



UNIVERSITÀ DELLA  
VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITÉ DE LA  
VALLÉE D'AOSTE

# RELAZIONE SULLA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI E SULLE ALTRE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE

ANNO ACCADEMICO 2007/2008





UNIVERSITÀ DELLA VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITÉ DE LA VALLÉE D'AOSTE

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

**ANNO ACCADEMICO 2007/2008**



# 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 2008</b>	<b>6</b>
2.1. La rilevazione delle opinioni degli studenti	6
2.2. L'esame delle proposte di trasformazione di corsi di studio	7
2.3. La verifica dei requisiti minimi di risorse per l'attivazione dei corsi di studio	8
<b>3. IL DISEGNO DELLA RILEVAZIONE DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI</b>	<b>10</b>
3.1. La metodologia utilizzata	10
3.2. Lo strumento di rilevazione	10
3.3. L'organizzazione della rilevazione	11
<b>4. I RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	<b>11</b>
4.1. Il grado di copertura	11
4.2. Le caratteristiche degli studenti che hanno aderito alla rilevazione	18
4.3. Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti	18
4.3.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università	18
4.3.1.1. Prevalenza di giudizi positivi per tutti i corsi di studio	19
4.3.1.2. Prevalenza di giudizi positivi a livello di ateneo, con giudizi discordi in alcuni corsi	28
4.3.1.3. Prevalenza di giudizi positivi a livello di ateneo e corsi, con giudizi discordi in alcuni anni	31
4.3.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti	31
4.4. Analisi degli aspetti critici	38
4.4.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università	38
4.4.1.1. Totale ateneo	38
4.4.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti	40
4.5. I suggerimenti formulati dagli studenti	40
4.6. Esiti dell'indagine sulla valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi	40
4.7. Esiti dell'indagine sulla valutazione delle iniziative di mobilità internazionale	41
4.8. Esiti dell'indagine sulla valutazione delle attività di stage	42
<b>5. IL CONFRONTO CON LE RILEVAZIONI PRECEDENTI</b>	<b>43</b>
<b>6. L'UTILIZZO DEI RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	<b>44</b>
6.1. La diffusione dei risultati	44
6.2. Eventuali azioni di intervento	44
6.2.1. Iniziative attivate dall'Università in seguito alle segnalazioni del Nucleo di valutazione	44
<b>7. CONCLUSIONI</b>	<b>45</b>

Legenda corsi di studio:

SPO	Corso di laurea in Scienze politiche e delle relazioni internazionali
LIN	Corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo
ECO	Corso di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale
PED	Corso di laurea in Pedagogia dell'infanzia
EDU	Corso di laurea in Scienze dell'educazione
SFP	Corso di laurea in Scienze della formazione primaria
PSI	Corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto
PSI-S	Corso di laurea specialistica in Psicologia
SSIS	Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria

## **1. INTRODUZIONE**

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

Nell'anno accademico 2007/2008, oggetto della presente relazione, l'offerta formativa dell'Università si articolava nei corsi di laurea quadriennale in Scienze della formazione primaria (SFP - ordinamento ex D.M. 26 maggio 1998), triennali in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa ed il turismo (LIN - classe 3 del D.M. 4 agosto 2000 - istituito in collaborazione con l'Université de Savoie, presso la quale si svolge l'intero II anno di corso), Scienze politiche e delle relazioni internazionali (SPO - classe 15), Scienze dell'economia e della gestione aziendale (ECO - classe 17), Scienze dell'educazione (EDU - classe 18), Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto (PSI - classe 34) nonché specialistica in Psicologia, di durata biennale (PSI-S - classe 58/S del D.M. 28 novembre 2000 – curriculum Psicodiagnosi ed indicazioni al trattamento).

Nell'ambito della Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria (SSIS), sono stati attivati il II anno degli indirizzi linguistico/letterario, lingue straniere – inglese e scienze naturali ed il I anno degli indirizzi linguistico/letterario e scienze naturali (erano state altresì proposte le attività formative per il sostegno - corso 400 ore, poi disattivato per mancanza di studenti).

Per quanto concerne il segmento di formazione post lauream, nell'anno accademico 2007/2008 non sono state attivate, a causa del mancato raggiungimento del numero minimo di iscritti previsto dai relativi bandi di ammissione, le nuove edizioni del Master in Pedagogia interculturale e dimensione europea dell'educazione, del corso di perfezionamento in Didattica dell'italiano come lingua seconda e del Master in Economia e management del turismo di montagna, nonché la prima edizione del Master di I livello in Formazione e promozione della cultura di genere e delle pari opportunità.

Relativamente al corrente anno accademico 2008/2009, l'unica novità a livello di corsi di laurea concerne la trasformazione, in attuazione del D.M. 270/2004, del corso di laurea in PSI nel corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche (classe L-24 del D.M. 16 marzo 2007 – cfr. par. 2.2).

Inoltre, si segnala la mancata attivazione di nuovi indirizzi nell'ambito del I anno della SSIS, a seguito della decisione del Governo di sospendere, per l'a.a. 2008/2009, gli accessi alle SSIS a livello nazionale, nonché, per quanto concerne la formazione post lauream, l'attivazione di una nuova edizione del corso di perfezionamento in Didattica dell'italiano come lingua seconda.

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

Lo Statuto dell'Università della Valle d'Aosta, emanato, da ultimo, con decreto rettorale n. 148, prot. n. 7613/A2, in data 13 ottobre 2006, dispone, all'articolo 38, 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 (CNVSU), 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.

Il 29 aprile 2007 ha cessato il suo mandato il Nucleo costituito con Decreto del Presidente del Consiglio dell'Università del 30 aprile 2004. Con successivo Decreto Rettorale del 3 settembre 2007, il Nucleo è stato ricostituito, confermando i componenti che avevano portato a termine i precedenti due mandati, 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, consigliere del Ministero 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 2008

Nel corso del 2008, il Nucleo si è riunito quattro volte. Inoltre, i componenti del Nucleo hanno operato singolarmente e scambiandosi opinioni scritte.

L'attività svolta complessivamente ha riguardato i seguenti 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 2006/2007;
  - la predisposizione dei prospetti informativi trasmessi al CNVSU, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 19 ottobre 1999, n. 370;
  - l'analisi dei risultati della rilevazione relativa all'anno accademico 2007/2008, principalmente ai fini della predisposizione della presente relazione;
  - la modifica dello strumento di rilevazione utilizzato;
- b) esame delle proposte di trasformazione, in attuazione del D.M. 270/2004, di corsi di studio istituiti ai sensi del D.M. 509/1999, nonché di istituzione di nuovi corsi di studio;
- c) verifica dei requisiti minimi di risorse per l'attivazione dei corsi di studio nell'anno accademico 2008/2009.

### 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 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 gli esiti della valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che terminano gli studi (cfr. paragrafo 4.6), delle iniziative di mobilità internazionale (cfr. paragrafo 4.7) e delle attività di stage (cfr. paragrafo 4.8);
- 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. paragrafi 6 e 7).

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 38, comma 5, recita: " Il Nucleo di valutazione predisponde 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. L'esame delle proposte di trasformazione e istituzione di corsi di studio

Il Nucleo di valutazione, ai sensi dell'articolo 8, comma 5, del D.M. 544/2007, è chiamato a redigere una relazione tecnica sulle proposte di istituzione di nuovi corsi di studio nonché di trasformazione, in attuazione del D.M. 270/2004, dei corsi di studio istituiti ai sensi del D.M. 509/1999, pronunciandosi, in particolare, *"...sulla corretta progettazione di tali proposte, sulla adeguatezza e compatibilità delle stesse con le risorse di docenza e di strutture destinabili dall'Ateneo al riguardo, nonché sulla possibilità che le predette iniziative possano contribuire agli obiettivi di razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa di cui al D.M. 3 luglio 2007, n. 362"* (linee generali di indirizzo della programmazione delle Università per il triennio 2007/2009).

Nel gennaio 2008, il Nucleo si è espresso sulle proposte di trasformazione di corsi di studio ai fini dell'attivazione degli stessi, secondo i nuovi ordinamenti, nell'anno accademico 2008/2009. Il parere del Nucleo è stato formulato attenendosi alla "traccia per la relazione tecnica" proposta dal Coordinamento dei Nuclei di valutazione delle Università italiane.

Per quanto concerne la strategia a livello di Ateneo, il Nucleo ha rilevato che il Senato Accademico ha stabilito di concedere alle Facoltà la possibilità di procedere alla riprogettazione degli ordinamenti didattici, previa verifica dell'orientamento nazionale prevalente, in ordine all'applicazione della riforma, per i corsi di studio analoghi e che, a seguito dell'effettuazione della predetta verifica, il Senato stesso ha esaminato ed approvato un'unica proposta, concernente il corso di laurea in PSI. Il Nucleo ha altresì preso atto che il Consiglio di Facoltà di Psicologia, unica struttura ad aver sottoposto al Senato una proposta di trasformazione, ha stabilito di procedere all'attuazione della riforma per il solo corso di laurea triennale, mantenendo per il momento invariato l'ordinamento didattico dell'altro corso di laurea della Facoltà (PSI-S).

In merito alla progettazione della proposta, il Nucleo ha rilevato che essa è avvenuta nel rispetto dell'iter previsto dalla vigente normativa (consultazione con le organizzazioni rappresentative nel mondo della produzione, dei servizi e delle professioni ed approvazione da parte sia del Consiglio di Facoltà di Psicologia sia del Senato Accademico) e che sono state fornite tutte le informazioni richieste dal format predisposto dal CINECA per la presentazione al Ministero dell'Università e della Ricerca delle proposte di modifica degli ordinamenti didattici.

Relativamente alla compatibilità della proposta con le risorse destinabili dall'Ateneo al riguardo, il Nucleo ha evidenziato l'assenza di nuove esigenze a livello di strutture, in quanto si tratta della trasformazione di un corso già istituito ed attivato. Al livello della docenza, invece, l'attuazione della riforma prevede un incremento dei requisiti quantitativi, con il passaggio dalle 9 unità in ruolo precedentemente richieste alle attuali 12 (ridotte a 10 in caso di trasformazione del solo primo anno e a 11 in caso di trasformazione di due anni di corso). Sulla base dell'organico in ruolo presso la Facoltà di Psicologia e delle previsioni contenute nel piano di sviluppo di Ateneo per il triennio 2008/2010, il Nucleo ha giudicato la proposta compatibile con le risorse disponibili.

Infine, per quanto attiene alla possibilità di contribuire al perseguimento degli obiettivi di razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa, il Nucleo ha dato atto che le motivazioni della proposta esplicitate dal Consiglio di Facoltà di Psicologia rientrano tra gli obiettivi specifici indicati nelle Linee guida del Ministero dell'Università e della Ricerca per l'istituzione e l'attivazione da parte delle Università dei corsi di studi (cfr. D.M. 362/2007 - Allegato 1 – par. 1.4.).

Nel dicembre 2008, il Nucleo si è espresso sulle proposte di trasformazione dei corsi di laurea in LIN, ECO e SPO, nonché sulla proposta di istituzione del corso di laurea magistrale interfacoltà in Amministrazioni pubbliche e Unione Europea.

Per quanto concerne la strategia a livello di Ateneo, il Nucleo ha rilevato che nel piano di sviluppo dell'Ateneo per il triennio 2009/2011 il Consiglio dell'Università aveva indicato di ritenere indispensabile procedere, nello stesso anno, alla trasformazione di tutti i corsi, istituiti ai sensi del D.M. 509/1999, attivati dall'Ateneo. Ciononostante, il Senato Accademico ha approvato, in tempo utile per la trasformazione dei corsi a partire dall'anno accademico 2009/2010, solamente le proposte concernenti i corsi di laurea in LIN, ECO e SPO, senza alcun cenno ai corsi di laurea in EDU e PSI-S. Per quanto concerne l'istituzione di nuovi corsi di II livello, il Consiglio dell'Università ha accordato la priorità al percorso magistrale interfacoltà Economia/Scienze politiche, auspicando il coinvolgimento, sin da subito, anche della Facoltà di Lingue. Il predetto coinvolgimento è stato però realizzato solo in parte.

In ordine alla corretta progettazione delle proposte, il Nucleo ha rilevato che esse sono avvenute nel rispetto del sopra citato iter previsto dalla vigente normativa e che sono state fornite tutte le informazioni richieste nel format predisposto dal CINECA. Il Nucleo ha formulato alcune osservazioni in merito alle predette

informazioni, con riferimento anche a quanto indicato dal Consiglio Universitario Nazionale nel “documento di lavoro” trasmesso agli Atenei nel mese di ottobre 2008.

Per quanto concerne il corso di laurea magistrale interfacoltà in Amministrazioni pubbliche e Unione Europea, il Nucleo ha rilevato la mancanza di informazioni in merito ad alcuni adempimenti richiesti dal Consiglio dell'Università in caso di proposte di istituzione di nuovi corsi (ossia previsioni in ordine agli indicatori *a2, a3, c2, d1, d2* del D.M. 506/2007; relazione in ordine alle disponibilità finanziarie e dei principali fattori produttivi necessari; dati concernenti l'effettivo fabbisogno di domanda formativa; indicazioni in ordine al numero di studenti minimi per l'attivazione e al numero di studenti a regime; riferimenti al versante della ricerca; informazioni sul progetto di convenzionamento con una sede universitaria straniera, prioritariamente individuata nell'area linguistica francofona).

In ordine alla compatibilità delle proposte con le risorse destinabili dall'Ateneo al riguardo, il Nucleo ha rilevato l'assenza di nuove esigenze in termini di strutture per LIN, ECO e SPO, trattandosi della trasformazione di corsi già istituiti ed attivati. In ordine al nuovo corso di laurea magistrale, nella relativa documentazione viene invece evidenziata la necessità di disporre di tre ulteriori aule. A livello della docenza, per LIN il numero di docenti di ruolo richiesti rimane invariato (cfr. art. 12, comma 2, del D.M. 544/2007) e corrisponde all'organico di 9 unità (con peraltro un'ulteriore procedura di valutazione comparativa bandita). Per ECO e SPO, l'attuazione della riforma prevede un incremento dei requisiti quantitativi, con il passaggio dalle 9 alle 12 unità (ridotte a 10 in caso di trasformazione del solo primo anno e a 11 in caso di trasformazione di due anni di corso). Il Nucleo ha rilevato che risultavano incardinati presso la Facoltà di Scienze dell'economia e della gestione aziendale 12 docenti (oltre a 4 procedure di valutazione comparativa già bandite) e che risultava quindi garantito il rispetto dei requisiti quantitativi. L'organico della Facoltà di Scienze politiche e delle relazioni internazionali, pari a 7 docenti (oltre a 2 procedure di valutazione comparativa bandite) non consentiva invece il raggiungimento dei requisiti quantitativi. Dalla documentazione acquisita relativa al nuovo corso di laurea magistrale non emergevano elementi utili alla verifica dei relativi requisiti quantitativi (4 docenti in caso di attivazione del solo primo anno e 8 docenti a regime), che all'atto della stesura della relazione del Nucleo risultavano quindi non garantiti.

Infine, per quanto attiene alla possibilità che le proposte in oggetto contribuiscano al perseguimento degli obiettivi di razionalizzazione e qualificazione dell'offerta formativa, indicati dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (cfr. D.M. 362/2007), il Nucleo, con riferimento all'*attivazione o rafforzamento di corsi di studio caratterizzati da più ampi margini di risorse dedicate rispetto a quelle essenziali indicate quali “requisiti minimi” (“requisiti qualificanti”)*, anche mediante *disattivazione o riduzione di corsi non specifici con una disponibilità di risorse molto prossima al livello indicato dai requisiti minimi nonché all'attivazione di corsi interfacoltà o interateneo in sostituzione di corsi di studio non specifici a basso numero di iscritti, al fine di sfruttare le economie di scala derivanti dall'utilizzo in rete di competenze e strutture disponibili*, ha rilevato che non emergeva alcuna prospettiva di riduzione dell'offerta formativa, mentre ha evidenziato che il nuovo corso di laurea magistrale è stato progettato nell'ambito di due diverse facoltà e garantisce l'accesso a laureati provenienti da più corsi di laurea afferenti a classi diverse. Con riferimento agli interventi di qualificazione, mirati a promuovere *la qualità dell'offerta formativa e la sua coerenza con le esigenze del mondo produttivo e dei servizi, le vocazioni e le tradizioni culturali e produttive del territorio, le potenzialità di ricerca, la tradizione scientifica dell'Ateneo e il relativo inserimento nella comunità scientifica internazionale*, il Nucleo ha rilevato la necessità di esplicitare le modalità concrete di attuazione degli interventi stessi.

In conclusione, il Nucleo ha espresso parere favorevole in merito alle proposte di trasformazione dei corsi di laurea in LIN, ECO e SPO, pur richiamando l'attenzione sui rilievi formulati nella propria relazione, mentre ha espresso parere non favorevole in ordine alla proposta di istituzione del corso di laurea magistrale interfacoltà in Amministrazioni pubbliche e Unione Europea, in considerazione delle criticità emerse nell'analisi a livello di Ateneo e di quelle emerse nell'analisi a livello di corso di studio, relative a corretta progettazione della proposta e sua compatibilità con le risorse ad essa destinabili dall'Ateneo.

### **2.3. La verifica dei requisiti minimi di risorse per l'attivazione dei corsi di studio**

Con il D.M. 544/2007 sono stati definiti i *requisiti necessari* per l'attivazione dei corsi di laurea e di laurea magistrale afferenti alle classi ridefinite con i DD.MM. 16 marzo 2007, *le condizioni per l'inserimento* dei medesimi nella Banca dati dell'offerta formativa, nonché i *requisiti qualificanti* per i corsi di studio afferenti sia alle classi di cui al D.M. 509/1999, sia alle classi di cui al D.M. 270/2004.

Ai sensi dell'articolo 1, comma 1, del citato D.M. 544/2007, i requisiti necessari per l'attivazione annuale dell'offerta formativa degli Atenei riguardano:

- a) i *requisiti di trasparenza* e le condizioni necessarie per una corretta comunicazione rivolta agli studenti e a tutti i soggetti interessati relativamente alle caratteristiche dei corsi di studio attivati;

- b) i requisiti per la *assicurazione della qualità* dei processi formativi;
- c) i requisiti di *strutture e di docenza di ruolo* che devono essere disponibili per sostenere i corsi e il grado di copertura necessario relativamente ai settori scientifico-disciplinari che li caratterizzano;
- d) le *regole dimensionali relative agli studenti* sostenibili per ciascun corso di studio.

Il citato D.M. 544/2007 ha altresì disposto, all'articolo 12, che per i corsi di studio istituiti e attivati nelle classi individuate ai sensi del D.M. 509/1999 sono confermate le disposizioni di cui al D.M. 15/2005 e successive modificazioni (*requisiti di docenza*), fermo restando il possesso di quanto previsto agli articoli 2 (*requisiti di trasparenza*), 3 (*requisiti per l'assicurazione della qualità*), 6 (*regole dimensionali relative agli studenti*) e 7 (*requisiti di strutture*) del medesimo D.M. 544/2007.

Nella primavera 2008, il Nucleo ha quindi proceduto, mediante l'approvazione di apposite relazioni tecniche, alla verifica dei requisiti minimi sia per i corsi attivati ex D.M. 509/1999 (LIN, SPO, ECO, EDU e PSI-S), sia per i corsi attivati ex D.M. 270/2004 (PSI).

In ordine ai requisiti di docenza, le valutazioni qualitative e quantitative sono determinate dagli esiti della procedura informatizzata, predisposta nella sezione Pre-Off.F della Banca dati dell'offerta formativa. Il Nucleo ha preso atto che dai predetti esiti risultavano rispettati i requisiti minimi di docenza per tutti i corsi di studio inseriti dall'Ateneo nella Pre-Off.F. 2008/2009. Per quanto concerne PSI, il Nucleo ha altresì verificato che il possesso complessivo dei predetti requisiti fosse coerente con l'effettivo impegno dei docenti e che fosse assicurata l'ulteriore docenza di ruolo e non di ruolo per sostenere il complesso degli insegnamenti.

Per quanto attiene ai requisiti di trasparenza, il decreto direttoriale di individuazione delle informazioni necessarie ai fini della relativa verifica non era stato ancora emanato alla data di stesura della relazione del Nucleo. Il Nucleo ha comunque preso visione dello schema di decreto trasmesso dal MIUR, rilevando che il termine per l'inserimento delle informazioni nell'Off.F. pubblica da parte degli Atenei era stato previsto al 31 ottobre 2008 e che, successivamente a tale data, il Nucleo avrebbe quindi potuto procedere alla puntuale verifica delle predette informazioni. Per quanto concerne le informazioni da pubblicare nei siti internet, il Nucleo ha in ogni caso rilevato che la maggior parte di esse sono state inserite nel sito dell'Università.

In merito ai requisiti per l'assicurazione della qualità, i Nuclei sono chiamati alla relativa verifica mediante l'utilizzo degli indicatori di efficienza e di efficacia definiti nell'allegato A al D.M. 544/2007. Il Nucleo ha proceduto al calcolo dei predetti indicatori, pur rilevando, a tal fine, l'assenza di indicazioni univoche, a livello nazionale. Inoltre, in considerazione delle peculiarità dell'Ateneo, con riferimento nello specifico alla recente attivazione dei corsi ed alle piccole dimensioni, ha evidenziato la necessità di prestare particolare cautela nell'elaborazione e nell'interpretazione di alcuni dati, nonché nell'effettuazione di analisi comparative, a causa sia della mancanza oggettiva di dati relativi all'andamento storico, sia delle difficoltà di individuazione di realtà analoghe da assumere quali termini di confronto.

Per quanto riguarda le regole dimensionali relative agli studenti, i Nuclei devono esprimere un giudizio di congruità e di rilevanza per i corsi con un numero di immatricolati, ovvero con una media di iscritti ai primi due anni, inferiore al 20% della numerosità di riferimento della classe cui appartiene il corso, per le lauree e le lauree magistrali a ciclo unico, o inferiore al 10% della numerosità di riferimento della classe cui appartiene il corso, per le lauree magistrali. Analizzando i dati relativi agli iscritti ai corsi attivati ex D.M. 509/1999, il Nucleo ha rilevato che esclusivamente per LIN la media di iscritti ai primi due anni è sempre stata inferiore alla numerosità minima, mentre per SPO, attivato solamente a partire dall'a.a. 2005/2006, tale situazione si è verificata nell'a.a. 2006/2007. Il Nucleo ritiene che le peculiarità di LIN (ossia il rilascio del doppio diploma in convenzione con l'Université de Savoie, la frequenza dell'intero II anno presso la sede di Chambéry dell'Ateneo francofono e lo stage all'estero obbligatorio previsto al II semestre del III anno) continuino a giustificare l'attivazione del corso con un numero di iscritti inferiore a quanto previsto dalla normativa, nonostante si ritengano comunque opportune specifiche attività di orientamento per incrementare l'utenza. Per i corsi attivati ex D.M. 270/2004 che non prevedono la programmazione degli accessi, tra i quali rientra PSI, nella procedura informatizzata della Banca dati dell'offerta formativa è stato reso disponibile il valore minimo tra la media di immatricolati negli ultimi tre anni accademici e il dato relativo all'a.a. 2006/2007, con riferimento ai dati inseriti dalle Università nell'Anagrafe nazionale degli studenti. Il Nucleo ha preso atto che per PSI tale valore era pari a 54, superiore al 20% della numerosità di riferimento della classe, e che non si rendeva quindi necessario esprimere un giudizio di congruità.

Relativamente ai requisiti di strutture, in attesa di nuove determinazioni del CNVSU in ordine alle quantità e alle caratteristiche degli spazi per lo svolgimento delle attività formative, rimangono validi i requisiti previsti dai precedenti documenti del CNVSU. I Nuclei sono chiamati a valutare per ogni facoltà la compatibilità dell'offerta formativa dell'Ateneo con le quantità e le caratteristiche delle strutture messe a disposizione della stessa per la durata normale degli studi. Inoltre, fino alle nuove determinazioni di cui sopra, la programmazione degli accessi ai corsi di laurea e di laurea magistrale individuati ai sensi dell'art. 2, comma

1, lettere a) e b), della legge 264/1999, è subordinata all'accertamento, con decreto del Ministro, sentito il CNVSU, del rispetto delle condizioni stabilite da tale normativa, sulla base di apposita richiesta formulata dall'Università e corredata dalla relazione del Nucleo. Il Nucleo ha preso atto che nella Pre-Off.F. 2008/2009 l'Ateneo ha definito l'utenza sostenibile, in termini di iscrizioni al I anno, in 45 unità per LIN, 60 unità per EDU e PSI-S, 140 unità per ECO e PSI e 150 unità per SPO ed ha rilevato che è stata richiesta la programmazione locale degli accessi esclusivamente per LIN ed EDU, in considerazione rispettivamente della necessità di utilizzo di sistemi informatici e tecnologici (laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo) e dell'obbligo di tirocinio didattico presso strutture diverse dall'Ateneo, fattispecie espressamente previste dalla sopra citata normativa. Sulla base delle stime effettuate in ordine al numero degli studenti frequentanti e della documentazione acquisita sulle strutture a disposizione dell'Ateneo, il Nucleo ha ritenuto che queste ultime fossero sufficienti a garantire la fruibilità di posti aula per gli studenti frequentanti dei corsi presenti nella Pre-Off.F. 2008/2009. Il Nucleo ha altresì evidenziato 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 sarebbero stati attivati nell'anno accademico 2008/2009 (SFP, SSIS, altri corsi post lauream). Per quanto concerne i laboratori informatici e linguistici e la biblioteca, il Nucleo ha giudicato le dotazioni presenti in grado di garantire la fruibilità, da parte degli studenti, per i tempi ritenuti adeguati in relazione alle specifiche esigenze.

Nel dicembre 2008, il Nucleo ha approvato un'apposita relazione sulla verifica delle informazioni necessarie ai fini del rispetto dei requisiti di trasparenza, prendendo atto dell'emanazione da parte del MIUR del D.D. 10 giugno 2008, n. 61. In primo luogo, il Nucleo ha rilevato che l'Università ha provveduto, nei termini stabiliti dal MIUR, all'inserimento delle informazioni richieste nelle sezioni RAD e Off.F. della Banca dati dell'offerta formativa. Il Nucleo ha altresì evidenziato che sul sito internet dell'Ateneo sono disponibili la quasi totalità delle informazioni riportate, a titolo esemplificativo, nell'Allegato al citato D.D. 61/2008, con riferimento ai corsi di studio, agli insegnamenti e alle altre attività formative che producono crediti, all'Ateneo nel suo complesso nonché alle facoltà o competenti strutture didattiche. Il Nucleo ha infine formulato un giudizio positivo in merito alla completezza delle predette informazioni e al loro grado di aggiornamento.

### **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. La scala di risposta è 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 può 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).

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

La parte di questionario dedicata alla rilevazione sui singoli insegnamenti si compone di 22 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.

La parte dedicata alla generalità dei servizi prevede 44 quesiti, suddivisi in cinque sezioni:

- "informazioni generali" (4 quesiti riguardanti il corso di studio di appartenenza, l'anno 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 (4 quesiti), Centro Linguistico di Ateneo (4 quesiti), attività di orientamento per il percorso di studi (1 quesito), tirocini (4 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 alla precedente rilevazione, non sono state apportate modifiche allo strumento di rilevazione.

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

Nell’anno accademico 2007/2008, l’Università, analogamente a quanto effettuato nei quattro anni precedenti, 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 dei questionari; 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. Quest’ultimo ha di norma concordato 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. All’atto della somministrazione dei questionari, sono state comunicate le codifiche utili all’identificazione del docente titolare di insegnamento/modulo e del corso di appartenenza dello studente.

Il Nucleo 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 numero di studenti iscritti o presenti in aula pari o inferiore alle 5 unità. Inoltre, ha stabilito di non considerare significativa la rilevazione relativa agli insegnamenti per i quali sono state raccolte meno di 6 schede.

I questionari per la valutazione delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi sono stati somministrati in aula nell’ultimo periodo di svolgimento delle lezioni di ogni corso di studi. Al fine di incrementare il tasso di adesione alla rilevazione, i questionari sono stati altresì spediti per posta elettronica a tutti gli studenti iscritti, ai quali è stata offerta la possibilità di restituire il questionario in formato cartaceo o elettronico (risultano pervenuti per posta elettronica 69 questionari, pari al 16% delle schede analizzate).

Sono stati altresì sottoposti ad indagine i corsi erogati prevalentemente on-line (tramite piattaforma Knowledge forum), utilizzando allo scopo il modello di questionario sui singoli insegnamenti adattato alle specificità di tale tipologia didattica. La somministrazione è stata effettuata in occasione di alcuni degli incontri in presenza oppure tramite invio per posta elettronica ai potenziali utenti del forum.

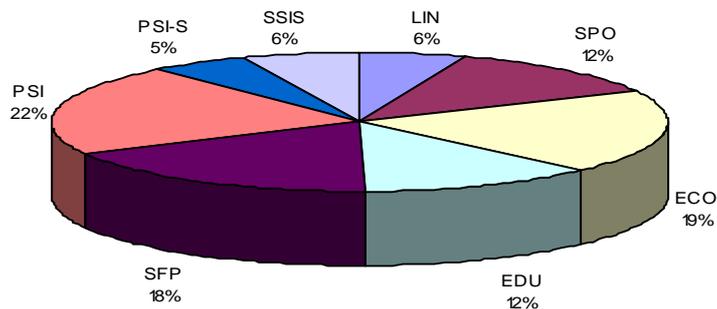
## **4. I RISULTATI DELL’INDAGINE**

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

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

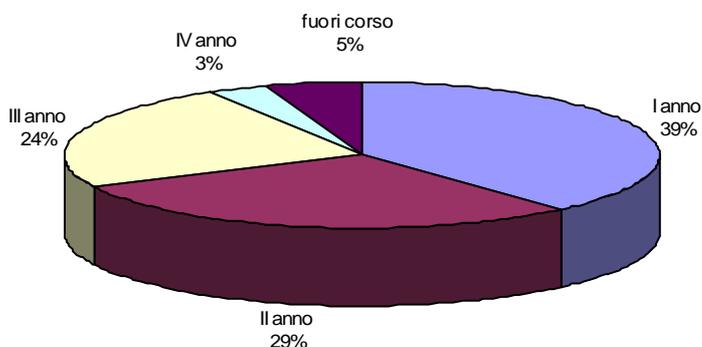
Gli studenti che hanno compilato il questionario appartengono per il 71% ai corsi di laurea triennale, per il 18% al corso di laurea quadriennale in SFP, per il 6% alla SSIS e per il 5% al corso di laurea specialistica in PSI-S (cfr. grafico 1).

Grafico 1: Distribuzione degli studenti per corso di studi



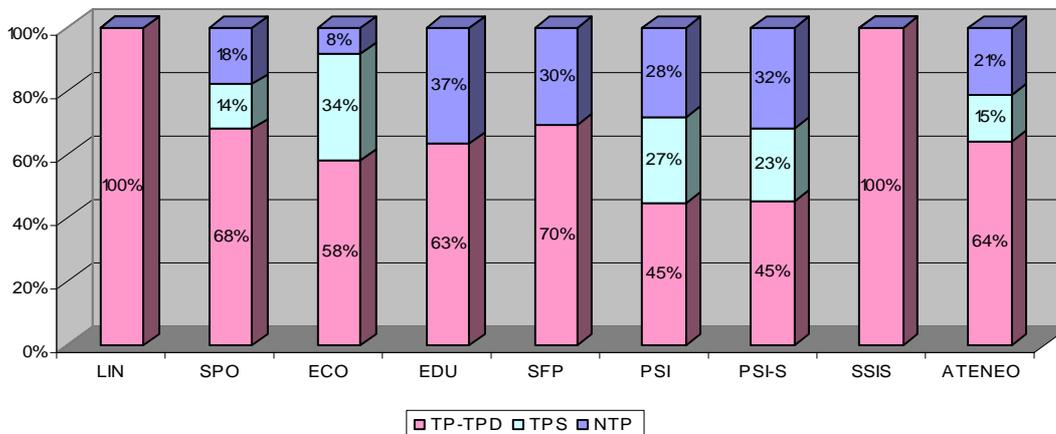
Per quanto concerne la suddivisione per anno, prevalgono nettamente gli iscritti al I rispetto agli iscritti al II e III anno, mentre gli iscritti al IV anno (attivo esclusivamente per SFP) e ad anni fuori corso rappresentano quote residuali (rispettivamente 3% e 5% - cfr. grafico 2).

Grafico 2: Distribuzione degli studenti per anno di corso



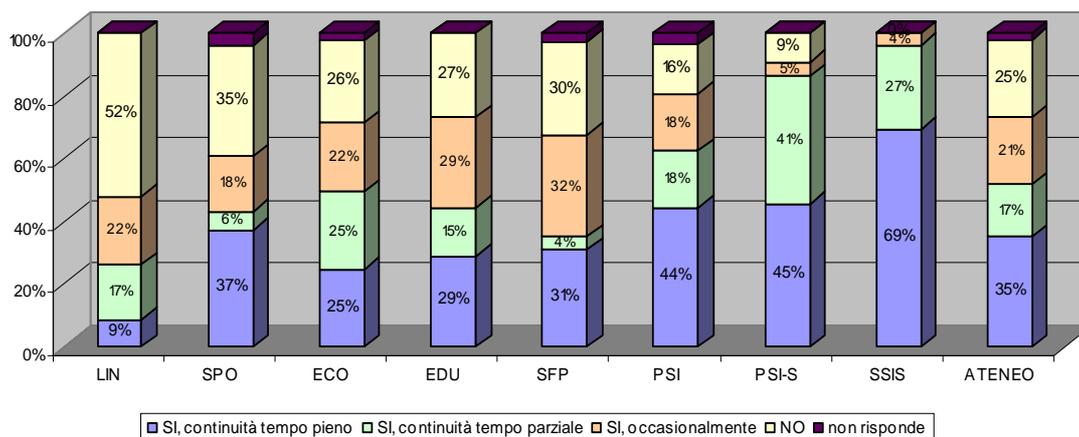
In merito alla qualifica, considerando solamente gli iscritti ad anni di corso regolari (ovvero esclusi i fuori corso), risultano in netta maggioranza (64%) gli studenti a tempo pieno/tempo pieno diurno, rispetto agli studenti non a tempo pieno e a tempo pieno serale (rispettivamente, il 21% ed il 15% - cfr. grafico 3).

Grafico 3: Distribuzione degli studenti per qualifica



Per quanto concerne l'impegno in attività diverse dallo studio durante il periodo delle lezioni, il 73% degli studenti afferma di lavorare (con continuità a tempo pieno, a tempo parziale o in modo occasionale o saltuario) e solamente il 25% di non svolgere alcuna attività, mentre il 2% non risponde al quesito (cfr. grafico 4).

Grafico 4: Distribuzione degli studenti per tipologia di impegno lavorativo



A livello di ateneo, sono stati complessivamente raccolti 417 questionari (cfr. tabella 1), con un incremento del 14% rispetto alla rilevazione precedente. Il tasso di adesione alla rilevazione, calcolato facendo riferimento agli studenti iscritti ai corsi di laurea e alla SSIS, è pari al 41%. Per ottenere tale dato, si è fatto riferimento agli studenti in regola con il pagamento delle tasse alla data del 31 luglio 2008, ritenendo che questo parametro, peraltro utilizzato dall'Ufficio di Statistica del Ministero 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
LIN - I anno	16	-	-	SFP - I anno	12	-	7
LIN - II anno	-	-	-	SFP - II anno	18	-	4
LIN - III anno	7	-	-	SFP - III anno	11	-	3
<b>TOTALE LIN</b>	<b>23</b>			SFP - IV anno	7	-	7
SPO - I anno	12	7	1	SFP - fuori corso	5		
SPO - II anno	9	-	6	<b>TOTALE SFP</b>	<b>74</b>		
SPO - III anno	13	-	3	PSI - I anno	12	8	9
<b>TOTALE SPO</b>	<b>51</b>			PSI - II anno	10	5	4
ECO - I anno	20	8	3	PSI - III anno	13	8	9
ECO - II anno	11	11	3	PSI - fuori corso	10		
ECO - III anno	12	6	-	<b>TOTALE PSI</b>	<b>88</b>		
ECO - fuori corso	7			PSI-S - I anno	6	5	2
<b>TOTALE ECO</b>	<b>81</b>			PSI-S - II anno	4	-	5
EDU - I anno	11	-	6	<b>TOTALE PSI-S</b>	<b>22</b>		
EDU - II anno	16	-	7	SSIS - I anno	15	-	-
EDU - III anno	6	-	6	SSIS - II anno	11	-	-
<b>TOTALE EDU</b>	<b>52</b>			<b>TOTALE SSIS</b>	<b>26</b>		
<b>TOTALE ATENE0 = 417</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, 22, pari al 5% 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 50%, con un incremento di 3 punti percentuali rispetto al precedente anno accademico (cfr. tabella 2).

A livello di corso di studi, il tasso di adesione rimane costante per LIN, mentre si registrano variazioni in aumento per SFP (+22 punti percentuali), ECO (+9), SPO (+3) e PSI-S (+2) ed in diminuzione per EDU (-6), PSI (-4) e SSIS (-2). Assumendo a riferimento la qualifica degli studenti, il tasso di adesione rimane pressoché costante per gli iscritti a tempo pieno/a tempo pieno diurno e a tempo pieno serale, mentre registra un incremento di 6 punti percentuali per gli iscritti non a tempo pieno.

Tabella 2: Tasso di adesione alla rilevazione – anni accademici 2007/2008 e 2006/2007

	a.a. 2007/2008			a.a. 2006/2007		
	Studenti iscritti	Questionari compilati	% di risposta	Studenti iscritti	Questionari compilati	% di risposta
LIN – TPD	37	23	62%	42	26	62%
LIN – TPS	-	-	-	-	-	-
<b>Totale LIN</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>62%</b>	<b>42</b>	<b>26</b>	<b>62%</b>
SPO – TPD	65	34	52%	43	26	60%
SPO – TPS	3	7	233%	-	-	-
SPO – NTP	55	10	18%	51	10	20%
<b>Totale SPO</b>	<b>123</b>	<b>51</b>	<b>41%</b>	<b>94</b>	<b>36</b>	<b>38%</b>
ECO – TPD	73	43	59%	64	28	44%
ECO – TPS	39	25	64%	35	24	69%
ECO – NTP	16	6	38%	18	5	28%
<b>Totale ECO</b>	<b>128</b>	<b>74</b>	<b>58%</b>	<b>117</b>	<b>57</b>	<b>49%</b>
EDU – TP	71	33	46%	52	33	63%
EDU – NTP	45	19	42%	38	13	34%
<b>Totale EDU</b>	<b>116</b>	<b>52</b>	<b>45%</b>	<b>90</b>	<b>46</b>	<b>51%</b>
SFP – TP	64	48	75%	58	31	53%
SFP – NTP	30	21	70%	29	13	45%
<b>Totale SFP</b>	<b>94</b>	<b>69</b>	<b>73%</b>	<b>87</b>	<b>44</b>	<b>51%</b>
PSI – TPD	77	35	45%	86	47	55%
PSI - TPS	46	21	46%	48	22	46%
PSI - NTP	86	22	26%	81	19	23%
<b>Totale PSI</b>	<b>209</b>	<b>78</b>	<b>37%</b>	<b>215</b>	<b>88</b>	<b>41%</b>
PSI-S - TPD	12	10	83%	12	9	75%
PSI-S – TPS	13	5	38%	10	3	30%
PSI-S – NTP	12	7	58%	8	5	63%
<b>Totale PSI-S</b>	<b>37</b>	<b>22</b>	<b>59%</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>57%</b>
SSIS – TP	50	26	52%	70	38	54%
SSIS – NTP	-	-	-	-	-	-
<b>Totale SSIS</b>	<b>50</b>	<b>26</b>	<b>52%</b>	<b>70</b>	<b>38</b>	<b>54%</b>
<b>TOTALE ATENEO</b>	<b>794</b>	<b>395</b>	<b>50%</b>	<b>745</b>	<b>352</b>	<b>47%</b>
<b>Totale ateneo TP/TPD</b>	<b>449</b>	<b>252</b>	<b>56%</b>	<b>427</b>	<b>238</b>	<b>56%</b>
<b>Totale ateneo TPS</b>	<b>98</b>	<b>51</b>	<b>52%</b>	<b>93</b>	<b>49</b>	<b>53%</b>
<b>Totale ateneo NTP</b>	<b>244</b>	<b>85</b>	<b>35%</b>	<b>225</b>	<b>65</b>	<b>29%</b>

### Valutazione dei singoli insegnamenti

Nel corso dell'anno accademico 2007/2008, nell'ambito dei piani di studio dei corsi di laurea e della SSIS sono stati attivati 264 insegnamenti, di cui 13 suddivisi in moduli (cfr. par. 3.3). Inoltre, sono stati erogati 7 insegnamenti/moduli integrativi per l'apprendimento delle lingue e sono stati replicati, in orario serale o nei week-end, 90 insegnamenti, di cui 7 suddivisi in moduli. In totale, sono stati quindi erogati 384 insegnamenti/moduli (cfr. tabella 3). In tale conteggio, non sono state considerate le attività previste per gli studenti non a tempo pieno di EDU e SFP, denominate "chiavi di lettura", dal momento che consistevano in incontri, della durata massima di 6 ore, dedicati prevalentemente alla presentazione dell'insegnamento e del relativo materiale bibliografico.

Sono stati altresì attivati 18 insegnamenti on-line, di cui 10 nell'ambito della Facoltà di Scienze della Formazione (EDU e SFP) e 8 nell'ambito della Facoltà di Psicologia (PSI e PSI-S), per i quali sono stati complessivamente raccolti 91 questionari, analizzati separatamente, in considerazione della peculiarità di tale tipologia didattica, e da cui è emerso un giudizio sostanzialmente positivo (prevalenza di risposte positive per tutti i quesiti). La rilevazione è stata però considerata significativa per 7 soli insegnamenti, tutti attivati nell'ambito della Facoltà di Scienze della Formazione (per i quali sono stati compilati un numero di questionari compreso tra le 6 e le 12 unità - un insegnamento ha avuto valutazione nel complesso negativa), in quanto per ciascuno degli altri 11 insegnamenti è stato raccolto un numero di questionari pari o inferiore alle 5 unità.

Con riferimento alle tabelle 3, 4 e 5, si precisa che il totale degli insegnamenti a livello di ateneo non corrisponde alla somma del totale degli insegnamenti a livello di corsi di studio, in quanto alcuni insegnamenti sono stati mutuati (ossia attivati nell'ambito di una Facoltà e rivolti a studenti appartenenti a più corsi di studio, anche di altre Facoltà): in particolare, 2 insegnamenti di LIN sono stati mutuati da ECO, 4 insegnamenti ed 1 insegnamento replicato in orario serale di SPO sono stati mutuati da ECO, 2 insegnamenti di ECO sono stati mutuati da SPO e, nell'ambito della Facoltà di Scienze della Formazione, 16 insegnamenti (di cui 1 suddiviso in moduli), 7 insegnamenti replicati in orario serale (di cui 1 suddiviso in moduli), 3 insegnamenti on-line e 6 "chiavi di lettura" sono stati attivati contestualmente per EDU e SFP. Ove possibile, ossia quando i questionari raccolti superavano le cinque unità per ognuno dei corsi di studio, gli esiti delle rilevazioni sono stati analizzati separatamente.

Tabella 3: Modalità di erogazione della didattica

	Insegnam. previsti da piano di studi	di cui: suddivisi in moduli	Insegnam. e moduli previsti da piano di studi	Insegnam. e moduli di approfondimento linguistico	Insegnam. replicati in orario serale	di cui: suddivisi in moduli	Insegnam. e moduli in orario serale	Totale generale insegnam. e moduli	Didattica on line	Chiavi di lettura
LIN - I anno	12	0	12	0	0	0	0	12	0	0
LIN - III anno	9	0	9	0	0	0	0	9	0	0
<b>Totale LIN</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
SPO - I anno	11	0	11	0	8	0	8	19	0	0
SPO - II anno	11	0	11	0	0	0	0	11	0	0
SPO - III anno	12	1	13	0	0	0	0	13	0	0
<b>Totale SPO</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>43</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
ECO - I anno	10	1	11	2	11	1	12	25	0	0
ECO - II anno	11	0	11	2	12	0	12	25	0	0
ECO - III anno	16	2	18	0	12	2	14	32	0	0
<b>Totale ECO</b>	<b>37</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>38</b>	<b>82</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
EDU - I anno	11	0	11	0	3	0	3	14	5	3
EDU - II anno	13	1	14	0	7	1	8	22	1	5
EDU - III anno	17	2	19	0	2	1	3	22	2	13
<b>Totale EDU</b>	<b>41</b>	<b>3</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>21</b>
SFP - I anno	12	0	12	0	7	0	7	19	2	3
SFP - II anno	11	0	11	0	6	0	6	17	1	4
SFP - III anno	13	1	14	0	6	1	7	21	1	6
SFP - IV anno	9	0	9	0	4	0	4	13	1	4
SFP - sostegno	8	0	8	0	0	0	0	8	0	0
<b>Totale SFP</b>	<b>53</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>78</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
PSI - I anno	9	1	10	1	6	1	7	18	0	0
PSI - II anno	9	0	9	0	4	0	4	13	3	0
PSI - III anno	17	0	17	2	5	0	5	24	3	0
<b>Totale PSI</b>	<b>35</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>6</b>	<b>0</b>
PSI-S - I anno	11	1	12	0	5	1	6	18	0	0
PSI-S - II anno	8	4	15	0	0	0	0	15	2	0
<b>Totale PSI-S</b>	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
SSIS - I anno	27	0	27	0	0	0	0	27	0	0
SSIS - II anno	21	0	21	0	0	0	0	21	0	0
<b>Totale SSIS</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE ATENE0</b>	<b>264</b>	<b>13</b>	<b>280</b>	<b>7</b>	<b>90</b>	<b>7</b>	<b>97</b>	<b>384</b>	<b>18</b>	<b>32</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 e degli insegnamenti/moduli previsti da piano di studi (cfr. rispettivamente quarta e settima colonna tabella 4) sia al totale degli insegnamenti/moduli attivati (cfr. ultima colonna tabella 4).

Tabella 4: Grado di copertura della rilevazione rispetto agli insegnamenti/moduli attivati

	Insegnam. previsti da piano di studi	insegnam. da piano di studi rilevati	tasso di copertura insegnam. da piano di studi	Insegnam. e moduli previsti da piano di studi	Insegnam. e moduli da piano di studi rilevati	tasso di copertura insegnam. e moduli da piano di studi	Totale generale insegnam. e moduli attivati	Totale insegnam. e moduli rilevati	tasso di copertura totale insegnam. e moduli attivati
LIN - I anno	12	11	92%	12	11	92%	12	11	92%
LIN - III anno	9	8	89%	9	8	89%	9	8	89%
<b>Totale LIN</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>90%</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>90%</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>90%</b>
SPO - I anno	11	11	100%	11	11	100%	19	17	89%
SPO - II anno	11	9	82%	11	9	82%	11	9	82%
SPO - III anno	12	11	92%	13	12	92%	13	12	92%
<b>Totale SPO</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>91%</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>	<b>43</b>	<b>38</b>	<b>88%</b>
ECO - I anno	10	10	100%	11	11	100%	25	24	96%
ECO - II anno	11	11	100%	11	11	100%	25	24	96%
ECO - III anno	16	12	75%	18	14	78%	32	22	69%
<b>Totale ECO</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>89%</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>90%</b>	<b>82</b>	<b>70</b>	<b>85%</b>
EDU - I anno	11	10	91%	11	10	91%	14	11	79%
EDU - II anno	13	12	92%	14	12	86%	22	15	68%
EDU - III anno	17	4	24%	19	4	21%	22	5	23%
<b>Totale EDU</b>	<b>41</b>	<b>26</b>	<b>63%</b>	<b>44</b>	<b>26</b>	<b>59%</b>	<b>58</b>	<b>31</b>	<b>53%</b>
SFP - I anno	12	12	100%	12	12	100%	19	16	84%
SFP - II anno	11	10	91%	11	10	91%	17	12	71%
SFP - III anno	13	10	77%	14	10	71%	21	10	48%
SFP - IV anno	9	7	78%	9	7	78%	13	10	77%
SFP - sostegno	8	1	13%	8	1	13%	8	1	13%
<b>Totale SFP</b>	<b>53</b>	<b>40</b>	<b>75%</b>	<b>54</b>	<b>40</b>	<b>74%</b>	<b>78</b>	<b>49</b>	<b>63%</b>
PSI - I anno	9	8	89%	10	9	90%	18	14	78%
PSI - II anno	9	9	100%	9	9	100%	13	13	100%
PSI - III anno	17	15	88%	17	15	88%	24	22	92%
<b>Totale PSI</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>91%</b>	<b>36</b>	<b>33</b>	<b>92%</b>	<b>55</b>	<b>49</b>	<b>89%</b>
PSI-S - I anno	11	10	91%	12	10	83%	18	12	67%
PSI-S - II anno	8	5	63%	15	9	60%	15	9	60%
<b>Totale PSI-S</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>79%</b>	<b>27</b>	<b>19</b>	<b>70%</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>64%</b>
SSIS - I anno	27	25	93%	27	25	93%	27	25	93%
SSIS - II anno	21	14	67%	21	14	67%	21	14	67%
<b>Totale SSIS</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>81%</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>81%</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>81%</b>
<b>TOTALE ATENE0 2007/2008</b>	<b>264</b>	<b>218</b>	<b>83%</b>	<b>280</b>	<b>227</b>	<b>81%</b>	<b>384</b>	<b>299</b>	<b>78%</b>
<b>TOTALE ATENE0 2006/2007</b>	<b>283</b>	<b>221</b>	<b>78%</b>	<b>302</b>	<b>227</b>	<b>75%</b>	<b>404</b>	<b>304</b>	<b>75%</b>

Il grado di copertura relativo agli insegnamenti previsti da piano di studi (83%) è superiore di 5 punti percentuali rispetto all'indice calcolato considerando il totale degli insegnamenti/moduli attivati, al lordo di quelli integrativi e di quelli erogati in orario serale. Rispetto alla precedente rilevazione, il grado di copertura, calcolato con riferimento agli insegnamenti previsti da piano di studi e con riferimento al complesso degli insegnamenti/moduli attivati, registra un incremento, rispettivamente, di 5 e 3 punti percentuali.

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 inferiore o uguale a 5, non sono stati sottoposti ad indagine o non sono stati considerati, in sede di analisi degli esiti, 85 insegnamenti/moduli, pari al 22% del totale degli insegnamenti attivati. Rispetto all'anno accademico precedente, la quota di insegnamenti non rilevati, rispetto agli attivati, diminuisce di 3 punti percentuali.

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, infine, numero di questionari raccolti pari o inferiore a 5, in caso di numero di iscritti superiore a 5 (cfr. tabella 5).

L'80% degli insegnamenti non rilevati previsti dai piani di studio dei diversi corsi era destinato ad un'utenza costituita da un numero di studenti pari o inferiore a 5. A livello di complesso di insegnamenti/moduli attivati, nell'ambito delle motivazioni alla base della mancata inclusione nell'indagine continua a prevalere, seppur con un'incidenza pressoché dimezzata, il numero di iscritti inferiore o uguale a 5 (46%).

Tabella 5: Insegnamenti non rilevati o non considerati in sede di analisi degli esiti

	insegnamenti da piano di studi				totale insegnamenti/moduli			
	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
LIN - I anno		1		1		1		1
LIN - III anno		1		1		1		1
<b>Totale LIN</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
SPO - I anno				0			2	2
SPO - II anno			2	2			2	2
SPO - III anno			1	1			1	1
<b>Totale SPO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
ECO - I anno				0	1			1
ECO - II anno				0		1		1
ECO - III anno	1		3	4	4	1	5	10
<b>Totale ECO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>
EDU - I anno			1	1	1		2	3
EDU - II anno			1	1	2	2	3	7
EDU - III anno		13		13	2	10	5	17
<b>Totale EDU</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>27</b>
SFP - I anno				0	1		2	3
SFP - II anno			1	1			5	5
SFP - III anno		3		3	2	6	3	11
SFP - IV anno		2		2		3		3
SFP - sostegno		7		7		7		7
<b>Totale SFP</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>29</b>
PSI - I anno			1	1	1		3	4
PSI - II anno				0				0
PSI - III anno	1		1	2	1		1	2
<b>Totale PSI</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
PSI-S - I anno			1	1	3		3	6
PSI-S - II anno		3		3	2	4		6
<b>Totale PSI-S</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>12</b>

SSIS - I anno	2			2	2			2
SSIS - II anno		7		7		7		7
<b>Totale SSIS</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>TOTALE ATENEIO 2007/2008</b>	<b>3</b>	<b>37</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>85</b>
<b>TOTALE ATENEIO 2007/2008</b>	<b>7%</b>	<b>80%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>	<b>46%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>
<b>TOTALE ATENEIO 2006/2007</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>62</b>	<b>33</b>	<b>45</b>	<b>22</b>	<b>100</b>
<b>TOTALE ATENEIO 2006/2007</b>	<b>24%</b>	<b>52%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>	<b>33%</b>	<b>45%</b>	<b>22%</b>	<b>100%</b>

In totale, sono stati compilati dagli studenti 3861 questionari (-2% rispetto all'anno accademico precedente), per l'85% relativi ad insegnamenti attivati nell'ambito dei corsi di laurea, per l'11% nell'ambito della SSIS e per il 4% nell'ambito dell'unico corso di laurea specialistica (cfr. tabella 6).

Tabella 6: Numero di questionari compilati dagli studenti per anno e corso di studi

	questionari raccolti	insegnamenti/moduli rilevati	numero medio questionari per insegnamento/modulo		questionari raccolti	insegnamenti/moduli rilevati	numero medio questionari per insegnamento/modulo
LIN - I anno	194	11	18	SFP - I anno	172	16	11
LIN - III anno	85	8	11	SFP - II anno	127	12	11
<b>Totale LIN</b>	<b>279</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	SFP - III anno	105	10	11
SPO - I anno	229	17	13	SFP - IV anno e sost	90	11	8
SPO - II anno	76	9	8	<b>Totale SFP</b>	<b>494</b>	<b>49</b>	<b>10</b>
SPO - III anno	156	12	13	PSI - I anno	182	14	13
<b>Totale SPO</b>	<b>461</b>	<b>38</b>	<b>12</b>	PSI - II anno	233	13	18
ECO - I anno	404	24	17	PSI - III anno	283	22	13
ECO - II anno	269	24	11	<b>Totale PSI</b>	<b>698</b>	<b>49</b>	<b>14</b>
ECO - III anno	246	22	11	PSI-S - I anno	100	12	8
<b>Totale ECO</b>	<b>919</b>	<b>70</b>	<b>13</b>	PSI-S - II anno	65	9	7
EDU - I anno	161	11	15	<b>Totale PSI-S</b>	<b>165</b>	<b>21</b>	<b>8</b>
EDU - II anno	209	15	14	SSIS - I anno	278	25	11
EDU - III anno	42	5	8	SSIS - II anno	155	14	11
<b>Totale EDU</b>	<b>412</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>Totale SSIS</b>	<b>433</b>	<b>39</b>	<b>11</b>
<b>TOTALE ATENEIO</b>					<b>3861</b>	<b>299</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 e, quindi, quale strumento incentivante del tasso di adesione alla rilevazione.

## 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>3</sup> le ultime due modalità di risposta (gradi di giudizio "più positivo che negativo" o "decisamente positivo");

<sup>3</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).

Al fine di favorire un'analisi comparativa, nelle rappresentazioni grafiche degli esiti dell'indagine vengono altresì riproposti gli esiti, a livello di ateneo, della rilevazione dello scorso anno accademico (ultimo istogramma).

#### 4.3.1.1. Prevalenza di giudizi positivi per tutti i corsi di studio

Gli studenti esprimono in maggioranza opinioni positive in merito agli aspetti di ordine logistico, dichiarando la rarità o l'assenza di affollamento nelle aule (incidenza di risposte positive sul totale pari al 92% - cfr. grafico 5), giudicando adeguate ed accoglienti le aule in cui si svolgono le lezioni (incidenza di risposte positive pari rispettivamente all'88% e all'85% - cfr grafici 6 e 7) nonché adeguati i locali e le attrezzature utilizzate per le attività didattiche integrative (incidenza di risposte positive pari all'80% – cfr. grafico 8).

Grafico 5: "Le lezioni e i seminari sono stati affollati, con conseguente difficoltà a seguirli?" – domanda 2.1.1

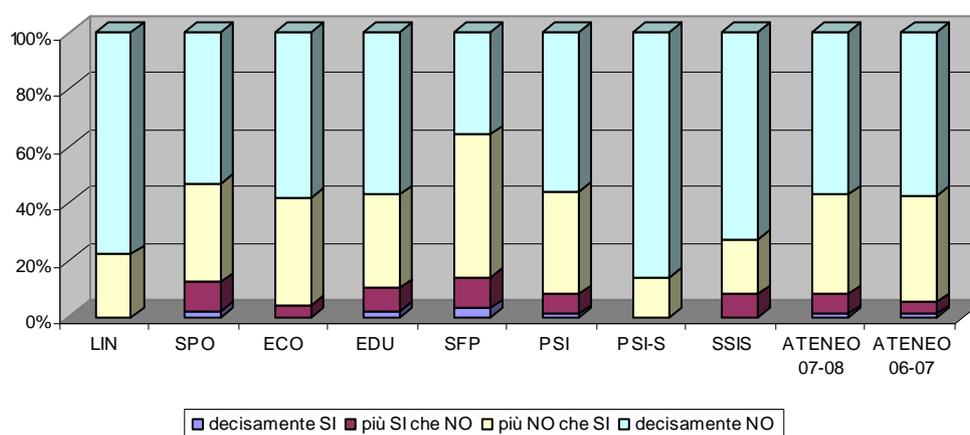


Grafico 6: "Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate?"- domanda 2.1.2."

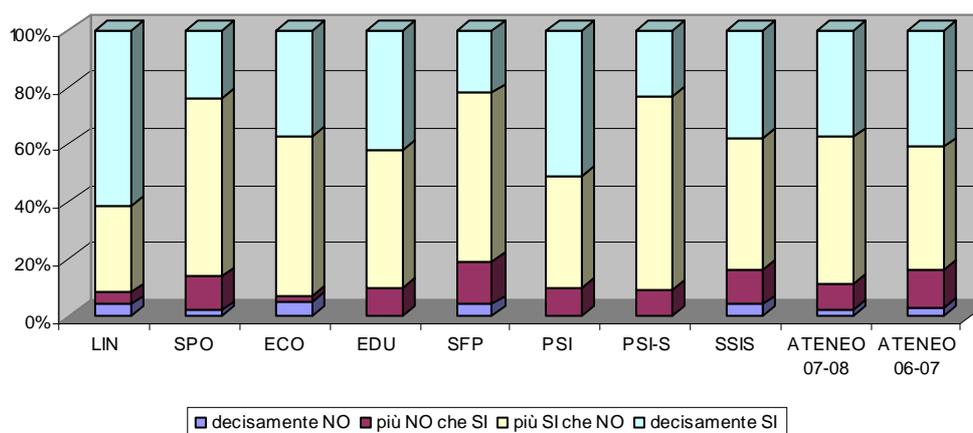


Grafico 7: “Le aule per le lezioni e per i seminari e gli spazi comuni sono accoglienti? Sono luoghi in cui si lavora volentieri?”– domanda 2.1.4

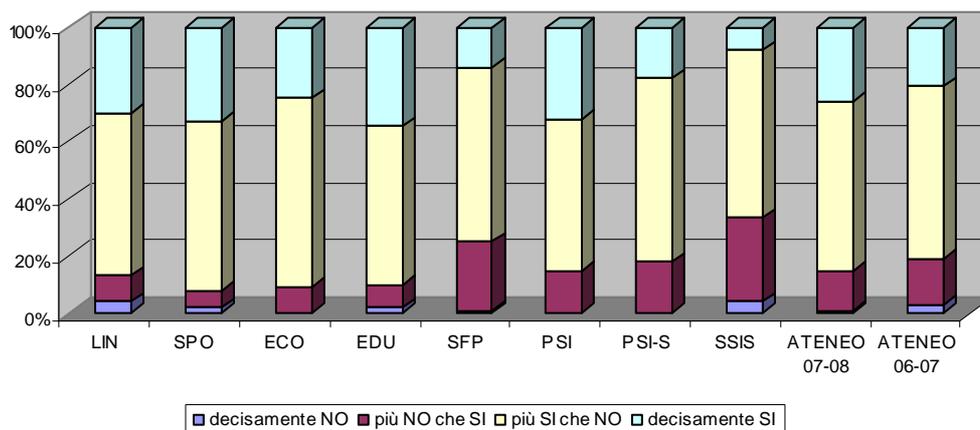
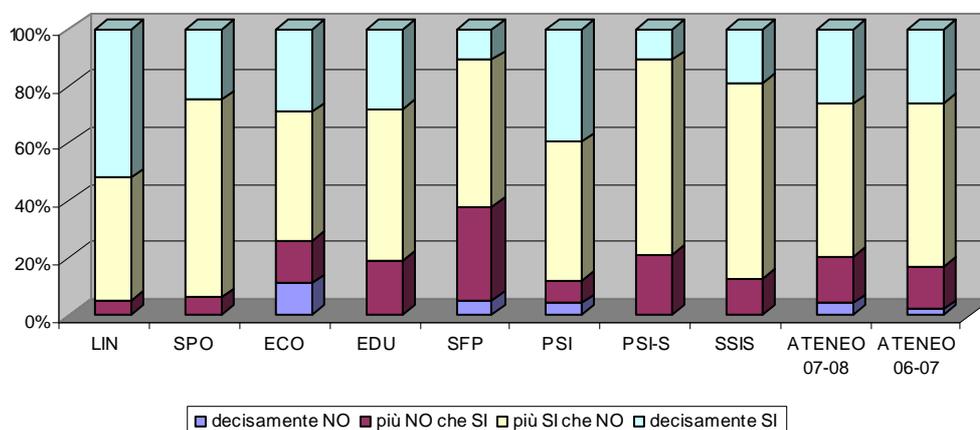


Grafico 8: “I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) sono adeguati?”– domanda 2.1.3



Il livello di soddisfazione è altresì elevato in relazione alla preparazione fornita dai corsi e dalle lezioni per il superamento degli esami di profitto, alla rarità o assenza di sovrapposizioni negli orari che impediscono una regolare frequenza e alla rilevanza per la futura vita professionale degli argomenti affrontati nell'ambito delle lezioni, dei corsi e dei seminari (incidenza di risposte positive pari rispettivamente al 92%, all'85% e all'80% - cfr. grafici 9, 10 e 11).

Grafico 9: “Ritiene che i corsi e le lezioni siano in grado di prepararLa per i Suoi esami?” – domanda 2.2.2

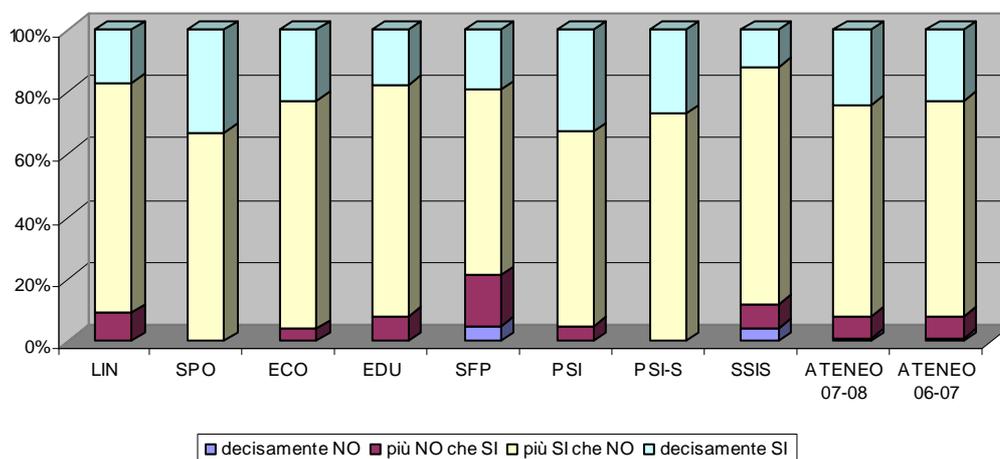


Grafico 10 : “Vi sono state sovrapposizioni di orari che hanno reso difficile frequentare tutte le lezioni?” – domanda 2.1.8

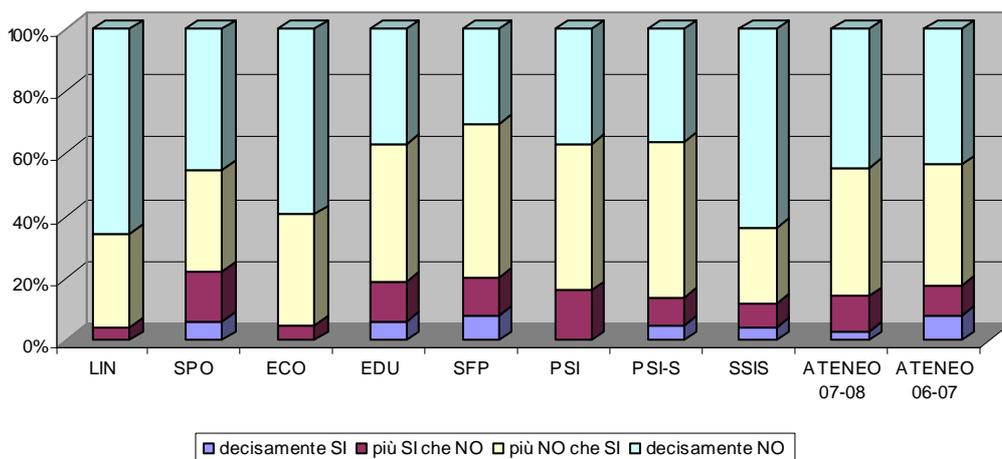
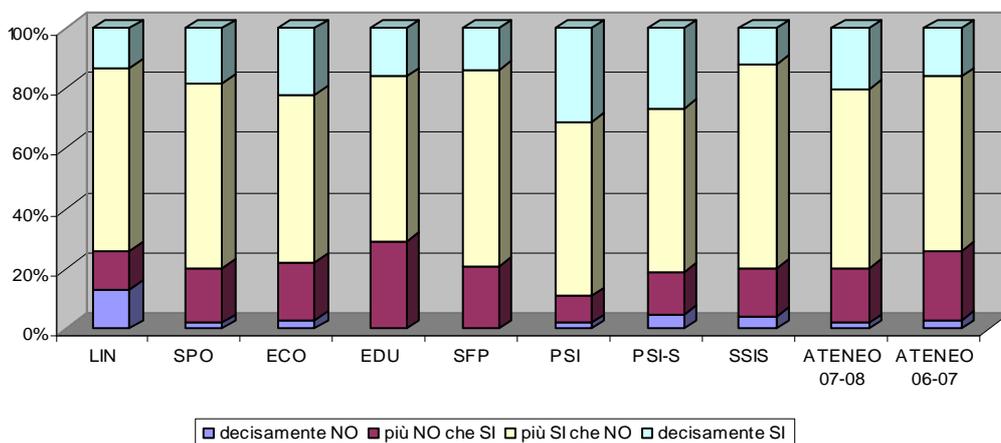


Grafico 11: “La gamma offerta di lezioni, conferenze e seminari ha compreso argomenti rilevanti per la Sua futura vita professionale?” – domanda 2.2.1



In ordine ai servizi amministrativi, il 90% degli studenti si dichiara soddisfatto della cortesia e della competenza del personale e l'89% della disponibilità (cfr. grafici 12, 13 e 14).

Grafico 12: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne la cortesia?” – domanda 3.7.1

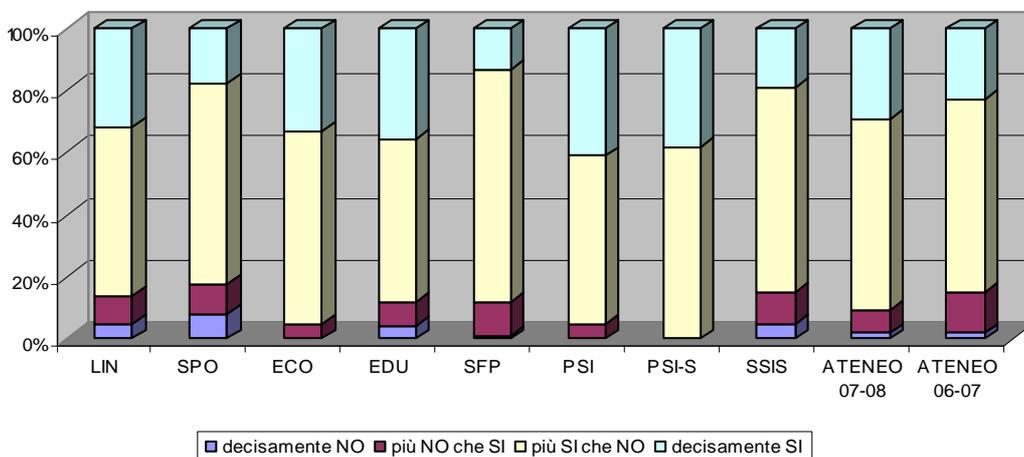


Grafico 13: "Giudica positivamente il livello di qualità dell'offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne la competenza?" – domanda 3.7.3

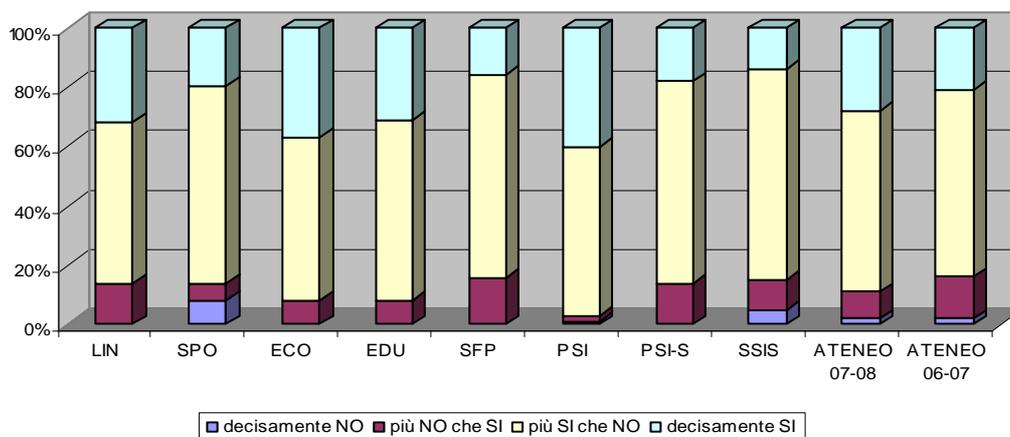
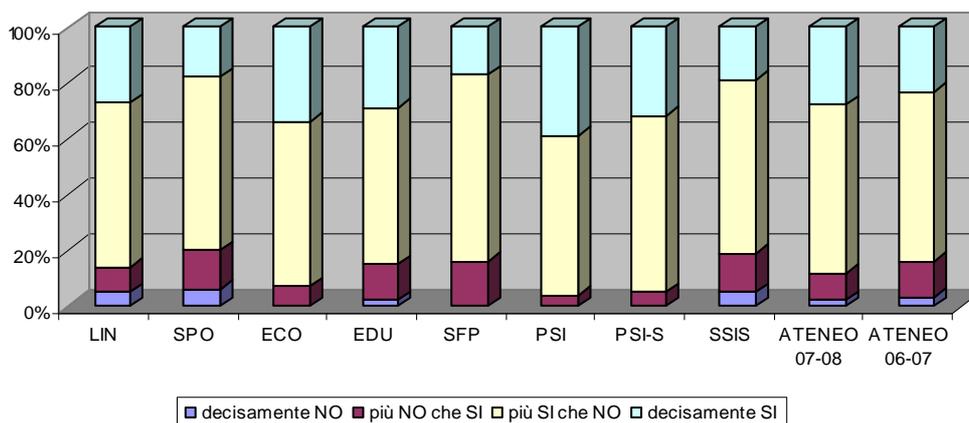


Grafico 14: "Giudica positivamente il livello di qualità dell'offerta dei servizi amministrativi per quanto concerne la disponibilità?" – domanda 3.7.2



L'88% degli studenti dichiara di aver potuto risolvere adempimenti burocratici tramite internet (cfr. grafico 15), l'87% si dimostra soddisfatto delle informazioni disponibili sul sito internet dell'ateneo (cfr. grafico 16), l'86% dichiara di non aver affrontato frequentemente lunghe code presso gli sportelli e di non essersi dovuto recare spesso in segreteria (cfr. grafici 17 e 18), l'83% di non aver dovuto impiegare una quantità di tempo eccessiva per l'espletamento degli adempimenti amministrativi (cfr. grafico 19).

Grafico 15: "L'Università Le ha offerto la possibilità di risolvere adempimenti burocratici via internet?" – domanda 3.2

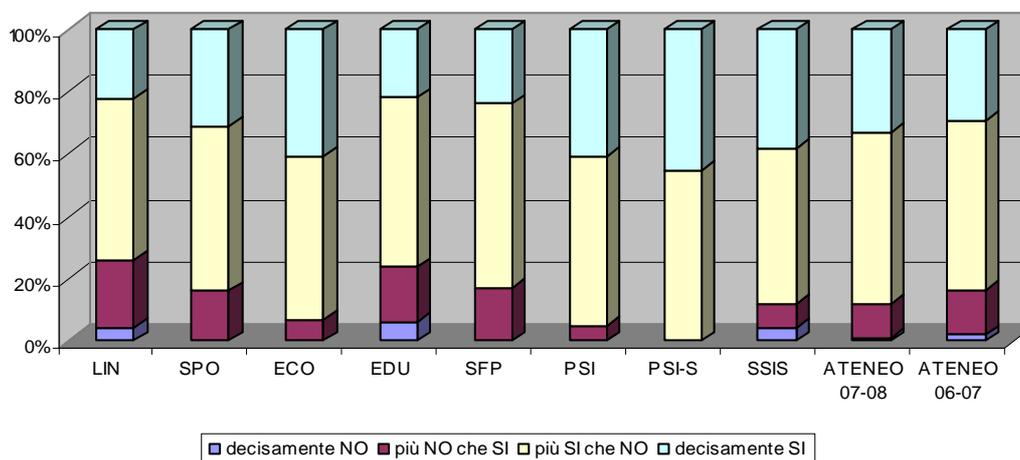


Grafico 16: "Giudica significative e numericamente adeguate le informazioni reperibili sul sito internet dell'Università?" – domanda 3.3

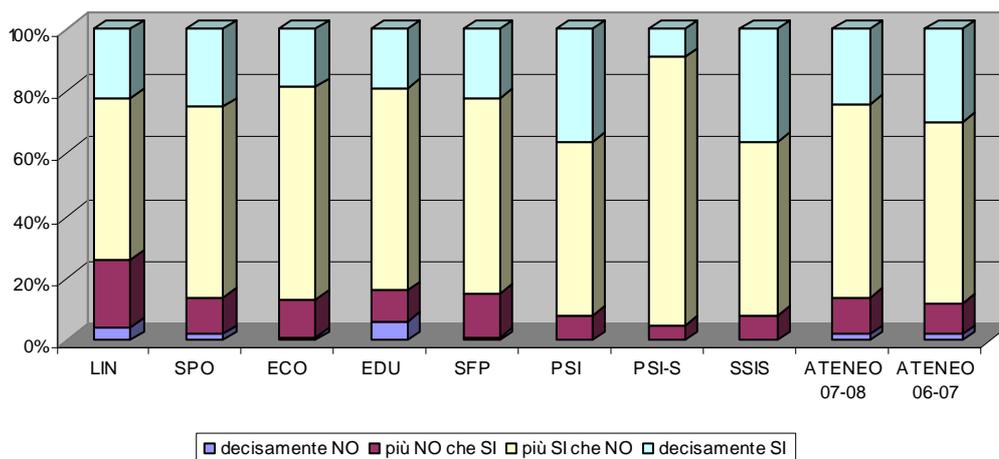


Grafico 17: "Quando si è recato in segreteria studenti ha dovuto fare spesso lunghe code?" – domanda 3.4

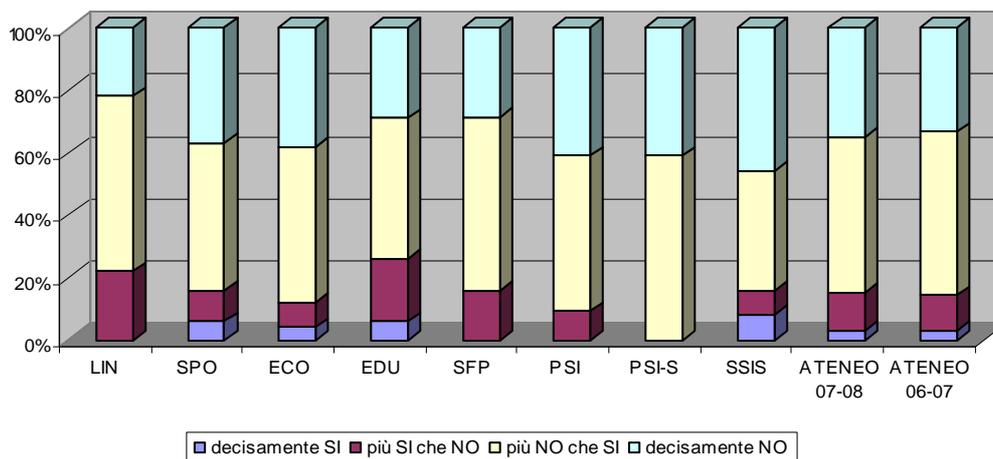


Grafico 18: "Nel corso dell'anno accademico, si è dovuto recare spesso di persona in segreteria?" – domanda 3.5

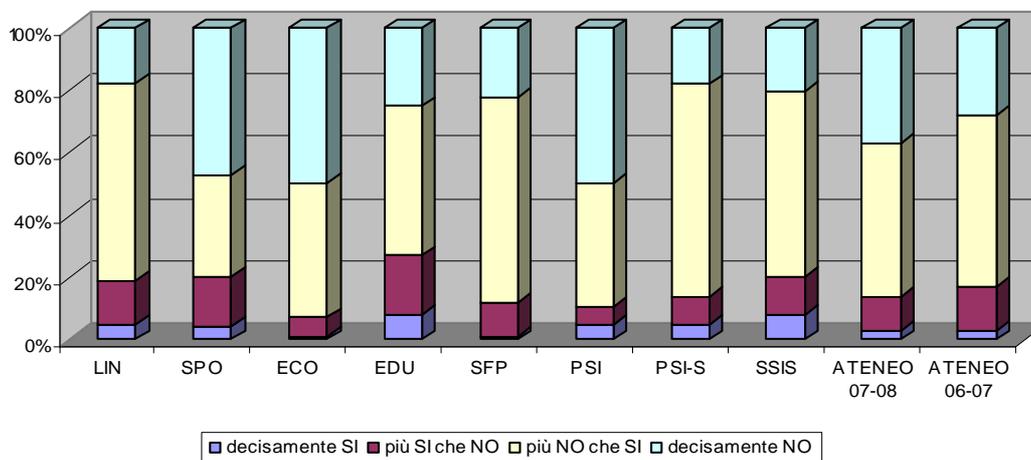
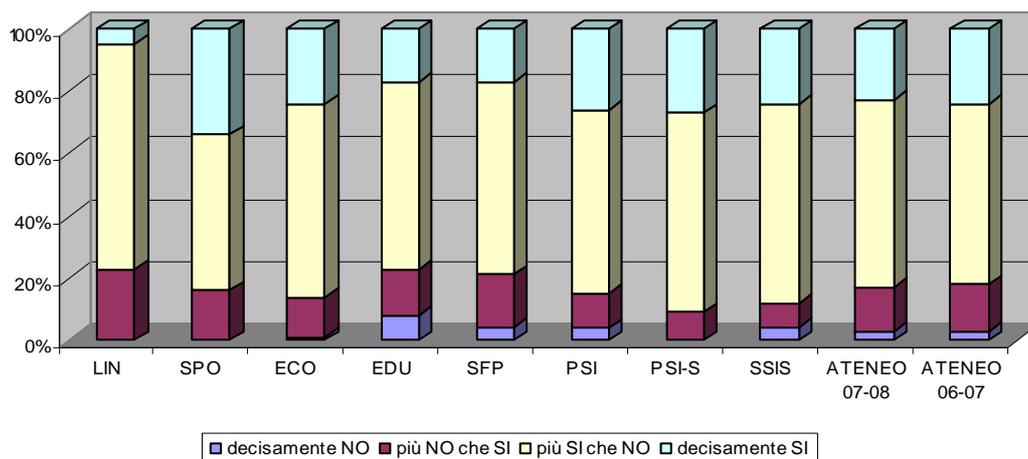


Grafico 19: "Gli adempimenti amministrativi hanno comportato un impiego di tempo tollerabile?" – domanda 3.1



L'80% degli studenti esprime un parere positivo in merito ai livelli di cortesia e competenza del personale della segreteria studenti ed il 79% in relazione ai livelli di disponibilità (cfr. grafici 20, 21 e 22).

Grafico 20 : "Giudica positivamente il livello di qualità dell'offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la cortesia?" – domanda 3.6.1

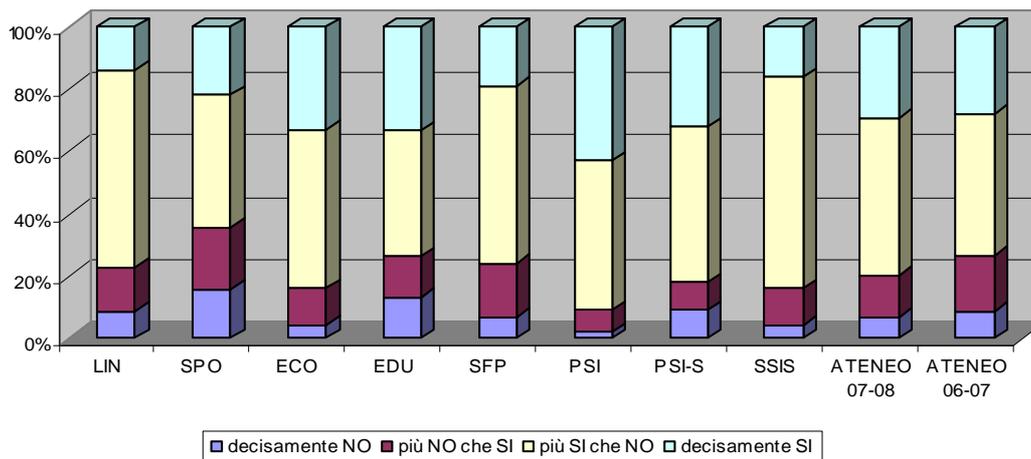


Grafico 21 : "Giudica positivamente il livello di qualità dell'offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la competenza?" – domanda 3.6.3

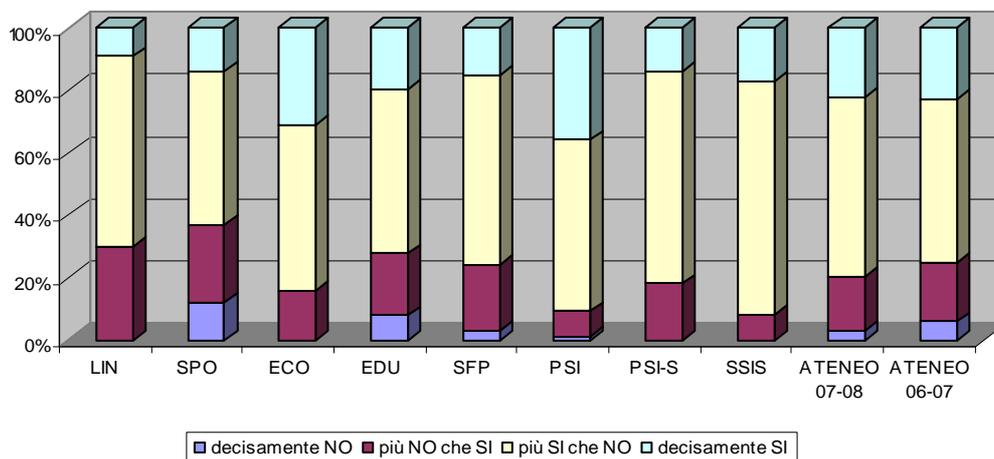
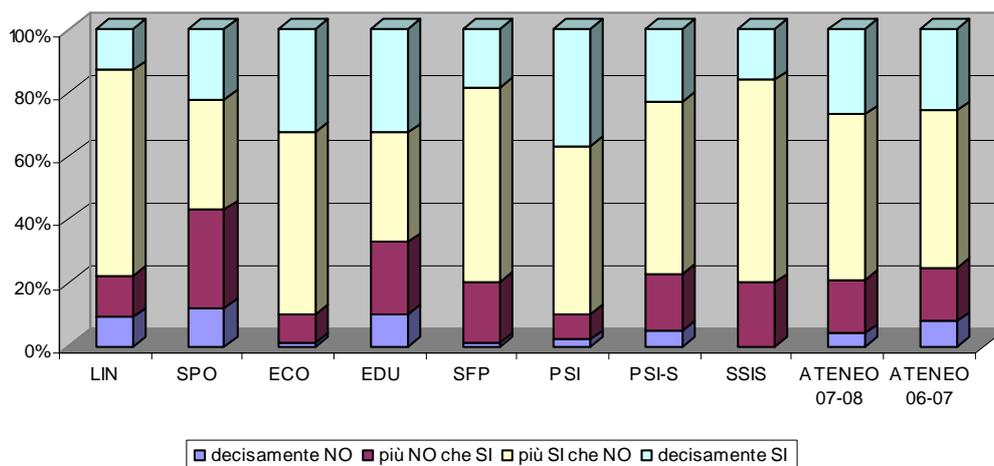


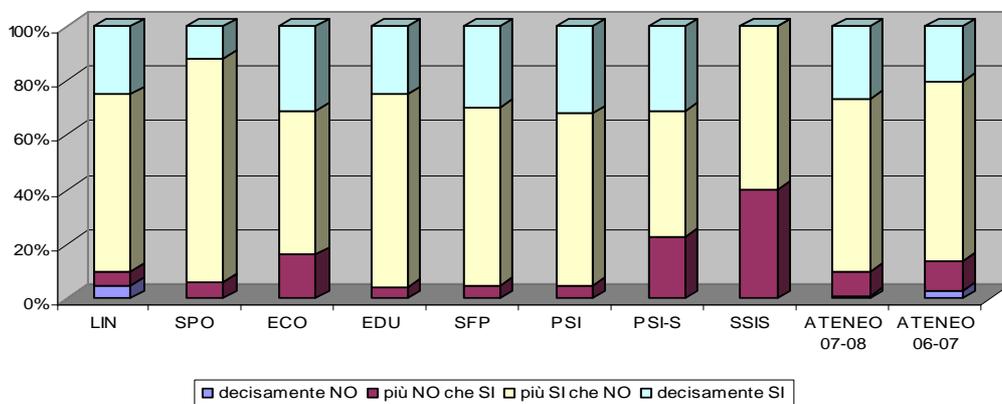
Grafico 22: “Giudica positivamente il livello di qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la disponibilità?” – domanda 3.6.2



Il 47% degli studenti afferma di essersi recato spesso in Biblioteca; la percentuale è però alquanto differenziata a livello di corsi di studio, ossia più elevata per LIN (87%), PSI-S (59%), EDU e SFP (54%), in linea per PSI (47%), più contenuta per ECO (38%) e SPO (35%) e decisamente ridotta per SSIS (19%).

A livello di ateneo, limitando l’analisi a coloro che dichiarano di essersi recati spesso in Biblioteca, il 91% afferma di aver reperito i libri necessari per i propri studi (cfr. grafico 23).

Grafico 23: “Ha trovato nella biblioteca i libri e le riviste accademiche necessari per i suoi studi?” – domanda 4.1.2



Il 73% degli studenti si è recato spesso in aula informatica; a livello di corso di studio, la percentuale minore si registra per SPO (55%) e la maggiore per LIN (100%), mentre per gli altri corsi oscilla tra il 63% e l’80%. A livello di ateneo, nell’ambito del contingente di coloro che si sono recati spesso in aula informatica, il 92% dichiara di aver potuto disporre di una postazione (cfr. grafico 24), l’88% ha trovato gli orari di apertura compatibili con le proprie esigenze (cfr. grafico 25) ed il 75% giudica adeguata la dotazione di attrezzature (cfr. grafico 26). In relazione a quest’ultimo aspetto, si segnala il minor livello di soddisfazione degli studenti della sede di Saint Christophe (incidenza di risposte positive pari al 52% per ECO e al 54% per SPO, a fronte di percentuali pari al 75% per PSI-S e superiori all’80% per tutti gli altri corsi).

Grafico 24 : “Ha potuto disporre di una postazione presso l’aula informatica quando ne ha avuto bisogno?” – domanda 4.2.2

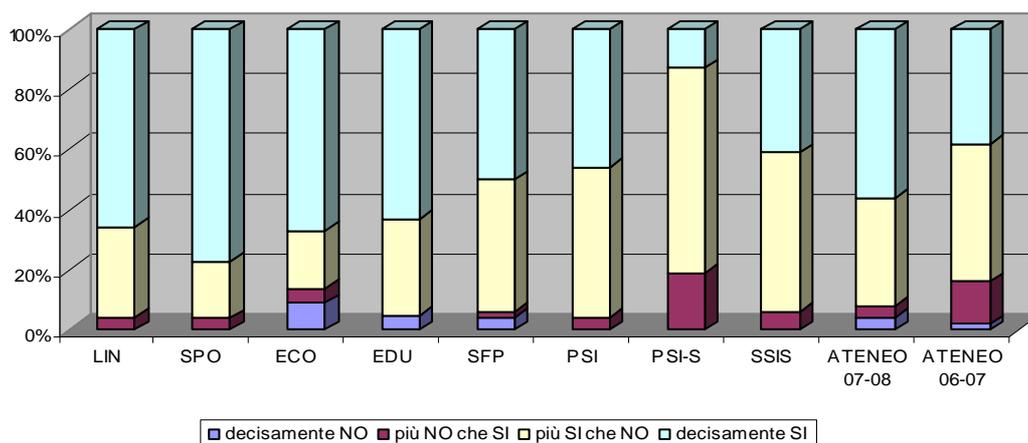


Grafico 25: “Gli orari di apertura dell’aula informatica sono rispondenti alle Sue esigenze?”- domanda 4.2.4

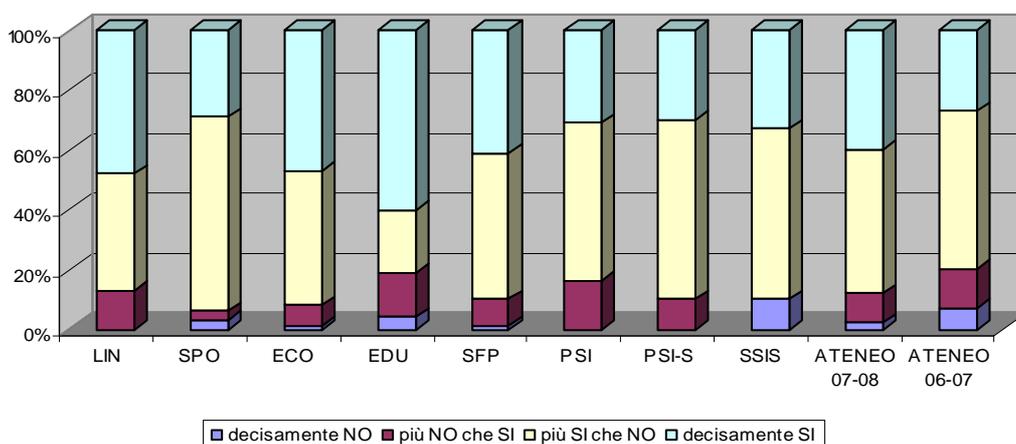
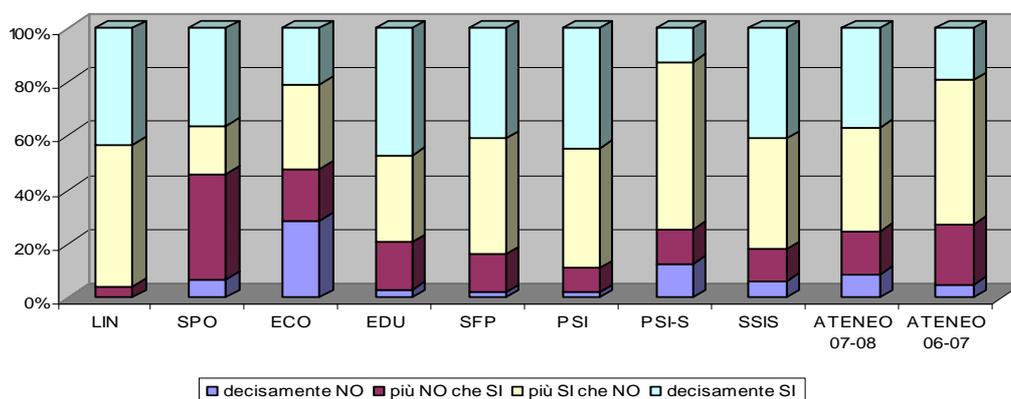


Grafico 26: “Giudica adeguata la dotazione di attrezzature (computer, stampanti, ecc...)?” – domanda 4.2.3



Solamente 44 studenti, pari all'11% del totale dei partecipanti all'indagine (con un decremento di tre punti percentuali rispetto allo scorso anno), dichiarano di essersi recati spesso nel laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo (CLA). A livello di corsi di studio, solamente per LIN la percentuale di frequenza assidua al laboratorio del CLA è significativa (21 studenti su 23, ossia 91%), mentre per tutti gli altri corsi si colloca al di sotto del 10%. Limitando quindi l'analisi ai soli studenti di LIN, prevalgono nettamente i giudizi positivi in riferimento sia alla disponibilità di postazioni (100% - cfr. grafico 27) sia all'adeguatezza delle attrezzature (86% - cfr. grafico 28 ).

Grafico 27: "Ha potuto disporre di una postazione presso il Centro Linguistico di Ateneo quando ne ha avuto bisogno?" – domanda 4.3.2

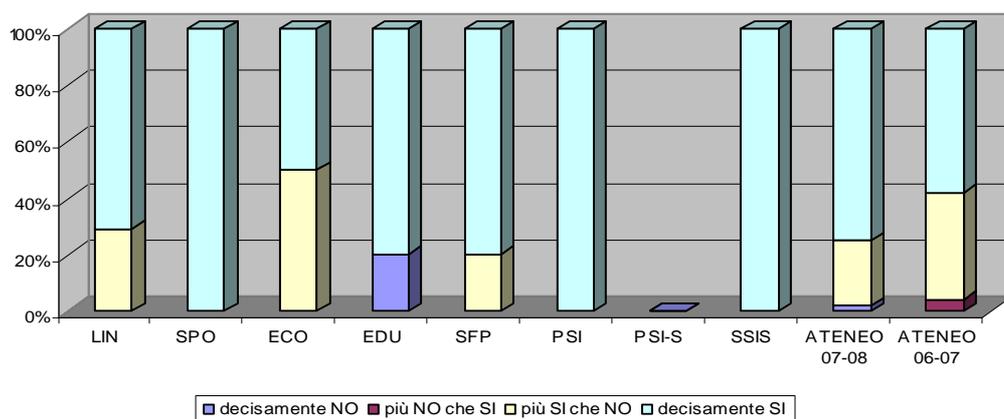
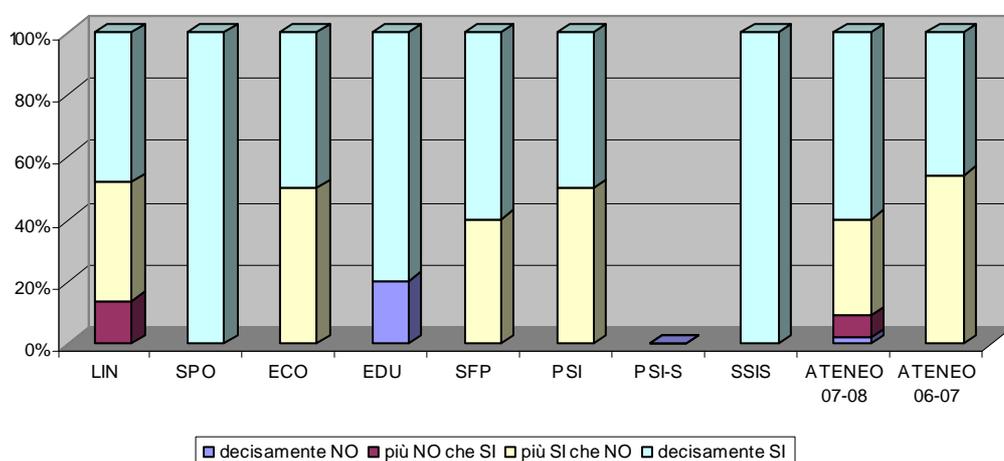
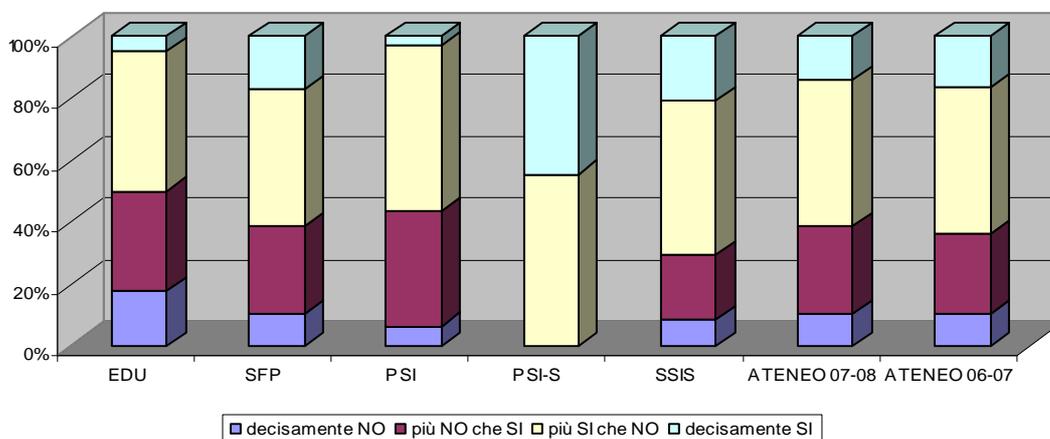


Grafico 28: "Giudica adeguata la dotazione di attrezzature (computer, videoproiettore, collegamento satellitare, software, ecc...) del Centro Linguistico di Ateneo?" – domanda 4.3.3



Per quanto concerne i quesiti concernenti i tirocini, si considerano le sole risposte fornite dagli studenti di EDU, SFP, SSIS, PSI (III anno e fuori corso) e PSI-S (II anno), i cui piani di studi potevano prevedere lo svolgimento di tale attività nel periodo di riferimento della rilevazione. Gli studenti formulano in maggioranza giudizi positivi in ordine al servizio di assistenza individuale (incidenza di risposte positive pari al 61%, con punta del 100% per PSI-S ed equivalenza tra giudizi negativi e positivi per EDU- cfr. grafico 29).

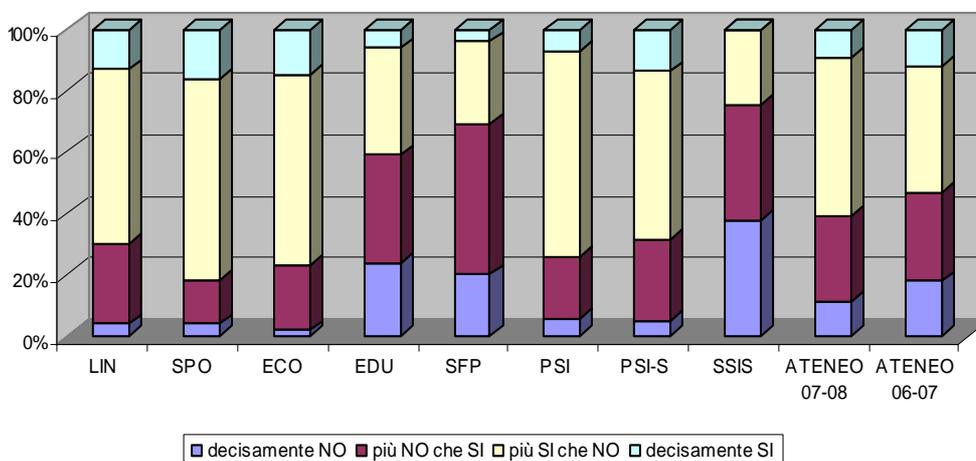
Grafico 29: "Giudica positivamente il livello di qualità del servizio di assistenza individuale per i tirocini?" – domanda 4.5.3



### 4.3.1.2 Prevalenza di giudizi positivi a livello di ateneo, con giudizi discordi in alcuni corsi

Il 60% degli studenti giudica equilibrata la distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno (cfr. grafico 30); i pareri discordi provengono dagli iscritti di SSIS, SFP e EDU che formulano, in prevalenza, opinioni negative (con un'incidenza rispettivamente del 75%, del 69% e del 59%).

Grafico 30 : "Ritiene che la distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno sia stata equilibrata?" – domanda 2.1.5



A livello di ateneo, emerge in maggioranza soddisfazione in merito al numero di appelli d'esame e alla loro distribuzione durante l'anno (incidenza di risposte positive pari rispettivamente al 66% e al 60% - cfr. grafici 31 e 32); in controtendenza si collocano gli iscritti di SPO (il 61% risponde in modo negativo al primo quesito) e della SSIS (il 60% risponde negativamente al secondo quesito).

Grafico 31: "Giudica adeguato il numero degli appelli d'esame durante l'anno?" – domanda 2.1.6

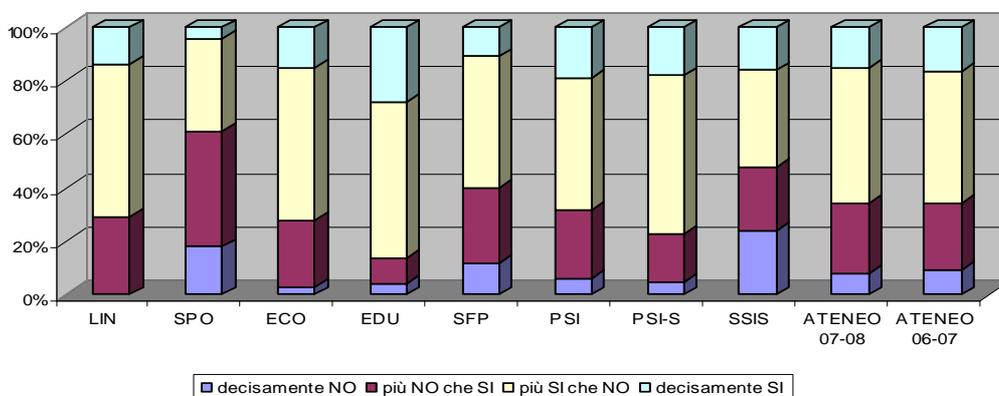
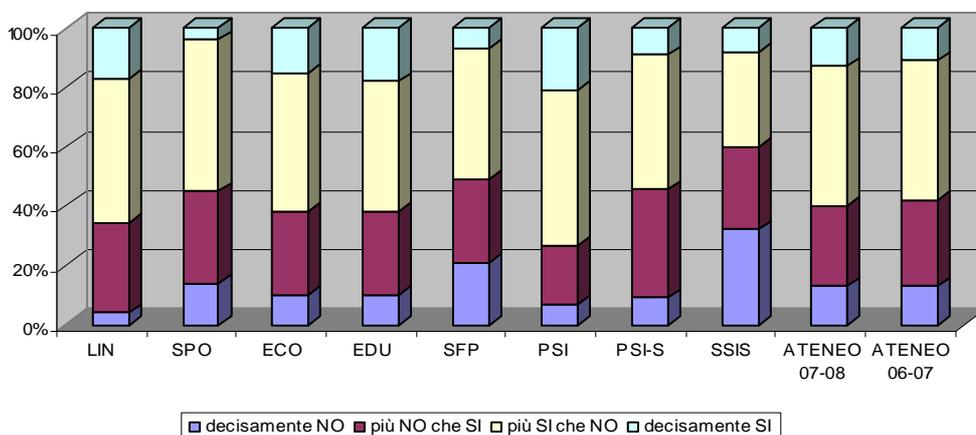
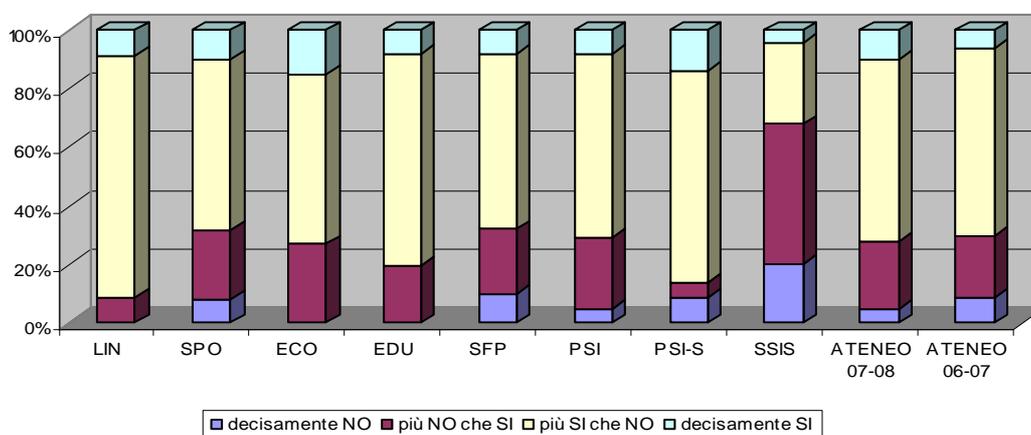


Grafico 32: "Giudica equilibrata la distribuzione degli appelli d'esame durante l'anno?" – domanda 2.1.7



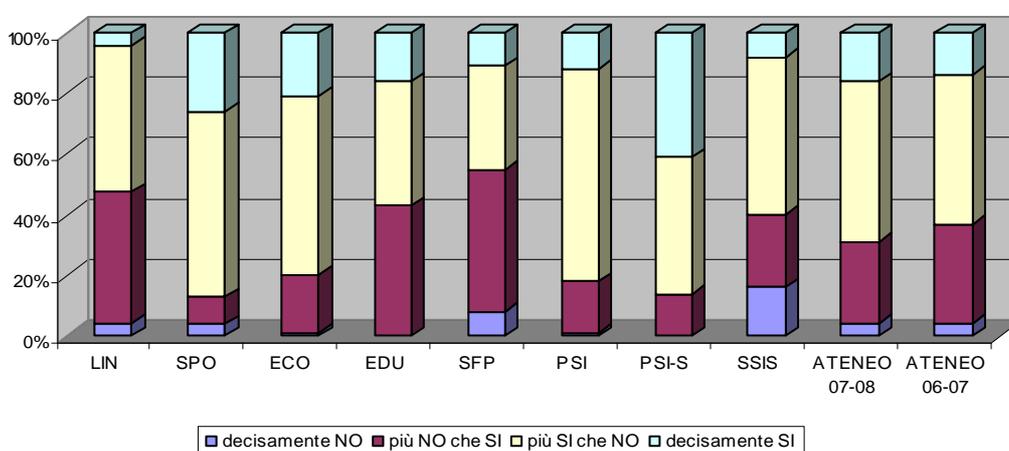
Per quanto concerne il carico di studio complessivo degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento, il 71% degli studenti esprime giudizi favorevoli (con punte pari o superiori all'80% per EDU, PSI-S e LIN – cfr. grafico 33); l'unico parere discorde concerne la SSIS (68% di risposte negative).

Grafico 33 : "Il carico di studio complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento è accettabile?" – domanda 2.1.9



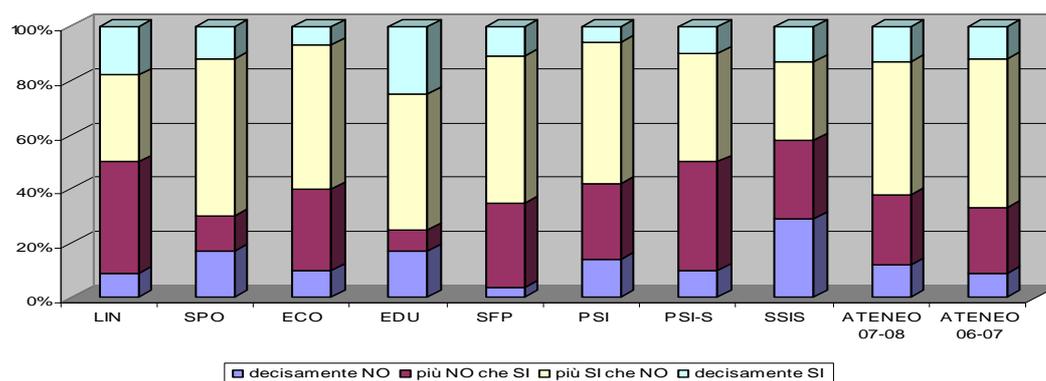
Il 70% degli studenti ritiene che con i docenti siano stati affrontati argomenti di ricerca attuali o recenti (cfr. grafico 34); l'unico parere in controtendenza proviene da SFP, in corrispondenza del quale si registra una leggera prevalenza (55%) di risposte negative.

Grafico 34: "I docenti hanno discusso frequentemente con i propri studenti degli argomenti di ricerca più attuali o recenti?" – domanda 2.2.3



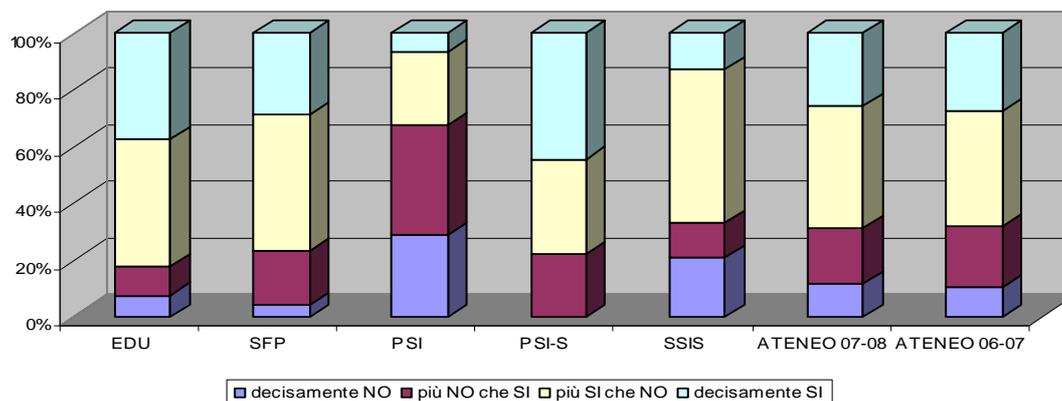
Per quanto concerne gli orari di apertura del laboratorio del CLA, si registra un'incidenza di mancate risposte superiore al 50% sia a livello di ateneo (56%), sia a livello di corsi, LIN escluso (4%). Nell'ambito delle risposte validamente espresse, prevalgono i giudizi positivi (62% - cfr. grafico 35). L'unico parere discorde proviene dagli studenti della SSIS (57% di risposte negative, ossia 4 risposte negative su un totale di 6 soli rispondenti) mentre si equivalgono i giudizi positivi e negativi per LIN.

Gráfico 35 : "Gli orari di apertura del laboratorio del Centro Linguistico di Ateneo sono rispondenti alle Sue esigenze?"- domanda 4.3.4



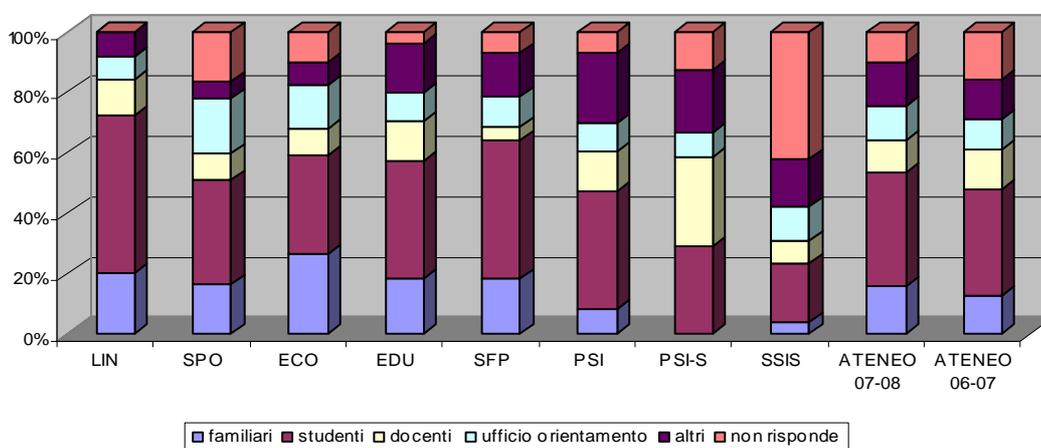
In merito all'esperienza formativa dei tirocini (quesito per il quale si considerano le sole risposte fornite dagli iscritti a EDU, SFP, SSIS, PSI III anno e fuori corso e PSI-S II anno – cfr. ultimo capoverso par. 4.3.3.1), prevalgono a livello globale i giudizi favorevoli (incidenza di risposte positive pari al 68% - cfr. gráfico 36). In controtendenza si collocano gli studenti di PSI, che si esprimono in maggioranza (68%) in termini negativi.

Gráfico 36: "Giudica positivamente l'esperienza formativa dei tirocini?" – domanda 4.5.4



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 37% afferma di aver ricevuto un aiuto da parte di altri studenti, il 16% da familiari, il 14% da altri soggetti, l'11% da docenti ed un ulteriore 11% dall'ufficio orientamento (il 10% non ha espresso risposte valide – cfr. gráfico 37).

Gráfico 37: "Da chi ha avuto qualche aiuto per orientarsi nel Suo percorso di studi?" – domanda 4.4.1



### 4.3.1.3 Prevalenza di giudizi positivi a livello di ateneo e corsi, con giudizi discordi in alcuni anni

I risultati sono 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.

Si rilevano particolari elementi di criticità (ossia incidenza di risposte negative a livello di anno superiori al 60%), nei seguenti casi:

- prevalenza di giudizi negativi relativamente al numero di appelli e alla loro distribuzione durante l'anno per gli studenti del III anno di SFP (rispettivamente 9 e 10 studenti su 14);
- maggioranza di risposte negative in merito alla cortesia e alla disponibilità nei servizi offerti dalla segreteria studenti per gli studenti del II anno di SPO (10/15 per entrambe le domande);
- maggioranza di risposte negative in merito all'adeguatezza delle attrezzature dell'aula informatica per gli studenti del III anno di ECO (10/15).

\*\*\*

### 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 corso di studio, 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 riassume, nella tabella 7, le frequenze di risposta risultanti dall'analisi della totalità dei questionari raccolti. In tale tabella è inoltre indicata la corrispondenza tra le modalità di risposta qualitative e quantitative.

Tabella 7: 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	62	214	1278	2276	3830	31
Frequenze relative di risposta	2%	6%	33%	59%	100%	-

Il valore medio si ottiene quindi dalla seguente operazione:

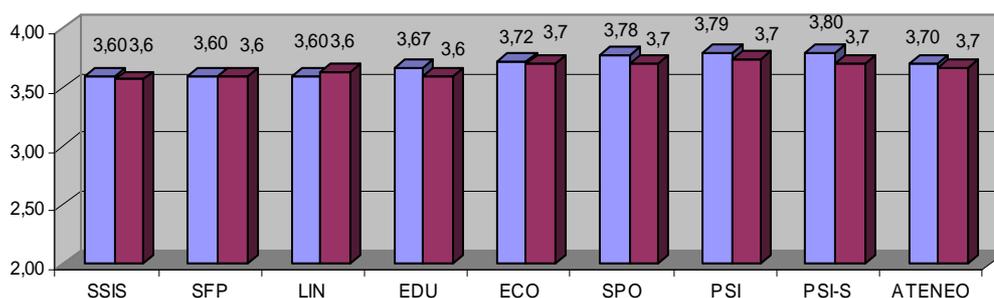
$$(1*2\% + 2*6\% + 3*33\% + 4*59\%) = 3,5$$

Nei grafici che seguono, i valori medi relativi a ciascun corso di studi (istogrammi in colore blu) sono stati esposti in ordine crescente ed è stato aggiunto un istogramma relativo al totale ateneo. Inoltre, sono stati indicati anche i valori medi registrati in occasione della rilevazione relativa allo scorso anno accademico (istogrammi in colore rosso), al fine di favorire una comparazione degli esiti. Si precisa che in occasione della scorsa rilevazione gli esiti relativi ai corsi di EDU e SFP non erano stati analizzati separatamente e che quindi il valore relativo al complesso dei due corsi nello scorso anno viene riportato, nei grafici che seguono, quale valore di confronto per entrambi i corsi.

In corrispondenza del quesito relativo alla percentuale di lezioni seguite, l'80% degli studenti ha indicato di aver frequentato più del 75% delle ore previste (2 punti percentuali in più rispetto all'anno precedente) e solamente il 4% ha dichiarato di aver frequentato meno della metà delle ore. Il dato testimonia quindi un elevato livello di frequenza ai corsi per la quasi totalità degli studenti che hanno aderito alla rilevazione.

Per tutti i quesiti, la media delle risposte a livello di ateneo è superiore o uguale al valore 3 (corrispondente al giudizio qualitativo "più SI che NO"). Analogamente a quanto avvenuto in occasione della precedente rilevazione, il valore maggiormente positivo si registra in relazione alla disponibilità del docente nel rispondere alle richieste di chiarimenti (giudizio medio = 3.7 – cfr. grafico 38).

Grafico 38: "Il docente è disponibile nel rispondere alle richieste di chiarimenti?" – domanda 4



La media delle risposte a livello di ateneo è superiore di qualche decimo di punto al valore 3 in corrispondenza dei quesiti concernenti:

- il rispetto degli orari di svolgimento dell'attività didattica (giudizio medio = 3.6 – cfr. grafico 39);
- la cura nella preparazione delle lezioni (giudizio medio = 3.5 – cfr. grafico 40);
- la capacità di esporre gli argomenti in modo chiaro (giudizio medio = 3.4 – cfr. grafico 41);
- la chiarezza sulle modalità di esame (giudizio medio = 3.4 – cfr. grafico 42);
- l'adeguatezza del materiale didattico (giudizio medio = 3.4 – cfr. grafico 43);
- l'interesse riguardo agli argomenti affrontati (giudizio medio = 3.3 – cfr. grafico 44);
- l'abilità del docente nello stimolare/motivare l'interesse per la materia (giudizio medio = 3.3 – cfr. grafico 45);
- la proporzione tra carico di studio e crediti assegnati (giudizio medio = 3.1 – cfr. grafico 46).

Grafico 39: "Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono stati rispettati?" – domanda 7

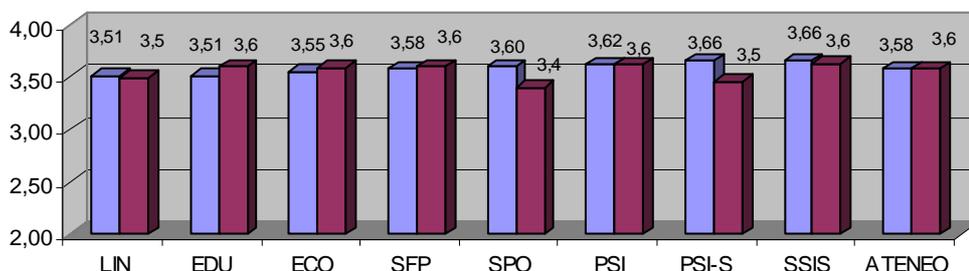


Grafico 40: "La cura nella preparazione delle lezioni da parte del docente è risultata adeguata?" – domanda 1

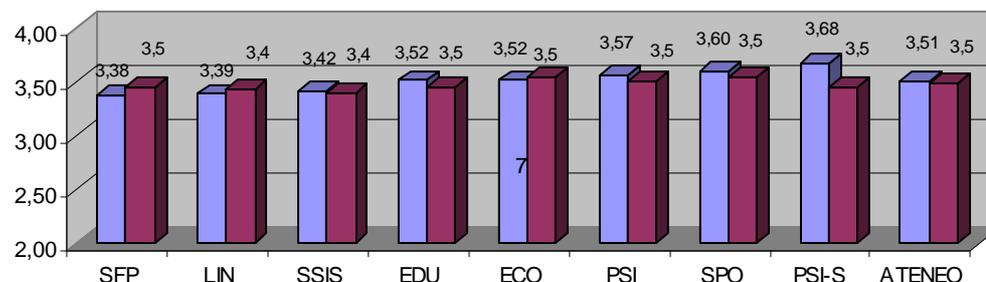


Grafico 41: "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?" – domanda 2

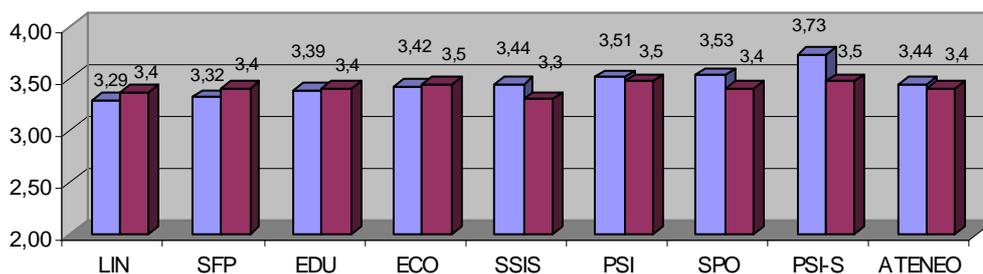


Grafico 42: "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?" – domanda 6

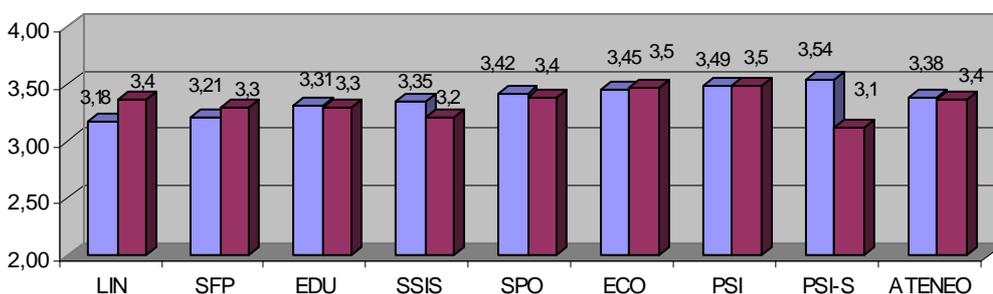


Grafico 43: "Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?" – domanda 8.1

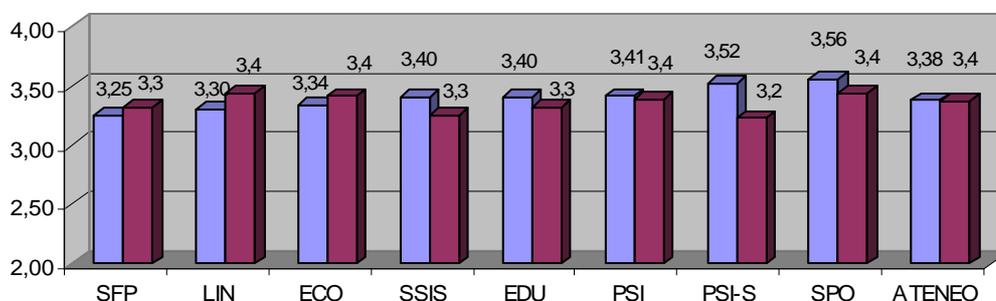


Grafico 44: "E' interessato agli argomenti di questo insegnamento (indipendentemente da come è stato svolto)?" – domanda 12

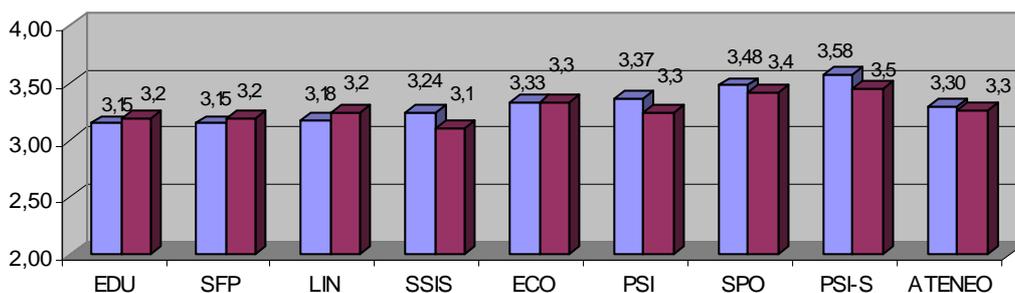


Grafico 45: "Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?" – domanda 3

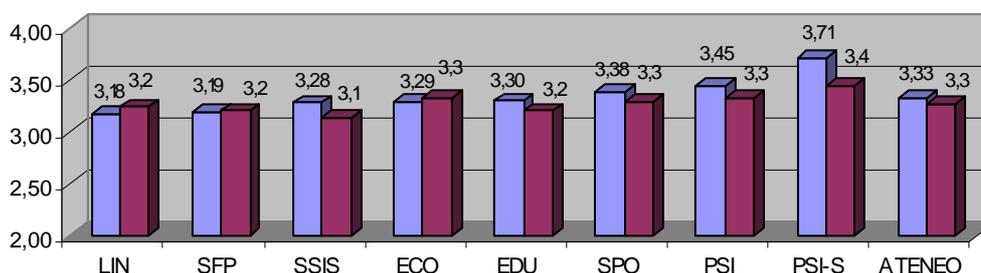
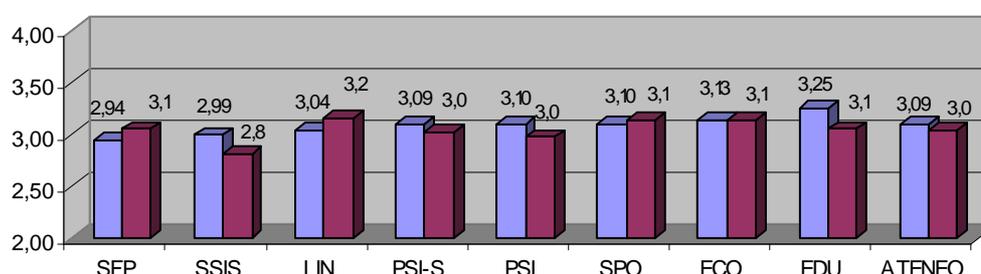
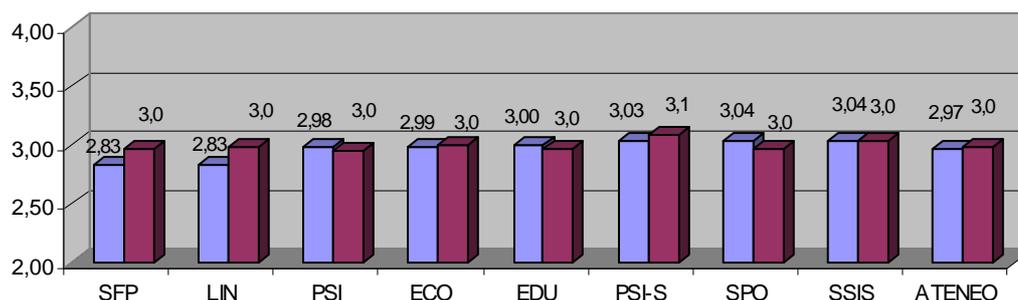


Grafico 46: "Il carico di studi richiesto è proporzionato ai crediti assegnati?" – domanda 11



La media delle risposte a livello di ateneo è pari a 3 per il quesito concernente l'adeguatezza delle conoscenze preliminari ai fini della comprensione degli argomenti trattati (cfr. grafico 47).

Grafico 47: "Le conoscenze preliminari da Lei possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?" – domanda 10



In ordine alle motivazioni alla base della frequenza ai corsi, il 15% degli studenti dichiara di essere stato indotto a seguire gli insegnamenti dall'obbligo di frequenza, il 35% dall'abitudine alla frequenza di tutti i corsi, il 21% per aver giudicato opportuno frequentare il corso in relazione alla complessità della materia ed il 26% per interesse nei confronti della materia e per aver giudicato stimolanti le modalità di conduzione delle lezioni. Solamente il 3% degli studenti non risponde al quesito (cfr. grafico 48). Le risposte variano sensibilmente a seconda dei corsi di studio (cfr. grafico 49), anche in considerazione del differente impegno richiesto dagli stessi agli studenti (ad esempio, obbligo di frequenza per SSIS e per SFP).

Grafico 48: “Qual è la principale motivazione che l’ha indotta a seguire il corso?” – domanda 15

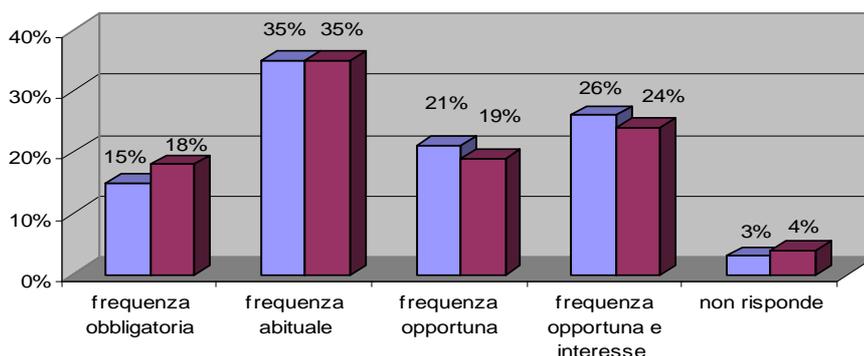
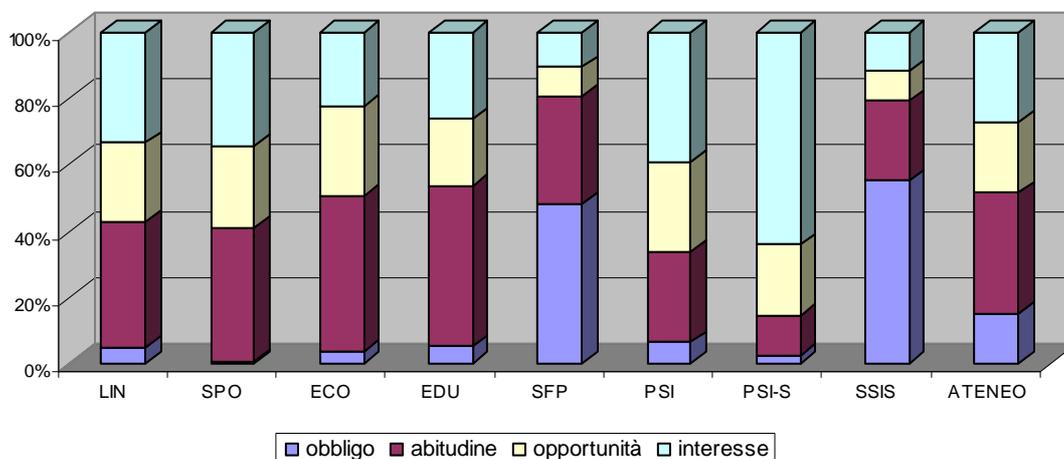


Grafico 49: “Qual è la principale motivazione che l’ha indotta a seguire il corso?” – domanda 15



La maggior parte degli studenti hanno dichiarato di non aver avuto la necessità di contattare il docente né negli orari di ricevimento né tramite posta elettronica (rispettivamente 92% e 87% dei partecipanti all’indagine). Il parere espresso da coloro che hanno invece avvertito tale necessità è ampiamente positivo per quanto riguarda la disponibilità del docente negli orari di ricevimento (giudizio medio = 3.7– cfr. grafico 50), la possibilità di comunicare tramite posta elettronica (giudizio medio = 3.6 – cfr. grafico 51) e l’adeguatezza degli orari di ricevimento (giudizio medio = 3.5 – cfr. grafico 52).

Grafico 50: “Il docente è stato disponibile negli orari di ricevimento?” – domanda 5.1.a

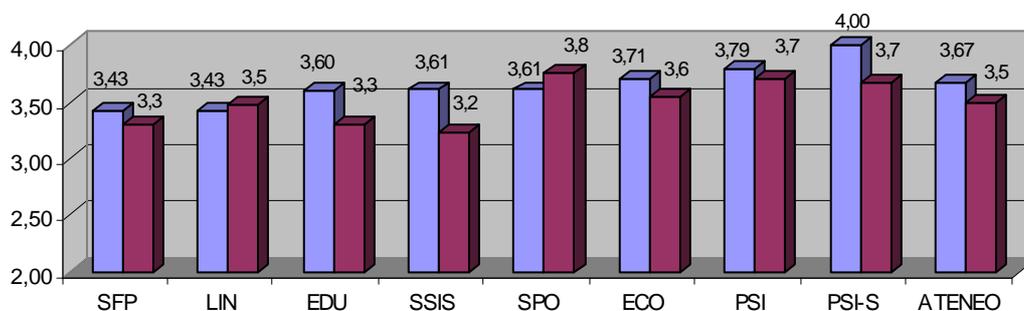


Grafico 51: "E' stato possibile comunicare con il docente per posta elettronica?" – domanda 5.2.a

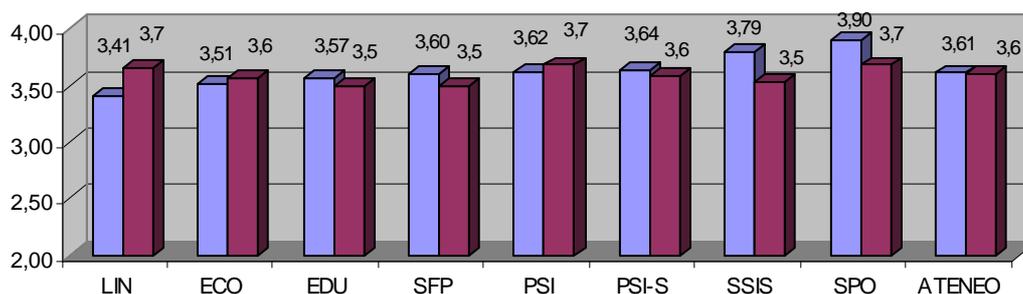
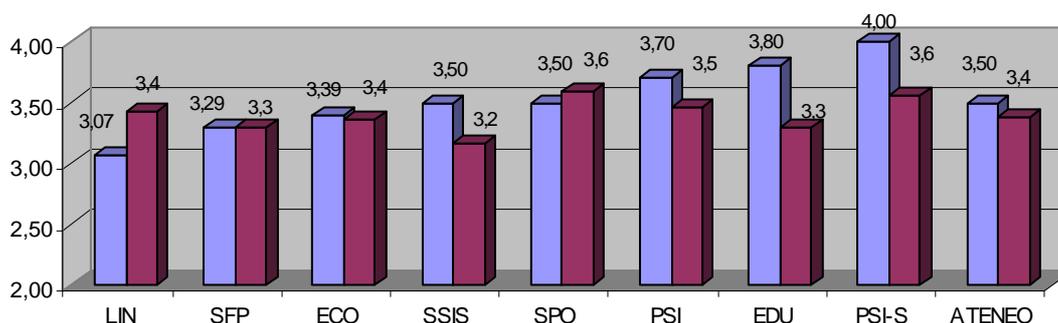


Grafico 52: "L'orario di ricevimento del docente è risultato adeguato?" – domanda 5.1.b



Il 61% degli studenti che hanno aderito alla rilevazione ha affermato di non aver avuto la necessità di reperire il materiale didattico di supporto ai corsi. Il giudizio fornito da coloro che hanno invece avvertito tale necessità è positivo in relazione alla reperibilità di detto materiale sia sul sito internet sia in Università (giudizio medio pari rispettivamente a 3.3 e 3.2 – cfr. grafici 53 e 54).

Grafico 53: "Il materiale didattico di supporto al corso è facilmente reperibile in Università?" – domanda 8.2.a

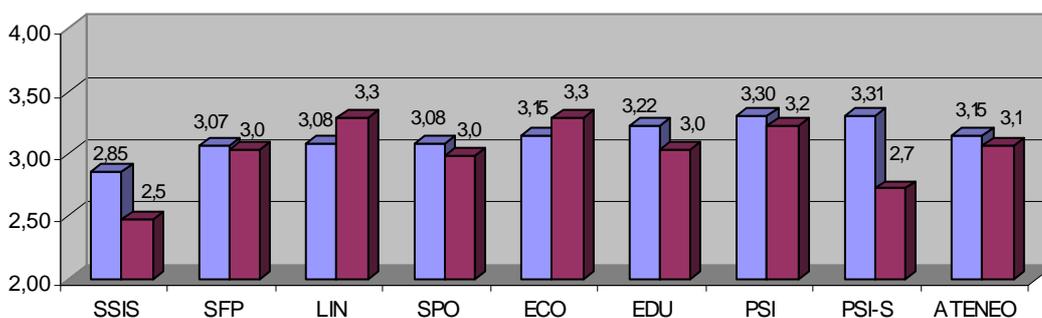
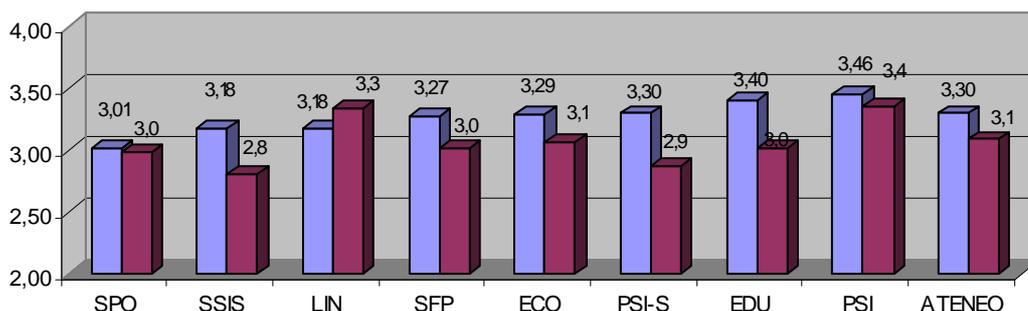
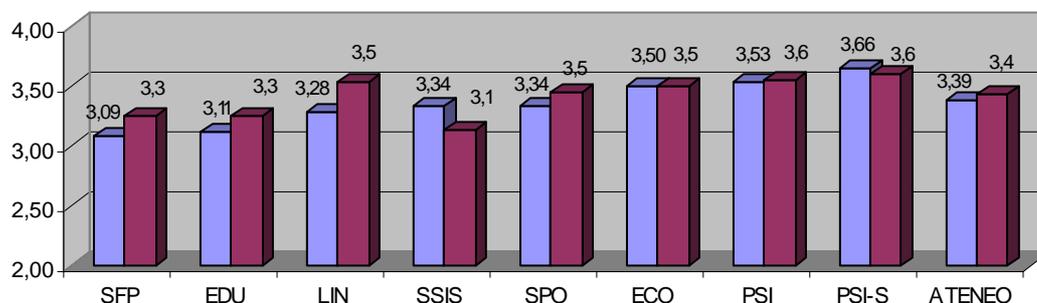


Grafico 54: "Il materiale didattico di supporto al corso è reperibile sul sito internet dell'Università?" – domanda 8.2.b



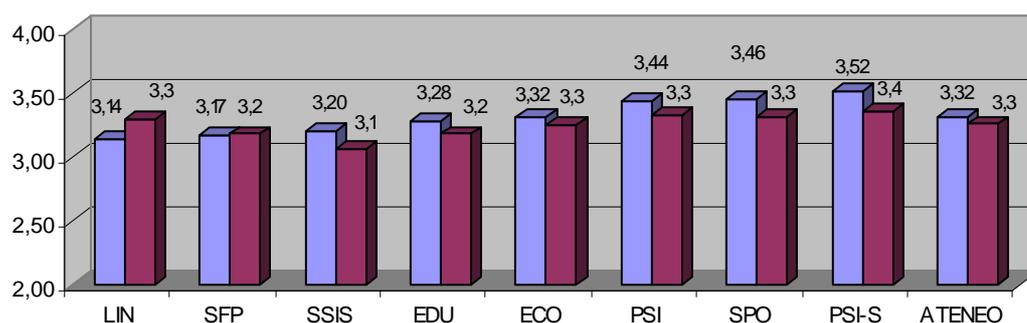
In ordine al quesito sulle attività didattiche integrative, il 55% degli studenti ha dichiarato che esse non erano previste. I pareri formulati dai rimanenti studenti determinano un giudizio medio pari a 3.4 (cfr. grafico 55).

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 in merito alle modalità di svolgimento degli insegnamenti, che registra un giudizio medio pari a 3.3, analogamente a quanto registrato nei due anni accademici precedenti (cfr. grafico 56).

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



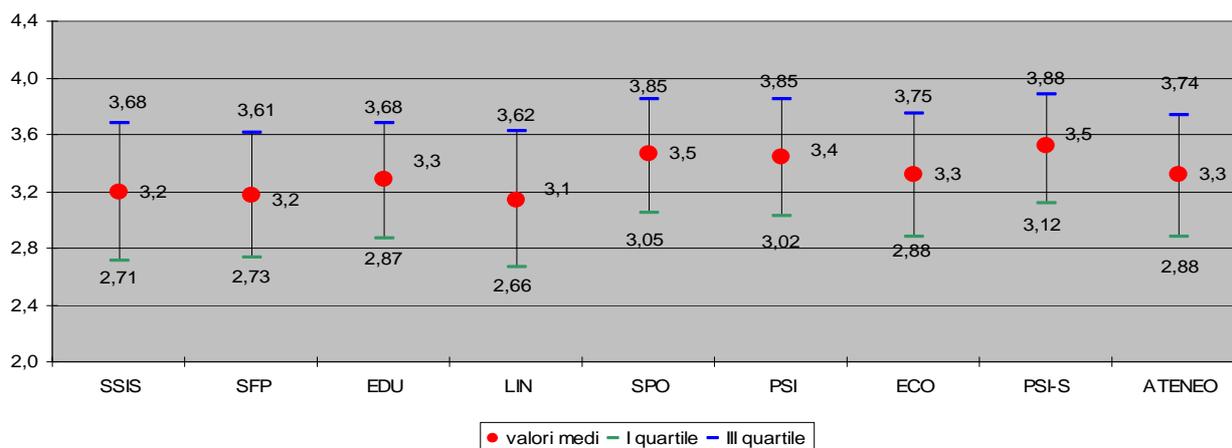
Come di consueto, sono state altresì analizzate, in via riservata, le risposte degli studenti ai questionari relativi ad ogni docente. In particolare, sono stati calcolati e raffrontati i valori medi delle risposte alla domanda n. 13 del questionario (cfr. grafico 56) per tutti gli insegnamenti/moduli 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>4</sup>. Sono emersi complessivamente 22 casi di valutazioni in media non positive, che rappresentano una quota pari al 7% del totale dei 304 insegnamenti/moduli considerati in sede di analisi dei risultati (percentuale aumentata di 3 punti rispetto all'anno precedente). Nel dettaglio, si tratta di 3 insegnamenti di LIN (pari al 16% degli insegnamenti rilevati), 4 della SSIS e 5 di SFP (10% per entrambi), 2 di EDU (6%), 2 di SPO e 1 di PSI-S (5% per entrambi), 3 di ECO e 2 di PSI (4% per entrambi);
- 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>5</sup> oscilla tra 2,66 per LIN e 3,12 per PSI-S;
  - il terzo quartile oscilla tra 3,61 per SFP e 3,88 per PSI-S (cfr. grafico 57).

<sup>4</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>5</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

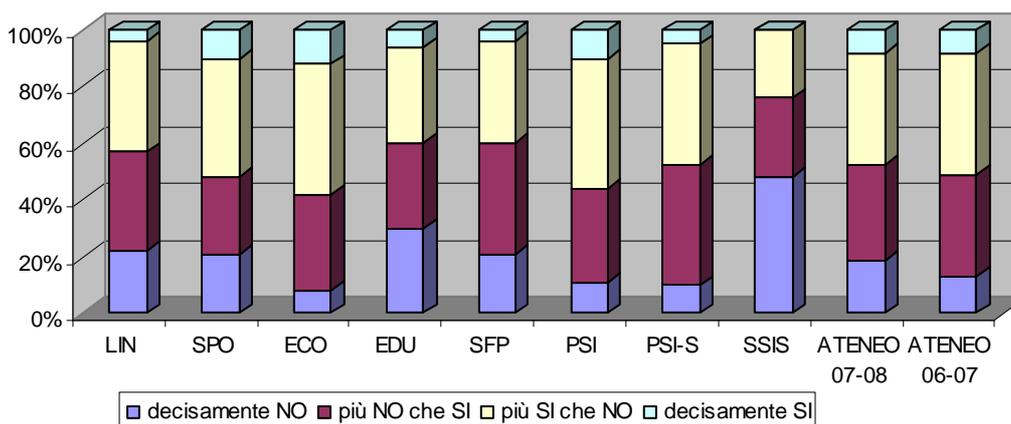
##### 4.4.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università

In questa sezione vengono presentati i quesiti in corrispondenza dei quali prevalgono, a livello di ateneo, le risposte negative (primi due gradi di giudizio).

##### 4.4.1.1. Totale ateneo

In merito alla rispondenza alle proprie esigenze degli orari di apertura della segreteria studenti, prevalgono, a livello di ateneo, le risposte negative, seppur di due soli punti percentuali (52% - cfr. grafico 58); a livello di corsi di studio, si registrano in maggioranza risposte negative per SSIS (76%), SFP (60%), EDU (60%), LIN (57%) e PSI-S (52%) e risposte positive per SPO (52%), PSI (56%) e ECO (58%).

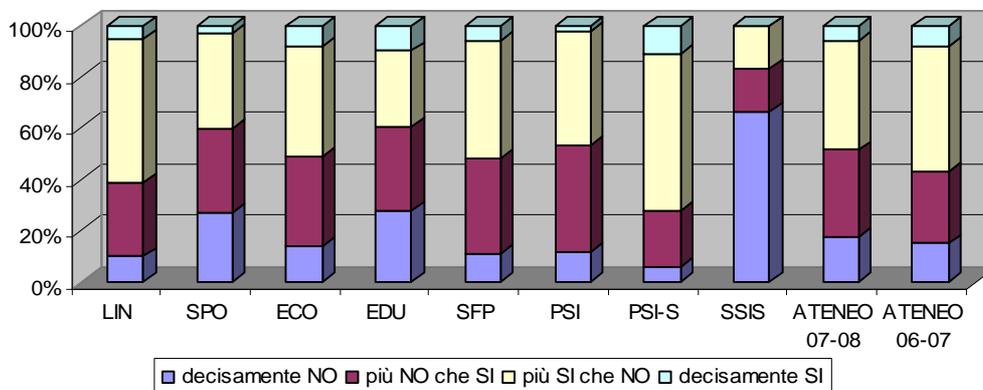
Grafico 58 : "Gli orari di apertura della segreteria studenti sono rispondenti alle Sue esigenze?" – domanda 3.8



Analizzando gli esiti a seconda della qualifica dichiarata dagli studenti, per quasi tutti i corsi (PSI escluso e LIN e SSIS non tenuti in considerazione, in assenza di differenziazioni di qualifica per i propri studenti) si rilevano livelli di insoddisfazione più elevati per gli iscritti non a tempo pieno. Nel dettaglio, si riportano i valori delle incidenze di risposte positive a seconda della qualifica: per SFP, 71% studenti TP/TPD e 60% studenti NTP; per EDU, 44% TP/TPD e 33% NTP; per PSI-S, 44% TPD, 60% TPS e 43% NTP; per ECO, 63% TPD, 61% TPS e 50% NTP; per SPO, 59% TPD, 43% TPS e 33% NTP; per PSI 68% TPD, 30% TPS e 65% NTP.

In ordine agli orari di apertura della biblioteca, si registra una discreta percentuale di mancate risposte (32%). Nell'ambito delle risposte validamente espresse, a livello di ateneo emergono in maggioranza giudizi negativi (52% - cfr. grafico 59); a livello di corsi di studio, si rilevano in maggioranza risposte negative per SSIS (83%), EDU e SPO (60% per entrambi) e PSI (53%) e risposte positive per ECO (51%), SFP (52%), LIN (62%) e PSI-S (72%).

Grafico 59: "Gli orari di apertura della biblioteca sono rispondenti alle Sue esigenze?" – domanda 4.1.3



Per quanto concerne i tirocini (quesiti per i quali vengono considerate le sole risposte fornite dagli iscritti a EDU, SFP, SSIS, PSI III anno e fuori corso e PSI-S II anno – cfr. ultimo capoverso par. 4.3.3.1), si registrano in maggioranza opinioni negative in relazione sia alla distribuzione delle ore durante l'anno sia all'organizzazione di tale attività (incidenza di risposte negative pari rispettivamente al 59% e al 60% - cfr. grafici 60 e 61). In controtendenza si collocano però gli studenti di PSI-S (incidenza di risposte positive pari al 56% per entrambi i quesiti) e, parzialmente, quelli di EDU (incidenza di risposte positive pari al 58% per il primo quesito) e SSIS (incidenza di risposte positive pari al 54% per il secondo quesito).

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

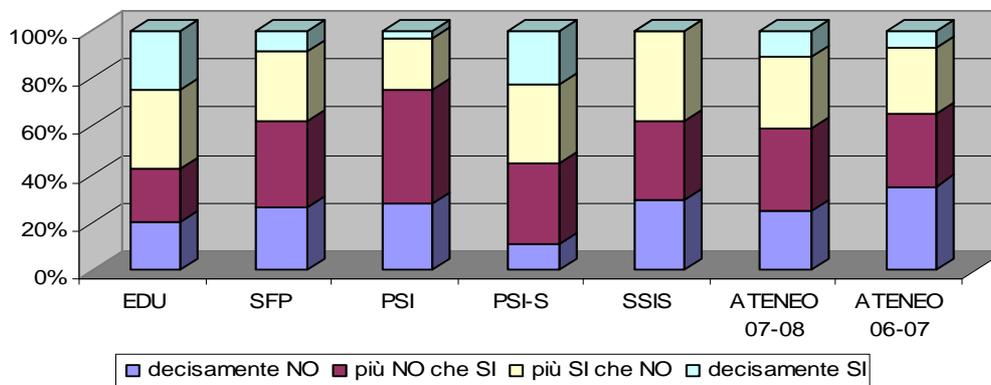
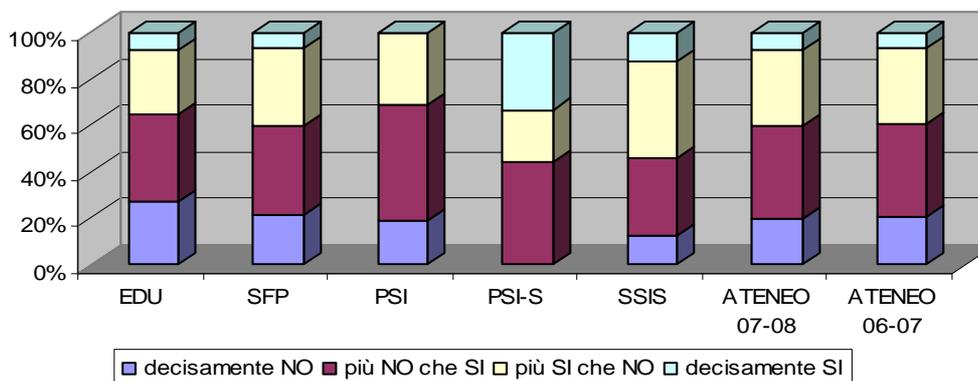


Grafico 61: "Ritiene che i tirocini siano ben organizzati?" – domanda 4.5.2



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

A livello di ateneo non vi sono quesiti per i quali prevalgono le risposte negative (intendendo come tali le somme dei primi due gradi di giudizio). D'altronde il quesito con maggior numero di risposte negative (adeguatezza delle conoscenze preliminari per la comprensione degli argomenti trattati) raggiunge una percentuale pari al 24%, mentre per tutti gli altri quesiti l'incidenza delle risposte negative si attesta tra il 3% ed il 20%.

#### **4.5. I suggerimenti formulati dagli studenti**

Le annotazioni in forma libera si confermano numerose, a testimonianza dell'apprezzamento degli studenti riguardo alla possibilità di formulare osservazioni o suggerimenti.

Si evidenziano, di seguito, gli aspetti segnalati con maggior frequenza:

- dotazioni delle aule informatiche, in particolare della sede di Saint Christophe, orari di apertura e impossibilità di accedere alle stesse a causa del loro utilizzo per le lezioni, insufficienze nella gestione delle forniture (47 annotazioni complessive);
- organizzazione dei tirocini e supervisione degli stessi (40);
- orari della biblioteca, disponibilità di dotazioni e spazi per la consultazione (30);
- orari e sovrapposizioni delle lezioni e delle altre attività formative (26);
- servizi amministrativi e di segreteria studenti (23);
- adeguatezza delle aule e delle dotazioni delle diverse sedi a disposizione dell'Ateneo (22);
- numerosità e distribuzione nel corso dell'anno delle sessioni e degli appelli d'esame (18);
- qualità complessiva della docenza e degli insegnamenti, nonché attinenza di questi ultimi con il corso di studio e la futura vita professionale (14).

Gli studenti formulano inoltre suggerimenti in ordine al questionario utilizzato (10 annotazioni) ed esprimono anche giudizi favorevoli relativamente ad alcuni ambiti.

#### **4.6. Esiti dell'indagine sulla valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi**

Nell'anno solare 2008, hanno conseguito il diploma di laurea 85 studenti iscritti a corsi di laurea triennale (32 PSI, 25 ECO, 14 LIN, 8 PED, 4 SPO e 2 EDU), 17 studenti iscritti al corso di laurea quadriennale in SFP e 16 studenti iscritti al corso di laurea specialistica in PSI-S. Tutti i predetti studenti, ad eccezione di 1 iscritto di SPO, hanno compilato il questionario per la valutazione dell'esperienza universitaria (predisposto sulla base del modello proposto dal CNVSU nel DOC 4/03), nell'ambito dell'indagine condotta dal Consorzio Interuniversitario ALMALAUREA.

Il 76% degli studenti dichiara di aver frequentato regolarmente oltre il 75% degli insegnamenti previsti. Per quanto concerne la località di residenza durante il periodo di svolgimento delle lezioni, il 75% afferma di aver alloggiato a meno di un'ora di viaggio per oltre il 75% degli studi. Il 74% degli studenti dichiara inoltre di aver svolto attività lavorative (35% con continuità a tempo pieno, 24% in modo occasionale o saltuario e 14% con continuità a tempo parziale).

Per quanto riguarda le infrastrutture, sono stati espressi in maggioranza giudizi favorevoli sull'adeguatezza delle aule (94% degli studenti) e delle attrezzature (80%). Le opinioni positive prevalgono anche in ordine alla fruizione dei servizi di biblioteca (81%) e alle postazioni informatiche (73%). Il 76% degli studenti ha dichiarato che gli spazi dedicati allo studio individuale erano presenti, ma solo il 39% li ha ritenuti numericamente adeguati.

Relativamente agli aspetti connessi allo studio ed agli esami, il materiale didattico è stato ritenuto sempre o quasi sempre adeguato dal 63% degli studenti ed adeguato per più di metà degli esami dai rimanenti studenti. L'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni...) è stata giudicata sempre o quasi sempre soddisfacente dal 53% degli studenti e soddisfacente per più di metà degli esami da un ulteriore 37%. La quasi totalità degli studenti ha ritenuto complessivamente sostenibile il carico di studio connesso agli insegnamenti (38% di risposte con modalità "decisamente SI" e 58% con modalità "più SI che NO"). I risultati degli esami hanno sempre o quasi sempre rispecchiato l'effettiva preparazione per il 57% degli studenti, mentre per un ulteriore 41% ciò è avvenuto per più di metà degli esami. In merito

all'adeguatezza della supervisione della prova finale, il 93% dei rispondenti formula giudizi positivi (51% con modalità di risposta "decisamente SI" e 41% con modalità "più SI che NO).

In ordine alle attività di supporto, 10 studenti, rispetto ai 14 che hanno dichiarato di aver effettuato all'estero un periodo di studio, esprimono opinioni favorevoli sui servizi forniti dall'Università. L'82% degli studenti che hanno svolto attività di tirocinio o stage riconosciuta dal corso di studio (29 presso l'Ateneo, 18 presso un ente o un'azienda pubblica, 16 presso un'azienda privata, 1 presso un ente di ricerca e 7 presso altre organizzazioni) giudicano positivamente il supporto fornito dall'ateneo. Dei 10 laureandi che hanno effettuato un passaggio di corso di studio, 8 valutano positivamente i criteri per il relativo riconoscimento di crediti.

Il 96% degli studenti esprime complessivamente soddisfazione sul corso di studio seguito; tale dato è confermato dal fatto che il 79% si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso; un ulteriore 11% si iscriverebbe ad altro corso, ma sempre nell'ambito dell'Ateneo. In merito alle prospettive immediate, si registra il 32% delle risposte in corrispondenza della scelta di proseguire gli studi universitari, il 30% in corrispondenza dell'intenzione di continuare il lavoro già svolto (iniziato prima dell'iscrizione al corso di studi per il 18% e durante il corso di studi per il restante 12%), il 26% in corrispondenza della volontà di mettersi alla ricerca di un'occasione di lavoro ed il 7% in corrispondenza dell'idea di accettare un'offerta di lavoro ricevuta (il restante 5% ha indicato la modalità di risposta "altro").

Infine, in ordine ai servizi per il diritto allo studio, poco più della metà di coloro che dichiarano di aver usufruito dei servizi di ristorazione organizzati dall'organismo per il Diritto allo Studio (20 studenti) formulano giudizi positivi sulla qualità dei pasti e sulla globalità dei servizi. I 79 laureandi che hanno fruito di borsa di studio si dimostrano in prevalenza soddisfatti dei tempi di erogazione e degli importi ricevuti, in relazione alla copertura dei costi sostenuti per il mantenimento agli studi (rispettivamente 62% e 86% di risposte positive). Infine, la maggioranza dei 41 studenti che hanno beneficiato di prestiti libri si ritiene soddisfatta in merito a tale servizio.

#### **4.7. Esiti dell'indagine sulla valutazione delle iniziative di mobilità internazionale**

Per la valutazione del grado di soddisfazione riguardo alle iniziative di mobilità internazionale, a partire dal 2005 il Nucleo ha stabilito di utilizzare il questionario proposto dal programma ERASMUS<sup>6</sup>, eliminando le domande attinenti esclusivamente al programma stesso.

Nel corso dell'anno accademico 2007/2008, 3 studentesse di SFP, di cui 2 iscritte al III anno e 1 al IV anno, hanno frequentato il II semestre presso l'Universidad Complutense de Madrid (Spagna), 1 studentessa di EDU ha frequentato il II semestre del II anno presso l'Artevelde Hogeschool di Gent (Belgio), 1 studente di SPO ha frequentato il II semestre del II anno presso l'Institut d'Etudes Politiques de Grenoble (Francia) e 9 studenti di LIN hanno effettuato l'intero II anno presso la sede di Chambéry dell'Université de Savoie.

Hanno aderito all'indagine 13 studenti (di cui 8 di LIN), ossia la quasi totalità dei partecipanti ad iniziative di mobilità internazionale in uscita. Nell'ambito degli aspetti maggiormente significativi, si segnala quanto segue:

- le risposte in ordine al livello di integrazione con gli studenti locali dell'istituto ospitante sono positive (valore medio, calcolato su una scala con modalità di risposta da 1 a 5, dove 1=insufficiente e 5=ottimo, pari a 3,4, con un aumento di 0,5 punti rispetto all'a.a. 2006/2007);
- i giudizi in merito al supporto ricevuto dall'istituto di appartenenza e da quello ospitante durante il soggiorno all'estero risultano anch'essi positivi (valore medio, calcolato su una scala con modalità da 1 a 5, dove 1=per nulla e 5=moltissimo, pari a 3,5, con un incremento di 0,7 punti rispetto all'a.a. 2006/2007);
- per quanto riguarda l'utilità delle informazioni generali e delle informazioni relative al programma di studio, si registra un valore medio pari a 3,7 (scala da 1=per nulla e 5=moltissimo), con un incremento di 0,4 punti rispetto al precedente anno accademico;
- in merito alla valutazione complessiva del risultato accademico del periodo all'estero, le risposte degli studenti determinano un valore medio pari a 3,9, mentre per quanto concerne la valutazione del risultato personale il valore medio sale a 4,4 (scala in entrambi i casi da 1=insufficiente a 5=ottimo), con una variazione in aumento rispetto all'a.a. 2006/2007 rispettivamente di 0,3 e 0,4 punti;

<sup>6</sup> Nell'ambito del programma di azione comunitaria in materia di istruzione, ERASMUS si propone di migliorare la qualità e rafforzare la dimensione europea dell'istruzione superiore, incoraggiando la cooperazione transnazionale tra università e promuovendo la mobilità, la trasparenza e il riconoscimento accademico degli studi e delle qualifiche su tutto il territorio dell'Unione.

- relativamente al giudizio sull'utilità del periodo di studi per la futura carriera lavorativa, il valore medio si attesta a quota 3,9 (scala da 1=per nulla e 5=moltissimo) mentre per quanto concerne la valutazione complessiva del periodo di studi all'estero tale valore raggiunge quota 4,3 (scala da 1=insufficiente e 5=ottimo); rispetto all'anno accademico precedente il primo valore registra un leggero decremento (-0,2 punti), mentre il secondo una variazione in positivo di 0,6 punti;
- la competenza della lingua del paese estero prima del soggiorno è stata valutata buona da 9 studenti e già molto buona/ottima da 1 studente, mentre dopo il soggiorno è stata valutata buona da 3 studenti (di cui 2 l'avevano giudicata scarsa o nulla in precedenza) e molto buona/ottima da 10 studenti (di cui 1 l'aveva giudicata scarsa in precedenza);
- molto positivi i risultati riguardanti l'accesso alle biblioteche e l'accesso ai personal computer nell'istituto ospitante (valori medi pari rispettivamente a 4,5 e 4,4, su una scala da 1=insufficiente a 5=ottimo, a fronte di valori registrati lo scorso anno accademico pari rispettivamente a 4,4 e 4,5);
- tra gli aspetti del periodo all'estero particolarmente apprezzati, sono stati citati l'aspetto multiculturale, la conoscenza di un nuovo sistema universitario, un nuovo contesto socio-culturale, il miglioramento delle competenze linguistiche e la possibilità di stringere amicizie con gli studenti in loco;
- nell'ambito dei suggerimenti per il miglioramento dei programmi di mobilità, sono state evidenziate la necessità di avere maggiori informazioni in ordine alla conversione dei voti, l'esigenza di potenziare la comunicazione tra l'università ospitante e l'università di appartenenza, l'opportunità di poter incrementare la scelta di possibili destinazioni ERASMUS e la difficoltà nel reperimento di informazioni riguardo la ricerca dell'alloggio e i trasporti.

#### **4.8. Esiti dell'indagine sulla valutazione delle attività di stage**

A partire dal 2006, il Nucleo ha stabilito di valutare il grado di soddisfazione sulle attività di stage individuali, mediante questionari per la rilevazione delle opinioni sia degli studenti sia dei referenti degli enti ospitanti.

Nel corso del 2008, sono stati organizzati, oltre a 4 stage residenziali di gruppo per studenti di SFP e SSIS (effettuati in Francia ed in Svizzera), 46 stage individuali, di cui 42 rappresentanti un'attività prevista obbligatoriamente dal curriculum degli studi (per gli iscritti al III anno di LIN e per gli iscritti a EDU) e 4 rappresentanti un'attività scelta autonomamente da studenti di ECO. In relazione alla sede di svolgimento degli stage individuali, 11 sono stati effettuati all'estero (da parte di studenti di LIN), mentre i restanti 35 in Italia (1 in Piemonte da parte di 1 studente di LIN e 34 in Valle d'Aosta, da parte di studenti di EDU e ECO).

Per quanto concerne l'indagine rivolta agli studenti, sono stati complessivamente raccolti 14 questionari (hanno risposto 7 studenti di LIN, 4 di ECO e 3 di EDU), riferiti a stage svolti presso organizzazioni operanti nel settore dei servizi pubblici (6), del turismo (3), dei servizi privati (2), dell'industria (2) e del commercio (1). In ordine ai canali attraverso i quali sono stati individuati gli enti presso i quali svolgere l'attività, prevalgono i contatti personali (57% di risposte) rispetto alle proposte da parte degli uffici amministrativi e da parte dei docenti dell'Università (21% per entrambi). Gli studenti si dichiarano in maggioranza (57%) soddisfatti in merito al numero di opportunità di stage offerte dall'Ateneo (con una diminuzione, tuttavia, di 12 punti percentuali rispetto all'anno precedente). La quasi totalità dei rispondenti (93%) esprime in prevalenza giudizi favorevoli per quanto concerne la qualità delle informazioni ricevute per l'espletamento degli adempimenti burocratici. Tutti gli studenti ritengono adeguato il supporto ricevuto per l'organizzazione dello stage da parte del tutor aziendale, del tutor didattico e del personale amministrativo. Anche per quanto concerne l'organizzazione dello stage la totalità dei rispondenti si ritiene soddisfatta, esprimendo opinioni favorevoli in merito all'attinenza dell'attività svolta con il proprio percorso di studio, all'interesse delle attività svolte e all'ambiente di lavoro. Tutti gli studenti ritengono che lo stage abbia permesso di ottenere ulteriori conoscenze e competenze e la maggioranza di essi (85%) lo considera utile per il futuro inserimento professionale. Infine, la totalità degli studenti si dichiara complessivamente soddisfatta dell'esperienza compiuta (con un'incidenza di risposte con modalità "decisamente SI" pari all'85%).

Riguardo all'indagine rivolta ai referenti degli enti ospitanti, sono stati complessivamente restituiti 14 questionari, riferiti a stage svolti presso organizzazioni operanti nel settore dei servizi pubblici (4), del turismo (3), del commercio (3), dei servizi privati (2) e dell'industria (2). In relazione ai canali attraverso i quali sono stati individuati gli studenti, prevalgono le autocandidature degli stessi (64% delle risposte) rispetto alle proposte da parte degli uffici amministrativi dell'Università e dei docenti (14% per entrambe). In ordine alla qualità delle informazioni fornite dall'Università sugli adempimenti burocratici necessari, si rileva un'elevata soddisfazione (86% di risposte positive). Per quanto concerne la valutazione delle prestazioni dello studente, prevalgono nettamente i giudizi positivi: l'incidenza percentuale di risposte con modalità "buono" o "ottimo" si attesta al 100% per la puntualità e il rispetto dei tempi, per l'operosità ed il senso di

responsabilità, per le relazioni con i colleghi ed i superiori, per la capacità di lavorare in gruppo, per la disponibilità all'apprendimento nonché per l'interesse e la curiosità per le attività svolte, al 93% per la capacità di analisi e di spirito critico e, infine, all' 86% per le capacità professionali dello studente. Giudizi pienamente positivi (incidenza di risposte con modalità "decisamente SI" pari al 100%) si riscontrano per quanto concerne l'utilità per l'azienda dell'attività svolta dallo studente e la soddisfazione complessiva relativa all'esperienza. La quasi totalità dei rispondenti (93%) sarebbe nuovamente disponibile a collaborare per l'organizzazione di ulteriori stage. La soddisfazione dei referenti delle aziende è infine confermata anche dal quesito concernente l'eventualità di assumere lo studente che ha effettuato lo stage in caso di necessità (43% di risposte con modalità "decisamente SI" e 43% di risposte con modalità "più SI che NO").

## 5. IL CONFRONTO CON LE RILEVAZIONI PRECEDENTI

Dopo aver proposto, con le rappresentazioni grafiche dei paragrafi precedenti, un confronto con gli esiti a livello di ateneo della rilevazione dello scorso anno accademico, in questa sezione si concentra l'analisi sul giudizio formulato dagli studenti in relazione ad alcuni aspetti emersi in precedenza come critici.

In occasione dell'indagine relativa all'a.a. 2006/2007, gli unici quesiti per i quali erano prevalsi i giudizi negativi, a livello di ateneo, riguardavano alcuni aspetti concernenti il tirocinio (distribuzione delle ore durante l'anno e livello di organizzazione), in relazione ai quali si confermano le problematiche, pur con una lieve diminuzione dell'incidenza di risposte negative al primo quesito (dal 65% al 59%). Per quanto concerne il giudizio complessivo sull'esperienza formativa dei tirocini, continuano a prevalere le opinioni positive a livello di ateneo (incidenza pari al 68%, invariata rispetto allo scorso anno), ma registra un incremento il livello di insoddisfazione per PSI (incidenza di risposte negative dal 62% al 68%).

Per quanto concerne la dinamica relativa ai singoli corsi di studio si evidenzia quanto segue.

In merito all'adeguatezza delle aule in cui si svolgono le lezioni, oltre ad un aumento dell'incidenza di risposte positive a livello di ateneo (dall'84% all'88%), si registra un netto miglioramento dei giudizi per LIN (dal 54% di risposte negative al 91% di risposte positive), verosimilmente connesso al non utilizzo della sede di C.so Padre Lorenzo, che presentava criticità.

Relativamente alla distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno accademico, aumenta la soddisfazione a livello di ateneo (dal 53% al 60% di risposte positive); le criticità permangono per SFP (incidenza di risposte negative in aumento, dal 65% al 69%) e SSIS (incidenza di risposte negative in diminuzione, dall'84% al 75%), si manifestano per EDU (dal 53% di risposte positive al 59% di risposte negative) e si attenuano sensibilmente per PSI-S (dal 59% di risposte negative al 68% di risposte positive).

In ordine alla numerosità degli appelli d'esame, aumentano le criticità per SPO (dal 56% al 61% di risposte negative) e diminuiscono per SSIS (dal 66% di risposte negative al 52% di risposte positive); per quanto concerne la distribuzione degli appelli stessi durante l'anno, migliora il livello di soddisfazione per SPO (dal 58% di risposte negative al 55% di risposte positive) e, pur in misura non ancora soddisfacente, per SSIS (dal 68% al 60% di risposte negative).

Per quanto attiene al giudizio sul carico complessivo degli insegnamenti, permangono le risposte negative per la SSIS (con incidenza pari al 68%, invariata rispetto allo scorso anno accademico).

In ordine agli orari di apertura della segreteria studenti, ritornano a prevalere, seppur di due soli punti percentuali, i giudizi negativi, mentre lo scorso anno erano prevalsi, in maggioranza (51%), quelli positivi. Migliora il livello di soddisfazione per SSIS (dal 57% di risposte negative al 76% di risposte positive), SPO (dal 60% al 52% di risposte negative), LIN (dal 64% al 57% di risposte negative) e PSI-S (dal 65% al 52% di risposte negative).

Relativamente agli orari di apertura della biblioteca, l'incidenza di risposte negative passa dal 43% dello scorso anno accademico all'attuale 52%; a livello di corsi, aumenta in particolare l'insoddisfazione per SSIS (dal 75% all'83% di risposte negative).

Per quanto concerne la disponibilità di postazioni presso l'aula informatica, aumenta la percentuale di risposte positive a livello di ateneo (dal 84% al 92%) e non emergono più criticità per PSI-S (dal 64% di risposte negative all'81% di risposte positive); in merito all'adeguatezza delle dotazioni, migliorano i giudizi a livello di ateneo (dal 73% al 75% di risposte positive), non emergono più criticità per PSI-S (dal 55% di risposte negative al 75% di risposte positive), mentre diminuisce il livello di soddisfazione per ECO e SPO (incidenza di risposte positive dal 76% al 52% e dal 100% al 54%).

## **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 Presidi di Facoltà alcune sintesi dei risultati, contenenti informazioni su tutti gli insegnamenti impartiti nell'ambito dei corsi di studio di riferimento nonché dati aggregati relativi agli altri corsi e al complesso dell'ateneo.

Inoltre, durante l'estate sono stati pubblicati nel sito internet dell'Università, nell'apposita sezione dedicata al Nucleo, 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 Presidi di Facoltà 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 CNVSU, 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'ambito delle conclusioni della precedente relazione, pubblicata nel mese di aprile 2008, il Nucleo aveva segnalato, in particolare, la necessità di interventi di:

- limitazione del fenomeno della segmentazione e della frammentazione didattica, anche mediante disattivazione degli insegnamenti rivolti ad un'utenza molto ridotta, salvo nei casi in cui gli stessi attengano a discipline altamente specialistiche;
- analisi e contenimento delle problematiche emerse con riferimento ai tirocini, tramite attività di assistenza alla compilazione dei questionari, modifiche o integrazioni dei relativi quesiti, organizzazione di un incontro dedicato con i tirocinanti;
- potenziamento della biblioteca di Ateneo per mezzo di un piano pluriennale di sviluppo, con il pieno coinvolgimento dei professori di ruolo e la previsione di accordi o convenzioni per la condivisione dei cataloghi con altri enti.

In ordine al primo aspetto, il Nucleo evidenzia che, nell'ambito delle determinazioni in materia di programmazione triennale dell'Ateneo per il periodo 2009/2011, il Consiglio dell'Università ha richiesto ai competenti organi accademici l'attuazione di specifiche misure in materia di offerta didattica. Tra queste, possono essere citate la razionalizzazione degli insegnamenti e dei laboratori opzionali (anche tenuto conto delle frequenze degli stessi da parte degli studenti), la razionalizzazione delle didattiche serali (mediante l'attivazione dei corsi solo in caso di presenza di un numero di iscritti pari a 8 ed il mantenimento degli stessi solo in caso di numero di frequentanti non inferiore a tale soglia), la razionalizzazione dei curricula del corso di laurea in EDU (verificando, anche a fronte della flessione degli iscritti, l'opportunità di proporre 3 diversi percorsi) e l'effettuazione di opportune valutazioni in merito alla riproposizione del corso integrativo di sostegno di SFP.

Per quanto concerne i tirocini, il personale incaricato della distribuzione in aula dei questionari ha cercato di sensibilizzare gli studenti all'utilizzo degli spazi per le annotazioni in forma libera, invitando ad esplicitare gli aspetti, sia positivi sia negativi, ritenuti maggiormente significativi. Inoltre, a partire dall'anno accademico 2008/2009 il Nucleo ha stabilito di eliminare le domande concernenti i tirocini dal questionario sulla generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi ed ha predisposto un apposito questionario da somministrare solamente agli studenti che effettuano tali attività durante il periodo di riferimento della rilevazione, analogamente a quanto avviene per le attività di stage.

Relativamente al potenziamento della biblioteca di Ateneo, la Direzione Amministrativa ha avviato un progetto di ingrandimento degli spazi a disposizione, anche in vista dell'istituzione dei dipartimenti, con la previsione dell'ampliamento delle postazioni studio e di consultazione e dell'incremento della metratura lineare di scaffalatura.

Al fine di acquisire ulteriori informazioni in ordine alle iniziative attivate dagli organi accademici connesse agli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti, nell'ottobre 2008 il Nucleo ha predisposto ed inviato ai Presidi di Facoltà un apposito questionario. Dall'analisi delle risposte fornite agli 8 quesiti formulati, emerge che i risultati della rilevazione:

- sono ritenuti utili da tutti i Presidi;
- vengono generalmente discussi in seno ai diversi Consigli di Facoltà, ma non in Senato Accademico;
- non vengono utilizzati per l'incentivazione dei singoli docenti;
- sono generalmente oggetto di un confronto tra Preside e singoli docenti;
- vengono utilizzati, salvo che in una Facoltà, per modificare le modalità organizzative della didattica.

Inoltre, tutti i Presidi hanno dichiarato di aver introdotto particolari misure per ovviare ad eventuali problemi emersi dagli esiti della rilevazione e 3 Presidi su 5 hanno segnalato l'effettuazione di ulteriori analisi e approfondimenti rispetto a quelli già forniti dal Nucleo, che hanno condotto, a seconda delle diverse Facoltà, all'istituzione di un gruppo di lavoro per la formulazione di proposte di revisione della costruzione di alcuni item del questionario, all'attivazione di corsi serali e di didattica integrativa, all'acquisizione di informazioni aggiuntive su problemi, reali e potenziali, generati da alcuni corsi.

Per quanto concerne i servizi amministrativi, nell'autunno 2008 il Direttore Amministrativo ha reso noto di aver effettuato, come di consueto, gli incontri con il personale tecnico-amministrativo dell'Università, nel corso dei quali sono stati illustrati e commentati gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti condotta nell'anno accademico 2007/2008 nonché alcuni dati di confronto con le indagini precedenti ed ha evidenziato che in tali sedi sono stati altresì individuati, nell'ambito delle aree di competenza, i potenziali margini di miglioramento delle prestazioni offerte, giudicate comunque già ampiamente positive e attestanti l'efficacia di alcuni interventi attuati negli anni precedenti. In ordine agli unici due aspetti emersi come critici, ossia la rispondenza alle esigenze degli utenti degli orari di apertura della segreteria studenti e della biblioteca, il Direttore ha segnalato quanto segue:

- molti studenti non avvertono la necessità di recarsi in biblioteca, in quanto il materiale didattico necessario viene fornito direttamente in aula dal docente, oppure è accessibile tramite web grazie ai servizi on-line della biblioteca stessa;
- l'ufficio segreteria studenti si trova nella stessa sede in cui si svolgono le lezioni della maggior parte dei corsi di studio e questo fatto ingenera negli studenti l'aspettativa di poter avere sempre libero accesso agli sportelli;
- l'orario dell'ufficio segreteria studenti è generalmente nettamente più esteso rispetto ad altri atenei (presentando a supporto di tale informazione un prospetto riportante, a titolo esemplificativo, gli orari della quasi totalità delle università del Nord Italia).

A livello di azioni correttive, il Direttore ha inoltre evidenziato che a partire dal mese di giugno 2008 l'ufficio segreteria studenti è stato trasferito nell'ufficio a fianco e quindi non rappresenta più il primo ufficio all'ingresso della sede; tale aspetto poteva in precedenza favorire un accesso da parte degli utenti per informazioni di carattere generico e non per adempimenti di pertinenza delle segreterie. Inoltre, quale ulteriore servizio a favore degli studenti, il Direttore ha reso noto l'esistenza di uno studio in ordine all'istituzione, nell'ambito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, di un servizio "infopoint", ossia di uno sportello al quale gli studenti potranno rivolgersi per ricevere informazioni e ritirare apposita documentazione.

## **7. CONCLUSIONI**

Gli esiti dell'indagine evidenziano il crescente grado di copertura della rilevazione, a testimonianza della percezione positiva dello strumento da parte degli studenti, nonché l'elevato livello medio di soddisfazione di questi ultimi.

Si registrano tuttavia alcuni elementi di criticità a livello di ateneo, soprattutto per quanto riguarda gli orari di apertura della segreteria studenti e della biblioteca. In relazione ai singoli corsi di studio per i quali l'incidenza di risposte negative è significativa a fronte del giudizio positivo a livello di ateneo, si evidenziano le seguenti criticità, alcune già rilevate lo scorso anno: la distribuzione delle lezioni nel corso dell'anno accademico per SSIS, SFP e EDU, la numerosità degli appelli per SPO, la distribuzione degli stessi durante l'anno per SSIS e il carico complessivo degli insegnamenti per SSIS (cfr. par. 4.3.3.2). Negli scorsi anni accademici il Nucleo aveva segnalato che per la SSIS si rilevavano frequentemente sia gradi di soddisfazione meno elevati rispetto all'esito complessivo di ateneo, sia evidenti situazioni di malcontento, e che tale situazione induceva a ritenere necessaria una riflessione in merito, da parte degli organi di governo dell'Università. Era stato inoltre evidenziato che necessitavano un attento esame gli aspetti (peraltro numericamente limitati) che emergevano come critici per i corsi di nuova attivazione: nel dettaglio, la distribuzione degli appelli d'esame durante l'anno per SPO, trend non confermato per il 2007/2008, e la numerosità degli appelli (quesito in ordine al quale continua a prevalere l'incidenza di risposte negative).

In ordine alle attività di tirocinio, per le quali si registra l'ulteriore diminuzione del livello di soddisfazione dei tirocinanti, confermando le preoccupazioni delle precedenti rilevazioni, il Nucleo, anche in considerazione di quanto emerso nella riunione congiunta del 3 aprile 2008 con il Comitato dei Garanti, ha deciso di predisporre un questionario ad hoc, da inviare solamente agli studenti che effettuano tali attività durante il periodo di riferimento della rilevazione. Sono state pertanto eliminate dal questionario afferente alle generalità delle prestazioni, le domande concernenti le attività di tirocinio, analogamente a quanto avviene per le attività di stage. Tale questionario è stato approvato in data 12 dicembre 2008.

Come di consueto, la presente relazione è stata trasmessa al Comitato dei Garanti, al fine di acquisirne il contributo per quanto concerne gli aspetti di competenza (cfr. par. 2.1).

Il Comitato dei Garanti ha manifestato apprezzamento per la relazione. In particolare, ne ha apprezzato la chiarezza e l'attenzione al dettaglio, reputando che essa confermi la validità dello strumento e, in generale, della valutazione, nonché la coerenza e la pertinenza dei dati raccolti.

In ordine agli aspetti maggiormente significativi, il Comitato dei Garanti ha notato con soddisfazione:

- l'aumento dei giudizi positivi relativi ad alcune criticità segnalate in occasione della precedente indagine, (adeguatezza delle aule, distribuzione delle lezioni e degli appelli su tutto l'anno accademico);
- le risposte plausibili ai dubbi espressi l'anno precedente riguardo alla scarsa utilizzazione della biblioteca, che hanno sollecitato l'intervento della direzione amministrativa, dimostratasi sensibile alla necessità di aumentare le scaffalature e gli spazi a disposizione, in vista di un aumento delle risorse;
- una minore frammentazione didattica ed una maggiore razionalizzazione degli insegnamenti;
- i risultati altamente positivi per quanto riguarda le iniziative di mobilità internazionale e le attività di stage (in riferimento a queste ultime, sia da parte degli stagisti che da parte delle aziende accoglienti);
- la valutazione dell'esperienza universitaria da parte dei laureandi (ben il 96% dei rispondenti è stato, nel complesso, ampiamente soddisfatto del corso di studio seguito e ciò va a lode dell'organizzazione universitaria della Valle d'Aosta).

Il Comitato dei Garanti ha peraltro espresso preoccupazione per l'aumento di incidenza delle risposte negative in ordine ai tirocini per SSIS e PSI.

Aosta, 30 aprile 2009

Il Presidente del Nucleo di valutazione  
Luigi MALFA





UNIVERSITÀ DELLA  
VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITÉ DE LA  
VALLÉE D'AOSTE

Strada Cappuccini, 2A  
11100 Aosta  
Telefono +39 0165 306711  
Fax +39 0165 306749

2A, Chemin des Capucins  
11100 Aoste  
Téléphone +39 0165 306711  
Fax +39 0165 306749

[www.univda.it](http://www.univda.it)  
[info@univda.it](mailto:info@univda.it)