenti che hanno risposto validamente ai tre predetti quesiti, a livello sia di ateneo sia di corsi di studio prevalgono i giudizi positivi relativamente all'adeguatezza del numero di riviste accademiche sulle materie oggetto di studio (a livello di ateneo, incidenza di risposte positive pari al 58% - cfr. grafico 36). Per quanto riguarda la disponibilità di libri e riviste necessarie per gli studi e gli orari di apertura, gli studenti hanno formulato in maggioranza pareri positivi (rispettivamente 67% e 68% - cfr. grafici 37 e 38). Gli unici giudizi discordi concernono il corso in LIN, per il quale prevalgono le risposte negative (incidenza pari rispettivamente al 61% ed al 53%).

Grafico 36: "Giudica adeguato il numero di riviste accademiche nazionali e internazionali sulle materie oggetto dei Suoi studi disponibili in biblioteca?" – domanda 4.1.2

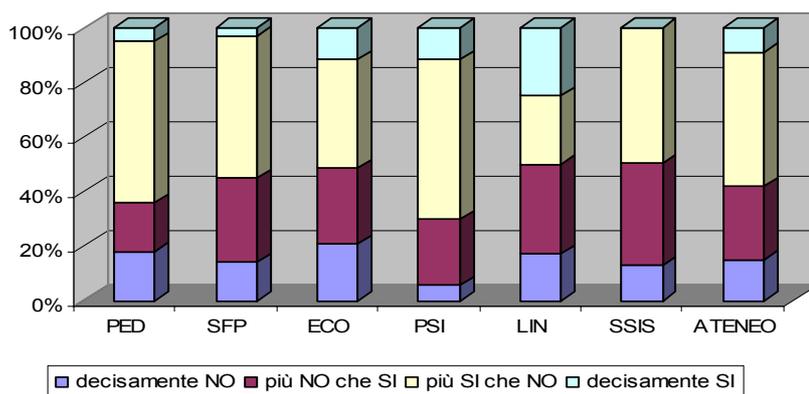


Grafico 37: "Ha trovato spesso nella biblioteca i libri e le riviste necessari per i suoi studi?" – domanda 4.1.1

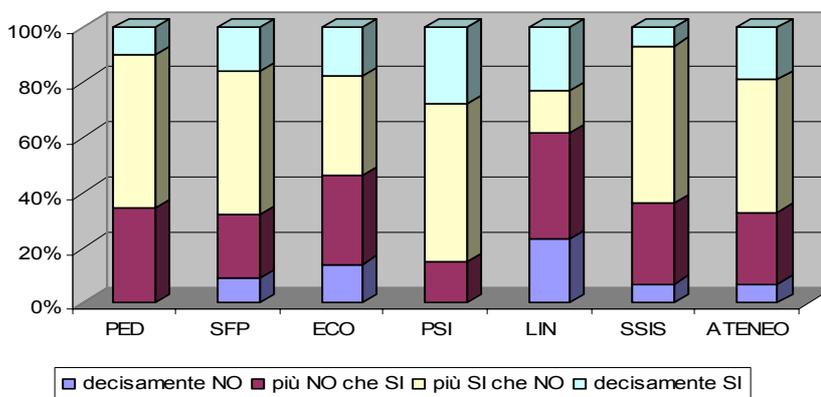
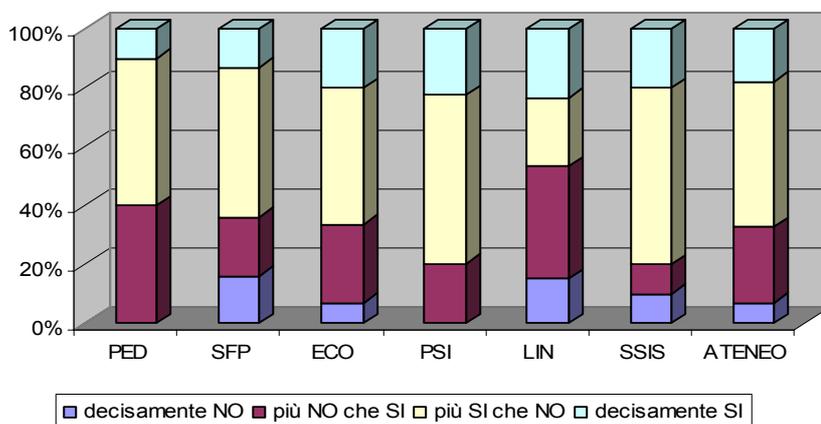
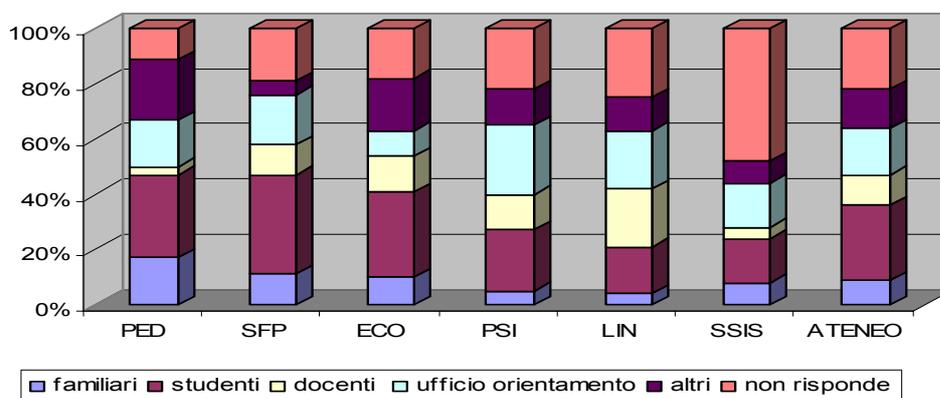


Grafico 38 "Gli orari di apertura della biblioteca sono rispondenti alle Sue esigenze?" – domanda 4.1.3



A conclusione di tale sezione, si forniscono gli esiti – non correlati alla formulazione di giudizi qualitativi – del quesito concernente l'orientamento per il proprio percorso di studi: il 27% degli studenti afferma di aver ricevuto un aiuto da parte di altri studenti, il 17% dall'ufficio orientamento, l'11% da docenti, il 9% da familiari ed il 14% da altri soggetti (il 22% degli studenti non ha espresso risposte valide – cfr. grafico 39).

Grafico 39: “Da chi ha avuto qualche aiuto per orientarsi nel Suo percorso di studi?” – domanda 4.4.1



\*\*\*

Nelle successive analisi a livello di corso di studio, non si prende in considerazione il I anno fuori corso, dal momento che hanno aderito alla rilevazione solamente 7 studenti (3 per ECO, 2 per SFP e 1 ciascuno per PED e PSI).

#### 4.3.1.2. Corso di laurea in Pedagogia dell'infanzia

In ordine ai seguenti aspetti, nonostante prevalgano i giudizi positivi a livello di ateneo e do corso di laurea, i 9 studenti del III anno che hanno aderito all'indagine formulano in prevalenza pareri negativi:

- adeguatezza delle aule dedicate allo svolgimento delle lezioni, dei locali e delle attrezzature per le attività didattiche integrative nonché accoglienza delle aule stesse;
- rilevanza per la futura vita professionale degli argomenti oggetto delle lezioni, delle conferenze e dei seminari;
- grado di preparazione fornito dai corsi e dalle lezioni per il sostenimento degli esami;
- frequenza nel corso dell'anno degli accessi agli sportelli della segreteria;
- livello di qualità dell'offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne cortesia, disponibilità e competenza;
- grado di competenza dei servizi di segreteria studenti;
- adeguatezza numerica delle riviste accademiche sulle materie oggetto di studio disponibili in biblioteca;
- dotazione di attrezzature dell'aula informatica;
- organizzazione dei tirocini e livello di qualità del servizio di assistenza individuale per tali attività.

#### **4.3.1.3. Corso di laurea in Scienze della formazione primaria**

Nonostante prevalgano i giudizi positivi a livello di ateneo e di corso di laurea, i 14 studenti del I anno esprimono in maggioranza pareri negativi in ordine all'adeguatezza del numero di riviste accademiche della biblioteca, alla disponibilità dei libri e delle riviste necessari per gli studi nonché all'adeguatezza del numero di appelli d'esame durante l'anno.

Per quanto concerne la sostenibilità del carico di lavoro complessivo connesso agli insegnamenti ufficiali, prevalgono i pareri negativi per il II anno (13 studenti). Relativamente alla dotazione di attrezzature dell'aula informatica, i giudizi sono in maggioranza negativi per il II e IV anno (11 studenti). In merito all'utilità complessiva dello stage, gli unici pareri discordi provengono dagli studenti del II anno, che formulano in maggioranza pareri negativi.

#### **4.3.1.4. Corsi di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale**

Si registra una maggiore incidenza di risposte negative a livello di anni di appartenenza degli studenti, nonostante a livello di ateneo e di corso prevalgano i giudizi positivi, in corrispondenza di tre soli quesiti, concernenti la distribuzione degli appelli d'esame durante l'anno (prevalenza di giudizi negativi per i 25 studenti del I anno), l'adeguatezza del numero di riviste accademiche della biblioteca (prevalenza di giudizi negativi per 26 studenti del II anno) e gli orari di apertura della biblioteca (prevalenza di giudizi negativi per il I anno).

#### **4.3.1.5. Corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto**

I casi in cui si registra una maggiore incidenza di risposte negative a livello di anni di appartenenza degli studenti, nonostante a livello di ateneo e di corso prevalgano i giudizi positivi, sono relativi alla distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno accademico (prevalenza di opinioni negative per i 24 studenti del II anno), al livello di qualità dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la cortesia e la disponibilità (prevalenza di opinioni negative per il II anno) e all'adeguatezza sia del numero di riviste accademiche della biblioteca sia delle dotazioni dell'aula informatica (prevalenza di opinioni negative per i 24 studenti del III anno per entrambi gli aspetti).

\*\*\*

#### **4.3.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti**

Per l'analisi degli esiti dell'indagine sui singoli insegnamenti, sono stati calcolati, per ciascun anno e corso di studi, i valori medi delle risposte ad ogni quesito, ottenuti effettuando la somma dei prodotti tra i valori quantitativi associati alle modalità di risposta qualitativa e le frequenze relative di risposta.

Per chiarire il procedimento adottato, si fornisce, di seguito, un esempio relativo alla domanda n. 1, per la quale si riassumono, nella tabella 8, le frequenze di risposta risultanti dall'analisi della totalità dei questionari compilati dagli studenti. In tale tabella è inoltre indicata la corrispondenza tra le modalità di risposta qualitative e quantitative. Il valore medio si ottiene quindi dalla seguente operazione:

$$(1*2\% + 2*7\% + 3*37\% + 4*54\%) = 3,4$$

Tabella 8: Sintesi delle risposte a livello di ateneo alla domanda n. 1

	decisamente NO = 1	più NO che SI = 2	più SI che NO = 3	decisamente SI = 4	totale	non risponde
Numero di risposte	59	222	1073	1572	2926	40
Frequenze relative di risposta	2%	7%	37%	54%	100%	-

Nei grafici che seguono, i valori medi relativi a ciascun corso di studi sono stati esposti in ordine crescente ed è stato aggiunto un istogramma relativo al totale ateneo. A causa della variazione della scala di risposta utilizzata (cfr. par. 3.1), non risulta possibile effettuare una comparazione con i valori medi registrati in occasione della rilevazione relativa allo scorso anno accademico.

In corrispondenza del quesito relativo alla percentuale di lezioni seguite, il 77% degli studenti ha indicato di aver frequentato più del 75% delle ore previste e solamente il 5% ha dichiarato di aver frequentato meno della metà delle ore. Il dato testimonia quindi un elevato livello di frequenza ai corsi per la maggioranza degli studenti che hanno aderito alla rilevazione.

Per la quasi totalità dei quesiti, la media delle risposte a livello di ateneo è superiore o uguale al valore 3 (corrispondente al giudizio qualitativo “più SI che NO”). I valori maggiormente positivi si registrano in relazione alla disponibilità del docente nel rispondere alle richieste di chiarimenti e al rispetto degli orari di svolgimento dell’attività didattica (giudizio medio = 3.6 – cfr. grafici 40 e 41).

Grafico 40: “Il docente è disponibile nel rispondere alle richieste di chiarimenti?” – domanda 4

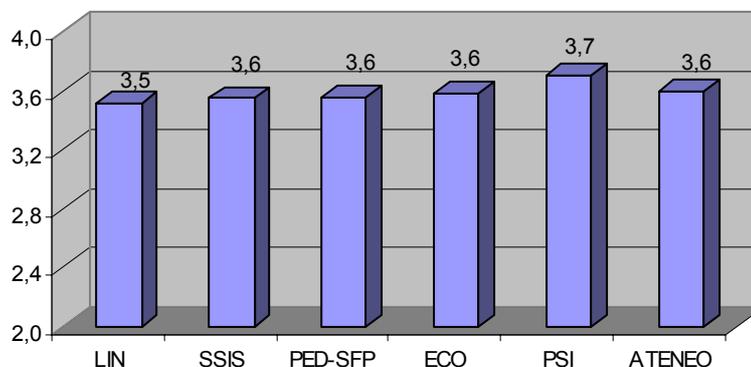
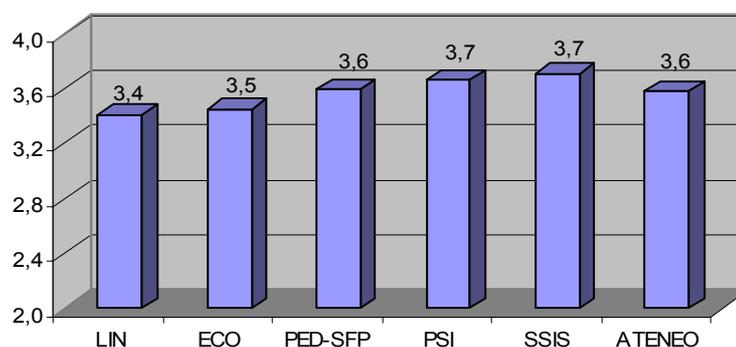


Grafico 41: “Gli orari di svolgimento dell’attività didattica sono stati rispettati?” – domanda 7



La media delle risposte a livello di ateneo scende di qualche decimo di punto rispetto ai predetti valori in corrispondenza dei quesiti concernenti:

- la cura nella preparazione delle lezioni (giudizio medio = 3.4 – cfr. grafico 42);
- la capacità di esporre gli argomenti in modo chiaro (giudizio medio = 3.3 – cfr. grafico 43);
- la chiarezza sulle modalità di esame (giudizio medio = 3.3 – cfr. grafico 44);
- l'adeguatezza del materiale didattico (giudizio medio = 3.3 – cfr. grafico 45);
- l'abilità del docente nello stimolare/motivare l'interesse per la materia (giudizio medio = 3.2 – cfr. grafico 46);
- l'interesse riguardo agli argomenti affrontati (giudizio medio = 3.2 – cfr. grafico 47);
- la proporzione tra carico di studio e crediti assegnati all'insegnamento (giudizio medio=3 – cfr. grafico 48).

Grafico 42: "La cura nella preparazione delle lezioni da parte del docente è risultata adeguata?" – domanda 1

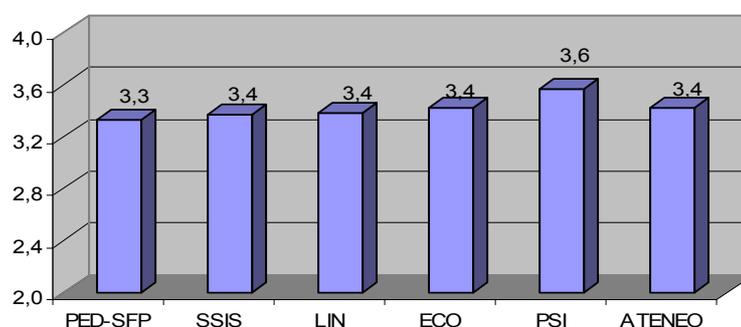


Grafico 43: "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?" – domanda 2

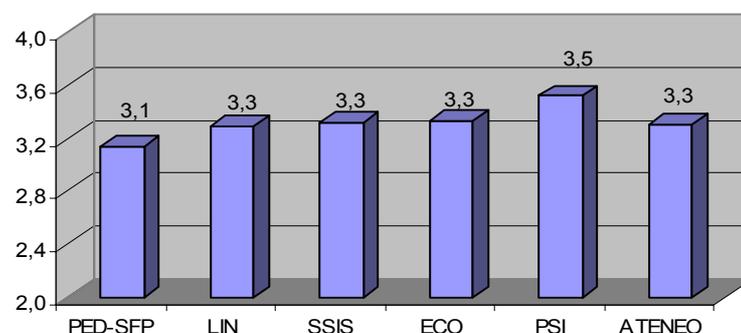


Grafico 44: "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" – domanda 6

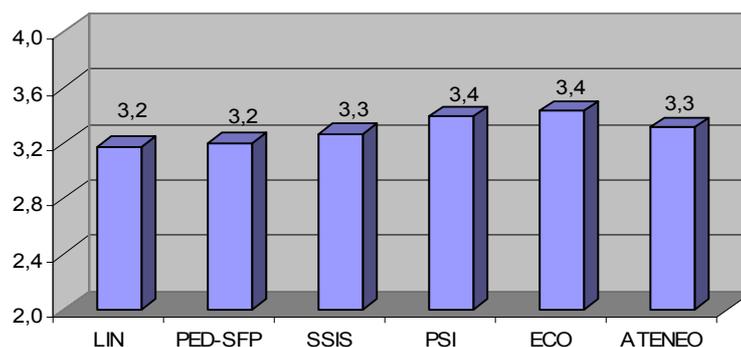


Grafico 45: “Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?” – domanda 8.a

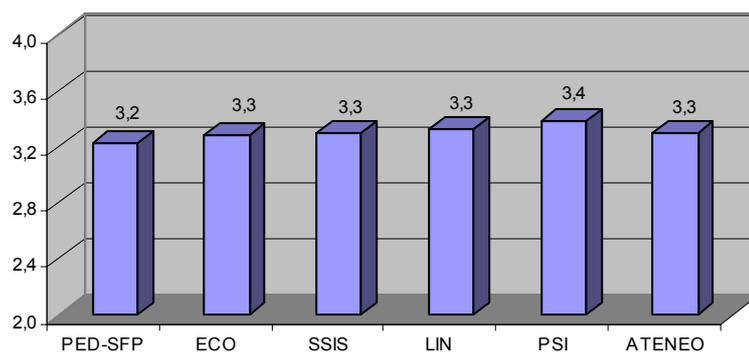


Grafico 46: “Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?” – domanda 3

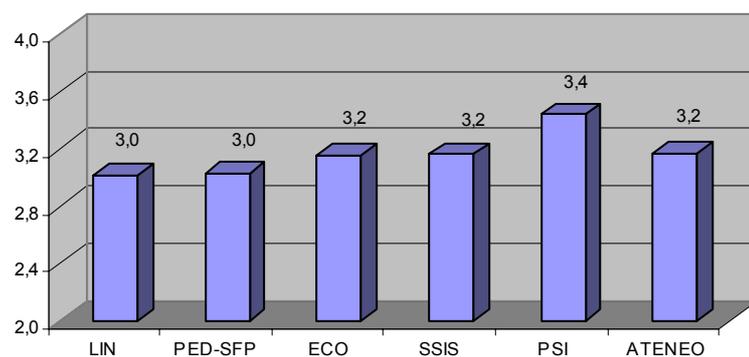


Grafico 47: “E’ interessato agli argomenti di questo insegnamento (indipendentemente da come è stato svolto)?” – domanda 12

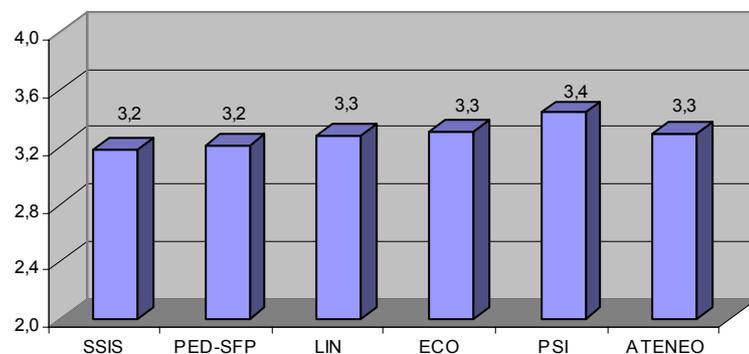
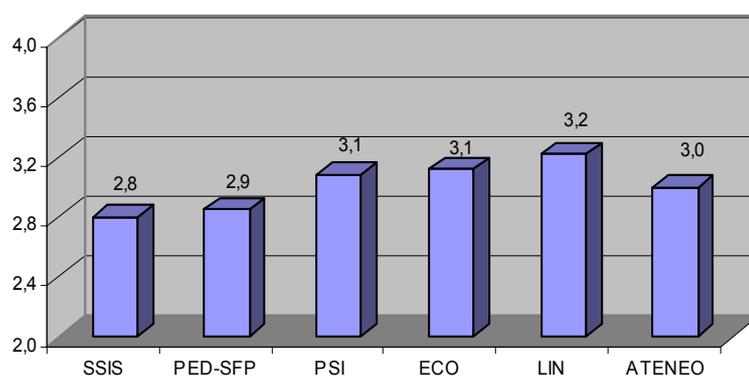
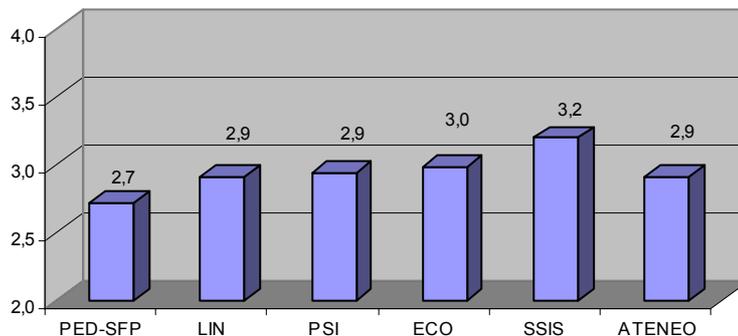


Grafico 48: “Il carico di studio richiesto da questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?” – domanda 11



Per il quesito relativo all'adeguatezza delle conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati, si registra un valore medio di ateneo pari a 2,9 (cfr. grafico 49).

Grafico 49: "Le conoscenze preliminari da Lei possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?" – domanda 10



In ordine alle motivazioni alla frequenza del corso, il 18% degli studenti dichiara di essere stato indotto a seguire gli insegnamenti dall'obbligo di frequenza, il 28% dall'abitudine alla frequenza di tutti i corsi, il 25% per aver giudicato opportuno frequentare il corso in relazione alla complessità della materia ed il 24% per interesse nei confronti della materia e per aver giudicato stimolanti le modalità di conduzione delle lezioni. Solamente il 5% degli studenti non risponde al relativo quesito.

In corrispondenza di sei quesiti (nn. 5.a, 5.b, 5.c, 8.b, 8.c e 9) relativi alla disponibilità dei docenti negli orari di ricevimento, all'adeguatezza di tali orari, alla possibilità di comunicare via mail con il docente, alla reperibilità del materiale didattico, in Università o sul sito internet, ed all'utilità delle attività didattiche integrative per l'apprendimento, si registra, diversamente dalle altre domande del questionario, un'alta incidenza di non risposte o, limitatamente al quesito n. 9, di risposte con modalità "non previste" (con una percentuale che oscilla dal 32% per la domanda n. 8.b al 67% per la domanda n. 5.b). Gli studenti che non hanno espresso un giudizio potrebbero non aver avuto bisogno di contattare il docente, negli orari di ricevimento o tramite posta elettronica, non aver avuto problemi a reperire il materiale didattico e non aver frequentato attività didattiche integrative rispetto alla lezione frontale.

Per quanto concerne la disponibilità del docente negli orari di ricevimento e via mail, il parere espresso dagli studenti che hanno risposto al quesito è ampiamente positivo (giudizi medi pari a 3.4 – cfr. grafici 50 e 51); giudizi positivi emergono anche relativamente all'adeguatezza dell'orario di ricevimento (giudizio medio = 3.3 – cfr. grafico 52). Le risposte degli studenti a livello di ateneo determinano un giudizio medio pari a 2.9 per quanto riguarda la reperibilità del materiale didattico, sia in Università sia sul sito internet (cfr. grafici 53 e 54).

Grafico 50: "Il docente è stato disponibile negli orari di ricevimento?" – domanda 5.a

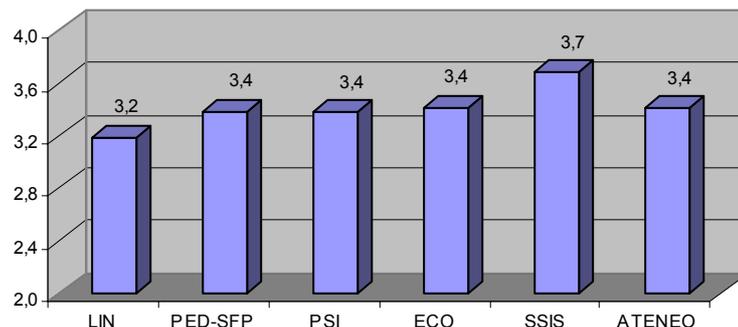


Grafico 51: “E’ stato possibile consultare il docente per posta elettronica?” – domanda 5.c

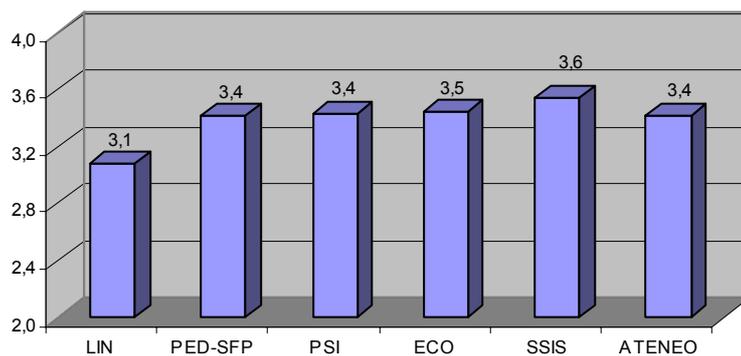


Grafico 52: “L’orario di ricevimento del docente è risultato adeguato?” – domanda 5.b

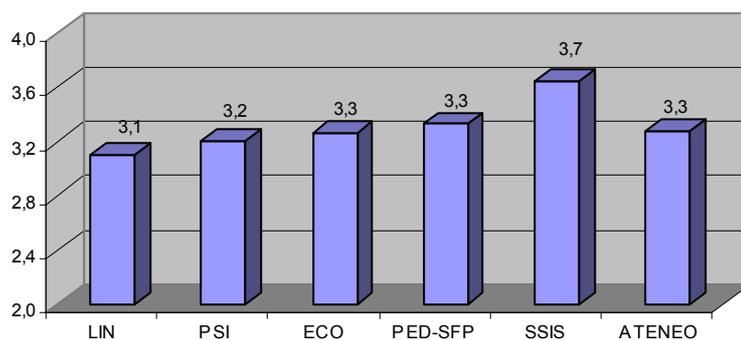


Grafico 53: “Il materiale didattico di supporto al corso è facilmente reperibile in Università?” – domanda 8.b

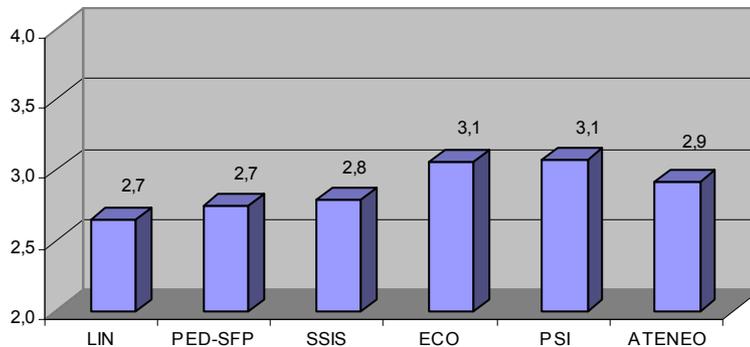
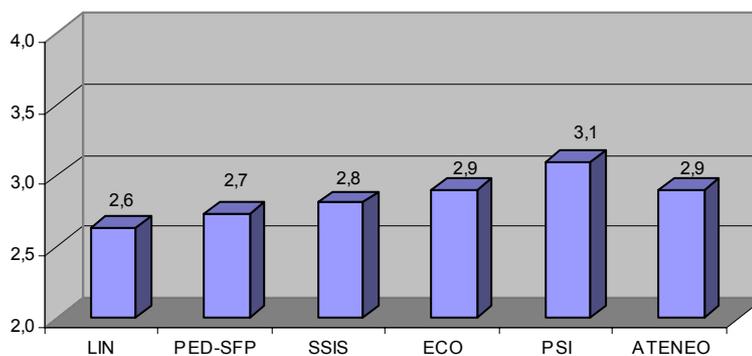
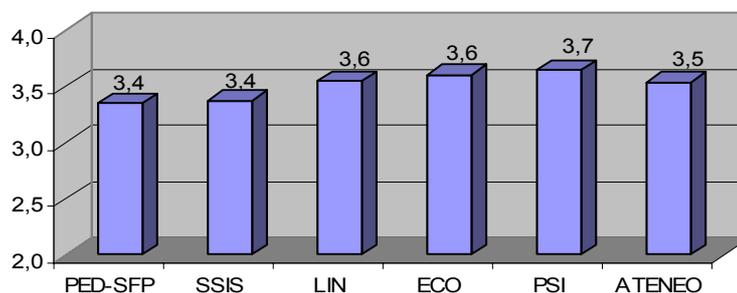


Grafico 54: “Il materiale didattico di supporto al corso è reperibile sul sito internet dell’Università?” – domanda 8.c



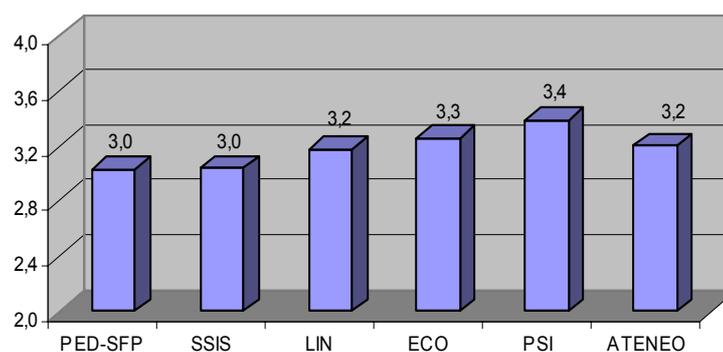
In ordine all'utilità delle attività didattiche integrative, l'elevata soddisfazione degli studenti determina un giudizio medio pari a 3.5 (cfr. grafico 55).

Grafico 55: "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc...) sono utili ai fini dell'apprendimento?" – domanda 9



Gli esiti favorevoli della rilevazione sono confermati dall'analisi a livello di ateneo delle risposte fornite al quesito sulla soddisfazione complessiva sulle modalità di svolgimento degli insegnamenti, per il quale risulta un giudizio medio pari a 3.2 (cfr. grafico 56).

Grafico 56: "E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?" – domanda 13



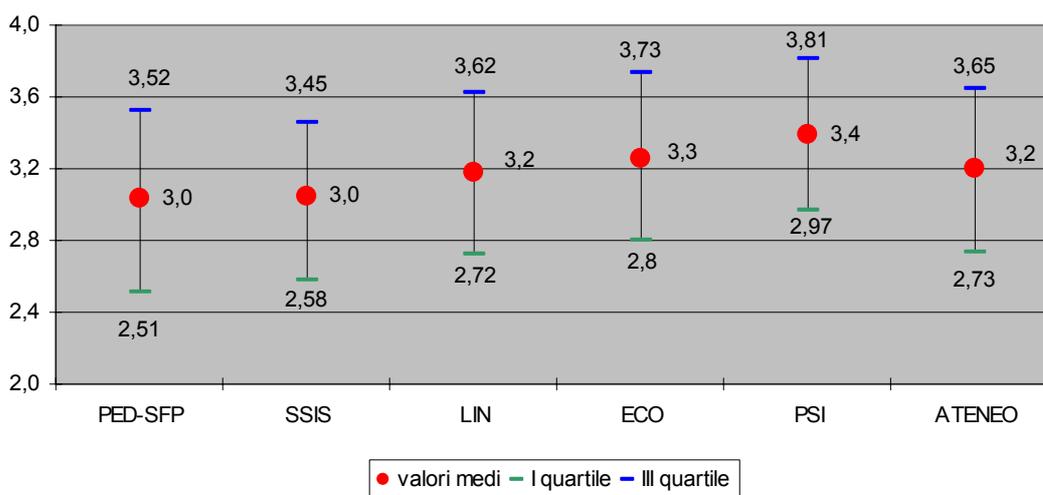
Come di consueto, sono stati altresì analizzate, in via riservata, le risposte degli studenti ai questionari relativi ad ogni docente. In particolare, sono stati calcolati e raffrontati i valori medi delle risposte alla domanda n. 13 del questionario (cfr. grafico 56) per tutti gli insegnamenti/moduli sottoposti ad indagine, nonché i valori del I e III quartile, al fine di:

- evidenziare i casi di valutazioni non positive, intendendo come tali quelle che hanno fatto registrare un valore medio inferiore a 2.4<sup>11</sup>. Sono emersi complessivamente 25 casi di valutazioni in media non positive, che rappresentano una quota pari all'11% del totale dei 235 insegnamenti/moduli considerati in sede di analisi dei risultati. Nel dettaglio, si tratta di 9 insegnamenti di SFP-PED (pari al 13% degli insegnamenti rilevati), 8 della SSIS (25%), 4 di ECO (6%), 3 di PSI (6%) e 1 di LIN (7%);
- valutare il grado di omogeneità dei giudizi espressi per ciascun insegnamento, nell'ambito di ogni anno e corso di studi. A tal proposito
  - il primo quartile<sup>12</sup> oscilla tra 2.51 per SFP-PED e 2.97 per PSI;
  - il terzo quartile oscilla tra 3.45 per SSIS e 3.81 per PSI (cfr. grafico 57).

<sup>11</sup> Si è stabilito di assumere a riferimento il valore immediatamente inferiore al valore centrale (2.5) della distribuzione da 1 a 4 dei gradi di giudizio.

<sup>12</sup> I quartili ripartiscono la distribuzione in quattro parti di pari frequenza. Il primo quartile è il valore al di sotto del quale la frequenza dei valori è pari a 0,25, mentre il terzo quartile è il valore al di sotto del quale la frequenza dei valori è pari a 0.75.

Grafico 57: Valori medi, I quartile e III quartile per la domanda 13



## 4.4. Analisi degli aspetti critici

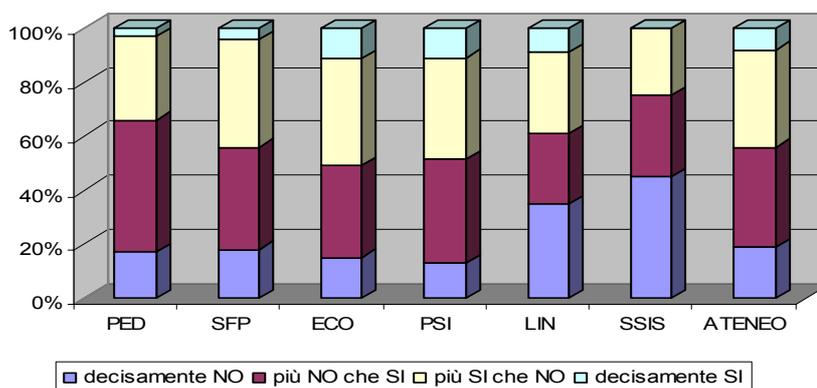
### 4.4.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università

In questa sezione vengono presentati i quesiti in corrispondenza dei quali prevalgono, a livello di ateneo, le risposte negative (primi due gradi di giudizio). Le criticità vengono espresse in ordine decrescente di “gravità” (dall’aspetto più critico all’aspetto meno critico); inoltre, vengono esposti per ultimi gli esiti delle domande che riguardano solamente alcuni anni e corsi di studio.

#### 4.4.1.1. Totale ateneo

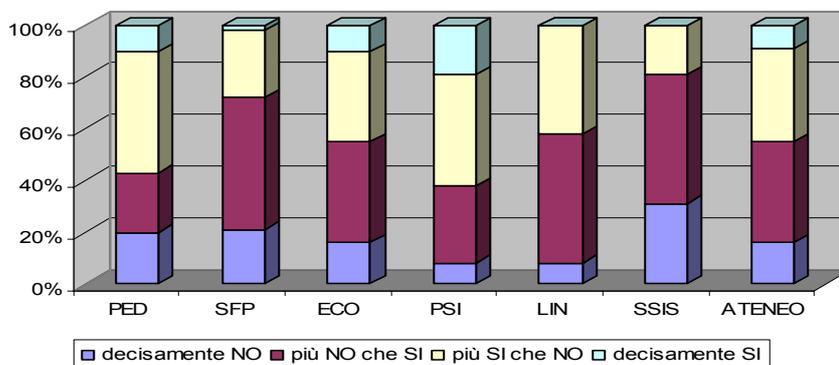
La maggioranza degli studenti (56%) si dichiara insoddisfatta degli orari di apertura della segreteria (cfr. grafico 58); l’unica eccezione è costituita dal corso in ECO, in corrispondenza del quale si registra la prevalenza (peraltro per due soli punti percentuali) di risposte positive. A livello di ateneo, il grado di giudizio si attesta su valori pressoché costanti al variare della qualifica dello studente (tempo pieno diurno – tempo pieno serale – non a tempo pieno).

Grafico 58: “Gli orari di apertura della segreteria studenti sono rispondenti alle Sue esigenze?” – domanda 3.8



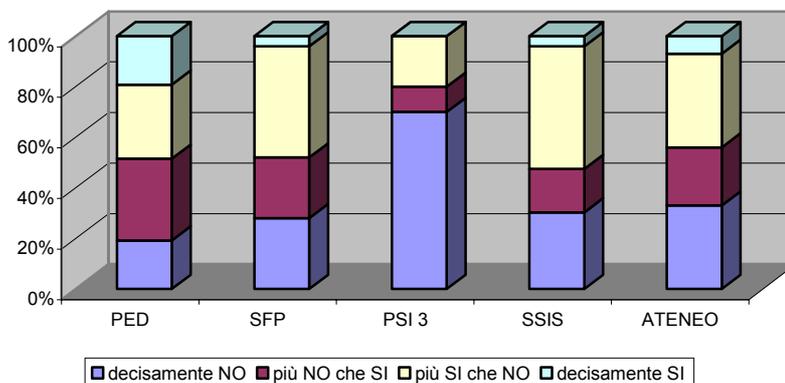
Oltre la metà degli studenti (55%) formula inoltre giudizi negativi in ordine alla possibilità di risolvere adempimenti amministrativi via internet (cfr. grafico 59). I pareri sono però discordi a seconda del corso di studi: prevalenza di giudizi negativi per SSIS, SFP, LIN e ECO (incidenza pari rispettivamente all'81%, al 72%, al 58% e al 55%) e di giudizi positivi per PED e PSI (incidenza pari rispettivamente al 57% e al 62%).

Grafico 59: "L'Università Le ha offerto la possibilità di risolvere adempimenti burocratici via internet?" – domanda 3.2



Per quanto concerne la distribuzione delle ore di tirocinio durante l'anno (quesito per il quale si considerano le sole risposte degli studenti di PED, SFP, SSIS e III anno di PSI – cfr. par. 4.3.1.1) prevalgono i pareri negativi a livello sia di ateneo (incidenza pari al 56% - cfr. grafico 60), sia di PED (52%), SFP (52%) e III anno di PSI (80%); gli unici giudizi discordi provengono dagli studenti della SSIS, che esprimono in maggioranza (52%) pareri positivi.

Grafico 60: "Giudica equilibrata la distribuzione delle ore di tirocinio durante l'anno?" – domanda 4.5.1



Relativamente allo stage (attività per la quale si considerano le risposte degli studenti di SFP, I anno escluso – cfr. par. 4.3.1.1), prevalgono le opinioni negative in ordine sia alla qualità dei corsi sia all'organizzazione degli aspetti logistici (incidenza di risposte negative pari rispettivamente al 69% e al 61% - cfr. grafici 61 e 62). L'unico giudizio in controtendenza proviene dagli studenti del IV anno, che formulano in maggioranza pareri positivi in merito ai due predetti aspetti.

Grafico 61: “Giudica equilibrata la qualità dei corsi durante lo stage?” – domanda 4.6.2

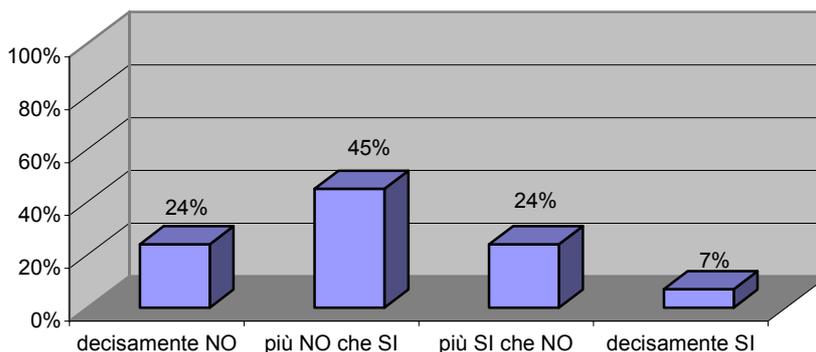
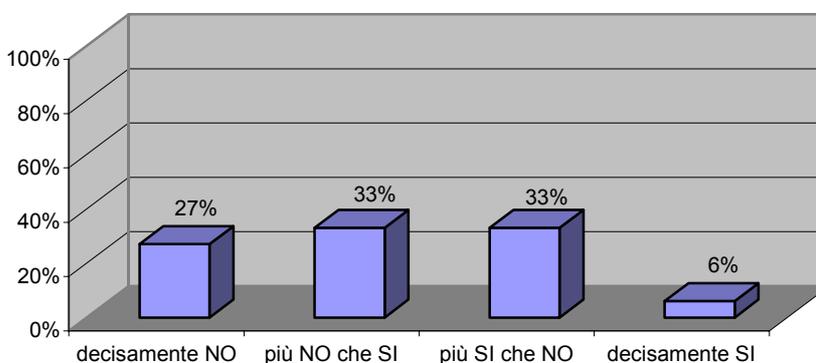


Grafico 62: “Giudica positivamente l’organizzazione degli aspetti logistici legati allo stage (viaggio, alloggi, organizzazione corsi,...)?” – domanda 4.6.1



#### 4.4.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti

A livello di ateneo, i quesiti con maggior numero di risposte negative (intendendo come tali le somme dei primi due gradi di giudizio) sono stati quelli relativi all’adeguatezza delle conoscenze preliminari per la comprensione degli argomenti trattati (26%), alla reperibilità del materiale didattico sul sito internet dell’ateneo (21%) o in Università (19%), alla proporzione tra carico di studi e crediti assegnati (20%), alla capacità del docente di stimolare l’interesse per la materia (19%) e alla soddisfazione complessiva sulle modalità di svolgimento degli insegnamenti (16%), mentre per tutti gli altri quesiti l’incidenza delle risposte negative si attesta tra il 2% ed il 13% .

#### 4.5. I suggerimenti formulati dagli studenti

Il numero di annotazioni in forma libera, in aumento rispetto al passato, testimonia che gli studenti apprezzano la possibilità di formulare osservazioni o suggerimenti.

Per ogni sezione del questionario, si evidenziano, di seguito, le criticità segnalate con maggior frequenza.

- Condizioni logistiche degli insegnamenti: adeguatezza delle aule e degli spazi comuni (34 annotazioni), con particolare riferimento alle carenze della sede di Corso Padre Lorenzo, ai problemi di rumorosità connessi ai neon delle aule della sede di Strada Cappuccini ed ai banchi non comodi, orari e distribuzione delle lezioni e dei laboratori non appropriata (18), numero e distribuzione degli appelli d’esame (14), carico di studi (7), disponibilità di parcheggio (7).

- qualità degli insegnamenti: utilità dei corsi per la futura vita professionale (6), abilità didattiche dei docenti (5), con alcuni riferimenti alla preparazione approssimativa dei docenti per il I anno della SSIS;
- servizi amministrativi: cortesia e disponibilità del personale della segreteria studenti (18) e dei servizi amministrativi (8), orari della segreteria (8) e degli uffici amministrativi (4);
- biblioteca: ricerca e reperibilità dei libri per il prestito (4).
- aula informatica: funzionamento della stampante (55) e dei computer (12), a testimonianza dell'esigenza di una maggiore manutenzione, disponibilità dell'aula (5);
- Centro Linguistico di Ateneo: orari (3);
- tirocini: numero di ore e di crediti assegnati (9), organizzazione e orari da rivedere (12), utilità delle attività (7), opportunità di effettuazione per gli studenti lavoratori (5);
- stage: organizzazione e logistica (6), con invito ad una migliore programmazione soprattutto in relazione agli alloggi;
- suggerimenti: modifiche al questionario e alla scala di risposta utilizzata (8).

Si evidenzia inoltre che dalle annotazioni degli studenti emerge una scarsa utilizzazione del servizio biblioteca e del Centro Linguistico di Ateneo, nonché una carenza di partecipazione agli stage.

Infine, negli spazi riservati alle osservazioni ed ai suggerimenti gli studenti rilevano anche aspetti positivi: in particolare, si segnalano alcune annotazioni relative ai servizi di biblioteca (11) ed ai supervisor del tirocinio (6).

#### **4.6. Esiti dell'indagine sulla valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi**

Nell'anno solare 2005, hanno conseguito il diploma di laurea 74 studenti, di cui 26 iscritti ai corsi di laurea in ECO, 15 al corso in SFP, 14 al corso in LIN, 13 al corso in PSI e 6 al corso in PED.

I questionari per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi sono stati distribuiti dall'Ufficio Segreterie Studenti all'atto della consegna della tesi di laurea. In totale, hanno aderito all'indagine 53 studenti (pari al 72% dei laureati nel corso dell'anno), di cui 22 iscritti ai corsi di laurea in ECO, 14 in SFP, 10 in PSI, 4 in PED e 3 in LIN. Rispetto all'anno accademico precedente, si registra un incremento del grado di partecipazione alla rilevazione pari a 32 punti percentuali (12 questionari raccolti rispetto ai 30 studenti laureati).

L'89% degli studenti dichiara di aver frequentato regolarmente oltre il 75% degli insegnamenti previsti dal corso di studio. Per quanto concerne la località di residenza durante il periodo di svolgimento delle lezioni, il 73% degli studenti afferma di aver alloggiato a meno di un'ora di viaggio per oltre il 75% degli studi, mentre il restante 27% per meno del 25% della durata degli studi o mai. L'89% degli studenti dichiara inoltre di aver svolto qualche attività lavorativa durante gli studi; nel dettaglio, il 48% in modo occasionale o saltuario, il 28% con continuità a tempo pieno ed il 13% con continuità a tempo parziale.

Per quanto concerne le infrastrutture, gli studenti hanno espresso in maggioranza giudizi favorevoli in ordine all'adeguatezza delle aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni e delle attrezzature per le altre attività didattiche (rispettivamente 94% e 81% di risposte con modalità "sempre o quasi sempre adeguate" e "spesso adeguate"). In ordine ai servizi di

biblioteca (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, ecc.) si registra una prevalenza di opinioni positive (si segnala a tal proposito che il 35% degli studenti dichiara di non averne usufruito). Gli spazi dedicati allo studio individuale sono stati giudicati presenti e adeguati dal 72% degli studenti. Relativamente alle postazioni informatiche, la totalità degli studenti ha confermato la loro esistenza e l'83% ha ritenuto adeguata la loro consistenza numerica.

Per quanto concerne gli aspetti legati allo studio ed agli esami, il materiale didattico (indicato o fornito) è risultato sempre o quasi sempre adeguato per la preparazione dal 62% degli studenti e adeguato per più di metà degli esami dal 36%. L'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni, ecc.) è stata giudicata sempre o quasi sempre soddisfacente dal 53% degli studenti e soddisfacente per più di metà degli esami dal 36%. Il carico di studio degli insegnamenti è stato valutato complessivamente sostenibile dalla maggior parte degli studenti (32% di risposte con modalità "decisamente SI" e 64% di risposte con modalità "più SI che NO"). Per circa la metà degli studenti, i risultati degli esami hanno sempre o quasi sempre rispecchiato l'effettiva preparazione, mentre ciò è avvenuto per più di metà degli esami per il 43% degli studenti. In merito all'adeguatezza della supervisione della prova finale, il giudizio espresso è stato decisamente positivo per il 47% degli studenti e più positivo che negativo per il 37%.

In ordine alle attività di supporto, 11 studenti, rispetto ai 15 studenti che hanno dichiarato di aver effettuato all'estero una parte del corso di studio, con attività riconosciuta nel curriculum, esprimono opinioni positive sui servizi forniti dall'Università. 34 studenti hanno svolto attività di tirocinio o stage riconosciuta dal corso di studio, di cui 14 presso l'Ateneo, 10 presso un ente o un'azienda pubblica, 8 presso un'azienda privata, 1 presso un ente di ricerca ed 1 presso altra organizzazione. Il giudizio sul supporto ricevuto per tale attività è decisamente positivo per il 24% degli studenti, più positivo che negativo per il 35%, più negativo che positivo per il 21% e decisamente negativo per il restante 21%. 12 laureandi hanno effettuato un passaggio di corso di studio; di questi, il 67% valuta positivamente il relativo riconoscimento di crediti.

Per quanto riguarda la soddisfazione complessiva sul corso di studi, si registra una netta prevalenza di giudizi positivi (53% di risposte con modalità "decisamente SI" e 38% di risposte con modalità "più SI che NO"). Inoltre, 43 studenti si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso ed 1 solo non si iscriverebbe all'università. In merito alle prospettive immediate, si registra il 53% delle risposte in corrispondenza della scelta di proseguire gli studi universitari (con un'altra laurea, una scuola di specializzazione, un master, un dottorato o altro), il 31% delle risposte in corrispondenza dell'intenzione di continuare il lavoro già svolto (iniziato prima dell'iscrizione al corso di studi per il 20% e durante il corso di studi per il restante 11%). 8 studenti manifestano l'intenzione di mettersi alla ricerca di un lavoro ed 1 di accettare un'offerta di lavoro ricevuta.

Infine, in ordine ai servizi per il diritto allo studio, gli studenti che hanno usufruito del servizio mensa da parte di enti convenzionati con l'Assessorato regionale all'Istruzione e Cultura formulano in maggioranza giudizi positivi sulla qualità dei pasti e sulla globalità del servizio (manutenzione, pulizia, affollamento, distanza, ecc.). I 37 laureandi che hanno fruito di borsa di studio si dichiarano in prevalenza soddisfatti dei tempi di erogazione (46% di risposte con modalità "decisamente SI" e 32% con modalità "più SI che NO") e degli importi, in relazione alla copertura dei costi sostenuti per il mantenimento agli studi (58% di risposte con modalità "decisamente SI" e 33% con modalità "più SI che NO"). 7 studenti hanno beneficiato di integrazioni alla mobilità internazionale (5 giudizi positivi in merito), 4 di buoni per l'acquisto di mezzi informatici (2 giudizi positivi), 5 di buoni per l'acquisto di libri (3 giudizi positivi), 10 di prestiti libri (6 giudizi positivi), 4 di assistenza sanitaria (2 giudizi positivi) e 3 di servizi per portatori di handicap (1 giudizio positivo).

## 5. IL CONFRONTO CON LE RILEVAZIONI PRECEDENTI

Non è possibile confrontare i valori con quelli registrati nello scorso anno accademico, in quanto il questionario utilizzato per la precedente rilevazione prevedeva la scala di risposta a cinque modalità e gli studenti avevano quindi la possibilità di scegliere anche il giudizio di grado mediano.

Premesso che la modifica della scala di risposta utilizzata (cfr. par. 3.1) impedisce un confronto sistematico con le rilevazioni precedenti, in questa sezione si concentra l'analisi sul giudizio formulato dagli studenti in relazione agli aspetti emersi come critici in occasione dell'indagine condotta nell'anno accademico 2003/2004.

In ordine ai servizi di biblioteca, si registra una netta diminuzione dell'incidenza di mancate risposte (cfr. par. 4.3.1.1); occorre evidenziare che nell'anno accademico precedente erano equiparate alle mancate risposte anche le risposte con modalità "non sa", alternativa non prevista nel questionario 2004/2005. Inoltre, limitando l'analisi alle sole risposte validamente espresse, nel corrente anno accademico prevalgono le opinioni positive per tutti e tre i quesiti, mentre nell'anno passato erano prevalsi i giudizi di grado mediano in ordine alla reperibilità di riviste accademiche ed i giudizi positivi in merito alla disponibilità di libri e agli orari di apertura.

Anche per quanto concerne la possibilità di risolvere adempimenti burocratici via internet diminuiscono notevolmente le mancate risposte (dal 48% al 18%). Nell'ambito delle risposte validamente espresse, nell'anno precedente risultavano prevalenti i giudizi negativi (38%), seguiti da quelli positivi (32%) e da quelli di grado mediano (30%). In occasione dell'attuale rilevazione, continuano ad essere superiori le opinioni negative (55%) rispetto a quelle positive (45%).

La prevalenza di risposte negative permane altresì in corrispondenza del quesito relativo agli orari di apertura della segreteria studenti: nel 2003/2004, l'incidenza di risposte negative era pari al 35%, contro il 33% sia per le risposte positive sia per quelle di grado mediano, mentre nel 2004/2005 l'incidenza di risposte negative è pari al 56%, contro il 44% di risposte positive.

Per quanto concerne l'organizzazione del tirocinio, a livello di ateneo erano prevalse, nella scorsa rilevazione, le risposte negative, mentre nella presente rilevazione la maggioranza degli studenti si esprime in modo positivo. Gli esiti sono però alquanto differenziati a seconda del corso di studio: prevalenza di opinioni negative per SFP-PED e positive per SSIS nel 2003/2004, prevalenza di opinioni positive per SFP, PED e SSIS e negative per il III anno di PSI nel 2004/2005 (corso che ha sperimentato l'attività di tirocinio solamente a partire dall'anno accademico 2004/2005).

Infine, il giudizio negativo permane in merito all'organizzazione degli aspetti logistici connessi allo stage: incidenza di risposte negative pari al 44% nel 2003/2004 (con un'incidenza di risposte di grado mediano pari al 26%) e maggioranza assoluta (61%) di risposte negative nel 2004/2005.

## 6. L'UTILIZZO DEI RISULTATI DELL'INDAGINE

### 6.1. La diffusione dei risultati

Per quanto riguarda la rilevazione sui singoli insegnamenti, l'Università ha distribuito ai docenti, in via riservata, l'esito relativo ai corsi da essi tenuti ed ha trasmesso ai Presidenti dei Comitati Accademici/Consigli di corso di studi alcune sintesi dei risultati, contenenti informazioni su tutti gli insegnamenti impartiti nell'ambito del corso di studi di riferimento.

Inoltre, durante l'estate sono stati pubblicati nel sito internet dell'ateneo, nell'apposita sezione dedicata al Nucleo di valutazione, alcuni rapporti statistici relativi agli esiti dell'indagine sia sui singoli insegnamenti, sia sulla generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi. La pubblicazione degli esiti della rilevazione sul sito al termine dell'anno accademico, già sperimentata negli anni precedenti, è stata effettuata al fine di consentire a tutti i soggetti interessati (docenti, studenti, organi di governo) di prendere conoscenza del livello di soddisfazione degli studenti prima dell'avvio del successivo anno accademico. Ai Presidenti dei Comitati Accademici/Consigli di corso di studio sono stati altresì trasmessi i commenti ed i suggerimenti in forma libera degli studenti attinenti gli ambiti di competenza.

Infine, il Nucleo intende pubblicare la presente relazione nel sito internet dell'ateneo e trasmetterne copia ai docenti e agli organi di governo dell'Università, al Ministero, al Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario, al Consiglio Universitario Nazionale, alla Conferenza dei Rettori, con il duplice intento di presentare i risultati dell'indagine e diffondere la conoscenza delle attività dell'Università e del Nucleo.

## **6.2. Eventuali azioni di intervento**

### **6.2.1. Iniziative attivate dall'Università in seguito alle segnalazioni del Nucleo di valutazione**

Nell'ottobre 2005, il Nucleo ha chiesto al Rettore, ai Presidenti dei Comitati Accademici/Consigli di corso di studio ed al Direttore Amministrativo di comunicare le modalità di recepimento delle indicazioni del Nucleo contenute nel paragrafo conclusivo della relazione per l'anno accademico 2003/2004 (approvata nell'aprile 2005) e le modalità di utilizzo dei rapporti sugli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti condotta nell'anno accademico 2004/2005. A seguito di tale istanza, è emerso quanto segue:

- il Presidente del Consiglio di corso di studio di Psicologia ha reso noto che l'analisi delle opinioni degli studenti ha formato oggetto di dialogo individuale con ciascun docente, ad opera del Presidente, relativamente ad eventuali rilevazioni poco soddisfacenti (due casi), di dialogo con le rappresentanze degli studenti allo scopo di meglio definire le possibili soluzioni ai problemi riscontrati e di eventuali provvedimenti, compreso il mancato rinnovo di alcuni contratti di docenza. Ha inoltre precisato che la rilevazione ha da sempre rivestito la massima importanza ai fini della programmazione annuale del Consiglio;
- il Direttore Amministrativo ha evidenziato gli interventi attuati in relazione ad alcuni aspetti di competenza emersi come critici dalla rilevazione. Per quanto concerne i servizi di biblioteca, ha precisato che sono in fase di ultimazione i lavori di manutenzione straordinaria di un'aula della sede principale di Strada Cappuccini per la realizzazione della Biblioteca, nella quale potranno trovare collocazione testi, riviste ed audiovisivi (capienza massima stimata 12.000/13.000 volumi). Al momento dell'apertura al pubblico, il materiale sarà disponibile su scaffale aperto e gli utenti potranno consultare il catalogo anche con accesso remoto, grazie alla catalogazione informatizzata di un primo stock di materiale bibliografico. Ha inoltre reso note la previsione del potenziamento del personale, in seguito all'assunzione in ruolo di un aiuto bibliotecario (avvenuta il 1° dicembre), da affiancare al funzionario già in servizio e la conclusione dei lavori di ristrutturazione dell'ex cappella, che hanno permesso la realizzazione di una sala studio dalla capienza di 60 posti (utilizzabile, all'occorrenza, come sala conferenza dalla capienza di 99 posti), resa accessibile agli studenti dall'inizio del mese di novembre 2005. In merito all'informatizzazione dei servizi, ha segnalato che a partire dal secondo semestre dell'anno accademico 2004/2005 sono state implementate delle funzioni sul sito internet dell'Ateneo

per consentire agli studenti di effettuare autonomamente la prenotazione agli appelli d'esame, di modificare dati anagrafici e recapiti nonché di visualizzare alcune informazioni relative alla carriera universitaria. Ha inoltre precisato che sarà prevista, a breve, la possibilità di procedere alla stampa di modelli di certificati. Relativamente ai servizi di segreteria studenti, ha comunicato la decisione di potenziare il personale amministrativo, numericamente carente rispetto al carico di lavoro derivante dall'incremento dei corsi di laurea e dal connesso aumento degli studenti. Nel mese di dicembre, è entrata in ruolo un'ulteriore unità di personale, che si è aggiunta alle tre segretarie già in servizio. Inoltre, ha manifestato l'aspettativa che possano verificarsi effetti positivi anche a seguito della sopra citata informatizzazione di alcuni servizi, dalla quale dovrebbe risultare un minor afflusso di utenza agli sportelli. Il Direttore ha altresì segnalato che nel corso del mese di gennaio 2006 si è svolta una riunione del personale tecnico-amministrativo dell'Università, nel corso della quale sono stati illustrati gli esiti della rilevazione condotta nell'a.a. 2004/2005 e sono state formulate alcune ipotesi in ordine ai possibili interventi da attuare al fine di migliorare il livello di qualità dei servizi offerti agli utenti;

- il Presidente del Consiglio di corso di studio di Scienze dell'educazione e della SSIS ha precisato che la rilevazione della soddisfazione degli studenti è stata attentamente considerata dai titolari di insegnamento ed ha comunicato di essere intervenuta, in via riservata, sui casi di evidente criticità, esplorando insieme al docente interessato le possibili ragioni dell'insoddisfazione e concordando eventuali forme di prevenzione di analoghe difficoltà attraverso un'opportuna rimodulazione dell'intervento didattico. Ha inoltre evidenziato qualche rischio di distorsione, in ordine alla comparabilità dei risultati tra i diversi corsi di studio, connesso all'obbligo di frequenza, che caratterizza i corsi di studio di Scienze dell'educazione e la SSIS rispetto agli altri, facendo sì che i rispondenti siano, salvo condizioni casuali, la quasi totalità degli iscritti al corso;
- il Presidente del Consiglio di corso di studio di Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo ha segnalato l'attuazione di interventi nei casi in cui dagli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti emergano chiare carenze sulla didattica. In relazione al problema dell'internazionalizzazione, ha evidenziato le peculiarità che distinguono positivamente il corso di laurea in Lingue, ossia la convenzione stipulata con l'Université de Savoie e la previsione di un intero anno di studi all'estero. Per quanto concerne la scarsa presenza di studenti provenienti da Chambéry, ha rilevato la necessità di tenere in considerazione il ridotto numero di studenti francesi che scelgono l'italiano come prima lingua straniera, lo scarso interesse manifestato da tali studenti verso le opportunità offerte da un doppio diploma di laurea nonché la carenza di strutture ricettive per gli iscritti fuori sede;
- il Presidente del Consiglio di corso di studio di Scienze dell'economia e della gestione aziendale ha comunicato che gli esiti delle rilevazioni sono stati analizzati sia in sede di Consiglio sia nell'ambito di colloqui individuali con i docenti. In particolare, il Consiglio, nel rilevare i segnali di peggioramento dei giudizi connessi alla didattica, ha avviato una riflessione sulle possibili determinanti di tale tendenza, nonché sulle possibili azioni per invertirla. In ordine alle criticità connesse alla frammentazione della didattica, il Presidente ha reso noto che il Consiglio ha già intrapreso una prima razionalizzazione dell'offerta, modificando, a partire dall'a.a. 2005/2006, l'impostazione dei piani di studio relativi ai tre curricula del corso.

## 7. CONCLUSIONI

In ordine alla concentrazione delle lezioni nel corso dell'anno accademico, si rileva che in corrispondenza dei corsi per i quali sono stati adottati o mantenuti i provvedimenti auspicati dal Nucleo nelle precedenti relazioni (utilizzo di parametri di impegno orario giornaliero/settimanale più rigorosi) prevalgono i giudizi positivi da parte degli studenti, contrariamente a quanto avviene per gli altri corsi (cfr. grafico 29). Considerato che anche per l'anno accademico 2005/2006 i bandi per l'attribuzione di contratti a docenti esterni non registrano variazioni, il Nucleo ritiene opportuno invitare gli organi di governo ad indagare sulle motivazioni che inducono la SSIS ed i corsi di laurea in SFP e PED ad adottare parametri meno restrittivi (non più di dieci ore settimanali e non più di 5 ore giornaliere per la SSIS e 4 ore giornaliere per SFP e PED) rispetto a quelli utilizzati dai corsi in ECO, PSI e LIN (non più di 6 ore settimanali e non più di 3 ore giornaliere). Si rileva inoltre che i corsi di nuova attivazione in Scienze politiche e delle relazioni internazionali e Psicologia hanno stabilito di adottare i parametri di impegno orario più restrittivi previsti per i corsi in ECO, PSI e LIN.

In merito al livello di soddisfazione relativo alla cortesia e alla disponibilità del personale di segreteria studenti (cfr. grafici 32 e 33), si prende atto che gli unici corsi per i quali prevalgono i giudizi negativi (SSIS, SFP e PED) sono i corsi "meno recenti" (in termini di anno di attivazione), per i quali, in assenza di dati oggettivi a supporto, si può ipotizzare un pregiudizio da parte degli studenti oppure una minore organizzazione, che conduce ad una maggiore esigenza di utilizzo dei servizi (questa considerazione sembrerebbe supportata dall'esito del quesito relativo alla frequenza di accesso alla segreteria durante l'anno – cfr. grafico 16).

Il Nucleo rileva che alcuni aspetti critici che emergono nella parte relativa alla generalità dei servizi (es. concentrazione delle ore di lezioni, carico di studio complessivo, qualità dell'offerta dei servizi di segreteria studenti in termini di cortesia e disponibilità) per SSIS, SFP e PED sono accompagnati dalla maggior incidenza, per i predetti corsi, di insegnamenti valutati in modo non positivo sul totale degli insegnamenti rilevati (incidenza pari al 25% per SSIS e al 13% per SFP-PED, contro il 7% per LIN ed il 6% per ECO e PSI – cfr. paragrafo 4.3.2).

Per quanto concerne l'attività di tirocinio, gli unici giudizi negativi in ordine all'organizzazione e all'esperienza formativa nel suo complesso sono formulati dagli studenti del III anno di PSI. L'esito potrebbe verosimilmente essere determinato dal fatto che tale attività è stata proposta per la prima volta nell'ambito del predetto corso; le criticità segnalate potrebbero essere quindi causate dall'inesperienza e registrare un miglioramento già a partire dal prossimo anno accademico.

In considerazione dell'elevata percentuale di insegnamenti non sottoposti ad indagine perché rivolti ad un'utenza pari o inferiore ai 5 studenti, il Nucleo ribadisce la necessità di una riflessione sia in merito all'articolazione in curricula ed indirizzi dei corsi di studio, dalla quale discende un abbassamento del livello di efficienza in termini di rapporto insegnamenti/iscritti (cfr. pag. 21), sia in ordine all'opportunità di attivazione di corsi o attività didattiche in caso di esiguo numero di studenti.

Si segnala inoltre che, nell'ottobre 2005, il Nucleo ha preso atto degli esiti delle procedure di iscrizione all'Università nell'anno accademico 2005/2006, dai quali è emerso un sensibile scostamento tra utenza potenziale programmata per il corso di laurea magistrale in Psicologia (100 unità) e numero effettivo di studenti (21 unità). Per disporre di ulteriori informazioni in merito, il Nucleo ha richiesto al Presidente del Consiglio di corso di studio l'analisi del predetto scostamento, nonché l'indicazione delle relative presunte motivazioni.

Per quanto concerne i servizi di biblioteca, sembra opportuno rammentare la conclusione dei lavori di ristrutturazione della ex-cappella della sede principale di Strada Cappuccini (cfr. par. 6.2.1), che permettono all'Università di offrire agli studenti uno spazio per la consultazioni dei volumi e lo studio individuale, nonché di disporre, in caso di necessità, di un locale da adibire a sala conferenza.

Si segnala infine che la presente relazione è stata trasmessa al Comitato dei garanti, al fine di acquisirne il contributo in ordine agli aspetti di competenza (cfr. par. 2.1). Il Comitato ha manifestato apprezzamento per la relazione ed ha evidenziato l'utilità del lavoro svolto. In ordine agli aspetti maggiormente significativi, ha ritenuto opportuno evidenziare:

- il miglioramento dei giudizi relativi ad alcune criticità segnalate in occasione della precedente indagine, ossia il funzionamento degli uffici, la possibilità di svolgere adempimenti tramite internet e la qualità dei servizi di biblioteca. Per questi ultimi, ha auspicato fin d'ora una maggiore informatizzazione, tramite, ad esempio, l'accessibilità ad un elevato numero di banche dati on line. In ordine alla totalità dei servizi, ha rilevato l'esigenza di puntare al miglioramento continuo dei livelli di soddisfazione dell'utenza, in quanto presso l'Università non dovrebbero verificarsi disfunzioni che possono invece essere tollerate, per sovraffollamento, presso altri atenei;
- il permanere dell'eccessiva concentrazione delle ore di lezione, per almeno un'area di corsi di studio;
- il persistere delle carenze concernenti le azioni di internazionalizzazione, in termini di mobilità e accordi di collaborazione con atenei stranieri. Tale situazione rende indifferibile la necessità di effettuare valutazioni su modalità ulteriori, rispetto a quelle finora praticate, per favorire gli scambi, sia di studenti sia di docenti, con l'estero;
- la possibile relazione tra il peggioramento dei giudizi connessi alla didattica - che si attestano comunque su livelli positivi - e la crescita delle aspettative da parte degli studenti;
- le difficoltà di focalizzazione strategica dell'Ateneo, che emergono sia dalla dispersione di interventi su molte aree disciplinari, sia dalle errate valutazioni in termini di utenza potenziale per alcuni corsi di studio.

Aosta, 19 aprile 2006

Il Presidente del Nucleo di valutazione  
Luigi MALFA