

UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

RELAZIONE
AI SENSI DELLA LEGGE 370/99, ARTICOLO 1 COMMA 2,
SULLE INIZIATIVE PER L'ACQUISIZIONE PERIODICA
DELLE OPINIONI DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI
SULLE ATTIVITÀ DIDATTICHE
per l'a.a. 2000/2001

NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEIO

MILANO, APRILE 2002

INDICE

Abstract

1. Premessa: il progetto complessivo

2. Gli obiettivi dell'indagine

3. Il disegno dell'indagine

3.1 La metodologia adottata

3.2 Lo strumento di rilevazione

3.3 L'organizzazione della rilevazione

4. I risultati dell'indagine

4.1 Il grado di copertura

4.2 Le caratteristiche degli studenti frequentanti

4.3 Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

4.4 Analisi di alcuni aspetti rilevanti e suggerimenti per possibili azioni

5. Le altre iniziative in atto

6. Conclusioni

6.1 L'utilizzo dei risultati

6.1.1 La diffusione dei risultati all'interno dell'ateneo: la reportistica

6.1.2 La diffusione dei risultati all'interno dell'ateneo: gli incontri

6.2 Sviluppi e prospettive

Elenco delle tabelle e dei grafici

Allegati

- Tabelle e grafici
- Il questionario utilizzato e fogli aggiuntivi
- *Report* "Profilo complessivo di Ateneo"

Abstract

Nell'a.a. 2000/01 sono stati raccolti, in forma anonima, complessivamente in tutte le sedi e per tutte le 13 Facoltà, 79.249 questionari concernenti l'opinione degli *studenti frequentanti circa il loro grado di soddisfazione riguardo l'attività didattica* erogata nei 3.088 insegnamenti rilevati su un totale di 3.211. La percentuale di questionari non restituiti è stata soltanto del 1,91%.

Il questionario, comune per tutti i Corsi di studio, è suddiviso in tre sezioni: 1) *Profilo dello studente*; 2) *Valutazione della didattica*, 3) *Spazio per suggerimenti al docente*. Accompagna il questionario, un foglio aggiuntivo per "commenti e suggerimenti al docente" a struttura aperta con risposte non precodificate.

L'iniziativa, che è stata giudicata positivamente dalla grande maggioranza dei docenti interpellati con un apposito questionario, ha consentito di redigere un profilo particolareggiato degli studenti frequentanti, confrontato con i dati provenienti da tutta la popolazione degli iscritti.

Agli studenti è stato chiesto di fornire la loro opinione quando il calendario delle lezioni di ogni insegnamento aveva raggiunto o superato il 75% dello svolgimento. Le opinioni raccolte, quindi, rispecchiano realmente il parere degli *studenti frequentanti*.

Il 62% dei rispondenti appartiene ai primi due anni di corso e il 31% agli altri studenti in corso.

L'analisi condotta, che ha utilizzato diverse tecniche statistiche incrociando le risposte date ai singoli *items* riguardanti aspetti specifici dell'attività didattica del docente con il giudizio complessivo sull'insegnamento, ha confermato che, a livello di Ateneo, la percentuale di apprezzamento si attesta sul 61,50%, quella di indifferenza sul 30,47% e quella critica sul 8,03%.

Un lavoro di lettura analitica e comparativa di tutti i *reports* finali relativi alle rilevazioni effettuate per ogni singolo Corso di studio ha permesso di trarre utili indicazioni su modalità di intervento migliorativo della qualità della didattica. Anche questa parte dello studio ha comunque confermato il giudizio ampiamente positivo da parte degli studenti dell'attività didattica di cui sono destinatari.

Particolare attenzione è stata data alla diffusione dei risultati, sia tramite l'elaborazione di *reports* mirati inviati a tutti i docenti, ai Presidi e al Rettore, sia tramite incontri a ciò dedicati.

L'indagine, oggetto di questa relazione, è un tassello del progetto complessivo di valutazione, che comprende altre iniziative in corso di realizzazione: il *progetto panel studenti*, che prevede il monitoraggio di un campione casuale di studenti dal momento della prima iscrizione all'università fino almeno al completamento della frequenza dei primi due anni di corso; *l'indagine sui laureandi*, che rileva in modo approfondito pareri e giudizi degli studenti sull'intero percorso degli studi, con particolare riferimento al grado di soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali e alle motivazioni di scelta dell'Università e del Corso di studio e infine *la valutazione dei servizi di supporto alla didattica*.

Visti gli interessanti risultati conseguiti, si prevede nell'a.a. 2001/2002 di ripetere quanto fatto e di estendere la rilevazione anche ai Corsi a distanza, ai Master universitari e agli insegnamenti erogati dal Centro Informatico di Ateneo e dal Servizio linguistico di Ateneo e, per quanto riguarda i servizi di supporto alla didattica, al Servizio Tutorato, rivolto agli studenti dei primi due anni di tutte le Facoltà padane.

1 Premessa: il progetto complessivo di valutazione

Il progetto di valutazione si prefigge di concorrere al processo di miglioramento della qualità dell'attività didattica dell'Università Cattolica, cogliendo i pareri degli studenti in diversi e ben precisi momenti del loro percorso formativo. Il progetto vuole infatti integrare le singole iniziative di valutazione, ciascuna delle quali inevitabilmente coglie solo momenti parziali, da ricomporre in modo così completo e unitario le fasi che costituiscono il processo nel suo insieme.

Conformemente a tale impostazione, quindi, nell'a.a. 2000/01 sono state condotte diverse iniziative di valutazione, finalizzate a cogliere la percezione da parte degli studenti della qualità dei processi didattici e dei servizi correlati nei vari momenti del percorso formativo:

- la valutazione della didattica dei corsi;
- la valutazione dell'intero percorso formativo da parte di tutti i laureandi delle cinque sedi;
- l'indagine sull'inserimento dei nuovi iscritti, tramite il progetto *panel studenti*;
- l'indagine sui servizi di supporto alla didattica rivolta a tutti gli iscritti a partire dal secondo anno di corso per le sedi di Brescia, Piacenza, Cremona e Roma.

A tal fine le indagini, condotte con questionari o con interviste dirette, si sono rivolte a diversi segmenti della popolazione complessiva:

- un panel di 143 studenti della sede di Milano;
- gli studenti frequentanti i corsi di tutte le sedi;
- i laureandi di tutte le sedi;
- gli iscritti a partire dal secondo anno di corso per le sedi di Brescia, Piacenza, Cremona e Roma.

Sono stati raccolti complessivamente **86.999** questionari, suddivisi per singola iniziativa come segue:

Questionari raccolti nell'a.a. 2000/01	
Per la valutazione della didattica dei corsi	79.249
Per la valutazione dell'intero percorso formativo da parte dei laureandi	3.987
Per la valutazione dei servizi di supporto per la didattica	3.763
Totale questionari raccolti	86.999

2 Gli obiettivi dell'indagine

La valutazione della didattica tramite l'acquisizione dell'opinione degli *studenti frequentanti*, così come richiesto specificatamente dall'art. 1, comma 2 della legge 370/99, è compito obbligatorio per i nuclei di valutazione delle università, statali e non.

L'Università Cattolica intende assolvere a tale obbligo in modo non burocratico ma volendo trarne le informazioni utili per il miglioramento della qualità dell'insegnamento erogato e dell'apprendimento.

In questa relazione vengono presentati alcuni risultati delle analisi svolte sui dati provenienti dai questionari di valutazione della didattica riguardanti la quasi totalità degli insegnamenti impartiti nelle diverse sedi.

L'analisi dei dati, condotta nel massimo rispetto della riservatezza sia degli studenti sia dei docenti, richiede diversi livelli di lettura e di approfondimento correlati ai differenti obiettivi.

1. Un primo obiettivo è fornire ai docenti indicazioni e suggerimenti per la programmazione ed erogazione (contenuti e metodi) degli insegnamenti nel successivo periodo didattico, avvalendosi anche del parere espresso dagli studenti frequentanti e contestualizzandolo nell'ambito del Corso di studio di appartenenza congruente e della propria Facoltà.
2. Un secondo obiettivo consiste nel far conoscere ai Presidi il parere aggregato degli studenti per la propria Facoltà in rapporto anche ai dati complessivi dell'Ateneo.
3. Il terzo obiettivo consiste nel fornire al Rettore e agli Organi di governo una sintesi a livello di Ateneo che possa evidenziare, in aggiunta al punto precedente, il grado di raggiungimento degli obiettivi del patto formativo, almeno secondo la percezione espressa dagli studenti, consentendo anche una migliore conoscenza dei profili personali e curricolari della popolazione degli studenti frequentanti e delle eventuali differenze rispetto a quella degli iscritti.

Per assolvere i primi due obiettivi si è proceduto alla distribuzione ai docenti e ai Presidi dei rapporti di valutazione.

Per assolvere il terzo obiettivo sono stati analizzati approfonditamente i dati, con adeguato supporto metodologico e statistico, per la verifica delle condizioni di connessione e di dipendenza fra gli *items* presenti nel questionario.

3. Il disegno dell'indagine

3.1. La metodologia adottata

L'indagine vuole rilevare la soddisfazione degli studenti a livello del singolo insegnamento. Data l'ampiezza della rilevazione e il numero molto alto della popolazione interessata, si è scelto il metodo dell'autocompilazione di un questionario cartaceo da parte degli studenti durante una normale ora di lezione, scelta in un periodo durante il quale fossero già state svolte almeno il 75% delle lezioni previste. Le istruzioni per la compilazione, oltre ad apparire nel frontespizio del questionario, sono state illustrate in aula da parte di un capogruppo responsabile (normalmente un nostro laureato di Scienze dell'Educazione, che coordinava studenti con contratto di 150 ore), che ha esposto anche le motivazioni dell'iniziativa. Ogni studente poteva comunque leggere le stesse in una lettera a firma del Direttore amministrativo, che accompagnava il questionario.

L'attività di rilevazione è stata effettuata integralmente su tutte le sedi, tra il mese di novembre 2000 e il mese di giugno 2001, rilevando 3.088 insegnamenti e raccogliendo 79.249 questionari. A ciò ha fatto seguito l'elaborazione dei dati e l'invio ai Docenti dei rapporti individuali e di un rapporto di sintesi dei risultati dei Corsi di laurea e/o di diploma di loro interesse.

3.2. Lo strumento di rilevazione

Per la rilevazione ci si è avvalsi di un questionario cartaceo predisposto ad opera del Nucleo di Valutazione alla luce delle indicazioni pervenute dal CNVSU e dell'esperienza degli anni precedenti. Ci si è avvalsi anche di competenze statistiche, psicologiche, pedagogiche e metodologiche per la definizione delle sezioni e degli *items* che compongono lo strumento.

Il questionario è suddiviso in tre sezioni: 1) *Profilo dello studente*; 2) *Valutazione della didattica*, 3) *Spazio per suggerimenti al docente*. La prima sezione è composta da 9 *items*; la seconda sezione, suddivisa in quattro parti, presenta complessivamente 39 *items*. La terza sezione è composta da 9 *items* e da uno spazio aperto di commento. Il questionario, predisposto per la lettura ottica delle risposte, è a domande a risposta graduata con scala di giudizio pentatonica (a cinque opzioni) che rappresenta un continuum bipolare che va da un estremo positivo ad uno negativo (*Moltissimo / Per nulla*) e offre un ventaglio di punteggi che dà all'intervistato la possibilità di esprimere più precisamente la sua opinione.

Il questionario è comune per tutti i Corsi di studio erogati dalle Facoltà dell'Ateneo, con parti finali aggiuntive e integrative per le Facoltà di Giurisprudenza delle sedi di Milano e Piacenza e per i Corsi di laurea in Medicina e chirurgia e in Odontoiatria e protesi dentaria.

Accompagna il questionario, un foglio aggiuntivo per "commenti e suggerimenti al docente", suddiviso in cinque punti e a struttura aperta con risposte non precodificate. Le osservazioni degli studenti scritte sul foglio aggiuntivo vengono consegnate al docente e non sono sottoposte ad alcuna elaborazione da parte dell'Ufficio di supporto al Nucleo di valutazione.

I Docenti, durante la somministrazione del Questionario agli studenti in aula, hanno compilato il modulo "Valutazione della Didattica a.a. 2000/2001" (*Allegato 3.2.1*), per fornire un parere complessivo sull'iniziativa e sulle modalità di svolgimento.

Le aree indagate sono le seguenti:

- Tempi e modi di comunicazione dell'iniziativa al Docente
- Strumento di valutazione
- Procedura di rilevazione in aula
- Durata della rilevazione in aula
- Eventuali commenti e suggerimenti

I tempi e i modi di comunicazione dell'iniziativa sono stati valutati in modo positivo da oltre il 65% in media dei Docenti. Oltre il 60% dei Docenti considera buono lo strumento di valutazione, in

particolare il Foglio aggiuntivo dei suggerimenti. Particolarmente elevata risulta essere la valutazione positiva del personale incaricato della rilevazione. In media circa il 90% dei Docenti considera positiva la cortesia, l'80% la chiarezza espositiva e l'interazione sia con il Docente, sia con gli studenti. La durata della rilevazione in aula è giudicata positivamente da circa il 30% dei Docenti.

In *Tabella 3.2.2* sono riportate le frequenze percentuali di risposta dei docenti al modulo "Valutazione della Didattica a.a. 2000/2001".

3.3. L'organizzazione della rilevazione

L'organizzazione della rilevazione è a cura diretta della Direzione di Supporto al Nucleo di Valutazione. La somministrazione dei questionari avviene all'inizio dell'ora di lezione in un giorno preventivamente concordato con il docente, che era stato informato dell'iniziativa tramite lettera a firma del Preside di Facoltà.

L'intera operazione ha una durata di circa 20 minuti e viene svolta da personale appositamente istruito, organizzato in squadre di studenti 150 ore coordinati da laureati dell'Università Cattolica. Il Capogruppo responsabile presenta sinteticamente le finalità dell'iniziativa e spiega agli studenti come compilare il questionario a lettura ottica ed il foglio aggiuntivo - Commenti e suggerimenti al docente.

La procedura di rilevazione è la stessa per ogni insegnamento e viene effettuata quando è stato svolto circa il 75% del programma, questo per ottenere dagli studenti una percezione più completa possibile.

I questionari a lettura ottica vengono quindi raccolti e successivamente contati e predisposti per la lettura ottica; i fogli aggiuntivi recanti i suggerimenti per il docente titolare dell'insegnamento vengono invece consegnati direttamente all'interessato se presente in aula, se invece fosse presente un suo collaboratore, gli vengono inviati tramite posta interna. Se il numero dei fogli aggiuntivi raccolti è inferiore a 6, vengono comunque inviati al docente in un secondo momento per garantire la riservatezza agli studenti.

Con questa modalità di somministrazione, portando cioè il questionario in aula, il tasso di rifiuto alla compilazione è risultato particolarmente basso e pari all'1,91%; infatti sono stati raccolti 79.249 degli 80.794 questionari distribuiti.

Dovendo effettuare la valutazione degli insegnamenti quando è stato svolto circa il 75% del programma è evidente che i periodi di rilevazione sono direttamente connessi ai calendari delle lezioni che si differenziano per Sede, Facoltà e tipologia di insegnamento.

Avendo in Ateneo insegnamenti che seguono le differenti programmazioni didattiche delle 13 Facoltà secondo cadenze trimestrali, quadrimestrali, semestrali e annuali, di fatto l'attività di rilevazione è iniziata con il mese di novembre e si è conclusa ai primi di giugno, con i seguenti periodi di attività: 6 novembre – 2 dicembre 2000; 11 dicembre – 15 dicembre 2000; 15 – 20 gennaio 2001; 1 – 24 febbraio 2001; 5-24 febbraio 2001; 5-24 marzo 2001; 19-21 aprile 2001; 30/4 – 2 giugno 2001.

4. I risultati dell'indagine

4.1. Il grado di copertura

La valutazione della didattica ha consentito di distribuire 80.749 questionari e raccoglierne 79.249, con un tasso di dispersione pari all'1,91% per 1.545 questionari non restituiti. Sono stati rilevati 3.088 insegnamenti su un totale di 3.211, con mancata rilevazione di 123 insegnamenti pari al 3,81%.

L'indagine ha interessato quindi la quasi totalità degli insegnamenti impartiti nelle sedi dell'Università nell'a.a. 2000/01.

In *Tabella 4.1.1* si riporta il “Riepilogo e confronto fra: insegnamenti totali con insegnamenti rilevati e questionari distribuiti con questionari raccolti” nell'a.a. 2000/01; mentre nella *Tabella 4.1.2* è mostrato il “Riepilogo e confronto fra questionari raccolti e studenti iscritti agli insegnamenti nell'a.a. 2000/2001”.

È significativo notare che il numero dei questionari raccolti, e quindi la percentuale relativa, variano significativamente in relazione all'anno di iscrizione degli studenti, essendo:

il 40,5 % i questionari compilati da studenti iscritti al 1° anno;

il 21.5 %, da studenti del 2° anno;

il 18.6 % da studenti del 3° anno;

il 12.4 %, da studenti del 4°, 5° e 6° anno;

il 7 % i questionari compilati dagli iscritti fuori corso.

Quindi nel complesso ben il 62% dei rispondenti appartiene alla popolazione di studenti iscritti al primo biennio. La *Tabella 4.1.3* illustra il rapporto fra questionari compilati e l'anno di iscrizione degli studenti. Nella *Tabella 4.1.4* è indicato l'incremento degli insegnamenti rilevati (+ 1.328) ed il numero dei questionari raccolti (+ 27.800) nell'a.a. 2000/01 rispetto al precedente.

Il considerevole incremento di attività è giustificato dall'inizio dell'attività di rilevazione presso la sede di Roma e i suoi corsi decentrati.

4.2. Le caratteristiche degli studenti frequentanti

Sono state indagate le caratteristiche degli studenti frequentanti per : 1) genere; 2) età; 3) tipo di diploma; 4) voto di diploma di maturità; 5) anno di corso; 6) medie degli esami di profitto; 7) abitazione abituale durante l'anno accademico; 8) eventuale attività lavorativa; 9) frequenza.

Ben coscienti di quanto può risultare astratto un accorpamento delle caratteristiche degli studenti iscritti e frequentanti cinque diverse sedi così distanti tra loro, si richiamano solo alcuni dati generali, lasciando ai profili degli studenti per ogni sede il compito di delineare in modo più particolareggiato la popolazione studentesca di riferimento.

In allegato la *Tabella 4.2.1* “*Profilo d'Ateneo degli studenti iscritti e frequentanti a.a. 2000/01 - le cinque sedi dell'U.C.*” riporta il dettaglio dei dati.¹

¹ Per una corretta interpretazione dei dati riportati, si sottolinea che nella popolazione frequentante ogni studente viene conteggiato tante volte quanti questionari ha compilato e che la popolazione dei frequentanti rappresenta ovviamente un sotto insieme di quella degli iscritti: per questa ragione i dati percentuali riferiti alle due popolazioni non hanno lo stesso rapporto circa la composizione numerica della popolazione stessa. Si precisa poi che le percentuali della popolazione frequentante sono riferite al numero dei rispondenti alla singola domanda e non al totale degli intervistati.

Va notato anche che le considerazioni che seguono non riguardano la popolazione studentesca dei corsi decentrati della Facoltà di Medicina a motivo della loro localizzazione geografica estremamente eterogenea e della rilevante diversità di situazione logistica e organizzativa. I dati provenienti da queste sedi periferiche sono invece compresi nel *report* “*Profilo complessivo di Ateneo*” allegato alla relazione.

1. Genere

Considerando la popolazione iscritta, il rapporto tra maschi e femmine è di 1 a 2; tali valori vengono pressoché confermati analizzando la popolazione frequentante.

2. Età

La fascia con il maggior numero d'iscritti è quella fra i 21 e 23 anni (38,16% pari a 14.432 unità) seguono la fascia fino a 20 (25,06% pari a 9.748 unità), quella 24 – 26 (21,77% pari a 8.232 unità), infine quella oltre 27 e oltre (15,02% pari a 5.680).

Se la popolazione degli iscritti è scomposta piuttosto omogeneamente fra le quattro fasce, non altrettanto vale per i frequentanti, dove le due fasce più giovani, sommate rappresentano oltre l'85% del totale.

3. Tipo di diploma

Circa 1/3 degli iscritti (30,69%) proviene dal liceo scientifico, il 18,82 dal liceo classico, il 15,51 dal tecnico commerciale ed il 9,97% dal liceo linguistico: questo raggruppamento rappresenta circa i ¾ del totale degli iscritti e l'80% del totale frequentanti.

I valori più alti in entrambe le popolazioni sono riferiti al liceo scientifico, con un valore pari o molto prossimo ad 1/3 del totale.

4. Voto di diploma di maturità

In merito agli iscritti, con le percentuali più alte troviamo le due fasce più basse (36-41/60 con il 24,09% e 42-48/60 con il 28,91%), con valori di poco inferiori le due fasce più alte (49-54/60 con il 22,39% e 55-60/60 con il 23,31%).

Passando ai frequentanti, tale differenza si annulla: entrambi i gruppi di fasce hanno infatti circa il 50% del totale.

5. Anno di corso

Risultano in corso poco più dei 2/3 (63,7%) degli iscritti e la quasi totalità (92,2%) dei frequentanti. In entrambi i casi il primato spetta al 1° anno di corso: 19,77% degli iscritti e il 38,51% dei frequentanti.

6. Media degli esami di profitto

Analizzando per raggruppamenti i dati degli iscritti si nota una decisa preponderanza per le votazioni da 25 a 30/30 (51,01%) rispetto a quelle da 18 a 24/30 (32,27%), con poco più dell'11% per i casi di mancanza di esami.

Nel passaggio ai frequentanti, raddoppia il dato relativo a chi dichiara di non aver ancora sostenuto esami (22,79%): a tale proposito è bene precisare che le rilevazioni sui frequentanti (valutazione didattica tramite questionari) sono state, in certi casi, precedenti alle sessioni di esame della Facoltà.

7. Abitazione abituale durante l'anno accademico

Il 34,05% degli iscritti risiede abitualmente nella provincia della città sede dell'università, il 25,51% nella città sede dell'università il 25,03% in altre provincie della regione e quasi il 12% in altre regioni.

Si può ragionevolmente affermare che la quasi totalità della popolazione dei frequentanti (95,5%) è residente nella regione sede dell'università.

8. Eventuale attività lavorativa

Solo il 6,83% degli iscritti risulta in possesso della qualifica di studente-lavoratore. Ma ben il 31,50% dei frequentanti dichiara di avere in corso una qualche attività lavorativa, dimostrando come gli studenti, nel corso dell'anno accademico, svolgano attività o incarichi di tipo saltuario, che

assicurano comunque la prevalenza dello studio sul lavoro. Analizzando infatti nel dettaglio i dati degli studenti frequentanti emerge che solo il 3,95% svolge attività lavorativa con prevalenza sullo studio, mentre il 25,32% è prevalentemente studente.

Ben il 70,73% dei frequentanti non svolge alcuna attività lavorativa.

9. Dati di frequenza

Circa il 90% degli intervistati ha frequentato almeno il 75% delle lezioni e il 55% ha frequentato tutte le lezioni. Va però detto che la percentuale dei frequentanti è così elevata per il fatto che le rilevazioni sono state effettuate quando era stato svolto gran parte dell'insegnamento ed era quindi già avvenuto il normale e ricorrente calo degli studenti presenti. Del resto questa considerazione è anche importante poiché significa che la presenza di quei dati studenti nel giorno della rilevazione non era sporadica o casuale ma tendenzialmente sistematica e legittima pertanto l'adeguatezza degli studenti stessi a esprimere un giudizio largamente fondato.

Quasi il 93% ritiene che frequentare sia utile per acquisire una preparazione migliore e per superare la relativa prova d'esame.

I *Grafici* allegati illustrano il fenomeno per *Rispondenti/Iscritti per Facoltà e Sede G 4.2.1; Rispondenti/Iscritti per Anno di corso e Sede G 4.2.2;* e la *Composizione percentuale dei Rispondenti per Anno di corso, Facoltà e Sede G 4.2.3*, che rappresenta, per ciascuna Facoltà, la distribuzione degli studenti rispondenti fra i diversi anni di corso.

Per la Sede di Roma si è predisposto il solo *Grafico G4.2.2* poiché la presenza di un Diploma universitario di Economia è, nell'a.a. di riferimento, iniziale e di piccola rilevanza numerica sul complesso degli iscritti.

Per la lettura di tali grafici si tenga presente che ogni studente può aver risposto a più di un questionario, essendo tenuto alla frequenza di più corsi. Per tale motivo essi andranno letti in orizzontale, cioè con riferimento alla distribuzione dei rispondenti tra le varie Facoltà o Corsi di studio, e non in verticale.

4.3. Il livello di soddisfazione degli studenti frequentanti

La somma delle frequenze delle risposte a livello di Ateneo, nella sezione **D Valutazione complessiva dell'insegnamento**, all'*item* D4: *in conclusione il suo giudizio è nel complesso positivo* ha dato il seguente risultato percentuale:

<i>Moltissimo</i>	17,16%
<i>Molto</i>	44,34%
<i>Abbastanza</i>	30,47%
<i>Poco</i>	06,38%
<i>Per nulla</i>	01,65%.

L'area di apprezzamento si attesta, quindi, sul 61,50%, quella dell'indifferenza sul 30,47% e l'area critica sul 8,03%.

I rispondenti a questo *item* sono stati 68.722 e i non rispondenti 10.527.

Si è voluto, però, approfondire l'analisi di questo risultato sottoponendo lo stesso *item* a verifica correlata sia alla composizione numerica dell'aula e agli anni di corso degli studenti frequentanti sia alle risposte date ad altri *items*, presenti nel questionario, con maggiore riferimento all'attività didattica del docente.

Le *Tablelle 4.3.1* e *4.3.2* illustrano la prima correlazione. È interessante notare come vi sia una percentuale superiore a quella media di Ateneo per gli insegnamenti svolti in un'aula fino a 60 studenti e un valore medio di 49 frequentanti, anche se è nell'aula fino a 10 studenti che si

raggiunge un apprezzamento superiore alla media di ben 12,01 punti percentuali. Le aule numerose penalizzano l'apprezzamento, che rimane comunque superiore al 50 %.

Si nota poi come l'apprezzamento da parte degli studenti, a parità di raggruppamento, cresca con il crescere dell'anno di corso (compresi gli studenti fuori corso) [Tabella 4.3.2]. Si può ipotizzare che questo avvenga perché lo studente degli anni alti è più in grado di cogliere il livello dei contenuti trasmessi e risente meno delle problematiche di ambientamento e di impatto logistico.

Per la seconda tipologia di correlazione, le risposte, originalmente suddivise su 5 categorie (*Moltissimo - Molto - Abbastanza - Poco - Per nulla*), sono state raggruppate in 3 categorie (*Moltissimo+Molto - Abbastanza - Poco+Per nulla*).

La Tabella 4.3.3 riporta le frequenze percentuali di risposta relative ai 9 *items* del questionario che hanno un riferimento più diretto all'attività didattica dei docenti e quindi sono stati ritenuti più significativi ai fini della valutazione della soddisfazione degli studenti.

Ci si limita qui a rilevare come ricevano particolare apprezzamento la reperibilità e la puntualità dimostrate dai docenti a lezione e nel ricevimento, superando dai 15 ai 22 punti percentuali circa il valore positivo circa il *giudizio complessivo*; mentre la percentuale di risposta che si discosta maggiormente per quanto riguarda l'area critica dal valore dell'*item* D4 precedentemente richiamato è quella dell'*item* A-III-2: *il docente stimola / motiva l'interesse verso gli argomenti* con un valore del 16,16% contro l'8,03% del *giudizio complessivo*.

La Tabella 4.3.4 riporta, invece, con riferimento a 7 degli *items* precedentemente presi in considerazione², il valore medio di Ateneo per le frequenze percentuali di risposta *Molto+Moltissimo*, opportunamente normalizzate ossia riportate su una scala tra 100 e 200, e indica quante Facoltà, con riferimento alla sede di erogazione dei corsi di studio, si posizionano sopra, pari o sotto il valore medio di Ateneo. Sono stati cioè calcolati i cosiddetti "ranghi relativi", dati dalle frequenze percentuali normalizzate sulla base del valore massimo e minimo di frequenza verificatosi per ciascuna Facoltà.

Valori di posizionamento

Sempre con riferimento all'*item* D4: *in conclusione il suo giudizio è nel complesso positivo* è stato calcolato un valore di posizionamento comparativo fra i diversi Corsi di studio di tutte le sedi tramite il metodo di scaling di Thurstone.³

Alla luce, quindi, di tale metodologia di analisi e sulla base del valore di posizionamento calcolato è stata quindi compilata una lista contenente i Corsi di laurea e i Diplomi universitari. La scala adottata va da un massimo di + 300 a un minimo di - 300, che si identificano rispettivamente con il 100% di risposte *Moltissimo* ovvero *Per nulla* nella somma delle frequenze di risposta. Quanto più

² Gli *items*:

- *il docente è stato reperibile e puntuale* e *il carico di lavoro richiesto da questo insegnamento risulta essere*, vengono proposti nel questionario con una scala di risposta differente dalle altre. Quindi, essendo i "ranghi relativi" di ciascuna domanda dipendenti dalle altre, si è preferito ometterle.

³ Il motivo per il quale si è deciso di optare per l'approccio di Thurstone, piuttosto che calcolare la mediana della variabile "giudizio complessivo", è dato dal fatto che la mediana risulta sempre essere posizionata tra *Abbastanza* e *Molto* e come tale non rappresenta un indice significativo ai fini di una differenziazione sensibile tra i corsi, siano Corsi di laurea o Diplomi universitari.

Thurstone suppone infatti che la vera scala in base alla quale il soggetto effettua la sua valutazione è una scala distribuita secondo una legge normale; così propone una trasformazione che consente di ricondurre a scale ad intervalli le scale di punteggio, solo di tipo ordinale, tipicamente utilizzate per descrivere le valutazioni sugli attributi di una dimensione di un servizio o di un prodotto.

Secondo il modello di Thurstone, proposto originariamente nell'ambito dello studio delle valutazioni soggettive conseguenti agli stimoli provenienti da un oggetto, si assume che allo stimolo corrisponda un processo discriminante aleatorio soggettivo che porta alla percezione dell'oggetto. Si assume che il risultato soggettivo di detto processo discriminatorio possa descriversi, per ogni aspetto, mediante una variabile casuale di tipo normale, "latente", cioè non direttamente osservata. Si suppone così che alla variabile categorica X (nel nostro caso il "giudizio complessivo") corrisponda una variabile casuale Z di tipo normale (o gaussiano) e quindi caratterizzata da valori misurati su una scala ad intervalli. Di tale variabile è possibile calcolare un valore medio, che vale come indice di posizione della distribuzione.

il valore di posizionamento è spostato sullo zero tanto più il giudizio complessivo medio si avvicina alla modalità *Abbastanza*.

Ne è risultato che il valore di posizionamento medio di Ateneo è pari a 95,202 per 90 Corsi di studio considerati, il valore di posizionamento minimo conseguito da un Corso di studio è 39,9 e il massimo è 223,62. 40 Corsi si collocano sopra il valore di posizionamento medio e 50 al di sotto.

Va perciò rilevato come nessun Corso di studio si posizioni in area critica e tutti siano superiori al valore zero di indifferenza. Va anche notato come nelle prime 12 posizioni siano presenti corsi di studio con meno di 100 studenti complessivamente iscritti e come il valore di posizionamento del primo Corso di studio con un numero di iscritti fra 501 e 1.000 e un numero di questionari ritirati fra 1.001 e 1.500 sia pari a 120,245.

Il *Grafico G 4.3.1* illustra l'andamento del posizionamento dei Corsi di studio.

Cluster Analysis⁴

È stato condotto uno studio basato sulla *Cluster Analysis*, al fine di verificare l'esistenza di gruppi di insegnamenti omogenei dal punto di vista della soddisfazione, tenendo conto simultaneamente dei 7 *items* ritenuti più significativi all'interno del questionario somministrato, tra cui l'*item D4* sul giudizio complessivo.

Nella indagine sono state analizzate le percentuali di risposta *Molto+Moltissimo* relative a 7 *items* del questionario con riferimento a 3088 insegnamenti complessivi. In linguaggio statistico i 3088 corsi rappresentano i casi (unità statistiche), le percentuali di risposta *Molto+Moltissimo* ad ogni *item* (espresse in termini di frequenze relative) sono le variabili sulla base delle quali si raggrupperanno i casi.

Gli *items* selezionati sono:

- *Ritiene che frequentare sia utile per superare la prova d'esame/acquisire una preparazione migliore (per semplicità, le due domande sono state riassunte in una soltanto, operando una semi-somma delle rispettive frequenze relative)*
- *Il materiale didattico indicato dal docente (libri, dispense, altro) è adeguato alla preparazione richiesta*
- *Il docente si esprime in modo chiaro*
- *Il docente stimola/motiva l'interesse verso gli argomenti*
- *Il docente risponde esaurientemente alle richieste di chiarimento*
- *Il docente è puntuale alle lezioni*
- *In conclusione il suo giudizio è nel complesso positivo*

In via esplorativa sono state elaborate diverse analisi fissando un diverso numero di cluster.

Le analisi ritenute più significative, i cui risultati sono riportati nel seguito, si riferiscono al caso di 2 cluster.

La *Tabella 4.3.5* riporta la numerosità dei due cluster.

⁴ La *Cluster Analysis* è una tecnica multivariata di tipo esplorativo che consente di raggruppare unità statistiche simili con riferimento a determinate caratteristiche o variabili. La logica della *Cluster Analysis* consiste nel creare gruppi il più possibile omogenei al loro interno e contemporaneamente il più possibile differenti tra loro. Data la consistente numerosità dei casi da analizzare, si è scelto di operare con un algoritmo non gerarchico, che suddivide i dati in k gruppi, con k fissato a priori. L'algoritmo utilizzato, disponibile in SPSS, è il "*K Means Cluster Analysis*". Tale procedura, una volta definiti opportunamente i centri dei cluster, calcola la distanza di ciascuna unità statistica dai rispettivi centri dei cluster e assegna l'osservazione al cluster con distanza minima.

La *Tabella 4.3.6* riporta i centri dei cluster ‘iniziali’, corrispondenti ai casi (insegnamenti) maggiormente distanti.

Le unità statistiche vengono assegnate ai cluster con distanza minima; ad ogni passo i centri dei cluster vengono ricalcolati. Tale processo iterativo si ripete fino a che non intervengono ulteriori cambiamenti nei centri oppure una volta raggiunto un numero massimo di iterazioni.

Nel caso in oggetto l’elaborazione si conclude alla 12-esima iterazione, in quanto i due centri si stabilizzano.

Nella *Tabella 4.3.7* si riportano i centri dei cluster ‘finali’.

La distanza tra i centri dei cluster finali è pari a 0,975.

La *Tabella 4.3.8*, relativa all’*Analisi della Varianza* (ANOVA), consente di evidenziare quali sono le variabili che contribuiscono maggiormente alla formazione dei due gruppi.

Per ciascuna variabile (riga), il programma statistico SPSS elabora infatti un’analisi della varianza ad una via, vale a dire un test d’ipotesi di uguaglianza delle medie di k popolazioni.

Nella colonna ‘Cluster’ è riportato il valore della varianza tra i gruppi (Between Sum of Squares), mentre nella colonna ‘Error’ è riportata la varianza nei gruppi (Within Sum of Squares). La statistica F è data dal rapporto tra BSS e WSS. Quanto più il valore di F risulta elevato, tanto più la variabile considerata contribuisce alla discriminazione tra i gruppi.

Nel contesto della Cluster Analysis, i test F devono essere utilizzati solo per motivi descrittivi, poiché i gruppi che si pongono a confronto sono stati scelti in maniera tale da ottimizzare le differenze tra i casi. I livelli di significatività osservati (ultima colonna) non sono perciò corretti e non possono quindi essere interpretati come indicatori della diversità delle due popolazioni.

Nel caso in oggetto risulta evidente che la variabile che contribuisce maggiormente alla formazione dei due gruppi è la variabile ‘Giudizio Complessivo’ ($F=4979,343$); seguono le variabili ‘Chiarezza del Docente’, ‘Docente Risponde Domande’ e ‘Docente Stimola Interesse’. Le variabili ‘Puntualità del Docente’, ‘Utilità Frequenza’ e ‘Adeguatezza Materiale Didattico’ risultano invece poco significative ai fini della formazione dei cluster.

I Grafici **G 4.3.2**, **G 4.3.3** e **G 4.3.4** (scatterplot o diagrammi a dispersione), che riportano su uno spazio cartesiano le coppie di variabili che contribuiscono maggiormente alla discriminazione, consentono di evidenziare la composizione dei due gruppi. In particolare, il primo cluster è rappresentato dagli insegnamenti caratterizzati da una percentuale più bassa di risposte *Molto+Moltissimo*, mentre il secondo contiene gli insegnamenti con una percentuale alta di gradimento.

Da tali grafici si evince inoltre che non vi è una linea di demarcazione netta tra i due gruppi; piuttosto si può osservare che, con riferimento alle variabili prese in considerazione, l’andamento della soddisfazione va nella medesima direzione.

La *Tabella 4.3.9* riporta, per ciascuna Facoltà, la distribuzione degli insegnamenti (in termini assoluti e relativi) all’interno dei due cluster.

Al fine di interpretare il significato dei cluster, si è provveduto a registrare, per ciascun insegnamento, il cluster di appartenenza.

Dalla **Tabella 4.3.9** si evince che le Facoltà di Economia (sia di Milano che di Piacenza) e Scienze Bancarie, Finanziarie e Assicuratrici sono caratterizzate da una prevalenza di insegnamenti ‘in area critica’, rispettivamente con una percentuale del 52,8%, 51,9% e del 61,4% sul totale degli insegnamenti previsti per le tre Facoltà. Una elevata percentuale di insegnamenti apprezzati caratterizza invece le Facoltà di Agraria (60,2%), Lingue e Letterature Straniere (58,7%), Medicina e Chirurgia (59,1%), Scienze della Formazione (61%) e Scienze Politiche (56,7%). Una percentuale molto elevata di insegnamenti apprezzati presentano infine le Facoltà di Giurisprudenza – sede di Milano (68,8%) e Giurisprudenza - sede di Piacenza (65,9%), Lettere e Filosofia (80,6%), Psicologia (73,5%) e Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali (85,1%).

Regressione monotona

Si intende in seguito applicare ai dati raccolti (a qualsiasi livello di dettaglio) la tecnica cosiddetta di “regressione monotona”, proposta da Kruskal, per effettuare uno studio di regressione su variabili qualitative ordinali. Di fatto si intende studiare la variabile “*giudizio complessivo*” in funzione dei rimanenti *items*, al fine di analizzare la soddisfazione globale in relazione alle singole dimensioni di offerta indagate nel questionario. Si intende cioè valutare in termini relativi quanto è l’apporto di ciascuna dimensione al giudizio complessivo espresso.

4.4. Analisi di alcuni aspetti rilevanti e suggerimenti per possibili azioni

A partire da un’attenta rielaborazione dei dati ricavati dai questionari e da un lavoro di lettura analitica e comparativa di tutti i *reports* finali relativi alle rilevazioni effettuate per ogni singolo Corso di studio, si propone una sintesi che intende fornire una visione complessiva ed immediata delle principali percezioni circa la qualità dell’attività didattica da parte degli studenti a livello di Ateneo.

Sono stati oggetto di esame i risultati emersi dalle principali sezioni del questionario: Modalità didattiche, Esame e carico di lavoro, Valutazione complessiva dell’insegnamento, Spazio per i suggerimenti al docente.

Per ogni *report* di Corso di studio, si sono confrontate le richieste emerse con maggiore frequenza nello Spazio per i suggerimenti al docente con gli *items* presenti nelle altre sezioni del questionario, al fine di approfondire la comprensione dell’opinione dei rispondenti e per individuare possibili chiavi di lettura dei dati ed indicazioni su eventuali modalità di intervento.

È da precisare che tale lavoro di rielaborazione dei dati del questionario non intende formulare dei giudizi sui singoli insegnamenti o Corsi di studio, bensì fornire uno strumento che possa contribuire ad un’eventuale azione di miglioramento della qualità dell’offerta formativa dell’Ateneo.

In tal senso, anch’esso rientra nella filosofia complessiva di tutte le operazioni di valutazione richieste specificamente dalla Legge 370/99.

Corsi di studio delle sedi padane

Dalla lettura comparativa dei dati emersi dai rapporti di sintesi relativi ad ogni singolo Corso di studio, si ricava un profilo dell’Ateneo complessivamente positivo. Il trend positivo è risultato immediatamente evidente dall’esame delle risposte all’*item*: *in conclusione il suo giudizio è nel*

complesso positivo, in cui la maggioranza degli studenti si attesta sui valori *Molto / Abbastanza*, pur con lievi variazioni tra le diverse Facoltà.

Le dimensioni da approfondire per individuare possibili chiavi di lettura dei dati complessivi ed indicazioni su eventuali modalità di intervento si ricavano soprattutto, come accennato, dalle sezioni del questionario: Spazio per i suggerimenti; Modalità didattiche; Esame e carico di lavoro.

Nello specifico, indicazioni particolarmente significative si possono desumere dalla sezione Spazio per i suggerimenti al Docente, ove emergono con maggiore frequenza (in tutte le Facoltà, con piccole variazioni in percentuale e nell'ordine di priorità) le richieste di: *distribuire gli schemi degli argomenti trattati a lezione*; *adeguare i ritmi e le velocità espositive*; *riepilogare i contenuti della lezione all'inizio ed alla fine*.

I suddetti dati possono trovare interessanti chiavi di lettura soprattutto se confrontati con altri punti del questionario, relativi in particolare alla sezione Modalità didattiche. Alla luce di tali confronti, pare da escludere che le richieste di distribuire gli schemi e di adeguare i ritmi e le velocità espositive derivino da una non sufficiente comprensione dei contenuti trattati durante le lezioni, in quanto alla domanda specifica (nella sezione Modalità didattiche) gli studenti esprimono un generale apprezzamento in relazione alla chiarezza espositiva del docente ed alla modalità di risposta ai chiarimenti richiesti.

In particolare la richiesta di *distribuzione degli schemi delle lezioni*, se correlata a quelle di *adeguare ritmi e velocità espositive* e di *riepilogare i contenuti delle lezioni*, potrebbe leggersi come indicatore di una probabile difficoltà a seguire con puntualità gli sviluppi della lezione, associabile da un lato ad una certa tendenza a delegare al docente il lavoro di sintesi dei contenuti proposti, dall'altro ad una oggettiva esigenza di confrontare il proprio grado di comprensione della lezione, ai fini di una maggiore sicurezza in vista dell'esame. Potrebbe inoltre essere correlata alla quantità di argomenti trattati in una singola lezione e ad una certa difficoltà o incapacità a prendere appunti in modo regolare. Potrebbe altresì interpretarsi come una richiesta atta a facilitare coloro che sono impossibilitati a frequentare con regolarità (ad esempio lavoratori, pendolari, ecc..).

È da segnalare che questi dati, con piccole variazioni in percentuale, risultano comuni a tutti i corsi di laurea delle sedi padane. Sembra quindi si possano leggere come un indicatore significativo di una caratteristica (difficoltà a schematizzare / fare sintesi) comune alla popolazione studentesca di oggi.

A fronte di questo rilievo si potrebbe pensare di avviare in modo sistematico, a livello di Ateneo, iniziative specifiche, quali ad esempio corsi in preparazione allo studio, da gestirsi trasversalmente fra le varie Facoltà.

Sempre dalla medesima sezione Spazio per i suggerimenti al docente, nei *reports* delle Facoltà di Agraria – Economia – Giurisprudenza Milano e Piacenza - Psicologia – Scienze Bancarie, Finanziarie ed Assicuratrici - Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali – Scienze Politiche, emerge altresì la richiesta rivolta al docente di *essere più attento a ciò che effettivamente gli studenti comprendono*. Risulta interessante incrociare tale dato con la risposta all'*item: il docente risponde esaurientemente alle richieste di chiarimento* (presente nella sezione Modalità didattiche) che registra, in tutte le Facoltà, valori mediamente positivi, con una prevalenza di *Abbastanza / Molto*.

Alla luce di tale correlazione, il suggerimento in questione non sembra evidenziare una carenza nella qualità dello stile didattico della Facoltà, ma indicare una possibile direzione per un'azione migliorativa della stessa.

Considerando ancora la sezione Spazio per i suggerimenti al docente, si rileva che, nelle Facoltà di Giurisprudenza (Milano), Scienze della Formazione ed Economia (Milano) emerge anche il suggerimento di *stimolare di più la partecipazione degli studenti*. Nonostante questo suggerimento, la risposta all'*item: il docente stimola / motiva l'interesse verso gli argomenti* (presente nella

sezione Modalità didattiche) si attesta comunque su valori medi positivi, con una prevalenza di *Abbastanza / Molto*. Anche in questo caso il suggerimento non sembra inteso a sottolineare eventuali carenze nelle modalità didattiche, quanto piuttosto esprimere un'indicazione per possibili spazi di miglioramento delle stesse.

Sempre in riferimento alla sezione Spazio per i suggerimenti, si rileva infine che dalle Facoltà di Giurisprudenza (Milano), Lettere e Filosofia, nonché Lingue e Letterature Straniere perviene la richiesta di *mettere a disposizione materiale integrativo*. Incrociando tale dato con la risposta all'*item: il materiale didattico indicato dal docente è adeguato alla preparazione richiesta* (presente nella sezione: Informazioni generali ed organizzative) si può escludere che la richiesta di materiale integrativo derivi da una presunta inadeguatezza degli strumenti forniti; pertanto il suggerimento in questione potrebbe configurarsi o come domanda di approfondimento ulteriore rispetto ai contenuti trattati nel corso, oppure come esigenza di strumenti in più per verificare e consolidare la propria preparazione ai fini dell'esame.

Un'ulteriore dimensione degna di attenzione sembra essere quella relativa all'*item: in quale misura possiede le conoscenze preliminari necessarie per seguire con profitto il corso*. In tutte le Facoltà, considerando il dato globalmente, ossia non ripartito per anno di corso, tende a prevalere la risposta *Abbastanza*. Scorrendo invece i risultati per anni di corso, sembra interessante notare che fra gli studenti del primo anno la percentuale di risposte *Poco / Per nulla* è leggermente superiore, mentre decresce lievemente la percentuale dei valori *Abbastanza / Molto / Moltissimo*.

Il trend si inverte con il progredire degli anni di corso, rafforzandosi progressivamente negli studenti la percezione di sicurezza circa le proprie conoscenze. Il dato relativo al primo anno sembra interpretabile come esigenza di una introduzione propedeutica ad alcune discipline più specifiche del corso di Laurea scelto, in taluni casi per rafforzare o adeguare al livello universitario il proprio bagaglio di conoscenze di base delle scuole superiori, in altri per colmare alcune lacune, probabilmente connesse al tipo di istituto superiore frequentato. Anche se i singoli docenti si preoccupano di ciò, le facoltà potrebbero sistematizzare un momento iniziale di accertamento e, conseguentemente di consolidamento, dei prerequisiti di base delle matricole (anche ad integrazione dei precorsi già previsti), per permettere loro di affrontare con più sicurezza le materie specifiche dei diversi Corsi di Laurea.

È da segnalare infine che in tutte le Facoltà la maggioranza degli studenti dichiara di non avere cercato i docenti durante l'orario di ricevimento; la percentuale decresce leggermente con il progredire degli anni di corso. Il trend, pur con lievi variazioni in percentuale, risulta comune a tutte le facoltà delle sedi padane e presente in misura pressoché analoga anche nelle sedi più piccole, ove il contatto con il docente potrebbe essere agevolato dai numeri più contenuti. Interpretando tale dato si può ipotizzare che, prima del lavoro di tesi, sia ritenuta sufficiente l'interazione con il docente in aula, oppure che gli studenti non pensino di utilizzare il contatto diretto con il docente come una risorsa in più per la preparazione dell'esame o per approfondire qualche tema di interesse.

A tale riguardo, si potrebbero ipotizzare alcune iniziative o modalità, a livello di singole Facoltà o di Ateneo, atte a stimolare di più negli studenti la ricerca di occasioni (al di là della lezione in aula) di interazione diretta con i docenti, tenendo realisticamente conto del numero di iscritti.

Corsi di studio della sede romana

Dalla lettura comparativa dei dati emersi dai rapporti di sintesi relativi ad ogni singolo Corso di studio della sede di Roma, si conferma il profilo complessivamente positivo, già rilevato nelle sedi padane. Il trend positivo è risultato immediatamente evidente dall'esame delle risposte all'*item: in conclusione il suo giudizio è nel complesso positivo*, in cui la maggioranza degli studenti si attesta sui valori *Molto / Abbastanza*, pur con lievi variazioni tra i diversi Corsi di laurea e Diplomi universitari.

Anche per la sede romana le dimensioni da approfondire, al fine di individuare possibili chiavi di lettura dei dati complessivi ed indicazioni su eventuali modalità di intervento, si ricavano soprattutto dalle sezioni del questionario: Spazio per i suggerimenti; Modalità didattiche; Esame e carico di lavoro.

Nello specifico, indicazioni particolarmente significative si possono desumere dalla sezione Spazio per i suggerimenti al Docente, ove emergono con maggiore frequenza le richieste di: *distribuire gli schemi degli argomenti trattati a lezione; adeguare i ritmi e le velocità espositive; essere più attento a ciò che gli studenti effettivamente comprendono; mettere a disposizione materiale integrativo; stimolare di più la partecipazione degli studenti; riepilogare i contenuti della lezione all'inizio ed alla fine.*

Le suddette richieste possono trovare interessanti chiavi di lettura soprattutto se confrontate con altri punti del questionario, relativi in particolare alla sezione Modalità didattiche. Alla luce di tali confronti, pare da escludere che i suggerimenti di *distribuire gli schemi e di adeguare i ritmi e le velocità espositive* derivino da una non sufficiente comprensione dei contenuti trattati durante le lezioni, in quanto alla domanda specifica (nella sezione Modalità didattiche) gli studenti esprimono un generale apprezzamento in relazione alla *chiarezza espositiva del docente ed alla modalità di risposta ai chiarimenti richiesti.*

In particolare la richiesta di *distribuire gli schemi delle lezioni*, se correlata a quelle di *adeguare ritmi e velocità espositive*, di *essere più attento a ciò che gli studenti effettivamente comprendono* e di *riepilogare i contenuti delle lezioni*, potrebbe leggersi come indicatore di una probabile difficoltà a seguire con puntualità gli sviluppi della lezione, associabile da un lato ad una certa tendenza a delegare al docente il lavoro di sintesi dei contenuti proposti, dall'altro ad una oggettiva esigenza di confrontare il proprio grado di comprensione della lezione, ai fini di una maggiore sicurezza in vista dell'esame. Potrebbe inoltre essere correlata alla quantità di argomenti trattati in una singola lezione e ad una certa difficoltà o incapacità a prendere appunti in modo regolare.

È da segnalare che questi dati, con piccole variazioni in percentuale, risultano comuni a tutti i Corsi di studio delle cinque sedi dell'Ateneo. Sembra quindi si possano leggere come un indicatore significativo di una caratteristica (difficoltà a schematizzare / fare sintesi) comune alla popolazione studentesca di oggi.

A fronte di questo rilievo si potrebbe pensare di avviare in modo sistematico, a livello di Ateneo, o implementare, qualora siano già in essere, delle iniziative specifiche, quali ad esempio corsi in preparazione allo studio, da gestirsi trasversalmente fra le varie Facoltà.

Sempre dalla medesima sezione Spazio per i suggerimenti al docente, emergono inoltre le richieste rivolte ai docenti di *essere più attento a ciò che effettivamente gli studenti comprendono* e di *stimolare di più la partecipazione degli studenti.*

Risulta interessante incrociare tali dati rispettivamente con gli *items*: *il docente risponde esaurientemente alle richieste di chiarimento* e *il docente stimola/motiva l'interesse verso gli argomenti* (presenti nella sezione Modalità didattiche) che registrano, valori mediamente positivi, con una prevalenza di risposte *Molto*.

Alla luce di tali correlazioni, i suggerimenti in questione non sembrano intesi a sottolineare eventuali carenze nelle modalità didattiche, quanto piuttosto esprimere un'indicazione per possibili spazi di miglioramento delle stesse.

Considerando ancora la sezione Spazio per i suggerimenti, si rileva infine che dagli studenti della sede perviene altresì la richiesta di *mettere a disposizione materiale integrativo.*

Incrociando tale dato con la risposta all'*item*: *il materiale didattico indicato dal docente è adeguato alla preparazione richiesta* (presente nella sezione: Informazioni generali ed organizzative) si può escludere che la richiesta di materiale integrativo derivi da una presunta inadeguatezza degli strumenti forniti; pertanto il suggerimento in questione potrebbe configurarsi o come domanda di approfondimento ulteriore rispetto ai contenuti trattati nel corso, oppure come esigenza di strumenti in più per verificare e consolidare la propria preparazione ai fini dell'esame.

Anche in riferimento alla sede romana, un'ulteriore dimensione degna di attenzione sembra essere quella relativa all'*item*: *in quale misura possiede le conoscenze preliminari necessarie per seguire con profitto il corso*.

Anche in questo caso si conferma la tendenza già rilevata presso le sedi padane: infatti, considerando il dato globalmente, ossia non ripartito per anno di corso, tende a prevalere la risposta *Abbastanza*; scorporando, invece, i risultati per anni di corso, sembra interessante notare che fra gli studenti del primo anno la percentuale di risposte *Poco / Per nulla* è leggermente superiore, mentre decresce lievemente la percentuale dei valori *Abbastanza / Molto / Moltissimo*.

Il trend si inverte con il progredire degli anni di corso, rafforzandosi progressivamente negli studenti la percezione di sicurezza circa le proprie conoscenze.

Il dato relativo al primo anno sembra interpretabile come esigenza di una introduzione propedeutica ad alcune discipline più specifiche del corso di studi scelto, in taluni casi per rafforzare o adeguare al livello universitario il proprio bagaglio di conoscenze di base delle scuole superiori, in altri per colmare alcune lacune, probabilmente connesse al tipo di istituto superiore frequentato.

Anche se i singoli docenti si preoccupano di ciò, le diverse facoltà dell'Ateneo potrebbero sistematizzare un momento iniziale di accertamento e, conseguentemente di consolidamento, dei prerequisiti di base delle matricole (anche ad integrazione dei precorsi già previsti), per permettere loro di affrontare con più sicurezza le materie specifiche dei diversi Corsi di studio.

È da segnalare inoltre che, anche per la sede di Roma, in tutti i Corsi la maggioranza degli studenti dichiara di non avere cercato i docenti durante l'orario di ricevimento. Si conferma quindi il trend rilevato presso le tre sedi padane.

Infine, per quanto riguarda in particolare i due principali corsi di laurea della sede di Roma (Medicina ed Odontoiatria), dalla Sezione quarta, specifica per ogni Corso di laurea, emerge che nella percezione degli studenti *al fine della preparazione complessiva* sono ritenuti più utili le *lezioni formali* e le *attività pratico applicative*; mentre risultano meno utili i *seminari* e gli *altri tipi di attività didattica (multimediale, on line, etc..)*. Il dato potrebbe essere ulteriormente indagato per comprendere meglio le motivazioni di queste risposte fornite dagli studenti.

Sempre per quanto riguarda i due Corsi di Laurea è da segnalare che nelle risposte agli *items: le modalità e le regole d'esame sono state comunicate con chiarezza* e *i docenti danno indicazioni su come studiare la materia* (per il Corso di laurea in Medicina e chirurgia l'*item* è relativo ai docenti del corso integrato) prevalgono i valori *Abbastanza / Poco*. La stessa tendenza si riscontra relativamente al Corso di laurea in Medicina nelle risposte agli *items: i docenti del corso integrato effettuano collegamenti con altre materie; i docenti del triennio clinico quanto sono efficaci nell'insegnamento al letto del malato*.

I suddetti dati, considerati in un quadro complessivo comunque positivo della Facoltà, potrebbero indicare una possibile direzione per una azione migliorativa della qualità dello stile didattico dei principali Corsi della sede.

5 Le altre iniziative in atto

La valutazione del percorso formativo in itinere: il progetto *panel studenti*

Il progetto *panel studenti* prevede il monitoraggio di un campione casuale di studenti dal momento della prima iscrizione all'università fino almeno al completamento della frequenza dei primi due anni di corso.

Il processo necessita del consenso, della collaborazione esplicita e della partecipazione attiva da parte degli studenti.

Gli obiettivi del progetto sono consistiti prevalentemente nel rilevare:

- gli atteggiamenti nei confronti dell'Università Cattolica e del proprio corso di laurea, rilevati analizzando le opinioni pregresse;
- le aspettative nei confronti dell'Università;
- le motivazioni che hanno indotto alla scelta;
- le difficoltà e/o i punti di forza nel momento dell'ingresso nell'Università;
- i processi di formazione e di professionalizzazione;
- i processi di socializzazione.

Si è voluto, cioè, analizzare e comprendere la modalità di ingresso dei nuovi studenti all'interno dell'Università studiandone l'evoluzione nel tempo.

La metodologia dell'indagine, di tipo eminentemente qualitativo, è consistita nell'intervistare regolarmente (con cadenza trimestrale) il 3% degli iscritti all'anno accademico 1999-2000 per ciascuna delle Facoltà dell'Università Cattolica della sede di Milano, reperito tramite un campionamento casuale per un totale di 143 studenti.

Ogni studente è stato intervistato nel corso di un colloquio utilizzando una griglia di domande per definirne le caratteristiche, il profilo personale, le motivazioni alla scelta degli studi universitari, dell'Università Cattolica e della Facoltà in particolare, nonché le attese e le aspettative. Ci si è avvalsi anche di interviste di gruppo fissate in base ad un programma annuale di incontri, durante i quali si riprendevano tutte le problematiche connesse all'inserimento dello studente in università.

Nel corso del 2001 è stato completato il progetto iniziato con l'a.a. 1999/2000.

Il rapporto di valutazione del percorso formativo dei laureandi

L'indagine sui laureandi si propone di rilevare in modo approfondito e meditato pareri e giudizi degli studenti sull'intero percorso degli studi, con particolare riferimento al grado di soddisfazione rispetto alle aspettative iniziali e alle motivazioni di scelta dell'Università e del Corso di studio.

L'indagine viene condotta in modo sistematico per mezzo della compilazione di un apposito questionario che il laureando è tenuto a compilare in modo anonimo, inviato a casa dalle segreterie insieme al modello di iscrizione all'esame di laurea.

Ad oggi sono state acquisite le valutazioni dei laureandi dell'a.a. 1998/99 per le sedi padane, dell'a.a. 1999/2000 per tutte le sedi ed è in via di completamento la raccolta di quelle per l'a.a. 2000/01; è quindi in corso l'elaborazione dei dati rilevati.

La valutazione dei servizi di supporto alla didattica

Nell'ambito del piano integrato di valutazione della didattica, è stato avviato, parallelamente alle altre iniziative, un progetto di valutazione dei servizi complementari e amministrativi, che l'Università considera di particolare rilevanza, in coerenza con l'obiettivo strategico di centralità dello studente nel processo formativo.

L'indagine ha visto il completamento della distribuzione e di analisi statistica dei dati dei questionari inoltrati agli studenti della sede di Milano per posta unitamente al materiale di iscrizione all'anno accademico 1999/2000 e dei quali ne era richiesta la restituzione al momento dell'iscrizione dello studente presso la segreteria della Facoltà. L'anonimato è stato comunque garantito poiché il questionario doveva essere inserito, in busta chiusa, in una apposita urna posta all'esterno della segreteria stessa.

Il questionario è stato distribuito in 23.000 copie a tutti gli studenti che hanno usufruito dei servizi nei precedenti anni accademici, vale a dire a tutti gli iscritti ad esclusione delle matricole e degli studenti delle scuole di specializzazione. Il tasso di risposta a questa iniziativa è stato pari al 64% che corrisponde a 14.907 questionari riconsegnati.

L'indagine sui servizi di supporto alla didattica nell'a.a. 2000/01 si è rivolta a tutti gli iscritti a partire dal secondo anno di corso per le sedi di Brescia, Piacenza, Cremona e Roma. Il questionario è stato distribuito in 7.218 copie a tutti gli studenti che hanno usufruito dei servizi nei precedenti anni accademici, vale a dire a tutti gli iscritti ad esclusione delle matricole e degli studenti delle scuole di specializzazione. Il tasso di risposta a questa iniziativa è stato pari al 52,13 % che corrisponde a 3.763 questionari riconsegnati.

6. Conclusioni

6.1 L'utilizzo dei risultati

6.1.1 La diffusione dei risultati all'interno dell'ateneo: la reportistica

I risultati della valutazione sono stati raccolti in rapporti predisposti in base all'elaborazione dei questionari e sono stati distribuiti su tre livelli distinti e con modalità differenti:

- ai Docenti un rapporto individuale per ciascun insegnamento e un rapporto di sintesi delle risposte per Corso di studio;
- al Preside una copia dei rapporti individuali dei docenti e i rapporti per ogni Corso di laurea e/o di Diploma afferente alla sua Facoltà;
- al Rettore, oltre ai rapporti per ogni Corso di laurea e/o di Diploma, un rapporto di sintesi di Ateneo.

A) Rapporto individuale per il Docente

Il rapporto individuale, nel cui frontespizio sono indicati il Corso di laurea e/o di diploma, l'insegnamento, il docente, il giorno della rilevazione e il numero degli studenti presenti in aula, comprende le seguenti sezioni:

1. distribuzioni di frequenza relative all'insegnamento;
2. distribuzioni di frequenza relative al Corso di studio.

Al Docente, oltre al rapporto individuale come sopra descritto, sono consegnate, subito dopo la rilevazione, i fogli aggiuntivi al questionario, compilati dagli studenti durante la rilevazione con loro commenti e osservazioni.

B) Rapporti per il Preside di Facoltà

Per ottenere una maggiore efficacia e tempestività nella comunicazione dei dati ai responsabili didattici e anche migliore praticità nell'archiviazione e successiva consultazione, si è proceduto a pubblicare su pagine web, riservate ai Presidi e il cui accesso è regolamentato dall'uso

di più password (alla pagina e ai files), tutta la reportistica legata all'attività di valutazione della didattica.

La pagina principale di accesso è così strutturata:

- *report* per Corso di laurea e/o di diploma,
- *reports* per insegnamento suddiviso per gruppo alfabetico riferito al cognome del docente;
- tabelle di comparazione della somma percentuale di frequenza delle risposte all'*item* D4 *Giudizio complessivo dell'insegnamento* ripartite per:
 - insegnamenti raggruppati per numero studenti presenti in aula nel giorno della rilevazione e loro anno di corso, confrontati con il valore medio conseguito dal Corso di studio;
 - singoli insegnamenti all'interno del gruppo omogeneo per numero studenti presenti in aula nel giorno della rilevazione, elencati in ordine decrescente e confrontati con il valore medio conseguito dal Corso di studio;
 - singoli insegnamenti in ordine alfabetico confrontati con il valore medio conseguito dal Corso di studio.
- Profilo degli studenti costituito da tabelle relative ai singoli Corsi di studio nelle quali si confrontano i dati anagrafici e curriculari degli studenti frequentanti con quelli degli studenti iscritti, corredate da brevi commenti;
- un documento di analisi dei questionari per ciascuna Facoltà.

Sono state inoltre inserite tutte le elaborazioni effettuate per la valutazione della didattica con riferimento all'a.a. 1999/2000 (*report* per Facoltà, per insegnamento e tabelle di comparazione di tipologia simile anche se meno elaborata dell'a.a. 2000/01)

Ad ogni Preside è stato infine consegnato un fascicolo contenente tutti i *reports*, presenti anche nelle pagine web ad accesso controllato, che possono essere utilizzati per un dibattito in Consiglio di Facoltà senza divulgare dati riservati.

C) Rapporto di Ateneo per il Rettore

È la rappresentazione in un unico documento dei dati aggregati per Ateneo. Il Rettore ha anche la visibilità su tutti gli altri rapporti prodotti.

Sono stati anche prodotti rapporti di aggregazione per: Sede (Milano, Brescia; Piacenza, Cremona e Roma); per l'insieme delle Sedi padane; e per la Sede romana con aggiunti i dati dei Corsi decentrati collegati con la Facoltà di Medicina e chirurgia.

Ciascuno dei rapporti si prefigge di consentire livelli di lettura differenziati per :

- migliorare la progettazione didattica dell'anno successivo (per il Docente);
- facilitare la percezione della didattica da parte degli studenti circa i diversi Corsi (per il Preside);
- offrire elementi utilizzabili per le azioni di governo (per il Rettore).

6.1.2 La diffusione dei risultati all'interno dell'ateneo: gli incontri

Alcuni esiti della elaborazione dei dati provenienti dalle opinioni degli studenti frequentanti sull'attività didattica sono stati portati all'attenzione, durante incontri a ciò appositamente dedicati, delle Autorità accademiche sia a livello di Ateneo sia a livello di Facoltà.

Vi è stata anche occasione di interventi durante alcuni Consigli di Facoltà aperti a tutte le rappresentanze, con punto all'ordine del giorno appositamente dedicato all'argomento. Il dibattito

ha consentito di esplicitare meglio sia le motivazioni dell'indagine, sia i risultati ricavabili e le possibili indicazioni di intervento migliorativo.

I collaboratori laureati e gli studenti con contratto delle 150 ore impegnati nell'erogazione del questionario in aula durante le lezioni sono stati informati in apposite riunioni, preparatorie alla erogazione in aula dei questionari, dell'avanzamento dell'indagine.

Tutte le azioni informative su elencate sono state condotte nel più assoluto rispetto dei dati sensibili delle persone e della loro privacy.

6.2 Sviluppi e prospettive

L'indagine condotta ha consentito di raccogliere numerosi e preziosi dati circa la percezione degli studenti della qualità dell'attività didattica svolta in Università Cattolica.

Stante comunque il recente inserimento di tale indagine nel più generale processo di miglioramento della didattica in Università, si pensa di ripeterla il prossimo anno accademico con identica estensione e metodologia per quanto riguarda i corsi curricolari erogati in presenza.

Si vorrebbe poi estendere la rilevazione anche ai Corsi a distanza, ai Master universitari e agli insegnamenti erogati dal Centro Informatico di Ateneo e dal Servizio linguistico di Ateneo; adottando per le prime tre tipologie la modalità web nel proporre il questionario, che andrà adattato sia nel lay-out sia nei contenuti per renderlo congruente con i suddetti Corsi. Si vuole comunque mantenere un insieme omogeneo di domande per consentire un livello significativo di comparabilità degli esiti, pur in presenza di modalità differenti.

Per quanto riguarda i servizi di supporto alla didattica, si vuole sottoporre ad indagine il Servizio Tutorato, che coinvolge gli studenti dei primi due anni di tutte le Facoltà padane.

Elenco delle tabelle e dei grafici

Tabelle

3.2.1	Modulo giudizio docenti sulla “Valutazione della Didattica”
3.2.2	Frequenze percentuali di risposta dei docenti al modulo “Valutazione della didattica”
4.1.1	Riepilogo e confronto fra: insegnamenti totali con insegnamenti rilevati e questionari distribuiti con questionari raccolti
4.1.2	Riepilogo e confronti fra questionari raccolti e studenti iscritti agli insegnamenti
4.1.3	Rapporto fra questionari compilati e anno di iscrizione degli studenti
4.1.4	Incremento degli insegnamenti rilevati e numero dei questionari raccolti nell’a.a. 2000/01 rispetto al precedente
4.2.1	Profilo d’Ateneo degli studenti iscritti e frequentanti a.a. 2000/01 –le cinque Sedi dell’U.C.
4.3.1	Giudizio complessivo sull’insegnamento ripartito per raggruppamenti di studenti presenti in aula nel giorno della rilevazione
4.3.2	Giudizio complessivo sull’insegnamento ripartito per raggruppamenti incrociato con gli anni di corso
4.3.3	Distribuzione di frequenza percentuale degli <i>items</i> più rilevanti
4.3.4	Posizionamento delle Facoltà per Sedi rispetto al valore medio di Ateneo
4.3.5	Numero di casi in ogni cluster
4.3.6	Centri dei cluster iniziali
4.3.7	Centri dei cluster finali
4.3.8	Analisi della varianza
4.3.9	Tabella di contingenza Facoltà per numero di cluster del caso

Grafici

G 4.2.1	Rispondenti / iscritti per Facoltà e Sede
G 4.2.2	Rispondenti / iscritti per Anno di corso e Sede
G 4.2.3	Composizione percentuale dei rispondenti per Anno di corso, Facoltà e Sede
G 4.3.1	Posizionamento dei Corsi di studio
G 4.3.2	Diagramma di dispersione della variabile “Docente risponde domande” e della variabile “Giudizio complessivo” per i 3088 insegnamenti considerati
G 4.3.3	Diagramma di dispersione della variabile “Docente stimola interesse” e della variabile “Giudizio complessivo” per i 3088 insegnamenti considerati
G 4.3.4	Diagramma di dispersione della variabile “Docente chiaro” e della variabile “Giudizio complessivo” per i 3088 insegnamenti considerati