



UNIVERSITA  
VALLE D'AOSTA  
UNIVERSITE  
VALLEE D'AOSTE

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

**ANNO ACCADEMICO 2003/2004**



# 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	6
<b>2. LE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE EFFETTUATE NEL 2004</b>	<b>7</b>
2.1. La rilevazione delle opinioni degli studenti	8
2.2. La formulazione di pareri sulle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario	8
2.3. Il processo di determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento per la valutazione	9
<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	11
3.3. L'organizzazione della rilevazione	12
<b>4. I RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	<b>13</b>
4.1. Il grado di copertura	13
4.2. Le caratteristiche degli studenti che hanno aderito alla rilevazione	19
4.3. Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti	20
4.3.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università	20
4.3.1.1. Totale ateneo	20
4.3.1.2. Corsi di laurea in Scienze della formazione primaria e Pedagogia dell'infanzia	33
4.3.1.3. Corsi di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale	33
4.3.1.4. Corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto	33
4.3.1.5. Corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo	33
4.3.1.6. Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria	34
4.3.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti	34
4.4. Analisi degli aspetti critici	42
4.4.1. Analisi delle risposte ai quesiti sulla generalità degli insegnamenti e sui servizi resi dall'Università	42
4.4.1.1. Totale ateneo	42
4.4.2. Analisi delle risposte ai quesiti sui singoli insegnamenti	45
4.5. I suggerimenti formulati dagli studenti	45
4.6. Esiti dell'indagine sulla valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi	46
<b>5. IL CONFRONTO CON LE RILEVAZIONI PRECEDENTI</b>	<b>47</b>
<b>6. L'UTILIZZO DEI RISULTATI DELL'INDAGINE</b>	<b>49</b>
6.1. La diffusione dei risultati	49
6.2. Eventuali azioni di intervento	49
6.2.1. Iniziative attivate dall'Università in seguito alle segnalazioni del Nucleo di valutazione	49
<b>7. CONCLUSIONI</b>	<b>50</b>



## 1. INTRODUZIONE

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

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

Nell'anno accademico 2003/2004, oggetto della presente relazione, l'Università ha attivato la seguente offerta formativa:

- il quadriennio del corso di laurea in Scienze della formazione primaria (vecchio ordinamento);
- il triennio del corso di laurea in Pedagogia dell'infanzia (classe 18 del D.M. 4 agosto 2000);
- il terzo anno dei corsi di laurea in Economia del turismo, dell'ambiente e della cultura, Gestione delle piccole e medie imprese, Management delle aziende e delle amministrazioni pubbliche (classe 17);
- il triennio del corso di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale (classe 17);
- il triennio del corso di laurea in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto (classe 34);
- il primo ed il terzo anno del corso di laurea in Lingue e comunicazione con il territorio, l'impresa ed il turismo (classe 3), istituito in collaborazione con l'Université de Savoie, sede di Chambéry;
- cinque corsi della scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria (secondo anno degli indirizzi letterario/linguistico e scienze naturali, primo e secondo anno del corso di abilitazione al sostegno da 800 ore, corso di abilitazione al sostegno da 400 ore).

Nell'estate 2004, inoltre, è stata proposta la seconda edizione del Master in Pedagogia interculturale e dimensione europea dell'educazione, organizzato in collaborazione con l'Università degli studi di Lecce ed erogato con le tecniche della formazione a distanza.

Nell'anno accademico 2004/2005, sono giunti ad esaurimento i corsi di laurea in Economia del turismo, dell'ambiente e della cultura, Gestione delle piccole e medie imprese e Management delle aziende e delle amministrazioni pubbliche, in conseguenza della loro trasformazione, a partire dall'a.a. 2002/2003, in curricula del corso di laurea in Scienze dell'economia e della gestione aziendale. Inoltre, è stato attivato, presso l'Università di Chambéry, il II anno del corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo, a cui sono iscritti gli studenti immatricolatisi al I anno nell'a.a. 2003/2004. Per quanto concerne invece la SSIS, sono stati attivati il II anno del corso di abilitazione al sostegno da 800 ore ed il I anno degli indirizzi letterario/linguistico, lingua straniera – inglese e scienze naturali. Oltre alle predette modifiche, l'offerta formativa non ha registrato altre variazioni rispetto all'anno accademico precedente.

L'Università collabora inoltre con il Politecnico di Torino per la realizzazione dei corsi nella sede decentrata di Aosta, in virtù della convenzione stipulata nel mese di novembre 2002. Nell'anno accademico 2003/2004, erano attivi il triennio del corso di laurea in Ingegneria dell'informazione ed il III anno del corso di laurea in Ingegneria elettronica, entrambi afferenti alla classe 9 – Ingegneria dell'informazione. Nell'anno accademico successivo, il solo triennio del corso in Ingegneria dell'informazione.

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

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

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

I compiti attribuiti al Nucleo dallo Statuto sono i seguenti:

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

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

- Luigi Malfa, coordinatore del Dipartimento Sviluppo regionale e affari europei dell'Assessorato Turismo, sport, commercio, trasporti e affari europei della Regione Autonoma Valle d'Aosta;
- Mario Comba, professore ordinario di Diritto pubblico comparato presso la facoltà di Scienze politiche dell'Università di Torino;
- Mario Lupi, dirigente del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.

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

## 2. LE ATTIVITA' DI VALUTAZIONE EFFETTUATE NEL 2004

Nel corso del 2004, il Nucleo si è riunito cinque volte. Inoltre, i componenti del Nucleo hanno operato singolarmente e scambiandosi opinioni scritte.

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

- a) attività connesse alla rilevazione delle opinioni degli studenti e alla “Rilevazione Nuclei”, concernenti
  - la redazione e la pubblicazione della relazione sulla rilevazione delle opinioni degli studenti e sulle altre attività di valutazione relativa all'anno accademico 2002/2003;
  - la predisposizione dei prospetti informativi trasmessi entro il 30 aprile 2004 al Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario, ai sensi dell'art. 2, comma 1, della legge 19 ottobre 1999, n. 370;
  - le modificazioni del questionario utilizzato per la rilevazione delle opinioni degli studenti, anche sulla base delle osservazioni formulate dal CNVSU in merito alla scala di risposta utilizzata;
  - l'analisi dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti relativa all'anno accademico 2003/2004, anche ai fini della predisposizione della presente relazione;
- b) attività connesse all'adozione di pareri sulle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario, concernenti
  - l'esame del Progetto di avvio ed istituzionalizzazione di un'attività di orientamento (Servizio di Orientamento e Sostegno allo Studio – SOS Studenti), presentato dall'Università nell'ambito delle proposte per l'orientamento e il tutorato (obiettivo b) previste dalla programmazione del sistema universitario per il triennio 2004-2006;
  - l'esame della proposta di istituzione di un corso di laurea triennale di Studi internazionali (o di Relazioni internazionali);
  - la redazione della relazione tecnica sulle iniziative connesse alla Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria, finanziate nell'ambito della programmazione del sistema universitario per il triennio 2001-2003;
  - l'esame della proposta di istituzione del corso di laurea specialistica in Psicologia;
- c) il monitoraggio dello stato di attuazione del processo di determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento per la valutazione, in applicazione dell'art. 41, comma 3, dello Statuto di Ateneo;
- d) attività residuali connesse
  - al monitoraggio del processo di valutazione CampusOne, in relazione all'adesione di tre corsi di laurea dell'ateneo alla sperimentazione denominata “campus-like”;
  - alla partecipazione dell'Università all'Esercizio di Valutazione Triennale della Ricerca 2001-2003, promosso dal Comitato di Indirizzo per la Valutazione della Ricerca.

## 2.1. La rilevazione delle opinioni degli studenti

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

La presentazione dei risultati della rilevazione si articola in:

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

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

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

Nell'ambito delle iniziative in attuazione della programmazione del sistema universitario, si segnalano, in particolare, le proposte di istituzione di nuovi corsi di studio.

Nel mese di febbraio 2004, è stata presentata al Nucleo la proposta di istituzione di un corso di Studi politici internazionali (o di Relazioni Internazionali), afferente alla classe 15. Per quanto concerne la disponibilità di personale docente, il Nucleo ha rilevato la necessità di assicurare, con il reclutamento dei nove docenti previsti dalle disposizioni in materia di requisiti minimi, la copertura di almeno il 40% dei settori scientifico-disciplinari per le attività formative di base e caratterizzanti. In relazione alla congruità delle strutture disponibili, il Nucleo ha suggerito di provvedere, prima dell'attivazione del corso, ad una verifica della disponibilità di spazi e all'acquisizione di nuove sedi, anche provvisorie, qualora dalla predetta verifica ne emergesse l'esigenza. In ordine alle risorse finanziarie, il Nucleo ha rilevato la necessità di acquisire risorse per il reclutamento di due nuove unità di docenti, entro l'attivazione del terzo anno di corso e per l'acquisizione delle strutture edilizie eventualmente necessarie. In conclusione, il Nucleo ha ritenuto che il corso possa essere attivato con l'osservanza delle raccomandazioni sopraccitate, formulate in un'apposita relazione tecnica.

---

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

<sup>2</sup> L'articolo 41, comma 5, recita: " Il Nucleo di valutazione 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. ... ".

Nel dicembre 2004, il Nucleo si è riunito per la formulazione di un parere in ordine all'istituzione del corso di laurea specialistica in Psicologia (classe 58/S). In merito alla disponibilità di personale docente, ha rilevato che secondo quanto indicato nel "Piano di sviluppo pluriennale 2004/2006 del Comitato Accademico delle Scienze psicologiche", al termine del periodo di riferimento l'organico risulterebbe composto da 16 unità, numero che garantisce il rispetto dei requisiti minimi sia per il corso di laurea triennale sia per il corso di laurea specialistica e ha ricordato l'esigenza di assicurare, con l'insieme dei docenti, la copertura di almeno il 50% dei settori scientifico disciplinari per le attività formative di base e caratterizzanti. In merito alle strutture, il Nucleo ha reso noto che la formulazione del prescritto parere per l'attivazione del corso di laurea specialistica in Psicologia sarà subordinata all'acquisizione di un documento che attesti la disponibilità di aule (con dimensioni adeguate al numero di studenti frequentanti) almeno pari alla metà del numero di corsi di studio, moltiplicato per la durata in anni di ciascuno di essi, che si prevede siano attivi nell'a.a. 2005/2006 ed ha rilevato che l'articolazione del corso in tre curricula determina un incremento del fabbisogno di aule. Il Nucleo ha inoltre riscontrato l'assenza di indicazioni in merito ai servizi di biblioteca. Infine, il Nucleo ha rilevato che le risorse finanziarie necessarie sono connesse all'incremento del personale docente e delle strutture.

### **2.3. Il processo di determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento per la valutazione**

Nel corso del 2004, il Nucleo ha provveduto al monitoraggio del processo di determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento per la valutazione, prendendo atto degli avanzamenti registrati rispetto all'anno precedente e rimanendo in attesa che gli altri organi dell'Università completino gli adempimenti di loro competenza.

Come già indicato nella precedente relazione, la **prima fase** del processo si è conclusa nel rispetto dei tempi indicati dal cronoprogramma, a suo tempo predisposto dal Nucleo e diffuso a tutti i soggetti interessati dell'Ateneo. Nel giugno 2003, infatti, il Consiglio dell'Università ha approvato gli obiettivi strategici di sviluppo dell'ateneo per il triennio 2004/2006. Anche il primo sottoprocesso della **seconda fase** è stato realizzato nei tempi previsti. Nel settembre 2003, il Presidente del Nucleo ha infatti inviato ai Presidenti dei Comitati Accademici ed al Direttore Amministrativo un documento (Determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento della valutazione – Inquadramento generale del processo), predisposto di concerto con il Presidente del Comitato dei Garanti, nel quale sono stati illustrati i risultati della prima fase del processo e sono stati indicati gli adempimenti necessari per il prosieguo dello stesso.

Il secondo sottoprocesso, consistente nella definizione delle aree settoriali di riferimento per gli obiettivi specifici, non è stato affrontato. I Presidenti dei Comitati Accademici, che si erano riuniti nel mese di luglio 2003 per un primo scambio di opinioni in merito agli adempimenti di propria competenza, hanno stabilito di procedere direttamente con il terzo sottoprocesso, consistente nell'individuazione degli obiettivi specifici, propedeutici al perseguimento degli obiettivi generali indicati dal Consiglio dell'Università. Nel corso dei mesi di novembre e dicembre 2003, il Consiglio di corso di studio di Scienze dell'economia e della gestione aziendale, i Comitati Accademici delle Scienze della mediazione linguistica, delle Scienze dell'educazione e delle Scienze e tecniche psicologiche ed il Comitato di Proposta SSIS hanno assunto deliberazioni in merito, mentre non risultano riscontri in merito all'individuazione degli obiettivi specifici per gli ambiti di competenza da parte della Direzione amministrativa. Il quarto sottoprocesso, consistente nella predisposizione da parte del Senato Accademico di un documento di sintesi che individui gli obiettivi specifici per l'ateneo, non risulta ancora concluso, nonostante il cronoprogramma prevedesse la sua realizzazione entro la fine del 2003.

Le motivazioni che giustificano in parte tale ritardo sono connesse ad alcune criticità che hanno impegnato l'ateneo a partire dagli ultimi mesi del 2003, dovute:

- al passaggio dalla fase transitoria a quella a regime, conseguente al superamento dei tre anni di attività dall'istituzione dell'ateneo;
- al ricorso presentato al Tribunale Amministrativo Regionale della Valle d'Aosta da parte del Comitato Accademico delle Scienze Psicologiche e da alcuni docenti dell'Ateneo, per chiedere l'annullamento della delibera del dicembre 2003 del Consiglio dell'Università di approvazione del Programma Annuale 2004 e del Piano Pluriennale di Sviluppo di Ateneo 2004/2006;
- all'ordinanza di sospensione della predetta delibera pronunciata dal TAR della Valle d'Aosta.

Nel giugno 2004, il contenzioso è stato superato, grazie all'approvazione da parte del Consiglio dell'Università del nuovo Piano Pluriennale di Sviluppo 2004/2006 e del nuovo Programma Annuale delle attività 2004, in sostituzione di quelli approvati nel dicembre 2003. Nella seduta del Senato Accademico del luglio 2004, il Rettore ha invitato i Presidenti dei Comitati Accademici/Consigli di corso di studio ad operare gli opportuni approfondimenti per l'individuazione degli obiettivi specifici di sviluppo. Al momento attuale, non risulta che l'argomento sia stato trattato nelle riunioni successive del predetto organo.

La seconda fase del processo di determinazione degli indicatori e dei parametri di riferimento per la valutazione avrà termine con il quinto sottoprocesso, che prevede l'approvazione formale degli obiettivi specifici da parte del Consiglio dell'Università. Secondo quanto indicato nel cronoprogramma, tale fase avrebbe dovuto essere portata a termine entro la metà del mese di gennaio 2004. Si registra pertanto un ritardo, stimabile in circa quindici mesi, nell'avanzamento del processo.

Terminata la seconda fase, potranno essere avviate la **terza fase**, preordinata all'approvazione degli indicatori da parte del Senato Accademico e del Consiglio dell'Università, secondo i rispettivi ambiti di competenza, e, in ultimo, la **quarta fase**, finalizzata alla determinazione dei parametri di riferimento da parte del Nucleo. Per l'espletamento delle attività delle ultime due fasi, erano stati previsti complessivamente 150 giorni lavorativi.

### **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. Per ogni domanda, è stata prevista la possibilità di articolare le risposte in cinque gradi di giudizio qualitativo (da molto negativo a molto positivo, con il grado mediano per il giudizio intermedio) con l'aggiunta di una sesta modalità di risposta (“non sa”) riservata a chi riteneva di non esprimere alcun giudizio. Ad ogni giudizio qualitativo è stato associato un numero (da uno, per il giudizio molto negativo, a cinque, per il giudizio molto positivo, e sei per la modalità “non sa”).

Conformemente a quanto stabilito dal Nucleo nel luglio 2003, il questionario utilizzato è stato integrato con 13 dei 15 quesiti indicati dal CNVSU nel documento *Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti*, che sono stati sostituiti alle corrispondenti domande adottate nelle precedenti rilevazioni. I due quesiti che si è ritenuto di non inserire concernono, rispettivamente, l'organizzazione complessiva degli insegnamenti e la reperibilità dei docenti. Il Nucleo ha giudicato infatti preferibile mantenere i quesiti più dettagliati, già proposti negli scorsi anni, al fine di acquisire maggiori informazioni su tali aspetti, considerati critici in relazione alle particolari condizioni dell'ateneo valdostano, ente di recente istituzione che dispone di personale docente proveniente prevalentemente dall'esterno della Regione. Le decisioni del Nucleo sono state comunicate al CNVSU nell'agosto 2003.

In merito alle modalità di risposta ai quesiti, il CNVSU aveva proposto la scala ordinale a 4 modalità bilanciate (due positive e due negative), ritenendo che essa risultasse più comprensibile da parte del rispondente, assicurasse un tasso di risposta più elevato ed obbligasse a prendere una posizione più netta nella parte intermedia. Il Nucleo aveva deciso invece di mantenere la scala di risposta utilizzata per le precedenti rilevazioni, che prevede le sei modalità di risposta indicate ad inizio paragrafo, poiché tale scelta, oltre ad essere stata oggetto di confronto con il Comitato dei Garanti, risultava adeguata per le proprie finalità conoscitive. Nel corso della visita istituzionale del 10 ottobre 2003, la delegazione del CNVSU ha però invitato il Nucleo a riconsiderare la scelta della modalità di risposta, al fine di favorire il confronto con i risultati delle indagini effettuate dagli altri atenei italiani. Pertanto, nel luglio 2004, il Nucleo ha stabilito di adottare, a partire dalla rilevazione dell'anno accademico 2004/2005, la scala di risposta ordinale a 4 modalità bilanciate, apportando conseguentemente le variazioni alla formulazione dei quesiti rese necessarie dalla predetta decisione.

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

La parte di questionario dedicata alla rilevazione sui singoli insegnamenti si compone di 19 quesiti volti ad indagare le abilità didattiche del docente, la disponibilità nei confronti degli studenti, la chiarezza sulle modalità di esame, il rispetto degli orari di svolgimento dell'attività didattica, l'adeguatezza e la reperibilità del materiale didattico di supporto ai corsi, l'utilità delle attività didattiche integrative, il giudizio sulle conoscenze preliminari per la comprensione della materia e sul carico didattico, l'interesse per i temi affrontati, la percentuale di lezioni seguite, la motivazione della frequenza nonché il livello di soddisfazione complessiva.

Rispetto al questionario utilizzato per la rilevazione relativa all'anno accademico 2002/2003, sono state apportate le seguenti modifiche:

- riformulazione dei quesiti n. 2, 3, 6, 7, 8.a e 15 ed aggiunta dei quesiti n. 9, 10, 11, 12, in seguito alla decisione di uniformarsi al modello proposto dal CNVSU (cfr. paragrafo precedente);
- aggiunta di due quesiti (n. 13 e n. 14) al fine di rilevare l'assiduità e le motivazioni della frequenza, anche in considerazione della decisione dell'ateneo di abolire l'obbligo di frequenza per alcuni corsi.

La parte dedicata alla generalità dei servizi prevede 42 quesiti, suddivisi in cinque sezioni:

- “informazioni generali” (4 quesiti riguardanti il corso di studi di appartenenza, l'anno accademico di iscrizione, la qualifica dello studente ed il suo impegno in attività lavorative durante il periodo delle lezioni);

- “valutazione generale degli insegnamenti”, articolata a sua volta nelle aree “valutazione delle condizioni logistiche degli insegnamenti” (9 quesiti per ottenere giudizi in merito all’accoglienza, all’adeguatezza e all’affollamento delle aule, alla concentrazione e alla sovrapposizione delle lezioni, alla distribuzione e al numero degli appelli d’esame, nonché al carico di lavoro complessivo) e “valutazione della didattica” (3 quesiti per accertare la qualità dell’offerta dei corsi impartiti);
- “valutazione dei servizi amministrativi”, in termini di efficienza (5 quesiti), qualità (6 quesiti) e rispondenza alle esigenze dell’utenza (1 quesito);
- “valutazione degli altri servizi”, ossia biblioteca (3 quesiti), aula informatica (3 quesiti), attività di orientamento (1 quesito), tirocini (4 quesiti) e stage (3 quesiti).

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

- riformulazione del quesito n. 2.1.9 ed aggiunta dei quesiti n. 2.1.2, 2.1.3 in seguito alla decisione di uniformarsi al modello proposto dal CNVSU (cfr. paragrafo precedente);
- inserimento del quesito n. 1.4, per avere informazioni in merito all’impegno degli studenti in attività lavorative durante il periodo delle lezioni, anche in considerazione dell’elevata incidenza di studenti che richiedono l’assunzione della qualifica di studente non a tempo pieno;
- inserimento di spazi per le annotazioni in forma libera al termine di ogni sezione del questionario, anziché soltanto nella sezione finale, per favorire la formulazione di osservazioni e suggerimenti sui diversi argomenti trattati.

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

Nell’anno accademico 2003/2004, l’Università ha stabilito di affidare ad una ditta esterna i seguenti adempimenti collegati al programma di rilevazione delle opinioni degli studenti:

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

I questionari per la rilevazione sui singoli insegnamenti sono stati generalmente somministrati in corrispondenza di una delle ultime lezioni di ogni corso, da parte di personale dell’ateneo coordinato dall’Ufficio Statistica, Programmazione e Valutazione, che ha provveduto a concordare con ogni docente l’orario di distribuzione in aula delle schede, coincidente nella maggior parte dei casi con il primo quarto d’ora di lezione. Nel caso di insegnamenti suddivisi in moduli, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti relativamente ad ogni docente titolare di modulo. Il Nucleo di valutazione ha stabilito di non sottoporre a rilevazione gli insegnamenti/moduli per i quali non fossero previste almeno 15 ore di lezione e in caso di presenza in aula di un numero di studenti pari o inferiore alle 5 unità o di iscritti ai corsi in numero inferiore a tale soglia. Inoltre, ha stabilito di non considerare significativa la rilevazione relativa agli insegnamenti per i quali è stato raccolto un numero di schede pari o inferiore alle 5 unità.

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

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

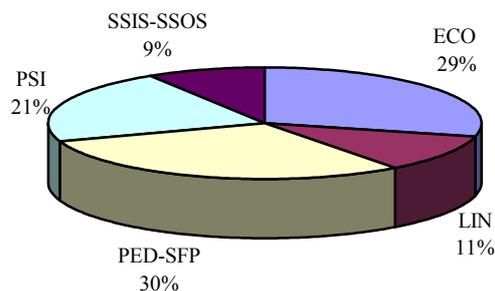
## 4. I RISULTATI DELL'INDAGINE

### 4.1. Il grado di copertura

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

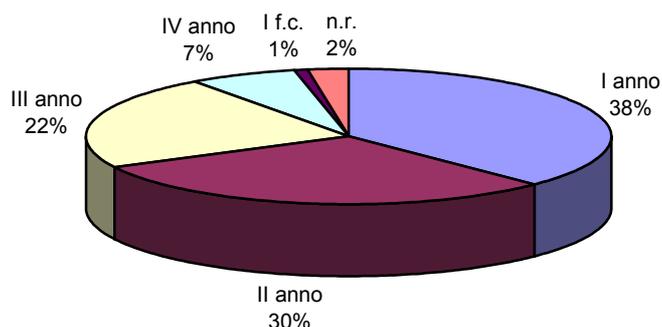
Gli studenti che hanno compilato il questionario appartengono per il 30% ai corsi di laurea in Pedagogia dell'infanzia (PED) e Scienze della formazione primaria (SFP), per il 29% ai quattro corsi in Scienze dell'economia e della gestione aziendale (ECO), per il 21% al corso in Scienze e tecniche psicologiche delle relazioni di aiuto (PSI), per l'11% al corso in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo (LIN) e per il 9% alla Scuola di specializzazione per insegnanti della scuola secondaria (SSIS) (cfr. grafico 1).

Grafico 1: Distribuzione degli studenti per corso



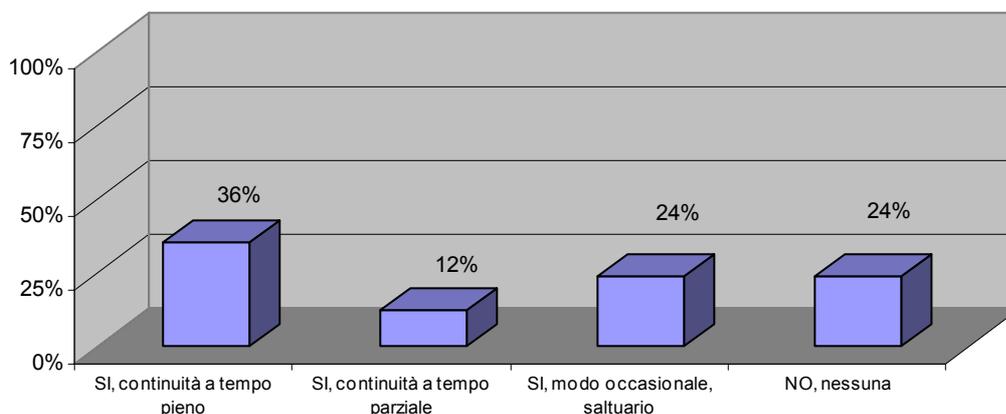
Per quanto concerne la suddivisione per anno, il 38% degli studenti è iscritto al I anno, il 30% al II anno, il 22% al III anno, il 7% al IV anno (attivo esclusivamente per SFP) e solamente l'1% al I anno fuori corso. Sette studenti (2%) non hanno indicato l'anno di appartenenza (cfr. grafico 2).

Grafico 2: Distribuzione degli studenti per anno di corso



In merito alla qualifica, prevalgono gli studenti a tempo pieno, serale o diurno, con una quota pari al 66% sul totale, rispetto agli studenti non a tempo pieno, che costituiscono il 30% (10 studenti non rispondono al quesito). Per quanto concerne l'impegno in attività lavorative durante il periodo delle lezioni, il 24% degli studenti afferma di non svolgere alcuna attività, il 36% di lavorare con continuità a tempo pieno, il 12% con continuità a tempo parziale ed il 24% in modo occasionale o saltuario (cfr. grafico 3).

Grafico 3: "Durante il periodo delle lezioni ha svolto qualche attività lavorativa?" – domanda 1.4



A livello di ateneo, il tasso di adesione alla rilevazione, calcolato facendo riferimento agli studenti iscritti ad anni di corso regolari (esclusi quindi i fuori corso), è pari al 55% (287 questionari compilati su 522 studenti iscritti – cfr. tabella 1). Per calcolare tale dato, si è fatto riferimento agli studenti in regola con il pagamento delle tasse alla data del 31 luglio 2004, ritenendo che questo parametro, peraltro utilizzato dall'Ufficio di Statistica del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca per le proprie rilevazioni, rispecchiasse in modo più fedele il numero degli studenti effettivamente iscritti all'anno accademico. Inoltre, si è stabilito di non conteggiare gli studenti fuori corso, in considerazione della loro partecipazione non assidua alla vita universitaria; tale considerazione è confortata anche dal basso numero di questionari raccolti (3, pari all'1% sul totale).

In merito all'identificazione della qualifica degli studenti, si segnala che la domanda n. 1.3 del questionario prevedeva come modalità di risposta "studente a tempo pieno" e "studente non a tempo pieno". Considerato però che per gli studenti dei corsi di laurea in ECO e PSI è stata prevista, all'atto dell'iscrizione, la possibilità di qualificarsi come "studente a tempo pieno diurno", "studente a tempo pieno serale" e "studente non a tempo pieno", si assume come ipotesi, sulla base del monitoraggio effettuato dall'Ufficio Statistica, Programmazione e Valutazione in occasione della rilevazione, che gli iscritti "a tempo pieno serale", non trovando l'indicazione della propria qualifica, abbiano optato per la modalità "studente non a tempo pieno".

Rispetto alla rilevazione relativa all'anno accademico precedente, la percentuale di risposta a livello di ateneo scende di sei punti percentuali (per le motivazioni indicate al capoverso precedente, si è stabilito di confrontare i dati relativi agli studenti a tempo pieno diurno 2003/2004 con i dati sugli studenti a tempo pieno 2002/2003 ed i dati sugli studenti a tempo pieno serale e non a tempo pieno 2003/2004 con i dati sugli studenti non a tempo pieno 2002/2003). A livello di corso di studi, si registrano variazioni in aumento del tasso di adesione per la SSIS (+13%) e per il corso in PSI (+10%) ed in diminuzione per ECO (-11%) e SFP-PED (-8%). Analizzando gli esiti dell'indagine con riferimento alla qualifica degli iscritti, si rileva un incremento del 6% del tasso di adesione alla rilevazione degli studenti a tempo pieno e a tempo pieno diurno (da 79% a 85%) e un decremento più consistente (10%) del tasso di adesione degli studenti a tempo pieno serali e non a tempo pieno.

Tabella 1: Adesione degli studenti alla rilevazione – anni accademici 2003/2004 e 2002/2003

	a.a. 2003/2004			a.a. 2002/2003		
	Studenti iscritti 2003/2004	Questionari compilati 2003/2004 <sup>(3)</sup>	% di risposta 2003/2004	Studenti iscritti 2002/2003	Questionari compilati 2002/2003	% di risposta 2002/2003
ECO – TPD	65	54	83%	40	38	95%
ECO – TPS e NTP	114	25	22%	87	33	38%
<b>Totale ECO</b>	<b>179</b>	<b>84</b>	<b>47%</b>	<b>127</b>	<b>71</b>	<b>56%</b>
LIN – TPD	30	18	60%	-	-	-
LIN – TPS	19	12	63%	-	-	-
<b>Totale LIN</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>63%</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
PED-SFP – TP	83	70	85%	77	62	81%
PED-SFP – NTP	56	13	24%	37	15	41%
<b>Totale PED-SFP</b>	<b>139</b>	<b>84</b>	<b>60%</b>	<b>114</b>	<b>77</b>	<b>68%</b>
PSI – TPD	30	34	56%	16	9	57%
PSI – TPS e NTP	95	27	42%	32	10	32%
<b>Totale PSI</b>	<b>125</b>	<b>62</b>	<b>50%</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>40%</b>
SSIS – II anno	12	10	83%	-	-	-
SSIS - sostegno 400/800	18	15	83%	-	-	-
<b>Totale SSIS</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>87%</b>	<b>54</b>	<b>38</b>	<b>70%</b>
<b>TOTALE ATENEO</b>	<b>522</b>	<b>287</b>	<b>55%</b>	<b>343</b>	<b>205</b>	<b>60%</b>
<b>Totale ateneo TP e TPD<sup>(4)</sup></b>	<b>238</b>	<b>201</b>	<b>85%</b>	<b>187</b>	<b>147</b>	<b>79%</b>
<b>Totale ateneo TPS e NTP</b>	<b>284</b>	<b>77</b>	<b>27%</b>	<b>156</b>	<b>58</b>	<b>37%</b>

### Valutazione dei singoli insegnamenti

Nel corso dell'anno accademico 2003/2004, nell'ambito dei piani di studio dei diversi corsi sono stati attivati 190 insegnamenti, di cui 29 suddivisi in moduli (parti di insegnamento svolte da docenti diversi). Inoltre, sono stati erogati 10 insegnamenti/moduli integrativi (per l'apprendimento delle lingue o l'approfondimento di alcune materie) e sono stati replicati in orario serale 56 insegnamenti, di cui 6 suddivisi in moduli. In totale, sono stati quindi erogati 294 insegnamenti/moduli, di cui 51 rivolti contemporaneamente a studenti appartenenti ad anni o corsi di studi differenti. Si precisa che non sono state considerate le attività previste in orario serale per gli studenti non a tempo pieno dei corsi di laurea in SFP-PED, dal momento che consistevano in incontri, generalmente della durata di 4 ore, dedicati prevalentemente alla presentazione dell'insegnamento. Grazie all'introduzione delle codifiche insegnamento/docente e studente (cfr. paragrafo 3.3), in sede di analisi dei risultati è stato possibile, ai fini del calcolo dei punteggi medi registrati dai docenti in corrispondenza di ogni domanda, conteggiare i questionari nelle sintesi relative agli anni ed ai corsi di studi di appartenenza degli studenti.

<sup>3</sup> Il numero di questionari per corso di studi relativo all'a.a. 2003/2004 non corrisponde alla somma dei questionari per qualifica né al totale dei questionari raccolti, a causa della mancata indicazione del corso o della qualifica da parte di alcuni studenti

<sup>4</sup> Gli studenti della SSIS, ai quali non è richiesta l'assunzione di qualifica, sono stati conteggiati nell'ambito degli studenti TP e TPD, in considerazione della previsione dell'obbligo di frequenza.

In considerazione della decisione del Nucleo di non effettuare la rilevazione in caso di numero di ore di lezione inferiore a 15 e numero di studenti iscritti o presenti in aula pari o inferiore a 5, non sono stati sottoposti ad indagine o non sono stati considerati, in sede di analisi degli esiti, 118 insegnamenti/moduli, pari al 41% del totale. Nell'anno accademico precedente, non erano stati sottoposti ad indagine o non erano stati considerati il 21% degli insegnamenti/moduli attivati. Considerato il notevole aumento di tale percentuale, nel luglio 2004 il Nucleo di valutazione ha stabilito di effettuare un monitoraggio sulle modalità di erogazione della didattica e sulla parcellizzazione degli insegnamenti/moduli (cfr. tabella 2).

Tabella 2: Modalità di erogazione della didattica

Corso di studi	Insegnamenti previsti da piano di studi	di cui: suddivisi in moduli	Totale insegnamenti e moduli previsti da piano di studi	Insegnam. integrativi	Insegnam. replicati in orario serale	di cui: suddivisi in moduli	Totale insegnam. e moduli in orario serale	Totale generale insegnam. e moduli
ECO - I anno	10	2	12	2	12	1	13	27
ECO - II anno	11	0	11	2	13	0	13	26
ECO - III anno	23	7	32	1	19	4	23	56
<b>Totale ECO</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>5</b>	<b>49</b>	<b>109</b>
LIN - I anno	7	1	8	1	0	0	0	9
LIN - III anno	11	6	18	0	0	0	0	18
<b>Totale LIN</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
PSI - I anno	9	0	9	2	5	0	5	16
PSI - II anno	9	1	10	0	6	1	7	17
PSI - III anno	10	0	10	2	1	0	1	13
<b>Totale PSI</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>46</b>
SFP-PED - I anno	18	5	23	0	0	0	0	23
SFP-PED - II anno	11	2	13	0	0	0	0	13
SFP-PED - III anno	19	2	21	0	0	0	0	21
SFP - IV anno	6	3	9	0	0	0	0	9
SFP - sostegno	8	0	8	0	0	0	0	8
<b>Totale SFP</b>	<b>62</b>	<b>12</b>	<b>74</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>74</b>
SSIS - II anno	17	0	17	0	0	0	0	17
SSOS	21	0	21	0	0	0	0	21
<b>Totale SSIS/SSOS</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>38</b>
<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>190</b>	<b>29</b>	<b>222</b>	<b>10</b>	<b>56</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	<b>294</b>

Grazie al predetto monitoraggio, è stato possibile calcolare il grado di copertura della rilevazione sia rispetto al totale degli insegnamenti previsti da piano di studi (cfr. tabella 3) sia rispetto al totale degli insegnamenti/moduli attivati (cfr. tabella 4). Tale indice si attesta su livelli molto alti nei primi anni di ogni corso di laurea e decresce negli altri anni. Per quanto riguarda il II anno della SSIS, il grado di copertura (59%) è determinato da valori opposti nelle diverse aree disciplinari, dal momento che sono stati rilevati tutti gli insegnamenti attivati nell'ambito dell'area trasversale e dell'indirizzo scienze naturali (rispettivamente 12 e 9 iscritti) e non è stato sottoposto ad indagine nessun insegnamento per l'indirizzo letterario/linguistico (3 iscritti).

Tabella 3: Grado di copertura della rilevazione rispetto agli insegnamenti previsti da piano di studi

Corso di studi	Insegnamenti previsti da piano di studi	insegnamenti rilevati	grado di copertura della rilevazione	di cui: suddivisi in moduli	Totale insegnam. e moduli previsti da piano di studi	insegnam. e moduli rilevati	grado di copertura della rilevazione
ECO - I anno	10	10	100%	2	12	11	92%
ECO - II anno	11	9	82%	0	11	9	82%
ECO - III anno	23	13	57%	7	32	14	44%
<b>Totale ECO</b>	<b>44</b>	<b>32</b>	<b>73%</b>	<b>9</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>62%</b>
LIN - I anno	7	7	100%	1	8	8	100%
LIN - III anno	11	4	36%	6	18	4	22%
<b>Totale LIN</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>61%</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>46%</b>
PSI - I anno	9	9	100%	0	9	9	100%
PSI - II anno	9	7	78%	1	10	8	80%
PSI - III anno	10	3	30%	0	10	3	30%
<b>Totale PSI</b>	<b>28</b>	<b>19</b>	<b>68%</b>	<b>1</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>69%</b>
SFP-PED - I anno	18	17	94%	5	23	17	74%
SFP-PED - II anno	11	11	100%	2	13	11	85%
SFP-PED - III anno	19	11	58%	2	21	11	52%
SFP - IV anno	6	6	100%	3	9	6	67%
SFP - sostegno	8	1	13%	0	8	1	13%
<b>Totale SFP</b>	<b>62</b>	<b>46</b>	<b>74%</b>	<b>12</b>	<b>74</b>	<b>46</b>	<b>62%</b>
SSIS - II anno	17	10	59%	0	17	10	59%
SSOS 400/800 ore	21	10	48%	0	21	10	48%
<b>Totale SSIS/SSOS</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>53%</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>53%</b>
<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>190</b>	<b>128</b>	<b>67%</b>	<b>29</b>	<b>222</b>	<b>132</b>	<b>59%</b>

Tabella 4: Grado di copertura della rilevazione rispetto al totale degli insegnamenti/moduli attivati

Corso di studi	Totale generale insegnamenti e moduli attivati	Totale generale insegnamenti e moduli rilevati	tasso di copertura della rilevazione
ECO - I anno	27	23	85%
ECO - II anno	26	21	81%
ECO - III anno	56	22	39%
<b>TOTALE ECO</b>	<b>109</b>	<b>66</b>	<b>61%</b>
LIN - I anno	9	9	100%
LIN - III anno	18	4	22%
<b>TOTALE LIN</b>	<b>27</b>	<b>13</b>	<b>48%</b>
PSI - I anno	16	14	88%
PSI - II anno	17	12	71%
PSI - III anno	13	5	38%
<b>TOTALE PSI</b>	<b>46</b>	<b>31</b>	<b>67%</b>
SFP-PED - I anno	23	17	74%
SFP-PED - II anno	13	11	85%
SFP-PED - III anno	21	11	52%
SFP - IV anno	9	6	67%
SFP - sostegno	8	1	13%
<b>TOTALE SFP</b>	<b>74</b>	<b>46</b>	<b>62%</b>
SSIS - II anno	17	10	59%
SSOS 400/800 ore	21	10	48%
<b>TOTALE SSIS/SSOS</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>53%</b>
<b>TOTALE ATENEIO</b>	<b>294</b>	<b>176</b>	<b>60%</b>

Inoltre, è stato possibile classificare i casi in cui la rilevazione non è stata effettuata o non risulta significativa a seconda della motivazione: numero di ore di lezione per docente inferiore a 15, numero di iscritti pari o inferiore a 5 e numero di questionari raccolti pari o inferiore a 5, in caso di numero di iscritti superiore a 5 (cfr. tabella 5).

Nell'ambito degli insegnamenti non rilevati previsti dai piani di studio dei corsi attivati nell'anno accademico 2003/2004, il 71% era destinato ad un'utenza costituita da un numero di studenti inferiore a 5. Tale percentuale è più elevata in corrispondenza del III anno del corso in PSI (86%) ed addirittura pari al 100% per il II anno della SSIS, per la SSOS 400 e 800 ore e per il III anno del corso in LIN. La situazione descritta è in parte originata dalle seguenti cause:

- per i corsi di laurea in ECO e SFP, dall'articolazione, a partire dal terzo anno, rispettivamente in 3 curricula ed in 2 indirizzi e dalla conseguente suddivisione degli studenti tra i diversi percorsi;
- per il corso di laurea in PSI, dalla decisione di attivare, nell'anno accademico 2003/2004, non solo il I e II anno, ma anche il III, a cui si sono iscritti soli 10 studenti (di cui nessuno a tempo pieno diurno e 4 a tempo pieno serale);
- per il corso di laurea in LIN, dal ridotto numero di studenti iscritti al III anno provenienti dall'Université de Savoie – sede di Chambéry (4);
- per la SSIS, dall'esiguo numero di iscritti al II anno dell'indirizzo letterario/linguistico (3) ed al I anno sia del sostegno 400 ore (2) sia del sostegno 800 ore (3).

Tabella 5: Insegnamenti non rilevati/non considerati

Corso di studi	insegnamenti da piano di studi non rilevati				totale insegnamenti e moduli attivati non rilevati			
	numero di ore di lezione <15	numero questionari <5 e iscritti <5	numero questionari <5 e iscritti >5	totale	numero di ore di lezione <15	numero questionari <5 e iscritti <5	numero questionari <5 e iscritti >5	totale
ECO - I anno	-	-	-	-	3	-	1	4
ECO - II anno	-	2	-	2	-	-	5	5
ECO - III anno	1	7	2	10	14	13	7	34
<b>TOTALE ECO</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>43</b>
LIN - I anno	-	-	-	-	-	-	-	0
LIN - III anno*	-	7	-	7	-	14	-	14
<b>TOTALE LIN</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
PSI - I anno	-	-	-	-	-	-	2	2
PSI - II anno	-	-	2	2	2	-	3	5
PSI - III anno	1	6	0	7	1	7	-	8
<b>TOTALE PSI</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
SFP-PED - I anno	-	-	1	1	5	-	1	6
SFP-PED - II anno	-	-	-	-	2	-	-	2
SFP-PED - III anno	-	4	4	8	2	4	4	10
SFP - IV anno	-	-	-	-	3	-	-	3
SFP - sostegno**	-	-	7	7	-	-	7	7
<b>TOTALE SFP</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>28</b>
SSIS - II anno	-	7	-	7	-	7	-	7
SSOS 400/800 ore	-	11	-	11	-	11	-	11
<b>TOTALE SSIS/SSOS</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>TOTALE ATENEO</b>	<b>2</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>56</b>	<b>30</b>	<b>118</b>
<b>TOTALE ATENEO</b>	<b>3%</b>	<b>71%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>	<b>27%</b>	<b>47%</b>	<b>25%</b>	<b>100%</b>
	<b>3%</b>	<b>97%</b>		<b>100%</b>	<b>49%</b>	<b>51%</b>		<b>100%</b>

In totale, sono stati compilati dagli studenti 2369 questionari, di cui il 90% relativi ad insegnamenti attivati nell'ambito dei corsi di laurea ed il 10% nell'ambito della SSIS (cfr. tabella 6).

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

Corso di studi	numero di questionari raccolti	Totale generale insegnamenti e moduli rilevati	numero medio di questionari per insegnamento/ modulo
ECO - I anno	349	23	15
ECO - II anno	251	21	12
ECO - III anno	242	22	11
<b>TOTALE ECO</b>	<b>842</b>	<b>66</b>	<b>13</b>
LIN - I anno	172	9	19
LIN - III anno*	50	4	13
<b>TOTALE LIN</b>	<b>222</b>	<b>13</b>	<b>17</b>
PSI - I anno	186	14	13
PSI - II anno	130	12	11
PSI - III anno	42	5	8
<b>TOTALE PSI</b>	<b>358</b>	<b>31</b>	<b>12</b>
SFP-PED - I anno	295	17	17
SFP-PED - II anno	188	11	17
SFP-PED - III anno	99	11	9
SFP - IV anno	126	6	21
SFP - sostegno**	9	1	9
<b>TOTALE SFP</b>	<b>717</b>	<b>46</b>	<b>16</b>
SSIS - II anno	90	10	9
SSOS 400/800 ore	140	10	14
<b>TOTALE SSIS/SSOS</b>	<b>230</b>	<b>20</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE ATENEO</b>	<b>2369</b>	<b>176</b>	<b>13</b>

Infine, si segnala che il corso di laurea in PSI ha attivato, nell'ambito delle attività rivolte agli iscritti non frequentanti in orario diurno, sette insegnamenti erogati prevalentemente on-line, tramite la creazione di un forum attraverso il quale gli studenti potessero confrontarsi sugli argomenti di discussione proposti dal docente o da un tutor di supporto. Il Nucleo, valutando positivamente l'impegno dell'ateneo nei confronti di iniziative di e-learning, aveva stabilito di redigere un questionario specifico per la rilevazione delle opinioni degli studenti sui corsi on-line, che è stato distribuito in aula in occasione di alcuni degli incontri in presenza previsti nell'ambito di tali attività. L'esiguo numero di questionari raccolti (9) non ha consentito di effettuare un'analisi degli esiti ed ha condotto il Nucleo ad ipotizzare altre modalità di effettuazione della rilevazione per l'anno accademico 2004/2005 (es. invio del questionario tramite posta elettronica).

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

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

### 4.3. Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

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

I risultati di questa sezione vengono presentati evidenziando:

- a) le domande per le quali gli studenti appartenenti a tutti i corsi hanno espresso giudizi positivi, scegliendo in maggioranza le ultime due modalità di risposta (gradi di giudizio “positivo” o “molto positivo”);
- b) le domande per le quali prevalgono i giudizi positivi a livello di ateneo, ma in alcuni corsi di studio emergono dei giudizi discordanti (nel senso che le ultime due modalità di risposta non sono state scelte in maggioranza);
- c) le domande per le quali prevalgono, a livello di ateneo, i giudizi di grado mediano.

I risultati dell'indagine sono altresì analizzati, separatamente per corso di studio, soltanto laddove si verificano situazioni di potenziale criticità, ossia laddove, nonostante a livello di corso di studio emerga la prevalenza di risposte positive o mediane, si registrano, a livello di anni di corso, prevalenti risposte negative.

##### 4.3.1.1. Totale ateneo

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

Gli studenti che hanno aderito alla rilevazione formulano giudizi molti favorevoli in merito all'aula informatica dell'Università; in particolare, l'82% degli studenti si ritiene soddisfatto degli orari di apertura (cfr. grafico 4), l'81% dichiara di aver potuto disporre spesso o molto spesso di una postazione in caso di necessità (cfr. grafico 5) ed il 63% giudica favorevolmente la dotazione di attrezzature (cfr. grafico 6). La minore incidenza percentuale di risposte positive al quesito relativo alle dotazioni potrebbe essere determinata dalle difficoltà riscontrate nell'utilizzo della stampante, segnalate dagli studenti negli spazi per le osservazioni in forma libera al termine della relativa sezione del questionario (27 annotazioni).

Grafico 4: “Come giudica la rispondenza alle sue esigenze degli orari di apertura dell'aula informatica?” – domanda 4.2.3

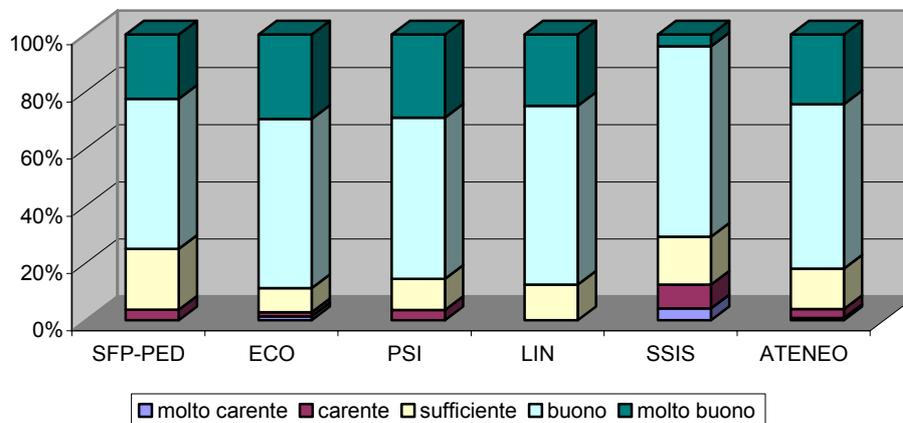


Grafico 5: “Ha potuto disporre di una dotazione presso l’aula informatica, quando ne ha avuto bisogno?” – domanda 4.2.1

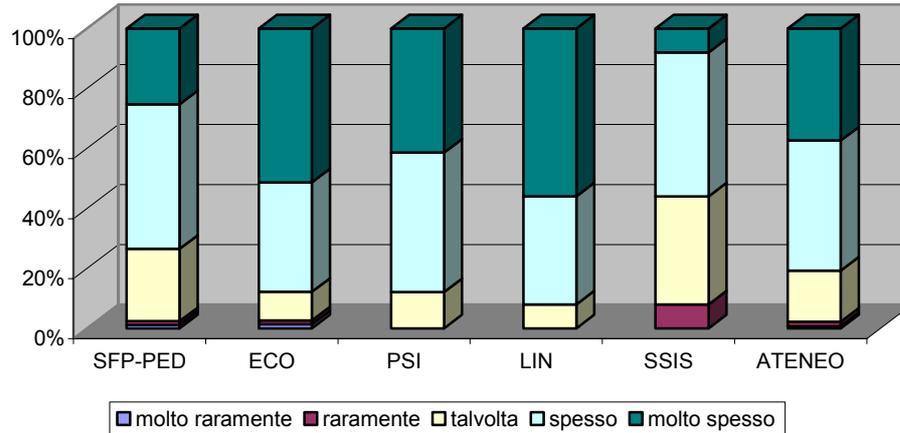
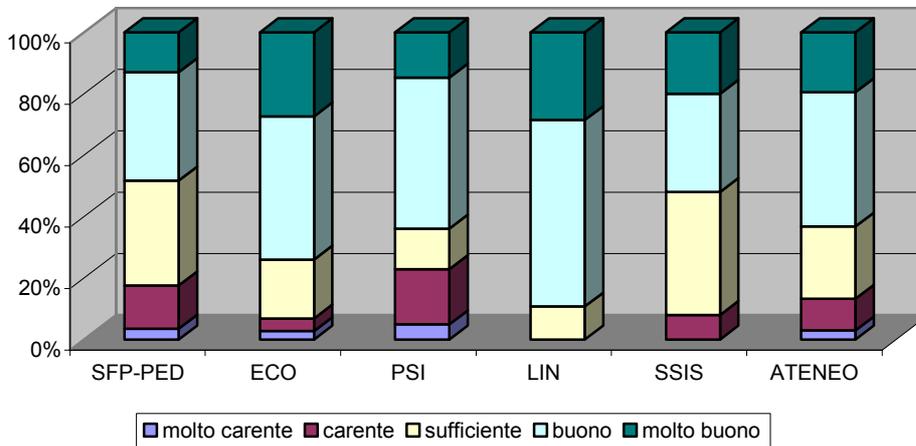


Grafico 6: “Come giudica la dotazione di attrezzature (computer, stampanti,...) dell’aula informatica?” – domanda 4.2.2



Gli studenti dimostrano inoltre di apprezzare le condizioni logistiche assicurate dall’ateneo per lo svolgimento delle lezioni e delle altre attività didattiche, dichiarando la rarità o l’assenza di affollamento nelle aule (incidenza delle risposte positive sul totale pari al 79% - cfr. grafico 7) e di code agli sportelli della segreteria studenti (incidenza delle risposte positive sul totale pari al 69% - cfr. grafico 8).

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

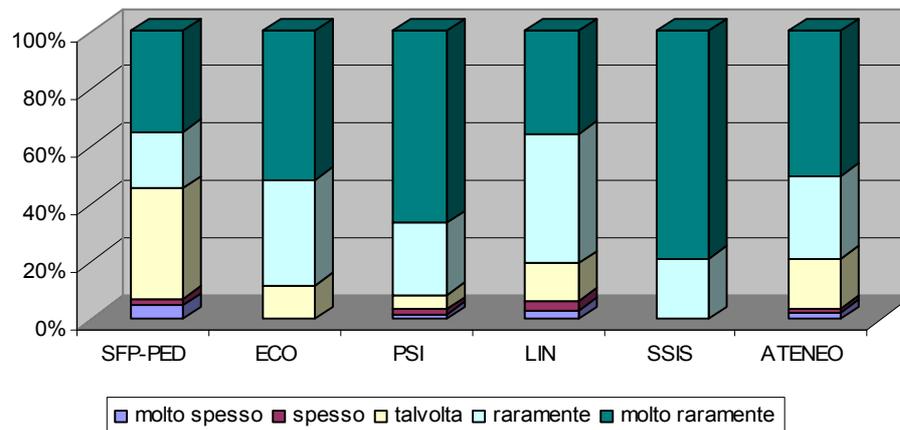
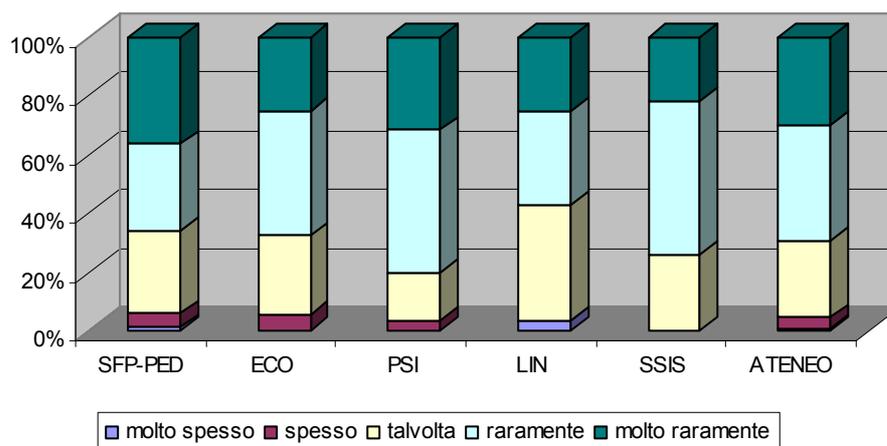


Grafico 8: “Quando si è recato in segreteria studenti ha dovuto fare lunghe code?” – domanda 3.4



Per quanto concerne i rapporti con l'amministrazione di ateneo, il 74% degli studenti formula un giudizio positivo in merito ai livelli di competenza, cortesia e disponibilità del personale dei servizi amministrativi (rispettivamente con un'incidenza delle risposte positive sul totale pari al 73% per il primo quesito ed al 69% per i restanti due quesiti - cfr. grafici 9, 10 e 11). Inoltre, il 59% degli studenti afferma che generalmente l'espletamento di pratiche burocratiche comporta un dispendio di tempo tollerabile (cfr. grafico 12). Relativamente a questi ultimi aspetti, si registra un sensibile miglioramento rispetto alla rilevazione dell'anno accademico 2002/2003, in occasione della quale la percentuale di risposte positive ai quesiti concernenti la competenza, la cortesia e la disponibilità del personale dei servizi amministrativi era pari rispettivamente al 60%, al 58% ed al 57% e quella relativa al dispendio di tempo per gli adempimenti burocratici era pari al 53%.

Grafico 9: “Come giudica la qualità dell'offerta dei servizi amministrativi dell'Università per quanto concerne la competenza?” – domanda 3.7.3

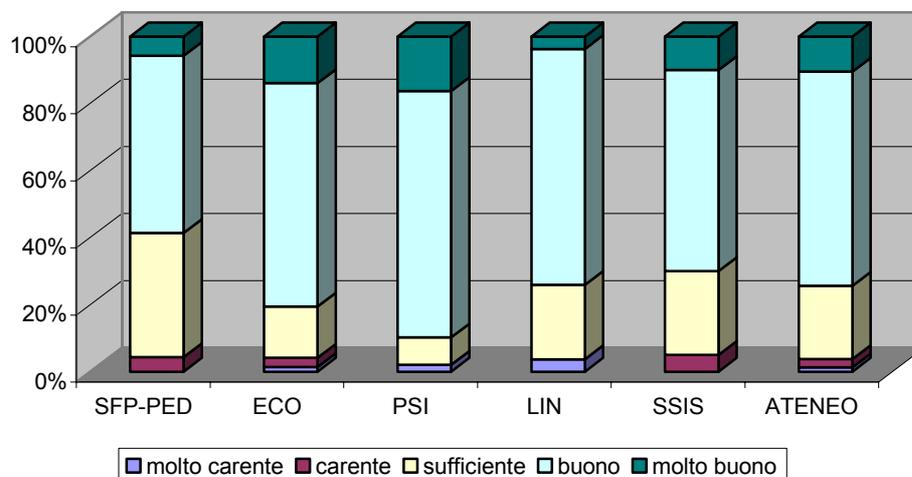


Grafico 10: “Come giudica la qualità dei servizi amministrativi dell’Università per quanto concerne la cortesia?” – domanda 3.7.1

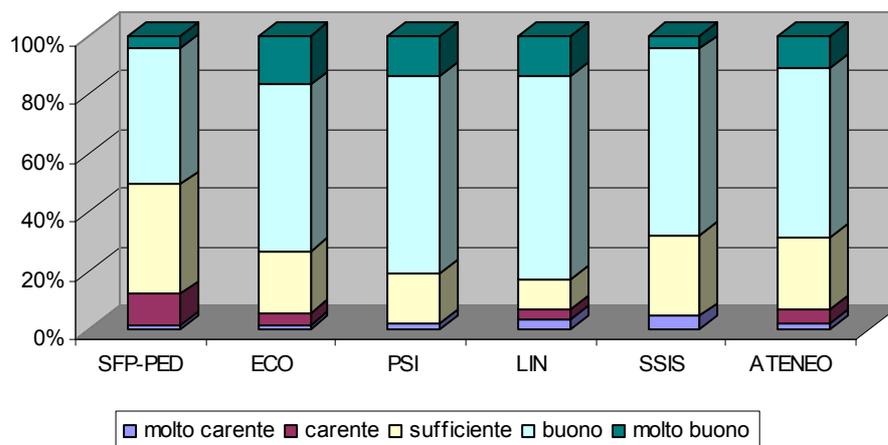


Grafico 11: “Come giudica la qualità dei servizi amministrativi dell’Università per quanto concerne la disponibilità?” – domanda 3.7.2

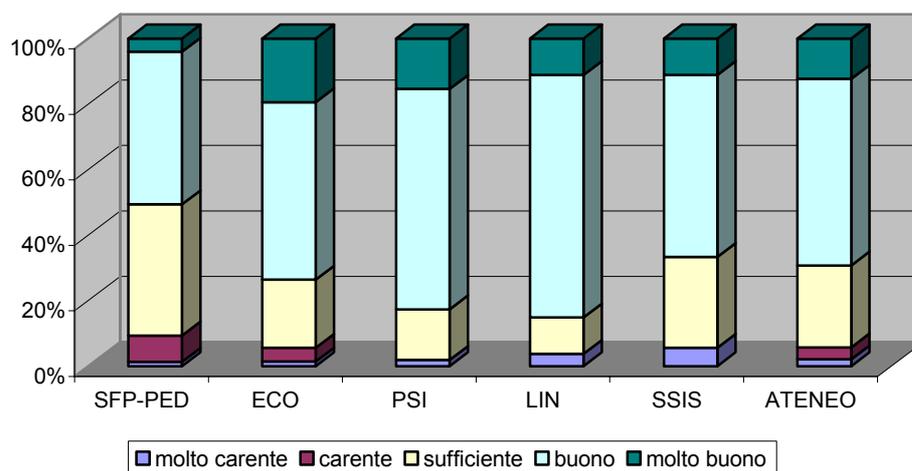
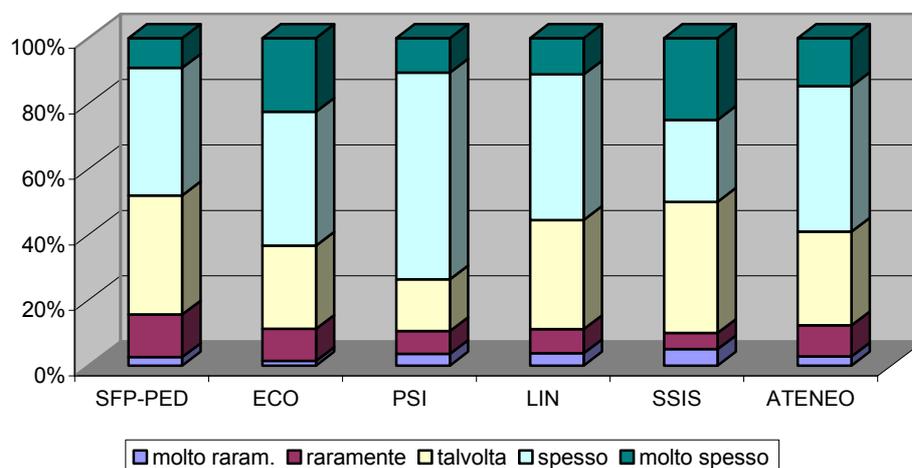
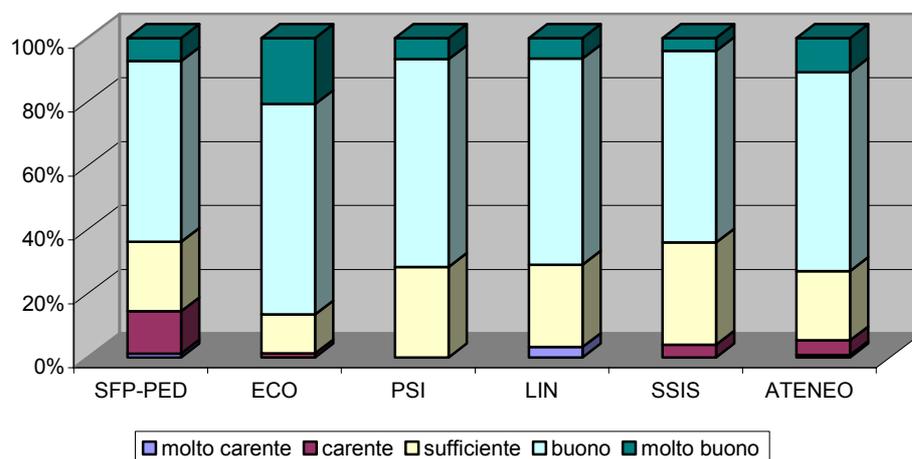


Grafico 12: “Le pratiche burocratiche che l’Università Le ha imposto hanno comportato un impiego di tempo tollerabile?” – domanda 3.1



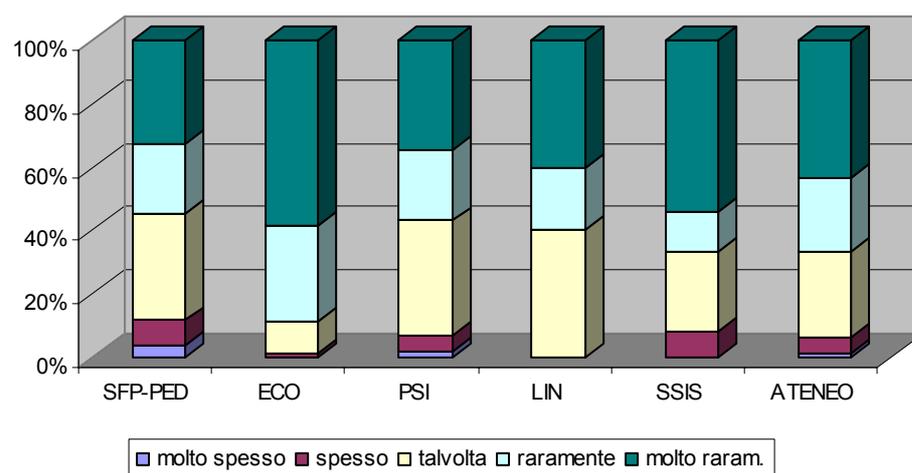
Il 73% degli studenti manifesta soddisfazione in merito alla capacità dei corsi e delle lezioni di fornire un livello di preparazione adeguato per gli esami (cfr. grafico 13); in particolare, l'incidenza delle risposte positive si attesta all'87% per gli studenti del corso in ECO. Rispetto all'anno accademico precedente, si registra, a livello di ateneo, un aumento dell'incidenza di risposte positive sul totale pari a 13 punti percentuali.

Grafico 13: "Come giudica la capacità dei corsi e delle lezioni di prepararLa per i suoi esami?" – domanda 2.2.2



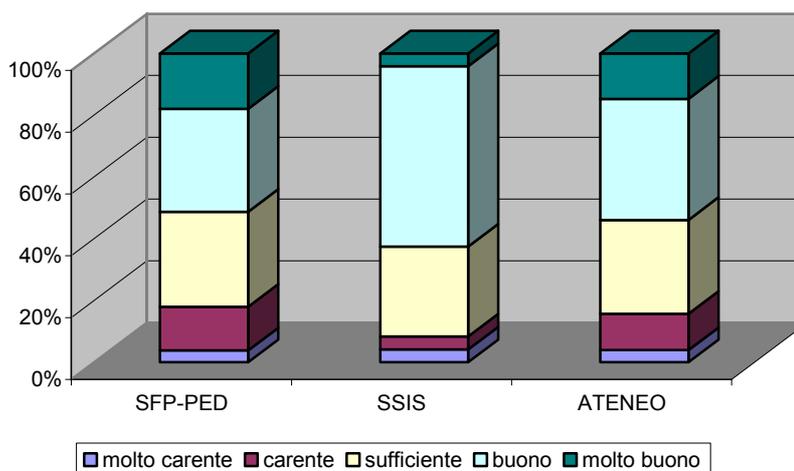
Un altro aspetto positivo per la totalità dei corsi è costituito dal fatto che il 67% degli studenti afferma che raramente o molto raramente si verificano delle sovrapposizioni negli orari delle lezioni che impediscono una regolare frequenza (cfr. grafico 14).

Grafico 14: "Vi sono state sovrapposizioni di orari che hanno reso difficile frequentare tutte le lezioni?" – domanda 2.1.7



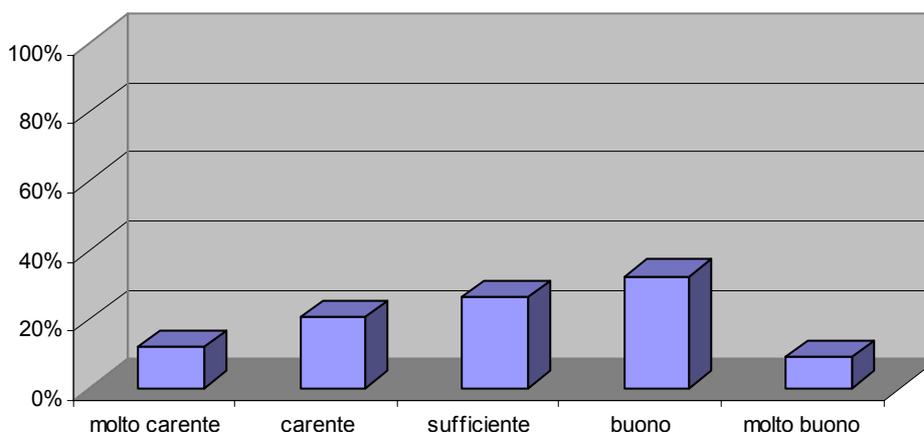
Prevalenti giudizi positivi si riscontrano per quanto concerne l'esperienza formativa dei tirocini (incidenza della risposte positive sul totale pari al 54% - cfr. grafico 15). Si precisa che per quanto concerne i quesiti sui tirocini sono state considerate, anche nei paragrafi successivi, solamente le risposte fornite dagli studenti di SFP e della SSIS, ossia degli unici due corsi che hanno previsto lo svolgimento di tali attività nel corso del periodo di riferimento della rilevazione (in ogni caso, gli iscritti ai corsi di laurea in ECO, LIN e PSI non hanno generalmente risposto alle relative domande).

Grafico 15: “Come giudica l’esperienza formativa dei tirocini?” – domanda 4.3.2.4



Infine, per quanto riguarda lo stage si considerano esclusivamente le risposte fornite dagli studenti del III e IV anno e del I anno fuori corso di SFP-PED, in considerazione del fatto che solo gli iscritti a tali corsi hanno finora sperimentato tale attività. Il giudizio è in prevalenza positivo in merito all’utilità percepita dello stage (cfr. grafico 16).

Grafico 16: “Come giudica globalmente l’utilità dello stage?” – domanda 4.3.3.3

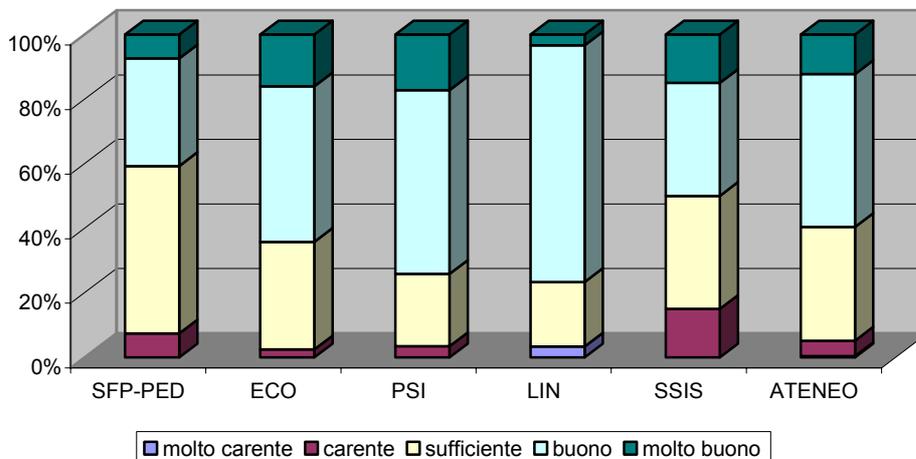


\*\*\*

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

Il 60% degli studenti giudica positivamente il numero ed il livello di significatività delle informazioni reperibili sul sito internet dell’ateneo (cfr. grafico 17). L’unico dato in controtendenza concerne i corsi in SFP-PED, i cui iscritti esprimono in maggioranza (52%) giudizi di grado mediano.

Grafico 17: “Come giudica il numero ed il livello di significatività delle informazioni reperibili sul sito internet dell’Università?” – domanda 3.3



In merito alle condizioni logistiche, oltre la metà degli studenti a livello di ateneo giudica adeguati le aule in cui si svolgono le lezioni ed i locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (con un’incidenza delle risposte positive sul totale pari rispettivamente al 58% ed al 50% - cfr. grafici 18 e 19). Rispetto a tali questioni, formulano un giudizio differente gli studenti dei corsi in SFP-PED, che esprimono in maggioranza pareri di grado mediano. Per quanto concerne l’accoglienza delle aule e degli spazi comuni, il 47% degli studenti a livello di ateneo formula un giudizio positivo (cfr. grafico 20), mentre gli studenti di SFP-PED e LIN esprimono in prevalenza opinioni di grado mediano. Il giudizio meno favorevole espresso dagli studenti di SFP-PED potrebbe essere determinato dal fatto che per alcuni corsi a loro rivolti non sono stati utilizzati i locali della sede principale dell’ateneo, ma quelli della sede di Corso Padre Lorenzo, relativamente ai quali sono state segnalate, nello spazio riservato alle osservazioni in forma libera, alcune criticità (6 annotazioni riguardanti scarsa illuminazione e condizioni climatiche sfavorevoli).

Grafico 18: “Le aule in cui si svolgono le lezioni sono adeguate (si vede, si sente, si trova posto)?” – domanda 2.1.2

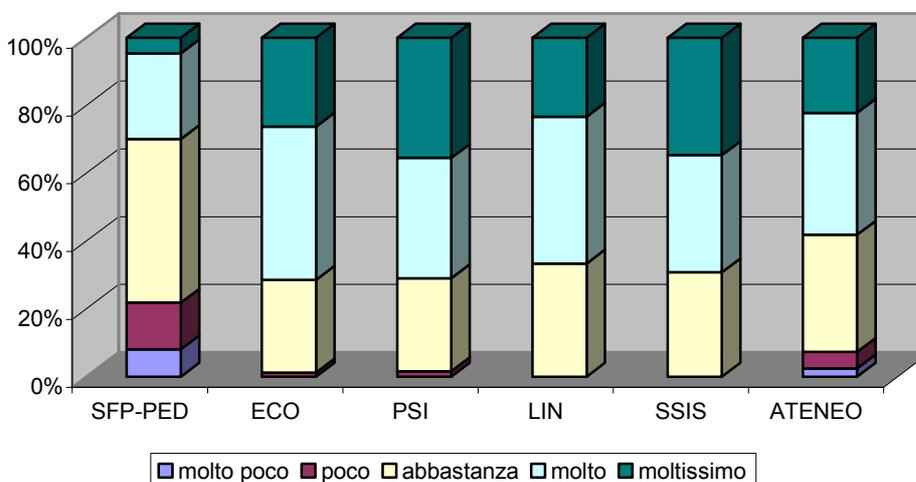


Grafico 19: “I locali e le attrezzature per le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc...) sono adeguati?” – domanda 2.1.3

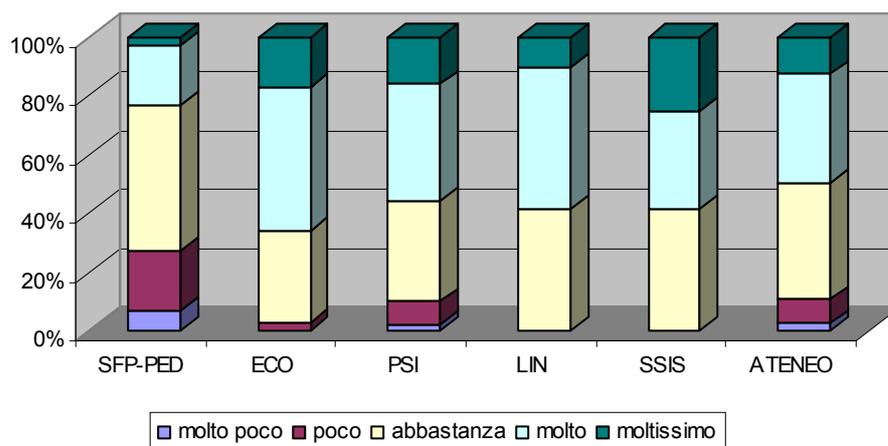
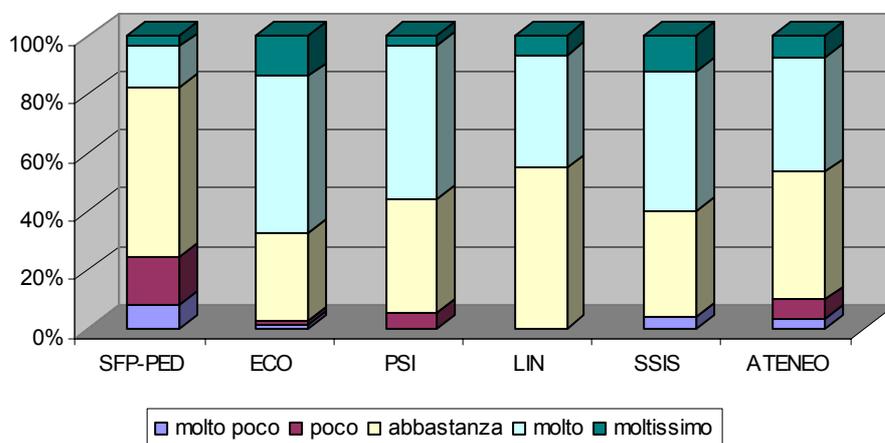


Grafico 20: “Le aule per le lezioni, per i seminari e gli spazi comuni sono accoglienti? Sono luoghi in cui si lavora volentieri?” – domanda 2.1.8



In ordine ai servizi di segreteria, gli studenti giudicano positivamente la competenza (cfr. grafico 21), la disponibilità (cfr. grafico 22) e la cortesia (cfr. grafico 23) del personale con il quale sono entrati in contatto, con un’incidenza delle risposte positive pari rispettivamente al 56%, al 42% ed al 41%. Gli unici pareri in controtendenza sono espressi dagli studenti di SFP-PED, che formulano giudizi di grado mediano in merito ai tre predetti aspetti e dagli studenti di LIN, che formulano giudizi di grado mediano relativamente al livello di disponibilità.

Grafico 21: “Come giudica la qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la competenza?” – domanda 3.6.3

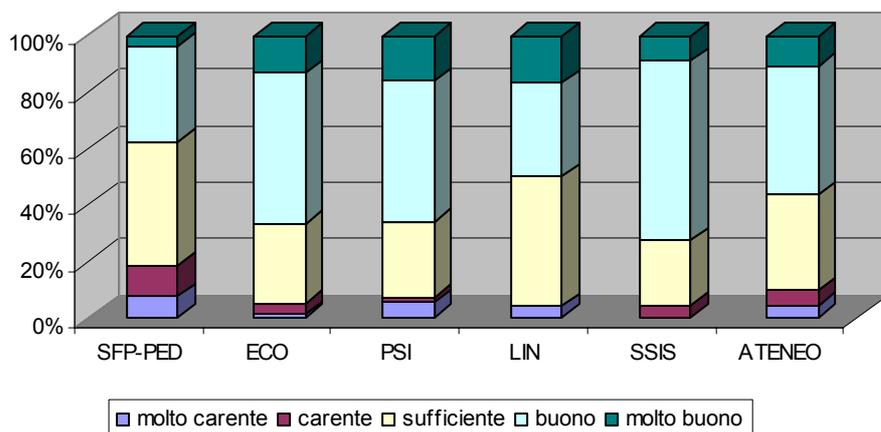


Grafico 22: “Come giudica la qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la disponibilità? – domanda 3.6.2

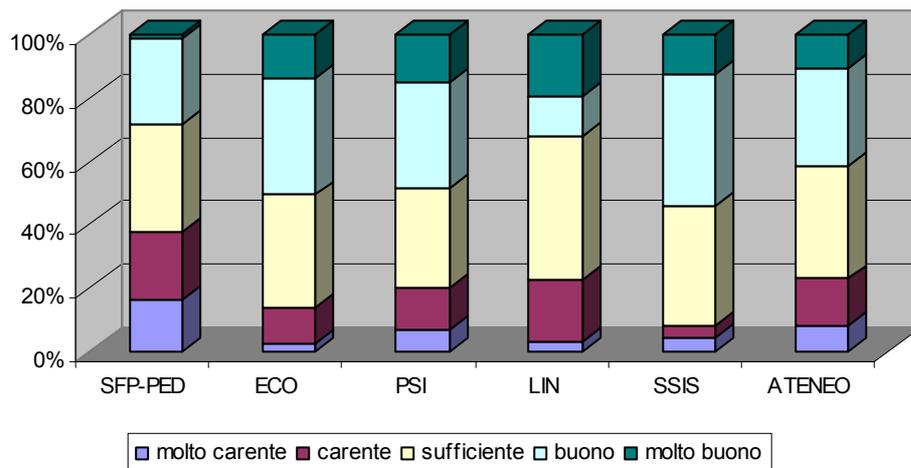
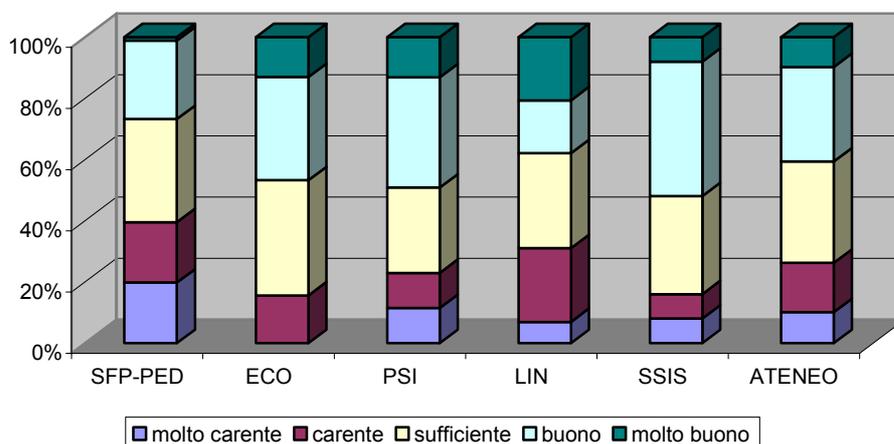
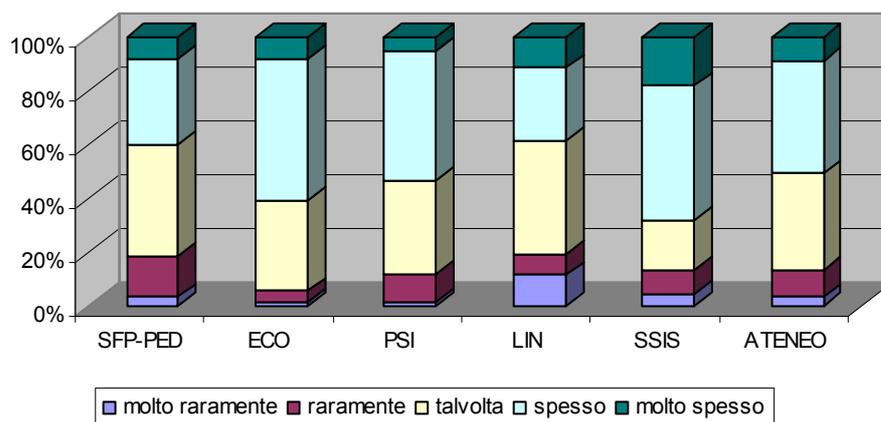


Grafico 23: “Come giudica la qualità dell’offerta dei servizi di segreteria studenti per quanto concerne la cortesia? – domanda 3.6.1



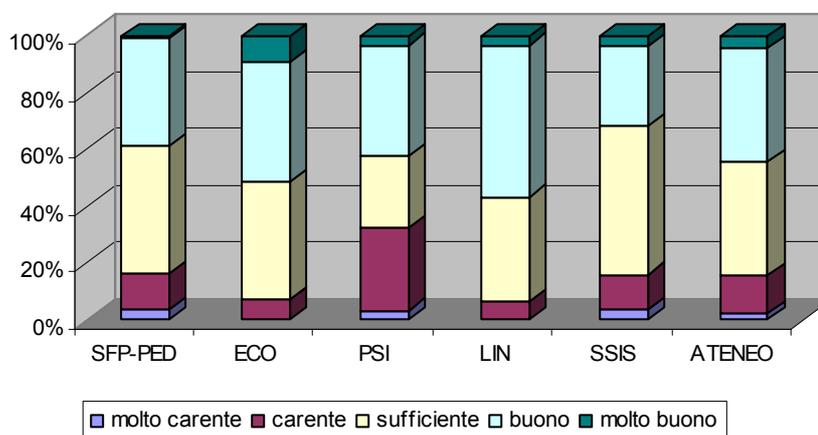
Oltre la metà degli studenti a livello di ateneo si dichiara soddisfatta della gamma offerta di lezioni, conferenze e seminari, ritenendo che essa abbia affrontato argomenti rilevanti per la futura vita professionale (cfr. grafico 24). Gli unici pareri discordi sono espressi dagli studenti di SFP-PED e LIN, che optano in prevalenza per la modalità di risposta di grado mediano.

Grafico 24: “La gamma offerta di lezioni, conferenze e seminari quanto spesso ha compreso argomenti rilevanti per la Sua futura vita professionale?” – domanda 2.2.1



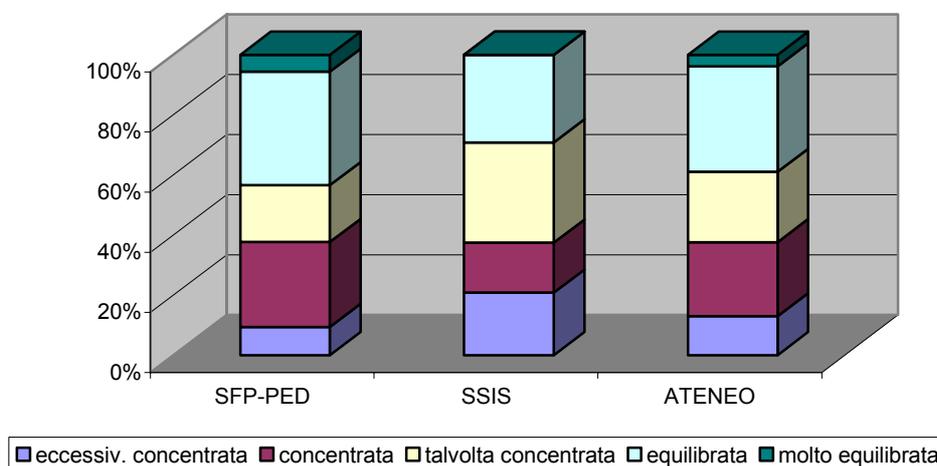
Il 45% degli studenti a livello di ateneo giudica positivamente il numero degli appelli d'esame durante l'anno (cfr. grafico 25). In controtendenza si collocano gli iscritti della SSIS e di SFP-PED, che esprimono in prevalenza pareri di grado mediano (con un'incidenza sul totale delle risposte pari rispettivamente al 50% ed al 45%).

Grafico 25: "Come giudica il numero degli appelli d'esame durante l'anno?" – domanda 2.1.5



Per quanto concerne la distribuzione delle ore di tirocinio durante l'anno, il giudizio positivo a livello di ateneo è determinato da esiti opposti a seconda del corso di studi: prevalenza di opinioni favorevoli per gli studenti di SFP-PED e di pareri negativi per gli studenti della SSIS (cfr. grafico 26).

Grafico 26: "Come giudica la distribuzione delle ore di tirocinio durante l'anno?" – domanda 4.3.2.1

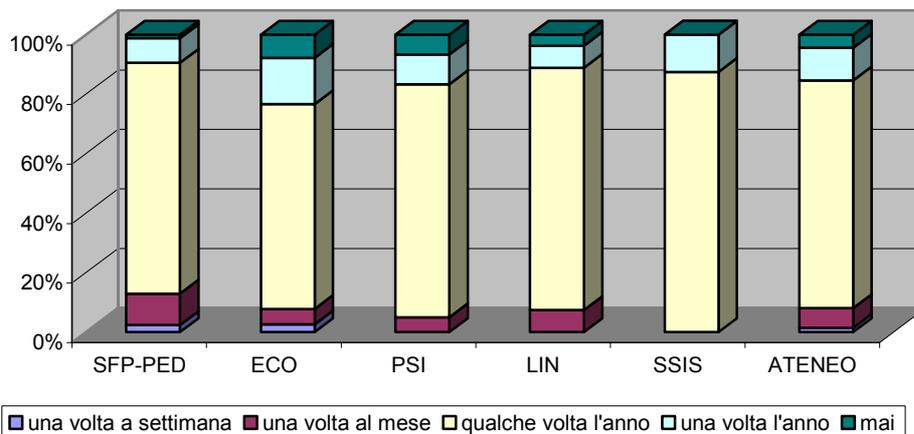


\*\*\*

### c) Prevalenza di giudizi mediani a livello di ateneo

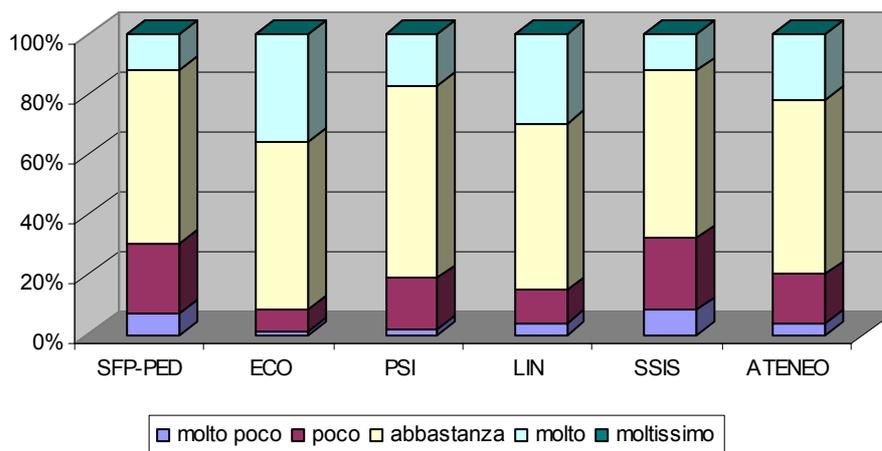
Il 77% degli studenti esprime un giudizio di grado mediano in merito alla necessità di recarsi personalmente presso la segreteria studenti, dichiarando di esserci andato solamente qualche volta l'anno (cfr. grafico 27).

Grafico 27: “Nel corso dell’anno accademico, quante volte si è dovuto recare di persona in segreteria?” – domanda 3.5



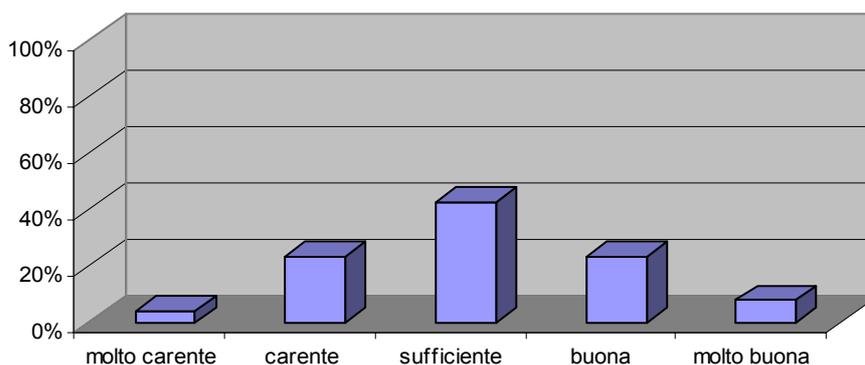
Oltre la metà degli studenti (58%) formula inoltre un parere di grado mediano in merito alla sostenibilità del carico di lavoro complessivo rispetto agli obiettivi di apprendimento e di preparazione degli esami (cfr. grafico 28).

Grafico 28: “Il carico di lavoro complessivo si è dimostrato sostenibile rispetto agli obiettivi di apprendimento e di preparazione degli esami?” – domanda 2.1.9



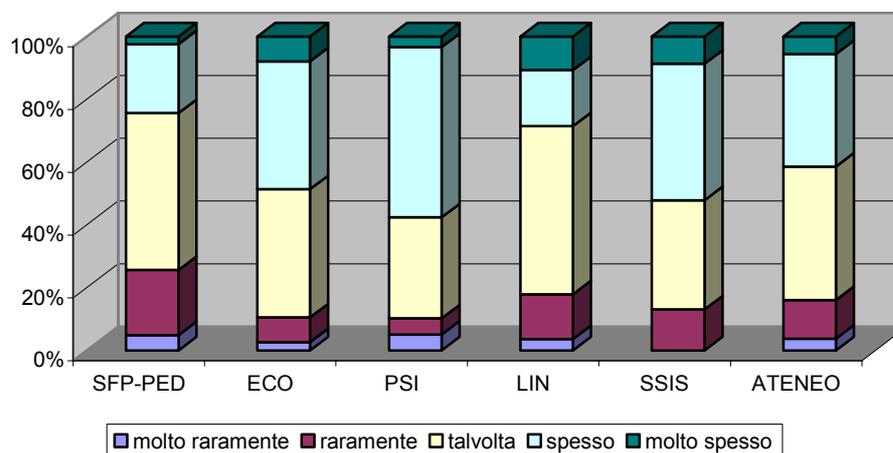
In ordine alla qualità dei corsi durante lo stage, gli studenti di SFP-PED esprimono in prevalenza giudizi di grado mediano (cfr. grafico 29).

Grafico 29: “Come giudica la qualità dei corsi durante lo stage?” – domanda 4.3.3.2



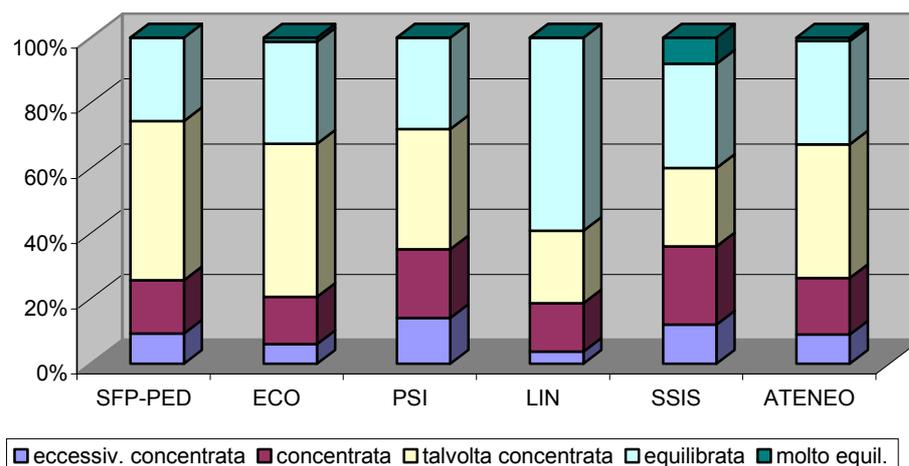
Per quanto concerne la frequenza con la quale i docenti discutono dei loro argomenti di ricerca più attuali o recenti, il 43% degli studenti formula un giudizio di grado mediano (cfr. grafico 30). A livello di corso di studi, prevalgono invece le risposte positive per ECO, PSI e per la SSIS.

Grafico 30: “Con quale frequenza i docenti hanno discusso con i propri studenti gli argomenti di ricerca più attuali o recenti?” – domanda 2.2.3



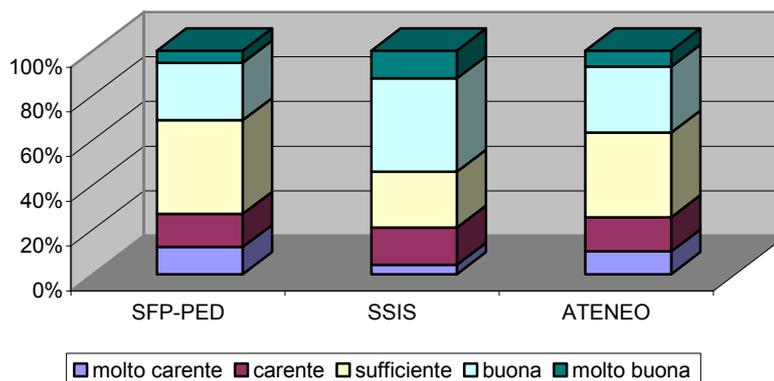
Il 41% degli studenti a livello di ateneo esprime un giudizio di grado mediano in merito alla distribuzione degli appelli d’esame durante l’anno (cfr. grafico 31), optando per la modalità di risposta “talvolta concentrata”. L’unico dato in controtendenza riguarda gli studenti di LIN, che in maggioranza (59%) forniscono risposte positive.

Grafico 31: “Come giudica la distribuzione degli appelli d’esame durante l’anno?” – domanda 2.1.6



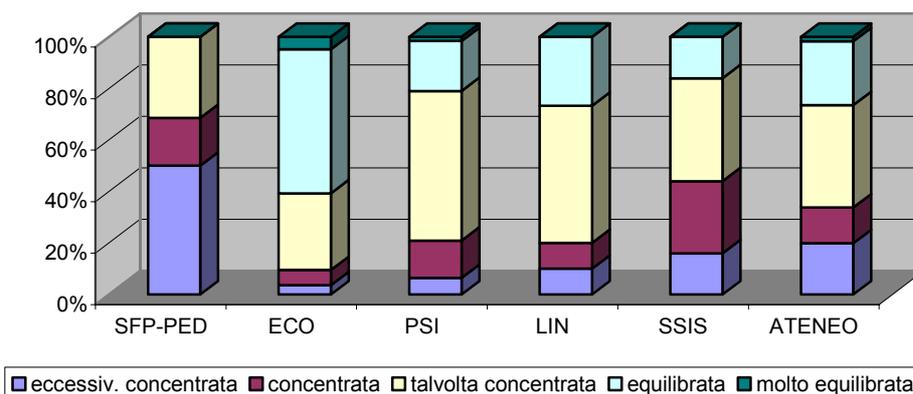
In merito alla qualità del servizio di assistenza individuale per i tirocini, prevalgono, a livello di ateneo, i giudizi di grado mediano (cfr. grafico 32); tale circostanza è però determinata da una prevalenza di giudizi di grado mediano per SFP-PED e di giudizi positivi per la SSIS.

Grafico 32: “Come giudica la qualità del servizio di assistenza individuale per i tirocini?” – domanda 4.3.2.3



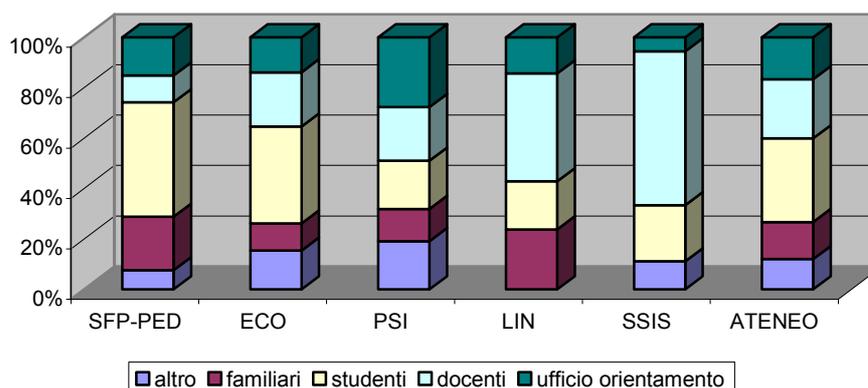
Infine, a livello di ateneo prevalgono i giudizi di grado mediano in ordine alla distribuzione delle lezioni nel corso dell’anno accademico (cfr. grafico 33). La situazione è però alquanto differenziata a seconda del corso di studi: gli studenti di ECO esprimono in maggioranza pareri favorevoli, gli studenti di PSI e LIN pareri di grado mediano e gli studenti della SSIS e di SFP-PED pareri negativi (in particolare, per questi ultimi l’incidenza di risposte con modalità “concentrata” o “eccessivamente concentrata” si attesta al 69%).

Grafico 33: “Ritiene che la distribuzione delle ore nel corso dell’anno accademico sia stata equilibrata o eccessivamente concentrata?” – domanda 2.1.4



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 33% degli studenti afferma di aver ricevuto un aiuto da parte di altri studenti, il 15% da familiari, il 24% da docenti, il 17% dall’ufficio orientamento ed il 12% da altri soggetti (cfr. grafico 34).

Grafico 34: “Da chi ha avuto qualche aiuto per orientarsi nel Suo percorso di studi?” – domanda 4.3.1



#### **4.3.1.2. Corsi di laurea in Scienze della formazione primaria e Pedagogia dell'infanzia**

Nella successiva analisi, non si prende in considerazione il I anno fuori corso di SFP, dal momento che tre soli studenti di tale anno hanno aderito alla rilevazione.

In merito alla distribuzione delle ore di tirocinio durante l'anno, la prevalenza di giudizi positivi a livello di corso di studio è determinata da opinioni discordi a seconda dell'anno di appartenenza: mentre gli studenti del I e III anno la ritengono equilibrata o molto equilibrata, oltre la metà degli studenti del II e IV anno la considerano concentrata o eccessivamente concentrata (si precisa però che per quanto concerne il IV anno risultano aver risposto validamente al quesito solamente 4 studenti).

In ordine ai seguenti aspetti, nonostante prevalgano i giudizi di grado mediano a livello di corso di laurea, gli studenti di alcuni anni formulano in prevalenza pareri negativi:

- adeguatezza delle aule dedicate allo svolgimento delle lezioni ed accoglienza dei locali per lezioni e seminari e degli spazi comuni: prevalenza di giudizi di grado mediano per tutti gli anni, ad eccezione del II, i cui studenti formulano in maggioranza pareri negativi;
- distribuzione degli appelli d'esame durante l'anno: prevalenza di opinioni positive per il IV anno, di giudizi di grado mediano per il I e II anno e di pareri negativi per il III anno.

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

I giudizi forniti dagli studenti appartenenti ai diversi anni di corsi rilevano una sostanziale omogeneità: in particolare, si segnala che in corrispondenza di tutti i quesiti per i quali prevalgono a livello di corso di laurea i giudizi positivi o di grado mediano non si registrano casi di prevalenza di risposte negative a livello di anno di corso.

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

I casi in cui si registra una maggiore incidenza di risposte negative a livello di anni di appartenenza degli studenti, nonostante a livello di corso prevalgano giudizi positivi o di grado mediano, sono solamente due e concernono i seguenti aspetti:

- possibilità di risolvere adempimenti burocratici via internet (prevalenza di opinioni positive a livello di corso e di I e III anno e prevalenza di giudizi negativi per il II anno);
- distribuzione degli appelli d'esame durante l'anno (prevalenza di pareri di grado mediano a livello di corso e di II e III anno e prevalenza di giudizi negativi per il I anno).

Si precisa che per quanto riguarda il III anno hanno aderito alla rilevazione solo 5 studenti (rappresentanti il 50% degli iscritti).

#### **4.3.1.5. Corso di laurea in Lingue e comunicazione per il territorio, l'impresa e il turismo**

Per tutti i quesiti prevalgono, a livello sia di corso di laurea sia di anno di studio, i giudizi favorevoli o di grado mediano, ad eccezione di un unico aspetto, concernente gli orari di apertura degli sportelli della segreteria: mentre per quanto concerne l'intero corso ed il I anno è maggiore l'incidenza delle risposte positive sul totale, in corrispondenza del III anno prevalgono i pareri negativi. Tale risultato potrebbe essere determinato dal fatto che al III anno risultano iscritti anche gli studenti in possesso della maîtrise conseguita presso l'Università di Chambéry, i quali generalmente sono già inseriti nel mondo del lavoro e frequentano le lezioni in orario serale e preserale.

#### 4.3.1.6. Scuola di specializzazione per gli insegnanti della scuola secondaria

Si registrano solamente due casi in cui la prevalenza di giudizi positivi o di grado mediano a livello di corso di studi non si manifesta anche a livello di anno di corso. Nel dettaglio:

- in merito alla distribuzione degli appelli d'esame, prevalgono le opinioni positive in corrispondenza dell'intero corso e del II anno e le opinioni negative per il I anno;
- in ordine alla sostenibilità del carico di studio complessivo degli insegnamenti, prevalgono i giudizi di grado mediano per l'intero corso e per il II anno ed i giudizi negativi per il I anno;
- in relazione alla rispondenza alle proprie esigenze degli orari di apertura della segreteria, prevalgono le opinioni positive a livello di corso e di I anno e le opinioni negative a livello di II anno.

Si rileva che per quanto riguarda il I anno hanno aderito alla rilevazione 4 studenti (rappresentanti in ogni caso l'80% degli iscritti).

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

Per l'analisi degli esiti dell'indagine sui singoli insegnamenti, sono stati calcolati, per ciascun anno e corso di studi, i valori medi delle risposte ad ogni quesito, ottenuti effettuando la somma dei prodotti del valore quantitativo associato alla modalità di risposta qualitativa per il numero di risposte fornite in corrispondenza di ogni modalità e dividendo tale valore per il numero di risposte fornite.

Per chiarire il procedimento adottato, si fornisce, di seguito, un esempio relativo alla domanda n. 1, per la quale si riassumono, nella tabella 7, le risposte fornite dalla totalità degli studenti che hanno aderito alla rilevazione. In tale tabella è inoltre indicata la corrispondenza tra le modalità di risposta qualitative e quantitative. Il valore medio si ottiene quindi dalla seguente operazione:

$$(1*21 + 2*51 + 3*238 + 4*1002 + 5*1020)/2332 = 4.3$$

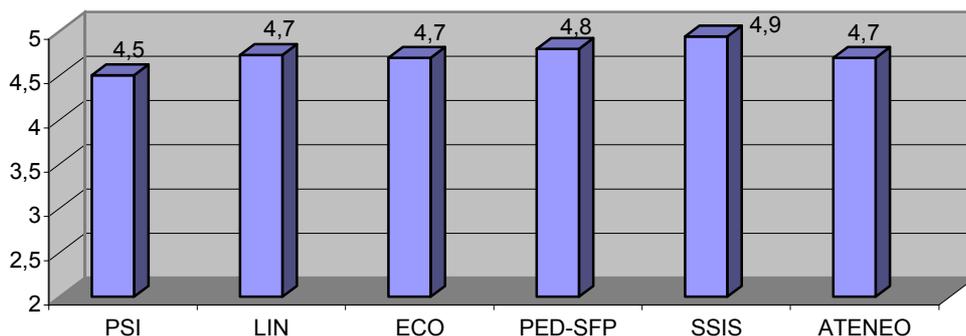
Tabella 7: Sintesi delle risposte a livello di ateneo alla domanda n. 1

	molto carente =1	carente =2	sufficiente =3	buona =4	molto buona =5	TOTALE	non sa/ non risponde
numero di risposte	21	51	238	1002	1020	2332	37

Nei grafici che seguono, i valori medi relativi a ciascun corso di studi sono stati esposti in ordine crescente ed è stato aggiunto un istogramma relativo al totale ateneo. Inoltre, sono stati indicati anche i valori medi registrati in occasione della rilevazione relativa allo scorso anno accademico, al fine di favorire una comparazione degli esiti (tale operazione non ha potuto essere effettuata per il corso di nuova attivazione in LIN e in corrispondenza delle domande non presenti nel questionario utilizzato nella precedente indagine).

Si segnala che in corrispondenza del quesito relativo alla percentuale di lezioni seguite si registra un valore medio delle risposte molto alto (4.7 – cfr. grafico 35). Considerato che al valore 4 corrisponde la modalità “>50% e <75%” ed al valore 5 la modalità “oltre 75%”, il dato testimonia un elevato livello di frequenza ai corsi dalla maggioranza degli studenti che ha aderito alla rilevazione.

Grafico 35: “Qual è la percentuale di lezioni di questo corso da Lei seguite?” – domanda 13



La media delle risposte a livello di ateneo è superiore o uguale al valore 4 (corrispondente al giudizio qualitativo “buono/buona” per i quesiti concernenti la qualità di una prestazione e “quasi sempre” per i quesiti riguardanti la frequenza di un evento), relativamente a:

- rispetto degli orari di svolgimento dell’attività didattica (giudizio medio = 4.5 – cfr. grafico 36);
- disponibilità nel rispondere alle richieste di chiarimenti (giudizio medio = 4.4 – cfr. grafico 37);
- cura nella preparazione delle lezioni (giudizio medio = 4.3 – cfr. grafico 38).

Grafico 36: “Gli orari di svolgimento dell’attività didattica sono stati rispettati?” – domanda 7

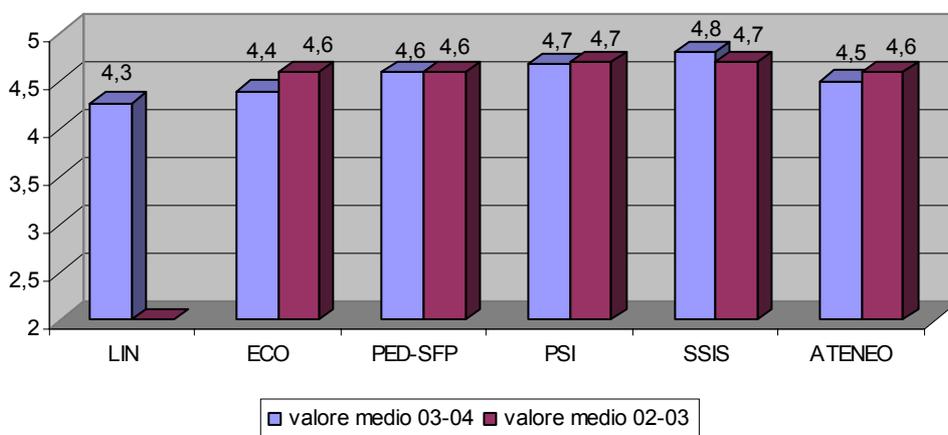


Grafico 37: “Come giudica la disponibilità del docente nel rispondere alle richieste di chiarimenti?” – domanda 4

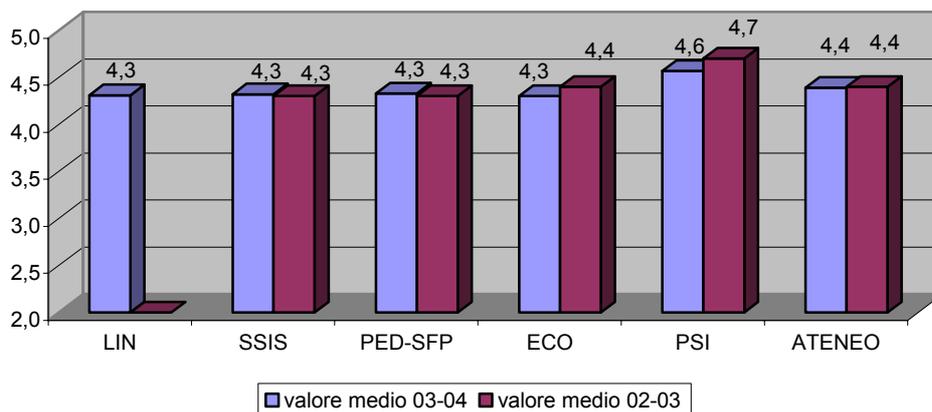
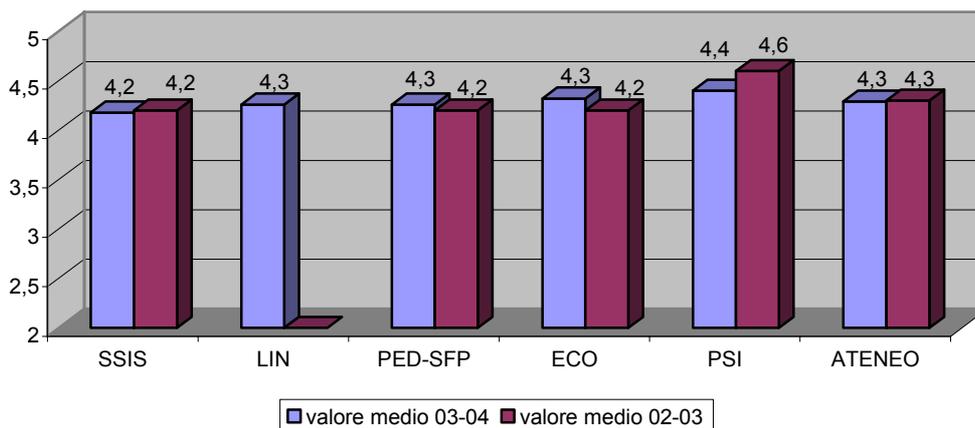


Grafico 38: “Come giudica la cura nella preparazione delle lezioni da parte del docente?” – domanda 1



La media delle risposte a livello di ateneo scende invece di qualche decimo di punto sotto la soglia rappresentata dal valore 4 per quanto concerne i quesiti relativi a:

- capacità di esporre gli argomenti in modo chiaro (giudizio medio = 3.9 – cfr. grafico 39);
- interesse riguardo agli argomenti affrontati (giudizio medio = 3.8 – cfr. grafico 40);
- adeguatezza del materiale didattico (giudizio medio = 3.7 – cfr. grafico 41);
- abilità del docente nello stimolare/motivare l’interesse per la materia (giudizio medio = 3.7 – cfr. grafico 42)
- chiarezza sulle modalità di esame (giudizio medio = 3.7 – cfr. grafico 43).

Grafico 39: “Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?” – domanda 2

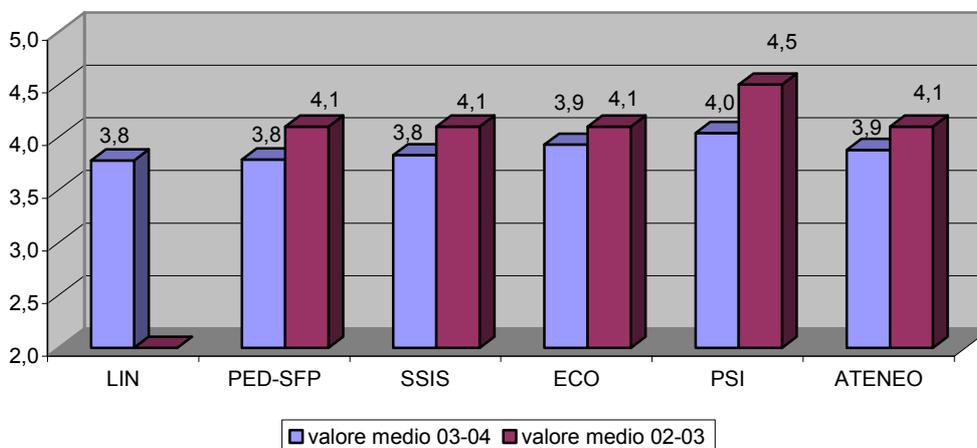


Grafico 40: “E’ interessato agli argomenti di questo insegnamento (indipendentemente da come è stato svolto)?” – domanda 12

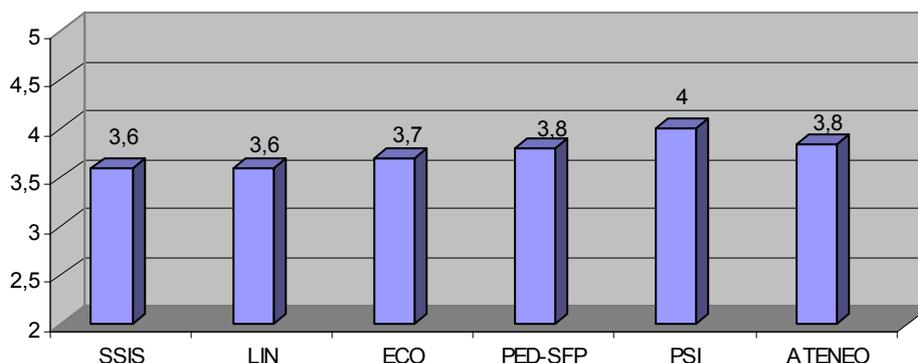


Grafico 41: “Il materiale didattico (indicato o fornito) è adeguato per lo studio della materia?” – domanda 8.a

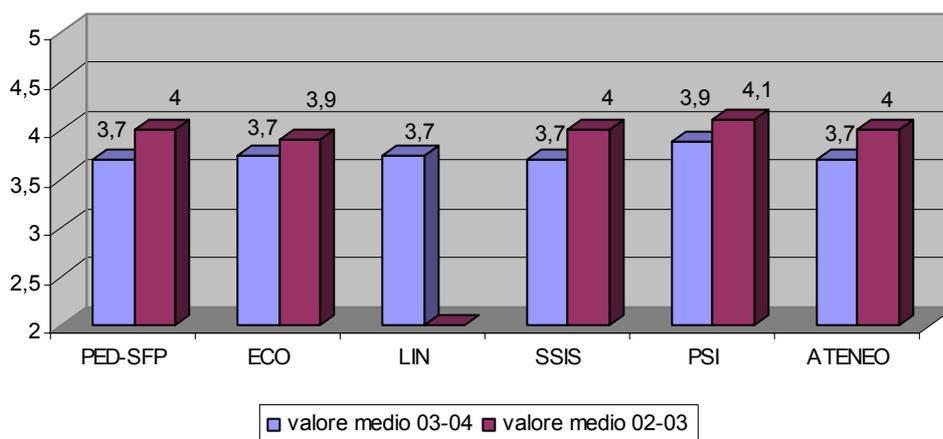


Grafico 42: “Il docente stimola/motiva l’interesse verso la disciplina?” – domanda 3

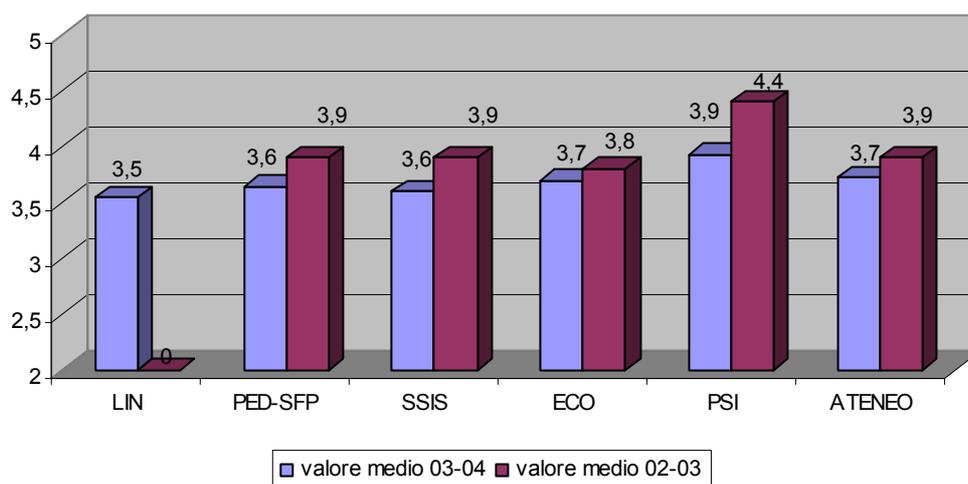
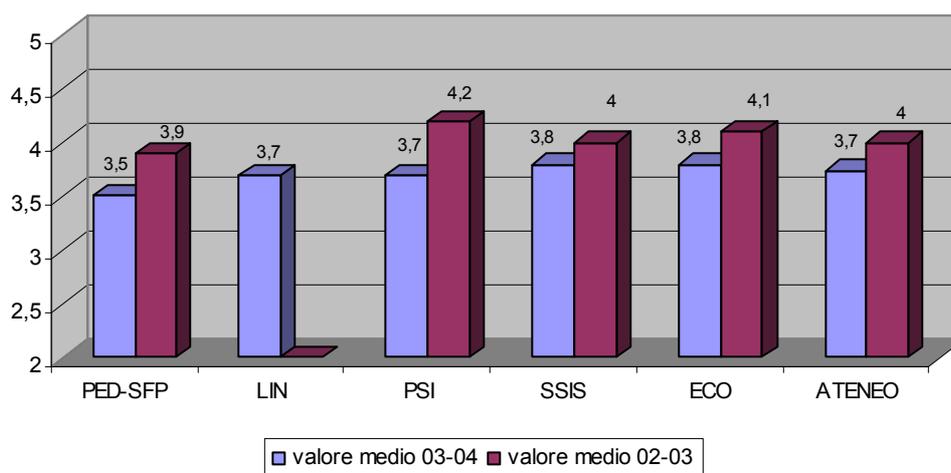


Grafico 43: “Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?” – domanda 6



Gli studenti formulano invece pareri meno favorevoli in relazione a due nuovi quesiti introdotti in occasione della presente rilevazione. Per quanto concerne la proporzione tra carico di studio connesso agli insegnamenti ed i crediti assegnati, il giudizio medio è infatti pari a 3.3 (cfr. grafico 44) mentre scende ancora di due decimi di punto in ordine all’adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute ai fini della comprensione degli argomenti trattati (cfr. grafico 45).

Grafico 44: “Il carico di studio richiesto da questo insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?” – domanda 11

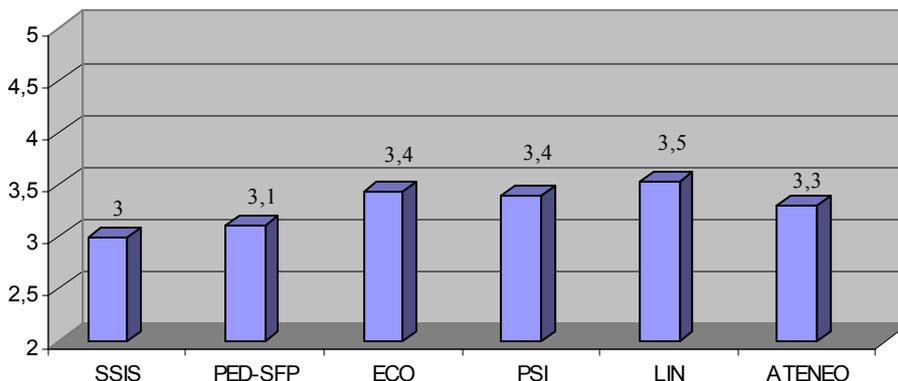
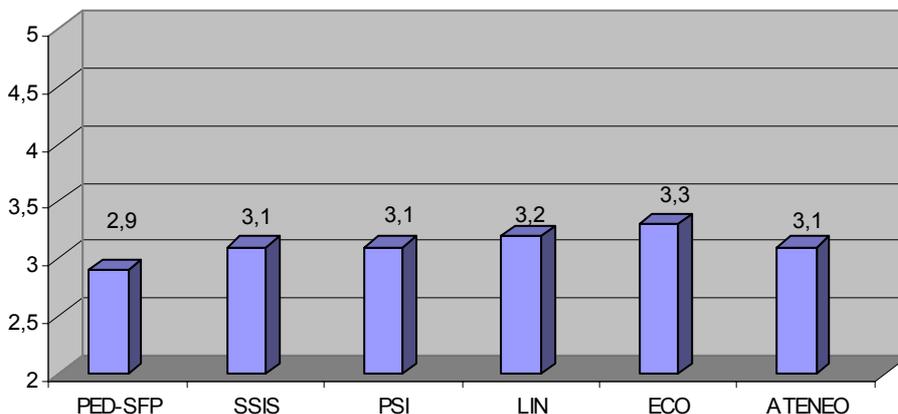


Grafico 45: “Le conoscenze preliminari da Lei possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?” – domanda 10



Per quanto riguarda le motivazioni alla frequenza del corso, il 15% degli studenti dichiara di essere stato indotto a seguire gli insegnamenti dall’obbligo di frequenza, il 23% dall’abitudine alla frequenza di tutti i corsi, il 23% per aver giudicato opportuno frequentare il corso in relazione alla complessità della materia, il 18% per interesse nei confronti della materia e, infine, il 22% per interesse nei confronti della materia e per aver giudicato stimolanti le modalità di conduzione delle lezioni.

In corrispondenza di sei quesiti (nn. 5.a, 5.b, 5.c, 8.b, 8.c e 9) relativi alla disponibilità dei docenti negli orari di ricevimento, all’adeguatezza di tali orari, alla possibilità di comunicare via mail con il docente, alla reperibilità del materiale didattico, in Università o sul sito internet, ed all’utilità ai fini dell’apprendimento delle attività didattiche integrative si registra, diversamente dalle altre domande del questionario, un’alta incidenza di risposte con modalità “non sa” o di non risposte (con una percentuale che oscilla dal 44% per la domanda 9 all’83% per la domanda 5.a.). Gli studenti che non hanno espresso un giudizio potrebbero non aver avuto bisogno di contattare il docente, negli orari di ricevimento o tramite posta elettronica, non aver avuto problemi a reperire il materiale didattico e non aver frequentato attività didattiche integrative rispetto alla lezione frontale.

Grafico 46: “Il docente è stato disponibile negli orari di ricevimento?” – domanda 5.a

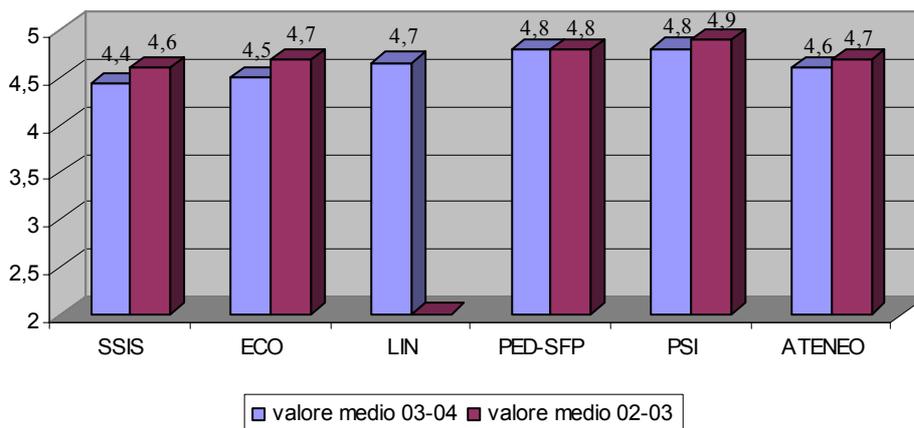
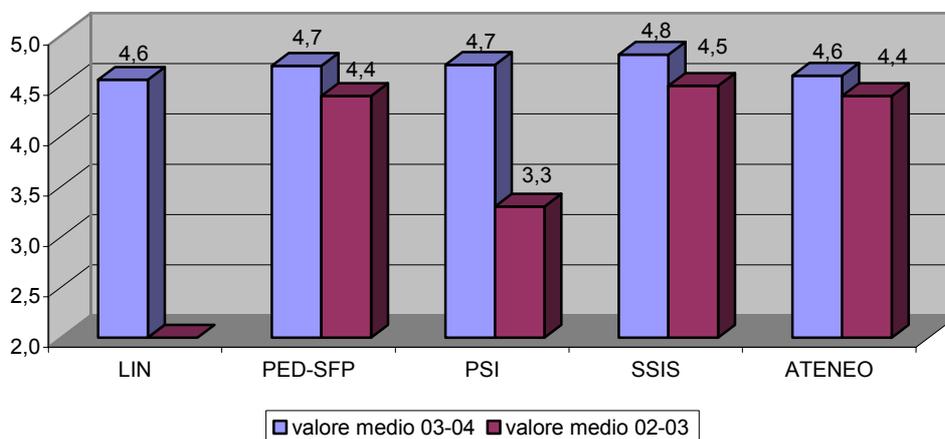
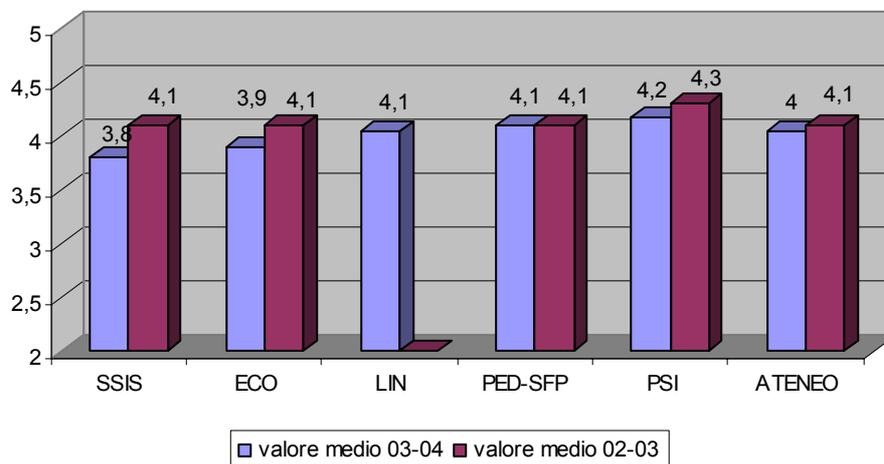


Grafico 47: “E’ stato possibile consultare il docente per posta elettronica?” – domanda 5.c



Per quanto concerne la disponibilità del docente negli orari di ricevimento e via mail, il parere espresso dagli studenti che hanno risposto al quesito è ampiamente positivo (giudizio medio pari a 4.6 - cfr. grafici 46 e 47); giudizi positivi emergono anche relativamente all’adeguatezza dell’orario di ricevimento (giudizio medio = 4 – cfr. grafico 48).

Grafico 48: “Come giudica l’orario di ricevimento del docente?” – domanda 5.b



Per quanto riguarda la reperibilità del materiale didattico in Università prevalgono i pareri positivi: le risposte degli studenti a livello di ateneo determinano infatti un giudizio medio pari a 4 (cfr. grafico 49). In merito invece alla reperibilità sul sito internet, le opinioni sono meno favorevoli, in quanto il giudizio medio scende di tre decimi di punto (cfr. grafico 50).

Grafico 49: “Il materiale didattico di supporto al corso è facilmente reperibile in Università?” – domanda 8.b

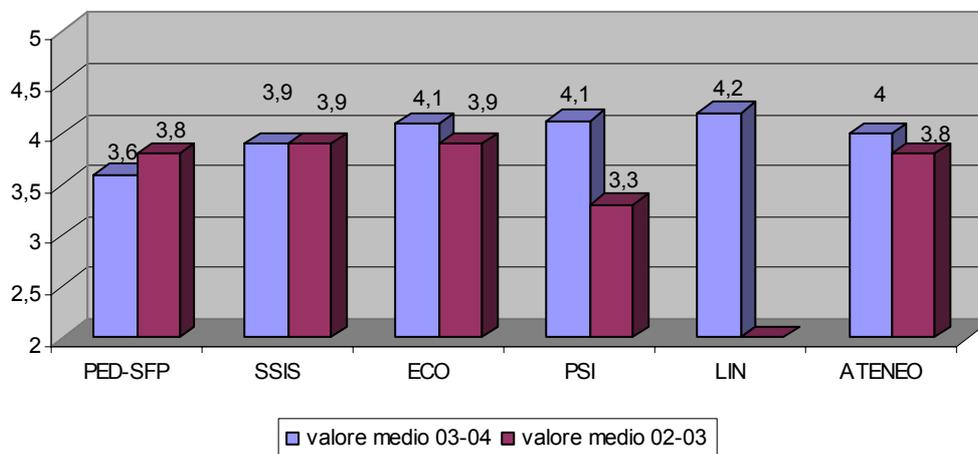
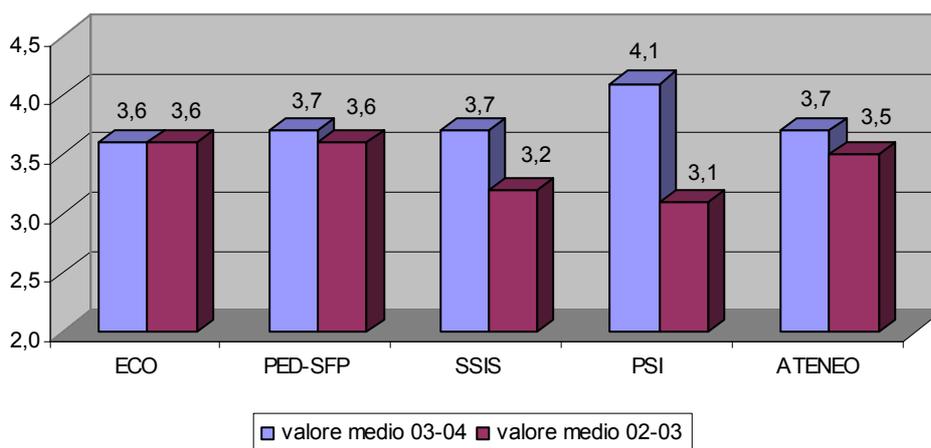
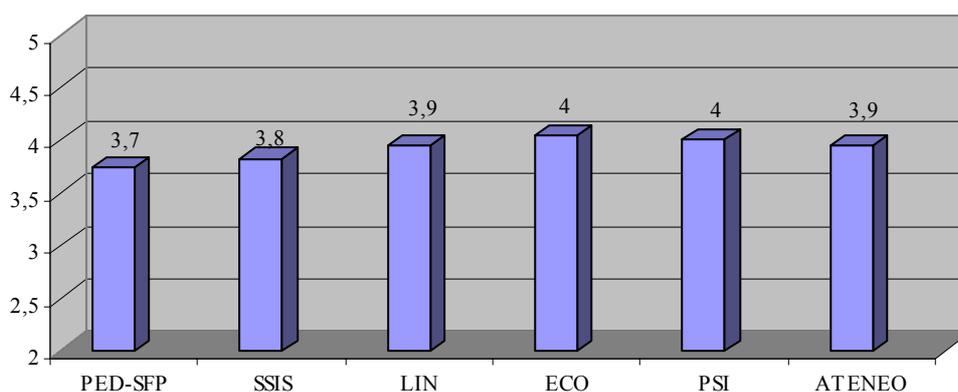


Grafico 50: “Il materiale didattico di supporto al corso è reperibile sul sito internet dell’Università?” – domanda 8.c



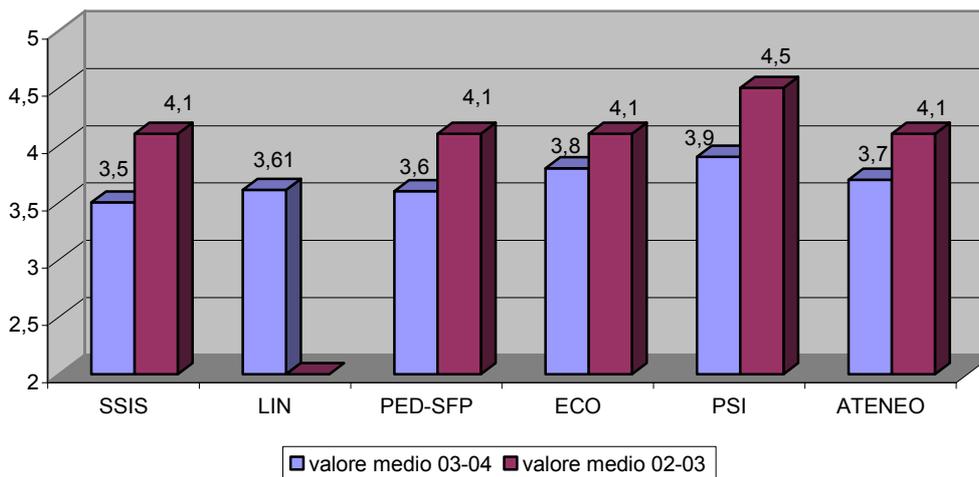
In ordine all’utilità delle attività didattiche integrative, il giudizio medio degli studenti scende, peraltro di un solo decimo di punto, sotto la soglia rappresentata dal valore 4 (cfr. grafico 51).

Grafico 51: “Le attività didattiche integrative (esercitazioni, laboratori, seminari, ecc.) sono utili ai fini dell’apprendimento?” – domanda 9



Infine, relativamente alla soddisfazione complessiva sulle modalità di svolgimento degli insegnamenti, le risposte degli studenti determinano un valore medio pari a 3,7, quindi inferiore di quattro decimi di punto rispetto alla rilevazione dello scorso anno accademico (cfr. grafico 52). Si segnala a tal proposito che la diminuzione nel livello di soddisfazione complessiva interessa tutti i corsi di studio dell'ateneo (ad eccezione di LIN, per il quale non è possibile operare un confronto).

Grafico 52: “E’ complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?” – domanda 15



Come di consueto, il Nucleo ha altresì analizzato, 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. 15 del questionario per tutti i corsi sottoposti ad indagine, al fine di:

- evidenziare i casi di valutazioni non positive, intendendo come tali quelle che hanno fatto registrare un valore medio inferiore a 3 (corrispondente al giudizio qualitativo “abbastanza”). Sono emersi complessivamente 25 casi di valutazioni in media non positive, che rappresentano una quota pari al 14% sul totale dei 176 insegnamenti/moduli considerati in sede di analisi dei risultati. Nel dettaglio, si tratta di 8 insegnamenti di SFP-PED, 7 di ECO, 5 della SSIS-SSOS, 3 di PSI e 2 di LIN. L’incidenza percentuale di insegnamenti con valutazioni non positive registra una tendenza in crescita rispetto alle precedenti rilevazioni: aumento di 5 punti rispetto all’anno accademico 2002/2003 (9%) e complessivamente di 8 punti percentuali rispetto all’anno accademico 2001/2002 (6%);
- valutare il grado di omogeneità dei giudizi espressi per ciascun insegnamento, nell’ambito di ogni anno e corso di studi. A tal proposito:
  - gli intervalli tra i valori minimo e massimo della distribuzione oscillano tra 1.1 punti (per il III anno di LIN) e 2.8 punti (per il II anno di ECO);
  - gli intervalli tra il valore medio e il valore minimo oscillano tra 0.4 punti (per il III anno di LIN) e 1.8 punti (per il II anno di ECO).

## 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, in primo luogo, i quesiti per i quali prevalgono, a differenza delle altre domande del questionario, le risposte con modalità “non sa” o le mancate risposte. Le criticità sono poi espresse in ordine decrescente di “gravità” (dall’aspetto più critico all’aspetto meno critico); inoltre, vengono esposti per ultimi gli esiti delle domande che riguardano solamente alcuni corsi di studio (domande sui tirocini per i soli studenti di SFP e SSIS e domande sugli stage per i soli studenti di SFP).

#### 4.4.1.1. Totale ateneo

Per quanto concerne i tre quesiti sui **servizi di biblioteca**, la maggioranza degli studenti indica la modalità di risposta “non sa” o preferisce non rispondere; nel dettaglio, il 90% al quesito sulla reperibilità di riviste nazionali ed internazionali, il 66% al quesito sugli orari di apertura ed il 61% al quesito sulla disponibilità dei libri e delle riviste necessari per gli studi. Tale esito, ricorrente anche nelle precedenti rilevazioni, è verosimilmente determinato dal fatto che l’ateneo non dispone di uno spazio fisico destinato a biblioteca, ma offre agli studenti un servizio di prestito, sulla base di un catalogo disponibile presso i servizi dell’amministrazione centrale.

Gli studenti che invece hanno risposto ai predetti quesiti esprimono in prevalenza un parere positivo sulla disponibilità di libri e riviste (cfr. grafico 53) e sulla rispondenza alle proprie esigenze degli orari di apertura (cfr. grafico 54) e un giudizio di grado mediano in ordine alla reperibilità di riviste nazionali ed internazionali sulle materie oggetto dei propri studi (cfr. grafico 55).

Grafico 53: “Quanto spesso ha trovato nella biblioteca i libri e le riviste accademiche necessari per i Suoi studi?” – domanda 4.1.1

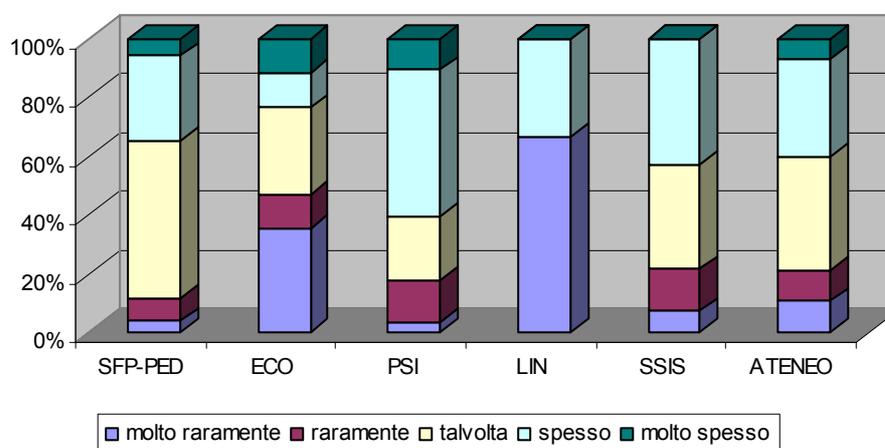


Grafico 54: “Come giudica la rispondenza alle Sue esigenze degli orari di apertura della biblioteca?” – domanda 4.1.3

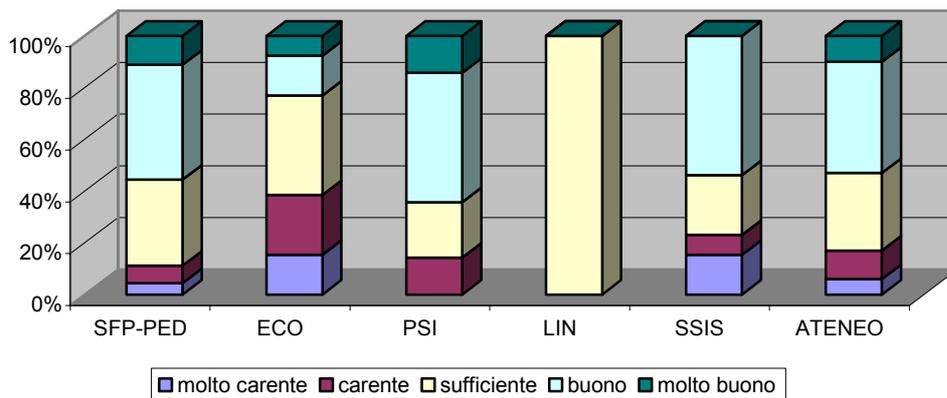
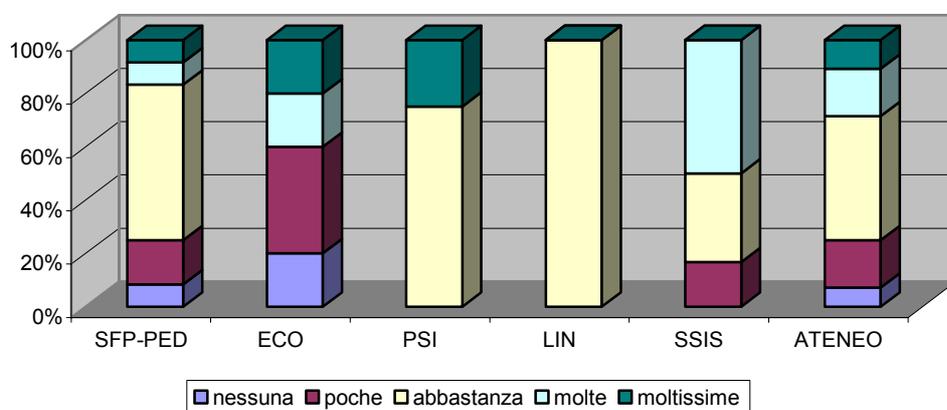
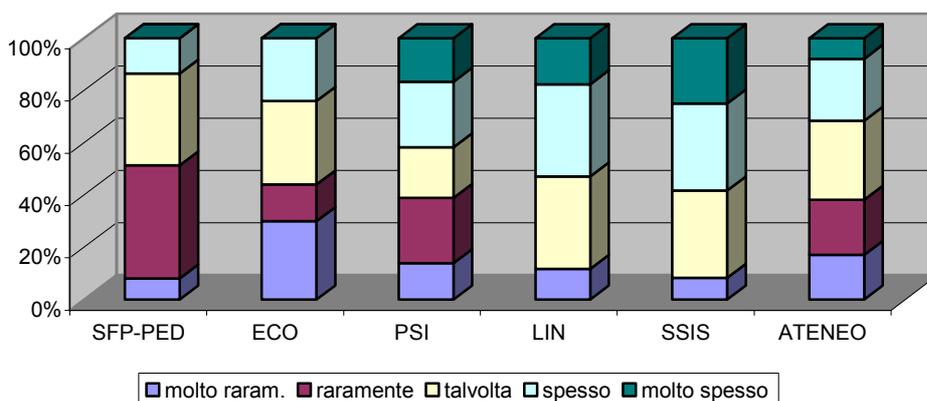


Grafico 55: “Quante riviste accademiche nazionali ed internazionali sulle materie oggetto dei Suoi studi sono disponibili in biblioteca?” – domanda 4.1.2



Un altro quesito per il quale quasi la metà degli studenti (48%) indica la modalità di risposta “non sa” o preferisce non rispondere concerne **la possibilità di risolvere adempimenti burocratici tramite internet**. Tra gli studenti che invece hanno risposto al quesito, il 38% esprime giudizi negativi, il 32% giudizi positivi ed il 30% giudizi di grado mediano (cfr. grafico 56). A livello di corsi di studio, prevalgono le opinioni negative per gli studenti di SFP-PED e ECO ed i pareri positivi per gli studenti di PSI, LIN e della SSIS.

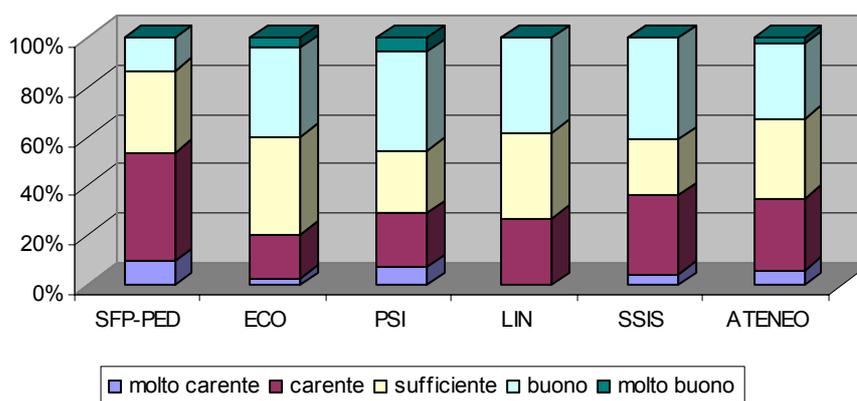
Grafico 56: “L’Università Le ha offerto la possibilità di risolvere adempimenti burocratici via internet?” – domanda 3.2



Relativamente agli **orari di apertura degli sportelli della segreteria studenti**, a livello di ateneo prevalgono le risposte negative (35%), anche se di soli due punti percentuali rispetto alle risposte positive e di grado mediano (33% - cfr. grafico 57). I pareri sono però diversi a seconda del corso di studi di appartenenza: per gli studenti di PSI, LIN e della SSIS prevalgono i giudizi positivi (con incidenze pari rispettivamente al 46%, al 41% e al 39%), per gli studenti di ECO si equivalgono i giudizi positivi ed i giudizi di grado mediano (40%) e per gli studenti di SFP-PED sono espressi in maggioranza (54%) giudizi negativi.

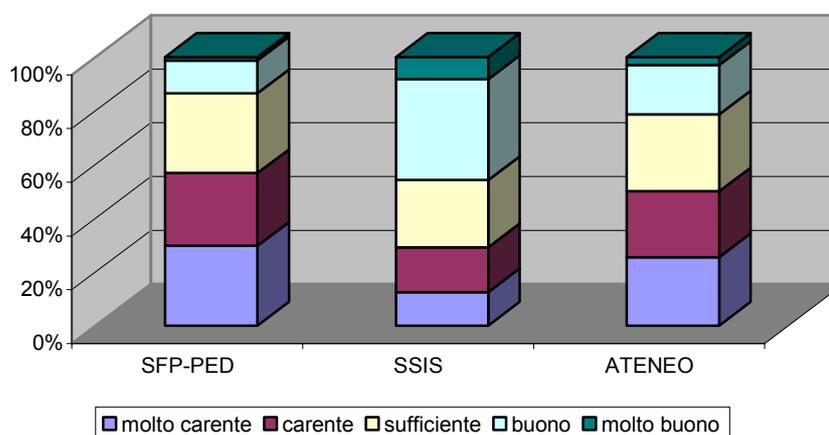
Il Nucleo ha ritenuto utile analizzare il giudizio relativo agli orari di apertura della segreteria sulla base della qualifica degli studenti, per verificare se le criticità maggiori erano avvertite dagli studenti che frequentano l'ateneo prevalentemente in orario diurno o in orario preserale e serale. Gli studenti che hanno risposto indicando la qualifica "a tempo pieno" hanno espresso in maggioranza giudizi negativi (38%, a fronte del 31% di risposte di grado mediano e positive) mentre coloro che hanno optato per la qualifica "non a tempo pieno" hanno formulato in maggioranza opinioni positive (40%, rispetto al 35% di risposte di grado mediano ed al 26% di risposte negative).

Grafico 57: "Come giudica la rispondenza alle Sue esigenze degli orari di apertura della segreteria studenti?" – domanda 3.8



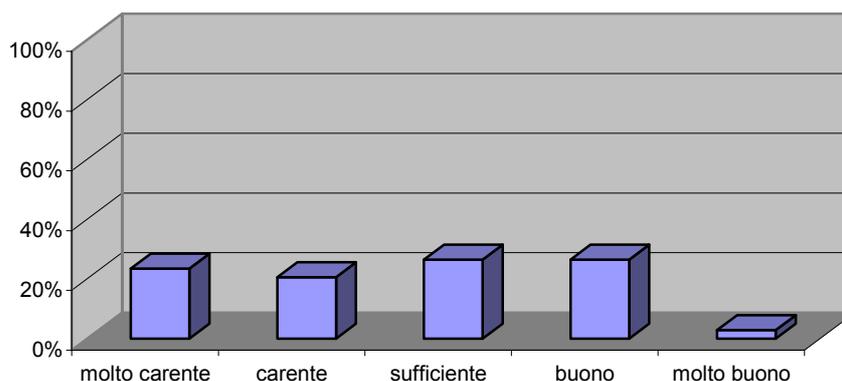
Prevalenti giudizi negativi si riscontrano per il quesito riguardante l'**organizzazione del tirocinio**, per il quale si considerano le sole risposte relative ai corsi in SFP-PED e SSIS (cfr. pag. 22). I pareri sono però discordi a seconda del corso di studi: maggioranza di opinioni negative per SFP-PED e prevalenza di pareri positivi per la SSIS (cfr. grafico 58).

Grafico 58: "Come giudica l'organizzazione dei tirocini?" – domanda 4.3.2.2



Infine, per quanto riguarda **l'organizzazione degli aspetti logistici legati allo stage** (quesito per il quale si considerano solo le risposte degli iscritti al III e IV anno e al I anno f.c. di SFP-PED – cfr. pag. 22), gli studenti formulano in prevalenza (44%) giudizi negativi (cfr. grafico 59).

Grafico 59: “Come giudica l'organizzazione degli aspetti logistici legati allo stage (viaggio, alloggi, organizzazione corsi,...)?” – domanda 4.3.3.1



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

A livello di ateneo, i quesiti con maggior numero di risposte negative (intendendo come tali le somme dei primi due gradi di giudizio) sono stati quelli relativi all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute per la comprensione degli argomenti trattati (22%), alla reperibilità del materiale didattico sul sito internet dell'ateneo (20%) o in Università (13%), alla proporzione tra carico di studi e crediti assegnati (14%) ed alla capacità del docente di stimolare l'interesse per la materia trattata (11%), mentre per tutti gli altri quesiti l'incidenza delle risposte negative si può ritenere trascurabile, considerato che si attesta tra il 2% ed il 9%.

Si evidenzia che le percentuali di risposte negative più elevate si verificano in corrispondenza di due quesiti introdotti dal Nucleo in occasione della presente rilevazione (cfr. paragrafo 3.2).

#### 4.5. I suggerimenti formulati dagli studenti

Negli spazi riservati alle annotazioni ed ai suggerimenti in forma libera previsti al termine di ogni sezione del questionario, gli studenti hanno segnalato l'esistenza di criticità in ordine ai seguenti aspetti:

- condizioni logistiche degli insegnamenti (24 annotazioni relative al numero delle ore di lezioni, alle attrezzature ed alle condizioni climatiche delle aule, in particolare della sede decentrata dell'ateneo, all'obbligo di frequenza, alla distribuzione degli appelli d'esame);
- qualità degli insegnamenti (12 annotazioni sull'adeguatezza del numero di ore rispetto agli argomenti trattati, alle modalità di erogazione della didattica, alla carenza di lezioni in lingua francese, alle lezioni di preparazione all'esame finale);
- servizi amministrativi (9 annotazioni concernenti il personale dell'amministrazione centrale di ateneo);
- biblioteca (13 annotazioni riguardanti gli orari di apertura ed il prestito dei libri);

- aula informatica (32 annotazioni relative alla carenza del toner per la stampa ed agli orari di apertura);
- tirocini (20 annotazioni sull'organizzazione, sul numero ritenuto inadeguato di ore, sui supervisori);
- stage (13 annotazioni concernenti la mancata attivazione di tale attività).

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

Nell'anno solare 2004, hanno conseguito il diploma di laurea 30 studenti, di cui 10 iscritti ai corsi di laurea in ECO, 9 al corso in SFP, 9 al corso in LIN e 2 al corso in PED.

I questionari per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi sono distribuiti dall'Ufficio Segreteria Studenti all'atto della consegna della tesi di laurea. In considerazione dell'esiguo numero di questionari consegnati dagli studenti durante l'anno (7), nel mese di dicembre il predetto questionario è stato trasmesso ai laureati, per posta, con la richiesta di compilazione rivolta a coloro i quali non avessero ancora provveduto. Solamente 5 studenti hanno risposto a tale invito.

Complessivamente, hanno quindi aderito all'indagine 12 studenti, pari al 40% dei laureati dell'anno, di cui 7 del corso di laurea in SFP, 2 dei corsi in ECO e LIN e 1 del corso in PED. La quasi totalità degli studenti (11) ha dichiarato di aver frequentato regolarmente oltre il 75% degli insegnamenti previsti dal corso di studi, mentre 1 studente una percentuale compresa tra il 50% ed il 75%.

In merito alle condizioni di studio e di lavoro, il 75% degli studenti ha alloggiato a meno di un'ora di viaggio dalla sede dell'ateneo per oltre il 75% della durata degli studi, il 17% per meno del 25% e l'8% tra il 25% ed il 50% del periodo complessivo di studi. Un solo studente non ha svolto attività lavorativa durante il ciclo di studi, mentre 5 studenti hanno lavorato con continuità a tempo pieno, 5 in modo occasionale, saltuario, stagionale ed uno studente con continuità a tempo parziale.

Per quanto concerne le infrastrutture, il 75% degli studenti ha giudicato sempre o quasi sempre adeguate le aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni, il 17% spesso adeguate e l'8% raramente adeguate. La metà degli studenti ha espresso opinioni favorevoli in merito all'adeguatezza delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, esperienze pratiche) mentre due studenti hanno dichiarato di non averle utilizzate. In ordine ai servizi di biblioteca (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura), 4 studenti formulano un parere positivo, 4 abbastanza negativo e 4 affermano di non averne fruito. Gli spazi dedicati allo studio individuale sono stati giudicati adeguati dal 50% degli studenti e inadeguati dal 25%, mentre 3 studenti non li hanno utilizzati. Le postazioni informatiche sono state invece valutate numericamente adeguate dalla totalità degli studenti.

Per ciò che riguarda gli aspetti legati allo studio ed agli esami, il materiale didattico indicato o fornito dai docenti è risultato sempre o quasi sempre adeguato per la preparazione degli esami dall'83% degli studenti e adeguato per più di metà degli esami dal rimanente 17%. Prevalenti giudizi positivi si riscontrano anche in merito all'organizzazione degli esami (appelli, orari, informazioni, prenotazioni): la metà degli studenti l'ha giudicata soddisfacente per tutti o quasi tutti gli esami ed il 42% per più di metà degli esami; un solo studente per meno di metà degli esami. In relazione alla sostenibilità del carico di studi, 4 studenti formulano un parere decisamente positivo e 7 studenti più positivo che negativo (uno studente non risponde invece al relativo quesito). Il 58% degli studenti ritiene che i risultati degli esami abbiano sempre o quasi

sempre rispecchiato l'effettiva preparazione, il 33% per più di metà degli esami e l'8% per meno della metà degli esami. La supervisione della prova d'esame è stata giudicata in modo positivo dalla quasi totalità degli studenti; un solo studente ha espresso un'opinione decisamente negativa.

In ordine alle attività di supporto, 5 studenti esprimono opinioni positive sui servizi forniti dall'ateneo per lo svolgimento all'estero di una parte del corso di studi e 2 studenti opinioni negative (4 studenti non hanno effettuato tale tipo di soggiorno ed 1 studente non ha risposto al quesito). Gli studenti che hanno svolto attività di tirocinio o stage riconosciuta dal corso di studi sono 9 (7 presso l'ateneo e 2 presso aziende); di questi, 6 esprimono una valutazione positiva relativamente al supporto fornito dall'Università per tali attività e due una valutazione negativa. Un solo studente ha effettuato un passaggio di corso di studi, valutando positivamente i criteri per il relativo riconoscimento dei crediti.

Per quanto concerne la soddisfazione complessiva sul corso di studi, il 27% degli studenti che ha risposto al quesito esprime un giudizio decisamente positivo, il 64% un giudizio più positivo che negativo ed il 9% un giudizio più negativo che positivo. Inoltre, 8 studenti si iscriverebbero nuovamente allo stesso corso di laurea, 2 studenti ad un altro corso dell'ateneo, 1 studente allo stesso corso, ma in un altro ateneo e 1 studente non si iscriverebbe all'università. In merito alle prospettive immediate, 7 studenti intendono continuare il lavoro che svolgevano o prima di iscriversi o durante il periodo degli studi, 1 studente intende mettersi alla ricerca di un'occasione di lavoro e 5 studenti manifestano la volontà di proseguire gli studi (altra laurea, scuola di specializzazione, master, dottorato).

Infine, per quanto riguarda i servizi per il diritto allo studio, gli studenti che hanno usufruito del servizio mensa da parte di enti convenzionati con l'Assessorato regionale Istruzione e Cultura formulano in maggioranza giudizi positivi sulla qualità dei pasti e sulla globalità del servizio (manutenzione, pulizia, affollamento, distanza). I 6 studenti che hanno risposto al quesito relativo alla borsa di studio si ritengono in maggioranza soddisfatti dei tempi di erogazione, così come i 7 studenti che hanno espresso un giudizio sull'adeguatezza dell'importo per la copertura dei costi sostenuti per il mantenimento agli studi. Infine, relativamente agli altri servizi offerti, due studenti hanno usufruito di integrazioni alla mobilità internazionale, un solo studente di buoni per l'acquisto di libri ed un solo studente di prestito di libri: in tutti i predetti casi sono stati espressi giudizi positivi.

## **5. IL CONFRONTO CON LE RILEVAZIONI PRECEDENTI**

Sono di seguito analizzati gli scostamenti nelle risposte relative agli aspetti critici emersi in occasione della rilevazione dell'anno accademico 2002/2003.

In ordine ai servizi di biblioteca, a livello di ateneo permane elevata l'incidenza delle risposte con modalità "non sa" e delle mancate risposte. Si rileva però un differente grado di soddisfazione tra gli studenti che invece hanno risposto ai tre relativi quesiti. Per quanto riguarda la disponibilità di libri e riviste necessari per i propri studi, prevalgono le risposte positive mentre nell'anno accademico precedente erano prevalsi i pareri negativi. In merito alla quantità di riviste accademiche nazionali ed internazionali, quasi la metà degli studenti esprime un giudizio di grado mediano, mentre nell'anno accademico precedente la maggioranza degli studenti aveva formulato un giudizio negativo (64%). Relativamente agli orari di apertura, prevalgono le opinioni favorevoli, a fronte di una prevalenza di pareri di grado mediano nell'anno precedente.

Per quanto concerne la possibilità di risolvere adempimenti burocratici tramite internet, si registra un miglioramento degli esiti della rilevazione, nonostante tale aspetto permanga critico: diminuisce infatti l'incidenza delle risposte negative (da 50% a 38%) ed aumenta quella delle risposte positive (da 21% a 31%).

Si rilevano inoltre evidenti segnali di miglioramento relativamente ai tre seguenti aspetti, emersi come critici in occasione della precedente rilevazione:

1. distribuzione delle ore di lezione nel corso dell'anno accademico: diminuzione delle risposte negative (da 47% a 34%) ed aumento delle risposte positive (da 21% a 27%) e di grado mediano (da 33% a 40%). Permane sempre elevata però l'incidenza delle risposte negative per gli studenti di SFP-PED (da 65% a 69%) e della SSIS (da 63% a 44%);
2. orari di apertura della segreteria studenti: diminuzione delle risposte negative (da 44% a 35%) ed aumento delle risposte positive (da 24% a 33%);
3. distribuzione degli appelli d'esame: diminuzione delle risposte negative (da 38% a 26%) ed aumento delle risposte positive (da 27% a 33%) e di grado mediano (da 35 a 41%).

In ordine alla distribuzione delle ore di tirocinio durante l'anno, in occasione della precedente rilevazione erano prevalse le risposte negative sia per SFP-PED sia per la SSIS, mentre nella presente indagine prevalgono le risposte positive per i primi e quelle negative per la seconda. Per quanto riguarda l'organizzazione dei tirocini, il giudizio negativo a livello di ateneo era determinato, anche lo scorso anno, da giudizi in prevalenza negativi degli studenti di SFP-PED e da giudizi in prevalenza positivi degli studenti della SSIS; l'unica differenza è determinata dal decremento della percentuale di incidenza di risposte negative per SFP-PED (da 75% a 57%). Relativamente al servizio di assistenza individuale per il tirocinio, nell'a.a. 2002/2003 il giudizio negativo a livello di ateneo era determinato dalla maggioranza di giudizi negativi per SFP-PED e di giudizi positivi per la SSIS; nell'a.a. 2003/2004 risultano prevalenti i pareri di grado mediano a livello di ateneo e di SFP-PED e quelli di grado positivo per la SSIS.

In ordine agli aspetti connessi alle attività di stage si registrano le seguenti variazioni:

- organizzazione degli aspetti logistici: l'incidenza delle risposte negative si attesta sulla stessa percentuale (44%), mentre aumenta di 3 punti l'incidenza delle risposte positive (da 26% a 29%);
- qualità dei corsi: l'incidenza delle risposte di grado mediano si attesta sulla stessa percentuale (42%), mentre aumenta di 3 punti l'incidenza delle risposte negative (da 24% a 27%);
- utilità globale: notevole diminuzione dell'incidenza di risposte negative (da 60% a 32%) ed aumento dell'incidenza di risposte positive (da 24% a 41%) e di grado mediano (da 16% a 27%).

Infine, come già segnalato nel paragrafo 4.3.2 (cfr. analisi domanda n. 15), si manifesta una tendenza negativa per quanto concerne gli esiti dell'indagine relativa ai singoli insegnamenti. In particolare, il Nucleo rileva, a livello di ateneo, una diminuzione nel livello di soddisfazione degli studenti rispetto all'anno accademico precedente. Nell'ambito dei 13 quesiti presenti in entrambe le indagini (per i quali è quindi possibili operare un confronto), si registra un peggioramento in corrispondenza di 8 quesiti (con un intervallo variabile da un minimo di 1 decimo di punto percentuale ad un massimo di 4 decimi di punto), nessuna variazione in corrispondenza di 2 quesiti e un miglioramento in corrispondenza di 3 quesiti. Inoltre, è aumentata anche l'incidenza percentuale di insegnamenti con valutazioni in media non positive sul totale degli insegnamenti rilevati (calcolata con riferimento alla domanda n. 15, relativa alla soddisfazione complessiva sullo svolgimento degli insegnamenti).

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

### **6.1. La diffusione dei risultati**

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

Inoltre, durante l'estate sono stati pubblicati nel sito internet dell'ateneo, nell'apposita sezione dedicata al Nucleo di valutazione, alcuni rapporti statistici relativi agli esiti dell'indagine sia sui singoli insegnamenti, sia sulla generalità delle prestazioni didattiche, amministrative e di servizi. La pubblicazione degli esiti della rilevazione sul sito al termine dell'anno accademico, già sperimentata l'anno precedente, 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.

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

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

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

Nella precedente relazione, il Nucleo aveva segnalato la necessità di interventi in ordine ai seguenti elementi di criticità:

- informatizzazione dei servizi, con particolare attenzione alla reperibilità del materiale didattico di supporto ai corsi nel sito internet dell'ateneo e alla possibilità di effettuare adempimenti burocratici on-line;
- servizi di biblioteca e disponibilità di materiale documentario;
- concentrazione delle lezioni nel corso dell'anno accademico, con riferimento ai corsi in SFP e alla SSIS.

Per quanto concerne il primo punto, in aggiunta alle procedure già consolidate e citate nella precedente relazione (conferimento ad ogni utente – studente, docente, personale amministrativo, collaboratore - di una casella di posta elettronica consultabile attraverso internet; possibilità concessa ad ogni docente, di ruolo o a contratto, di pubblicare il materiale didattico di supporto ai propri corsi nel sito internet dell'Università, in apposita area ad accesso riservato; pubblicazione nel sito del calendario accademico e degli orari delle lezioni), l'Ateneo sta ultimando le procedure per permettere agli studenti di procedere all'iscrizione agli esami per via telematica e di poter accedere direttamente ad alcune informazioni connesse alla propria carriera universitaria (es. visualizzazione piani di studio, verifica pagamento tasse, ecc.). Tali opportunità dovrebbero essere concesse a partire dal secondo semestre dell'anno accademico 2004/2005.

Inoltre, l'Ateneo sta proseguendo il proprio impegno nella didattica on-line, rivolta prioritariamente agli studenti che non hanno la possibilità di frequentare le lezioni in sede: nell'anno accademico 2003/2004, sono stati proposti 7 insegnamenti/moduli nell'ambito del corso in PSI, mentre nell'anno accademico 2004/2005 dovrebbero complessivamente essere erogati on-line 8 insegnamenti/moduli, di cui 4 rivolti agli studenti NTP del corso in PSI e 2 agli studenti NTP dei corsi di PED e SFP.

In ordine ai servizi di biblioteca, sono in fase di avanzata realizzazione i lavori di manutenzione straordinaria di alcuni locali dell'edificio, per la realizzazione della biblioteca di Ateneo (capienza stimata tra 12.000 – 13.000 volumi) e di una sala studio per gli studenti, utilizzabile, all'occorrenza, anche come sala conferenza (capienza massima: 99 posti). Inoltre, nel periodo ottobre 2004 - febbraio 2005, l'Università ha affidato la catalogazione informatizzata di un primo stock di materiale bibliografico (libri, riviste, audiovisivi) ad apposita società specializzata. Tale operazione consentirà, all'apertura al pubblico dello spazio biblioteca, la messa a disposizione del materiale su scaffale aperto e la consultazione del catalogo da parte degli utenti anche con accesso remoto.

In merito alla concentrazione delle lezioni nel corso dell'anno accademico, il Nucleo aveva rilevato che il miglioramento nel livello di soddisfazione degli studenti dall'a.a. 2001/2002 all'a.a. 2002/2003 era presumibilmente dovuto all'introduzione nei bandi per l'attribuzione degli insegnamenti di specifiche disposizioni in termini di carico didattico settimanale/giornaliero. Nell'anno accademico 2003/2004, per i corsi in ECO, PSI e LIN era previsto che i docenti dovessero espletare la loro attività per non più di sei ore settimanali e tre ore giornaliere nell'ambito del semestre di riferimento, per i corsi in PED e SFP per non più di 10 ore settimanali e 4 ore giornaliere, per la SSIS per non più di 10 ore settimanali e 5 ore giornaliere. Gli esiti della rilevazione condotta nell'a.a. 2003/2004 ribadiscono il permanere delle criticità per quanto riguarda i corsi in SFP-PED e SSIS. Al momento dell'approvazione della scorsa relazione (aprile 2004), il Nucleo aveva già consigliato di utilizzare anche per i corsi in SFP-PED e per la SSIS i limiti orari più rigorosi previsti per gli altri corsi. I bandi per l'attribuzione dei contratti per l'anno accademico 2004/2005, emanati a partire dalla metà del mese di luglio 2004, non presentavano però differenze rispetto all'anno accademico precedente.

## 7. CONCLUSIONI

La presente relazione è stata trasmessa al Comitato dei Garanti, al fine di acquisirne il contributo in ordine agli aspetti di competenza (cfr. paragrafo 2.1). Il Comitato ha manifestato apprezzamento per la relazione, ha evidenziato l'utilità del lavoro svolto e ha rilevato l'esistenza di primi segnali positivi dal confronto tra le diverse indagini, a dimostrazione della qualità della rilevazione posta in essere.

In conclusione, in ordine agli aspetti maggiormente significativi, anche a seguito del confronto con il Comitato dei Garanti, si ritiene opportuno segnalare:

- il rallentamento delle attività dell'Università dovuto alle criticità manifestatesi a partire dagli ultimi mesi del 2003, connesse al passaggio dalla fase transitoria a quella a regime, conseguente al superamento dei tre anni di attività dall'istituzione dell'ateneo nonché all'ordinanza di sospensione della delibera del dicembre 2003 del Consiglio dell'Università, di approvazione del Programma Annuale 2004 e del Piano Pluriennale di Sviluppo di Ateneo 2004/2006, pronunciata dal TAR della Valle d'Aosta nel febbraio 2004;

- la frammentazione dell’offerta didattica, testimoniata dall’elevata percentuale di insegnamenti non sottoposti ad indagine per numero di studenti pari o inferiore alle cinque unità e numero di ore di lezione inferiore a quindici. Il Nucleo invita gli organi di governo dell’Università ad analizzare con particolare attenzione tale fenomeno, in quanto potrebbe essere il risultato di scelte non coerenti con criteri di economicità della gestione nonché a valutare l’opportunità di adottare specifici provvedimenti per limitarlo (a titolo esemplificativo, considerare la possibilità di inserire, nei bandi per l’ammissione ai corsi, precise disposizioni che permettano di non attivare le relative attività didattiche in caso di un esiguo numero di studenti iscritti);
- il permanere di elementi di criticità in ordine alla distribuzione delle ore di lezione durante l’anno per gli studenti dell’area dell’educazione. Il Nucleo rinnova la raccomandazione a prevedere, per i corsi in SFP-PED e per la SSIS, parametri di impegno massimo orario/giornaliero per insegnamento maggiormente restrittivi, analogamente a quanto avvenuto per gli altri corsi o ad adottare altri provvedimenti per favorire una ripartizione del carico di lavoro maggiormente rispondente alle esigenze degli studenti;
- il ridotto numero di studenti provenienti dall’Université de Savoie ed il problema dell’internazionalizzazione, in termini di mobilità, accordi di collaborazione con atenei stranieri e corsi in lingua francese, argomenti che inducono alla necessità di una riflessione sulla questione della “rete didattica”, che ha ispirato la fase istitutiva dell’Università e sembra non essere stata in seguito adeguatamente sviluppata;
- la crescita del livello di soddisfazione degli studenti relativamente alla struttura e all’organizzazione e la tendenza al peggioramento dei giudizi connessi alla didattica. Limitatamente all’analisi degli esiti sui singoli insegnamenti, nonostante il giudizio permanga su livelli ampiamente positivi, il Nucleo ritiene opportuno invitare ad una riflessione sulla diminuzione del grado di soddisfazione, in quando si tratta di un fenomeno da non sottovalutare. In merito alla generalità dei servizi, l’aumento del livello di soddisfazione degli studenti, pur in assenza di evidenti interventi correttivi da parte dell’Università, induce a ritenere che si siano manifestati effetti positivi connessi all’informazione resa sui servizi disponibili.

Aosta, 12 aprile 2005

Il Presidente del Nucleo di valutazione  
Luigi MALFA