



Relazione sull'attività anni 2000 - 2005

Nucleo di Valutazione di Ateneo

MILANO, BRESCIA. PIACENZA-CREMONA, ROMA, CAMPOBASSO

Ottobre 2005

INDICE ANALITICO

1. INTRODUZIONE
 - 1.1 Perché una relazione pluriennale
 - 1.2 Anni di interesse
 - 1.3 Caratteristiche

2. IL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEIO: COMPOSIZIONE, RUOLO E COMPITI
 - 2.1 Nomina, mandato e scadenza
 - 2.2 Normativa
 - 2.2.1 Esterna
 - 2.2.2 Interna
 - 2.3 Attività del Nucleo
 - 2.3.1 Organizzazione dei lavori
 - 2.3.2 Attività svolta
 - 2.4 Struttura amministrativa di supporto
 - 2.4.1 La Direzione di supporto
 - 2.4.2 L'Ufficio dati statistici
 - 2.4.3 Le collaborazioni
 - 2.4.4 I tirocinanti di Psicologia

3. L'ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE
 - 3.1 DIDATTICA
 - 3.1.1 Valutazione della offerta formativa
 - 3.1.2 Indagine sull'impatto della riforma rivolta a docenti e tutor di gruppo
 - 3.1.3 Indagine qualitativa sulla percezione dei CFU da parte degli studenti della Facoltà di Giurisprudenza - sede di Milano
 - 3.1.4 Indagini qualitative rivolte agli studenti sulla percezione della riforma degli ordinamenti didattici (3+2)
 - 3.1.5 *Considerazioni del NdV sulla valutazione dell'offerta formativa*
 - 3.1.5.1 *Utilizzo dei risultati*
 - 3.1.6 Valutazione dell'attività didattica
 - 3.1.6.1 Panel studenti
 - 3.1.6.2 Corsi di laurea e di diploma
 - 3.1.6.2.1 Le opinioni degli studenti frequentanti
 - 3.1.6.2.2 Corsi a distanza
 - 3.1.6.2.3 La modalità via Web
 - 3.1.6.3 Laureandi
 - 3.1.6.4 Master
 - 3.1.7 *Considerazioni del NdV sulla valutazione della didattica*
 - 3.1.7.1 *Utilizzo dei risultati*
 - 3.2 INDAGINI SUGLI SBOCCHI OCCUPAZIONALI
 - 3.2.1 Indagini Laureati
 - 3.2.2 Sbocchi occupazionali dei dottori di ricerca
 - 3.2.3 *Considerazioni del NdV sugli sbocchi occupazionali*
 - 3.2.3.1 *Utilizzo dei risultati*

- 3.3 SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA
 - 3.3.1 Indagine sui servizi di supporto alla didattica nelle sedi dell'UC
 - 3.3.2 Indagine sul tutorato di gruppo
 - 3.3.3 Indagine sull'Ufficio stage e placement
 - 3.3.4 Relazioni sulle iniziative di orientamento e comunicazione
 - 3.3.5 Valutazione dell'iniziativa Progetto Ponte
 - 3.3.6 Relazioni di sintesi
 - 3.3.6.1 Documento di sintesi sulle attività di valutazione della didattica e dei servizi correlati svolte fino ad aprile 2003
 - 3.3.6.2 Aspetti salienti del rapporto fra studente e Università emerse dalle indagini svolte dal Nucleo di Valutazione
 - 3.3.7 *Considerazioni del NdV sui servizi di supporto alla didattica*
 - 3.3.7.1 *Utilizzo dei risultati*
 - 3.4 RICERCA
 - 3.4.1 Relazione sulla Valutazione Triennale della Ricerca (VTR)
 - 3.4.2 Dottorati di ricerca
 - 3.4.2.1 Relazioni sull'istituzione dei cicli di dottorato dal XVI al XXI
 - 3.4.2.2 Relazioni sull'attività dei dottorati di ricerca: dall'anno 2000 al 2004
 - 3.4.2.3 Opinioni dei dottorandi
 - 3.4.2.4 Opinioni dei coordinatori di dottorato
 - 3.4.2.5 Valutazione della produzione scientifica dei dottorandi
 - 3.4.3 *Considerazioni del NdV sulla valutazione della ricerca*
 - 3.4.3.1 *Utilizzo dei risultati*
 - 3.5 INDAGINI SU ALTRI SERVIZI AMMINISTRATIVI
 - 3.5.1 *Indagine sui servizi informatici*
 - 3.5.2 *Considerazioni del NdV sulla valutazione dei servizi informatici*
 - 3.5.2.1 *Utilizzo dei risultati*
 - 3.6 PARTECIPAZIONE A INDAGINI PROMOSSE DA ENTI ESTERNI
 - 3.6.1 Partecipazione alle iniziative di valutazione della ricerca promosse dalla Crui
 - 3.6.2 Partecipazione alle indagini "Nuclei": 2000 → 2005
 - 3.6.3 Indagine Censis – La Repubblica
-
- 4. LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI
 - 4.1 Diffusione interna
 - 4.1.1 Vademecum; brochure; relazioni stampate
 - 4.2 Utilizzo delle pagine web
 - 4.2.1 Per il Rettore; per i Presidi; per i Docenti; per gli studenti
 - 4.3 Interventi nelle sedute degli Organi accademici
 - 4.3.1 Senato accademico; Consulta d'Ateneo; Consigli di Facoltà e commissioni
 - 4.4 Diffusione esterna
 - 4.4.1 Articoli e partecipazioni a conferenze stampa
 - 5. CONCLUSIONI
 - 5.1 Parere sul lavoro svolto nei primi anni di attività
 - 5.2 Giudizio sugli impatti interni

ALLEGATI

Indice dei decreti rettorali di interesse del Nucleo di valutazione

Indice cronologico delle riunioni

Indice cronologico delle relazioni, dei pareri e dei documenti del Nucleo di Valutazione

Indice tematico delle relazioni, dei pareri e dei documenti del Nucleo di Valutazione

- Offerta Formativa
- Valutazione della didattica e dei servizi di supporto correlati
- Valutazione della ricerca
- Indagini sui laureati
- Iniziative e progetti derivanti dalla Programmazione ministeriale triennale del sistema universitario
- Programmazione e organizzazione dei lavori del Nucleo
- Partecipazione alle indagini Nuclei 2000-2005 promosse dal Comitato Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario
- Indagine Censis – La Repubblica: classifiche delle Università Italiane

Indice cronologico degli incontri interni di diffusione dei risultati della valutazione e delle partecipazioni ad attività esterne

- Incontri interni di diffusione dei risultati della valutazione
- Partecipazione ad attività esterne

1. INTRODUZIONE

1.1 Perché una relazione pluriennale

La nascita dei nuclei universitari di valutazione è un episodio recente nella storia delle università italiane. Infatti, anche se è possibile annotare alcune esperienze durante la seconda metà degli anni '90 in seguito alle norme inserite nella legge 537 (*finanziaria*) del 1993, è soltanto con l'applicazione della legge 370 dell'ottobre 1999 che vengono effettivamente formalizzati i Nuclei di valutazione all'interno degli atenei italiani, sulla scorta delle esperienze già condotte presso altre amministrazioni pubbliche, quali gli ospedali e gli enti locali.

Del resto, la stessa cultura della valutazione non ha, nel nostro paese, una tradizione e uno spessore di molto superiore all'intervallo temporale richiamato.

Anche la raccolta di dati e informazioni, strutturata e organizzata secondo le strutture e le attività dell'ateneo, era una pratica assai poco diffusa; né, del resto, vi erano esempi consolidati a livello centrale e ministeriale.

Va infatti ricordato che è solo con il documento n. 11 dell'Ottobre del 1998 che l'Osservatorio per la valutazione del sistema universitario, nato nel 1996, propone alcune "Indicazioni per la preparazione delle relazioni dei Nuclei di valutazione interna e insieme minimo di indicatori". Il documento dell'Osservatorio è la migliore dimostrazione di quanto si sta asserendo, poiché, l'ampia e articolata struttura proposta della relazione annuale dei Nuclei, tale da presentare tutti i dati quantitativi inerenti le attività e le dimensioni di una università e un primo livello base di indicatori, di fatto mira a colmare l'assenza di dati e informazioni in campo universitario, prima ancora di proporsi quale rendiconto di attività di valutazione, divenendo così innanzi tutto un annuario statistico dell'ateneo di riferimento.

Tale tipo di relazione avrebbe dovuto, dunque, assolvere ad un compito di supplenza per quanto riguardava i dati di riferimento per le singole università e per il sistema universitario nel suo complesso. Essa presupponeva, però, l'esistenza di una struttura, che fosse di supporto al Nucleo e già abitualmente adibita alla raccolta di dati statistici, che di fatto nessun ateneo disponeva in modo così avanzato.

Pur nella carenza di risorse, comunque, le prime relazioni dei Nuclei si sono ispirate al modello suggerito dall'Osservatorio, impegnando gran parte delle scarse risorse a disposizione nella raccolta dei dati e, spesso, sacrificando alla completezza dei dati l'aspetto valutativo.

Anche la prima relazione annuale del Nucleo dell'Università Cattolica si richiamava a quel modello, presentando una rassegna di dati che era stata predisposta per l'inaugurazione dell'a.a. 1998/99 e il resoconto delle prime attività svolte dall'ufficio di supporto nel corso

dell'anno 1999, prima che nascesse ufficialmente l'Organo di valutazione interna, insediatosi all'inizio dell'anno 2000.

Gli anni successivi hanno visto la crescita delle attività e il consolidarsi dei metodi di valutazione, che hanno assorbito il tempo e le limitate risorse a disposizione.

È divenuto così chiaro che la peculiarità della relazione di un Nucleo di valutazione non stava nella presentazione descrittiva di dati e tabelle, quanto nel richiamare il lavoro fatto e collegare lo stesso, su un piano pluriennale, ai fenomeni di crescita e sviluppo dell'istituto universitario, aiutando a coglierne tendenze e caratteristiche che si evidenziano solo nel corso degli anni e che la distanza annuale non riesce a misurare.

Da queste considerazioni è nata la scelta di non riproporre annualmente un elenco di dati, divenuti poi comunque disponibili tramite la raccolta denominata "Nuclei", coordinata dal *Comitato nazionale di valutazione del sistema universitario*, a cui il Nucleo di valutazione dell'Università Cattolica ha sempre collaborato, ma di comporre una relazione di fine mandato, che, pur con un taglio sintetico, offra al lettore il resoconto sintetico ma completo delle attività svolte e le considerazioni che il Nucleo ha tratto dal suo operato pluriennale.

1.2 Anni di interesse

La relazione riguarda l'intervallo di tempo che va da Gennaio 2000 all'Ottobre 2005, periodo durante il quale si è sviluppata l'attività del Nucleo di valutazione, prorogato di quasi un biennio nella durata del mandato.

1.3 Caratteristiche

La relazione si compone di cinque parti oltre l'introduttiva.

Nel capitolo secondo ci si ferma sulla composizione, sul ruolo e i compiti del Nucleo e della Direzione di supporto. Il capitolo terzo passa in rassegna le iniziative condotte nel sessennio, separandole per ambiti tematici omogenei. Nel quarto capitolo si dà conto della diffusione dei risultati. La quinta parte presenta una serie di tabelle e grafici, con respiro pluriennale, ed alcuni indicatori attraverso i quali è possibile cogliere lo sviluppo dell'ateneo in questi anni; mentre l'ultima parte riporta le conclusioni sul lavoro svolto e la valutazione degli impatti interni generati dall'attività del Nucleo.

Gli allegati offrono, infine, una serie di strumenti di corredo per la conoscenza del lavoro del Nucleo di valutazione e per la consultazione delle relazioni.

2. IL NUCLEO DI VALUTAZIONE DI ATENEIO: COMPOSIZIONE, RUOLO E COMPITI

2.1 Nomina, mandato e scadenza

Con il decreto rettorale n. 1.405 del 19 gennaio 2000 è stato insediato il Nucleo di valutazione di Ateneo, con un mandato quadriennale il cui termine era il 18 gennaio 2004. Dal 19 gennaio 2004 al 31 ottobre 2005, i componenti del Nucleo hanno operato in regime di *prorogatio*.

Il Nucleo di valutazione di Ateneo ha visto la partecipazione dei seguenti componenti:

COMPONENTE	PERIODO DI NOMINA	QUALIFICA
Avv. Raffaele CANANZI	DAL 2/1/2002	PRESIDENTE
Dott. Giorgio ALLULLI	Dal 19/1/2000	Componente
Prof. Guido GAINOTTI	Dal 19/1/2000	Componente
Prof.ssa Renata VIGANÒ	Dal 19/1/2000	Componente
Prof. Giuseppe FRASSO	Dal 19/1/2000	Componente
Dott. Mario COLOMBO	Dal 19/1/2000	Componente
Dott. Libero RANELLI	Dal 26/1/2001	Componente
Ing. Giuseppe VOLTA	Dal 26/1/2001	Componente
Prof. Alberto BANFI	Dal 19/11/2002	Componente

Si elencano anche i componenti che hanno interrotto la loro partecipazione al Nucleo precedentemente alla data prevista di cessazione del mandato.

COMPONENTI DECADUTI	PERIODO DI NOMINA	QUALIFICA
Prof. Gustavo DE SANTIS	Dal 19/01/2000 al 25/01/2001	Presidente
Avv. Giuseppe GERVASIO	Dal 19/01/2000 al 25/01/2001 Dal 26/01/2001 al 01/01/2002	Componente Presidente
Dott. Emilio CUZZIOL	Dal 19/01/2000 al 25/01/2001	Componente
Prof. Luigi CAMPIGLIO	Dal 19/01/2000 al 18/11/2002	Componente

2.2 Normativa

2.2.1 Esterna

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo è un organo collegiale che assolve i compiti previsti dall'art.1 c.1 della L.370/99 “Le Università adottano un sistema di valutazione interna della gestione amministrativa, delle attività didattiche e di ricerca, degli interventi di sostegno al diritto allo studio, verificando anche mediante analisi comparative dei costi e dei rendimenti, il corretto utilizzo delle risorse pubbliche, la produttività della ricerca e della didattica, nonché l'imparzialità e il buon andamento dell'azione amministrativa.”

Le Università, come stabilito dall'art. 1 comma 2 della L.370/99, “assicurano ai Nuclei l'autonomia operativa, il diritto di accesso ai dati e alle informazioni necessari, nonché la pubblicità e la diffusione degli atti, nel rispetto della normativa a tutela della riservatezza.”

2.2.2 Interna

Il Nucleo di Valutazione è disciplinato dallo Statuto di Ateneo (Artt.36 e 51) e dal Regolamento Generale di Ateneo (artt. 56-57-58-59-87-88-89-90).

Ai sensi dell'articolo 56 commi 1 e 2 del Regolamento generale di Ateneo il Nucleo di valutazione di Ateneo è nominato con decreto rettorale ed è composto da nove membri:

- a) dal presidente designato dal Rettore;
- b) da quattro membri designati dal Consiglio di amministrazione di cui uno appartenente alla dirigenza tecnico-amministrativa dell'Università;
- c) da tre membri designati dal Senato accademico;
- d) da un membro designato dall'Istituto *Giuseppe Toniolo* di studi superiori.

Uno dei componenti designati dal Senato accademico e uno dei componenti designati dal Consiglio d'amministrazione sono scelti tra esperti esterni al personale docente e tecnico-amministrativo dell'Università.

I membri durano in carica un quadriennio dalla data di nomina e non sono rinnovabili per più di un quadriennio.

Nel corso degli anni si è provveduto ad aggiornare le norme per quanto riguarda la denominazione che da *Organo di valutazione interna* è diventata *Nucleo di valutazione di Ateneo*, al fine di adeguarla all'uso generalmente in vigore e rendere la denominazione comprensibile anche all'esterno dell'Università.

È stato abrogato anche l'ultimo periodo dell'art. 56 comma 2 del Regolamento generale di Ateneo, che recitava <<Dopo il primo quadriennio vengono sostituiti per sorteggio ogni 2 anni 3 dei membri.>>

Per quanto riguarda la previsione statutaria contenuta nell'art. 36 comma 3 circa lo svolgimento delle funzioni del Nucleo secondo gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione e del Senato accademico, una commissione mista formata da rappresentanti dei due organismi e presieduta dal Rettore ha stabilito che gli indirizzi fossero esplicitati volta a volta dallo stesso Rettore al Nucleo di valutazione.

Pur essendone prevista la possibilità all'art. 59 del Regolamento generale di Ateneo, il Nucleo di Valutazione non ha ritenuto per ora necessario dotarsi di un proprio regolamento interno.

2.3 Attività del Nucleo

2.3.1 Organizzazione dei lavori

Le riunioni del Nucleo si svolgono normalmente con cadenza mensile. (si allega il prospetto degli incontri svolti). A volte, sono stati convocati gruppi di lavoro formati dai componenti secondo le rispettive competenze, coadiuvati dalla Direzione di supporto, per l'analisi di specifiche problematiche.

2.3.2 Attività svolta

Il Nucleo di valutazione di Ateneo ha dedicato risorse e attenzione a diverse tematiche per obbligo di legge o su invito sia degli Organi direttivi dell'Università Cattolica, sia su stimoli dovuti all'azione del Cnvsu, ma anche in forza di iniziative interne al Nucleo.

L'impegno, caratterizzato da una crescente mole di lavoro durante questi sei anni accademici, ha prodotto una serie di indagini e di documenti che il Nucleo ha sempre trasmesso al vertice accademico e amministrativo dell'Ateneo. (In allegato si propone un elenco dei documenti prodotti prima in ordine cronologico e poi divisi per area tematica).

2.4 Struttura amministrativa di supporto

Ai sensi dell'articolo 58 del Regolamento generale di Ateneo, la Direzione di Supporto è costituita con il compito di:

- consentire l'espletamento del lavoro del Nucleo di valutazione di Ateneo;
- raccogliere ed organizzare i dati relativi all'attività didattica e scientifica;
- analizzare i dati che provengono dagli uffici tecnico-amministrativi competenti;
- coadiuvare nella stesura della relazione globale da trasmettere agli organismi ed alle amministrazioni in base alla normativa vigente.

2.4.1 La Direzione di Supporto

L'attuale Direzione di supporto è così composta:

- Dott. Massimo Massagli (Direttore)
- Dott. Diego Colombo
- Dott. Marco Fumagalli
- Sig.ra Paola Millefanti
- Sig.ra Mariuccia Versace

Hanno fatto parte dell'Ufficio di Supporto il dott. Marino Pron, quale coordinatore dal 1999 al 31 gennaio 2001, la dott.ssa Annalisa Castellani, il dott. Francesco Di Nella e la sig.ra Cleonice Sonlieti.

2.4.2 L'ufficio dati statistici

Dalla Direzione di supporto al Nucleo dipende l'Ufficio dati statistici, che fornisce alla Direzione i dati necessari ad alcune elaborazioni.

L'ufficio è così composto:

- Dott. Arturo Piacentini (Responsabile)
- Sig. Enrico Bianchi
- Sig. Gianfranco Lemmo

2.4.3 Le collaborazioni

Il Nucleo di valutazione si avvale di collaboratori esterni, normalmente individuati fra i giovani laureati dell'Università Cattolica, cui affida l'esecuzione di indagini che richiedono l'apporto di specifiche competenze: statistiche, sociologiche, psicologiche e di altri ambiti disciplinari.

Hanno collaborato con il Nucleo le dott.sse: Roberta Bonini, Gloria Bova, Anna Fata, Silvia Manenti, Laura Mantegazza, Cinzia Marinelli, Silvia Millesimi, Simona Minotti, Claudia Pagani, Anna Paratici, Silvia Severgnini e i dott.ri Claudio Lucchiari e Giovanni Castelli.

2.4.4 I tirocinanti di Psicologia

Nel corso del 2003 la Direzione di supporto, grazie alla disponibilità di docenti della nostra facoltà di Psicologia, ha ospitato la dott.ssa Claudia Pagani, tirocinante laureata in Psicologia, che ha contribuito all'indagine qualitativa sulla percezione dei crediti formativi della facoltà di Giurisprudenza.

Stante l'esito positivo dell'esperienza, si è deciso, per il primo semestre del 2004, di intraprendere, con la collaborazione di quattro tirocinanti, le dott.sse Chiara Patrizio, Marta Monciotti, Elize Haggiag, Nadia Silvestrin (primo semestre), un secondo progetto riguardante la valutazione qualitativa dell'attività didattica, con riferimento a più facoltà.

Successivamente, nel secondo semestre del 2004, con un terzo progetto, altri tre tirocinanti, le dott.sse Eva Cislighi e Agata Baldissarro e il dott. Massimiliano Soldati assieme alla dott.ssa Nadia Silvestrin (per il secondo semestre di tirocinio), hanno sviluppato un progetto il cui fine era comprendere quale immagine avessero dell'Ateneo gli studenti degli ultimi anni della Scuola Media Superiore, le matricole e le loro famiglie, quali fossero le aspettative di coloro che pensavano di iscriversi all'Università Cattolica e quale impatto ed efficacia avesse il linguaggio promozionale dell'Ateneo.

3. L'ATTIVITÀ DEL NUCLEO DI VALUTAZIONE

3.1 DIDATTICA

3.1.1 Valutazione della offerta formativa

Le prime relazioni redatte dal Nucleo di valutazione in materia di offerta formativa riguardavano l'istituzione di corsi di diploma e di laurea del vecchio ordinamento e di scuole di specializzazione, secondo i criteri previsti dal DPR n. 25 del 27/1/98.

Con la prima attuazione della riforma degli ordinamenti didattici ex d.m. 509/99, le valutazioni del Nucleo in ordine alla nuova offerta formativa non hanno coinvolto il quadro complessivo dei corsi di laurea, ma solamente quelli presentati come nuovi e non frutto di trasformazione di corsi già attivati o già istituiti nel preesistente ordinamento didattico. Anche in questa fase, il parere del Nucleo si limitava alla fase istitutiva, vale a dire la definizione dell'ordinamento didattico generale del corso di studio e il suo inserimento a Regolamento didattico di Ateneo. Gli aspetti connessi all'attivazione dei corsi esulavano da quanto doveva essere obbligatoriamente richiesto al Nucleo di valutazione.

È con la nota ministeriale 995 del 3 luglio 2003 che vengono modificati gli adempimenti delle Università e dei Nuclei in ordine alla presentazione dell'offerta formativa per gli anni 2003/04, 2004/05 e successivi. In particolare ai Nuclei viene richiesto di esprimere motivato parere, a partire dalla relazione di fattibilità redatta dall'Università, circa l'attivazione, e non soltanto più l'istituzione, dell'offerta formativa complessiva per l'anno accademico entrante, con riguardo particolare al possesso dei requisiti minimi richiesti su: le strutture, i servizi e la docenza di ruolo; la presenza di almeno tre docenti di ruolo responsabili del corso; l'utilizzazione per i corsi di laurea specialistici di docenza a contratto.

Per i primi due anni l'Università ha optato per l'auto certificazione del Rettore sul possesso da parte dell'Ateneo dei requisiti richiesti. Con la predisposizione dell'offerta formativa per l'a.a. 2005/06 al Nucleo è stato richiesto di predisporre la relazione sul possesso dei requisiti minimi, anche se ancora limitatamente alle strutture e ai servizi di supporto alla didattica, basandosi sui dati forniti dall'amministrazione universitaria tramite gli uffici competenti.

3.1.2 Indagine sull'impatto della riforma rivolta a docenti e tutor di gruppo

Il Nucleo, su iniziativa propria, ha condotto nel periodo maggio – luglio 2002 un'indagine sull'avvio della riforma indirizzata, da un lato, ai docenti per conoscere le loro riflessioni e i loro giudizi sulle problematiche riscontrate e gli eventuali vantaggi con essa introdotti e, dall'altro, ai tutor di gruppo affinché riportassero le impressioni e i giudizi degli studenti con i quali erano in rapporto e con i quali avevano avuto occasione di scambiare pareri ed opinioni.

Riflessioni e giudizi sono stati raccolti attraverso questionari differenziati per docenti e tutors. Il primo considerava se e in quale modo, dopo la riforma, i docenti avessero ritenuto opportuno introdurre modifiche al loro insegnamento e l'eventuale variazione nel livello di successo all'esame dei loro studenti. Il secondo, rivolto ai tutors, era volto a raccogliere dati sulle principali richieste e preoccupazioni degli studenti in merito all'organizzazione dei corsi e degli esami.

Degli esiti dell'indagine è stata inviata copia al Rettore e al Direttore Amministrativo.

3.1.3 Indagine qualitativa sulla percezione dei CFU da parte degli studenti della Facoltà di Giurisprudenza – sede di Milano

Su richiesta esplicita della facoltà di Giurisprudenza, nel periodo compreso fra aprile e maggio 2003 è stata condotta, con la collaborazione di una laureata tirocinante di psicologia, un'indagine finalizzata ad un approfondimento puntuale della percezione degli studenti rispetto alla riforma universitaria, con particolare attenzione alla conoscenza del sistema dei CFU.

Per raccogliere i dati necessari all'esplorazione di tali tematiche è stato utilizzato un metodo di tipo qualitativo, il focus group.

All'indagine hanno partecipato 47 studenti dei primi due anni dei corsi di laurea in Scienze Giuridiche e Diritto dell'impresa, individuati con criteri tali da garantire la rappresentatività del campione rispetto alla popolazione considerata e reclutati con una procedura tale da assicurare il maggior numero di partecipanti motivati.

L'indagine ha esplorato le seguenti aree: la conoscenza della riforma e dei CFU (con particolare attenzione ai criteri di applicazione ed alla relazione con il programma del corso e con l'esame), la conoscenza e l'opinione sui curricula professionali.

Da ultimo si è dato spazio ad eventuali suggerimenti personali.

I documenti prodotti sono stati presentati ai Componenti della Commissione Didattica della facoltà di Giurisprudenza nell'ottobre del 2003 e il mese successivo in Consiglio di facoltà.

3.1.4 Indagini qualitative rivolte agli studenti sulla percezione della riforma degli ordinamenti didattici (3+2)

Il Nucleo, su iniziativa propria, con la collaborazione dei laureati tirocinanti di psicologia, nel periodo marzo – settembre 2004, ha attuato un progetto il cui fine era fornire un quadro di quanto percepito dagli studenti in riferimento agli aspetti della Riforma legati alla didattica, sondando il loro livello di conoscenza e di soddisfazione in generale circa le novità introdotte dalla riforma degli ordinamenti didattici e in particolare circa le lauree specialistiche.

Per tale indagine, rivolta agli studenti delle Facoltà di Economia (sedi di Milano e Piacenza), Psicologia, Agraria, Scienze matematiche fisiche e naturali e del Corso di Laurea in

Linguaggi dei Media, sono state utilizzate metodologie di valutazione di tipo qualitativo tramite l'organizzazione di interviste in profondità e di discussioni di gruppo guidate (focus group).

Il focus group che ha coinvolto gli studenti della Facoltà di Economia della sede di Milano affrontava, rispetto agli altri, anche gli argomenti dei crediti formativi universitari assegnati e dei carichi di lavoro.

Degli esiti dell'indagine è stata inviata copia al Rettore e al Direttore Amministrativo.

3.1.5 Considerazioni del NdV sulla valutazione dell'offerta formativa

L'intervento del Nucleo di valutazione ha normalmente riguardato singoli corsi e non il quadro complessivo che andava componendosi; del resto ciò è stato dovuto anche alla scelta del Ministero di avviare la riforma con le lauree triennali prima ancora che fosse chiaro il quadro delle classi delle lauree specialistiche. La frammentarietà degli interventi si ripete con l'istituzione di nuove lauree specialistiche e con la rivisitazione di alcune lauree triennali. L'impressione del Nucleo è che l'Università abbia subito la fretta dell'attuazione della riforma a motivo del fatto che anche le università vicine affrettavano i tempi, perdendo forse il vantaggio competitivo dato proprio dalla forza della tradizione, che in Università Cattolica è particolarmente rilevante, come è testimoniato anche dalle indagini fatte dal Nucleo sugli studenti, sui laureandi e sui laureati.

Anche gli sforzi condotti dai Presidi nel contenere le proposte di istituzione e attivazione si sono scontrati all'interno delle singole facoltà con le logiche cattedratiche: il risultato, a volte, è stato un proliferare di corsi che non sempre hanno incontrato un reale bisogno formativo da parte degli studenti (in particolare l'eccessiva specializzazione del percorso formativo a livello di laurea triennale).

Dal punto di vista del Nucleo, il maggiore limite al suo intervento è derivato dal suo coinvolgimento solo nella fase istitutiva. Nulla avrebbe impedito all'Università di avvalersi delle competenze del Nucleo di valutazione anche nella fase di attivazione dei corsi di studio: si è così persa la possibilità di ascoltare una voce esterna agli Organi accademici, che potesse richiamare l'attenzione su dimensioni dell'offerta formativa che non fossero prevalentemente se non unicamente legate agli aspetti scientifici e didattici.

Una riprova di quanto si sta affermando è venuta, nel secondo semestre del 2003, proprio da nuove disposizioni del Ministero riguardanti il coinvolgimento del Nucleo di valutazione nella definizione e attivazione dell'offerta formativa dell'ateneo per ogni nuovo anno accademico.

3.1.5.1 Utilizzo dei risultati

I pareri del Nucleo sono stati a volte accompagnati da lettere agli Organi direttivi che sottolineavano esigenze quali la corrispondenza della denominazione del corso di studio con la sua effettiva specializzazione ovvero la necessità, a fronte di nuove istituzioni in classi già utilizzate dall'offerta formativa delle facoltà, di semplificare il quadro istitutivo e non soltanto sommare le nuove alle vecchie istituzioni. Va rilevato che nel corso dell'anno

accademico 2002/03 il Rettore ha portato tali osservazioni all'attenzione del Senato Accademico con la raccomandazione di tenerne adeguato conto.

3.1.6 Valutazione dell'attività didattica

Il progetto complessivo di valutazione dell'attività didattica elaborato dal Nucleo 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 vede solo momenti parziali, così da ricomporre in modo completo e unitario le fasi che costituiscono il processo didattico nel suo insieme.

3.1.6.1 Panel studenti

Il Nucleo di valutazione, su iniziativa propria ha condotto il progetto panel studenti, che ha avuto due edizioni - la prima negli anni 1999/2000 e 2000/2001, la seconda negli anni 2001/2002 e 2002/2003 - prevedeva un percorso di monitoraggio approfondito su un campione di studenti dal momento dell'immatricolazione fino al completamento della frequenza dei primi due anni di corso.

Gli obiettivi del progetto consistevano prevalentemente nel rilevare gli atteggiamenti nei confronti dell'Università Cattolica e del proprio corso di laurea, analizzando le motivazioni alla scelta e le aspettative nei confronti dell'Università, le difficoltà e i punti di forza nel momento dell'ingresso e i processi di formazione, di professionalizzazione e di socializzazione.

La metodologia dell'indagine, di tipo eminentemente qualitativa, è stata basata sul classico disegno longitudinale panel, incentrato su rilevazioni seriali, effettuate nella prima edizione tramite incontri di gruppo, nella seconda tramite diari elettronici inviati via mail. Tali diari erano costituiti sostanzialmente da una serie di domande aperte cui lo studente era chiamato a rispondere periodicamente in merito alla soddisfazione generale, agli aspetti motivazionali, agli aspetti psico-sociali e agli aspetti didattici.

Hanno partecipato alla prima indagine 100 studenti, alla seconda 182, selezionati con modalità tale da garantire un'accettabile omogeneità del campione rispetto alla popolazione studentesca, a cui sono stati inviati 4 diari in concomitanza con la fine di ogni semestre (sessione d'esame inclusa).

Nel periodo compreso fra aprile e settembre 2003 sono stati organizzati anche 9 focus group. Il momento del focus group ha costituito l'unica occasione di contatto in presenza con gli studenti coinvolti nel progetto. I gruppi hanno registrato una composizione variabile: la numerosità è stata fra i 5 e gli 8 studenti provenienti dalle diverse facoltà. I focus group sono stati strutturati secondo una traccia articolata in due fasi: la prima a carattere discorsivo, basata cioè sul colloquio e lo scambio di osservazioni; la seconda strutturata su una serie di metodiche immaginative (fra cui uso di metafore e costruzione di collage).

Gli esiti dell'indagine sono stati inviati al Rettore e al Direttore Amministrativo.

3.1.6.2 Corsi di laurea e di diploma

3.1.6.2.1 Le opinioni degli studenti frequentanti

La valutazione della didattica tramite l'acquisizione dell'opinione degli *studenti frequentanti*, così come richiesto specificamente dall'art. 1, comma 2 della legge 370/99, è compito obbligatorio per i Nuclei di valutazione delle università ed avviene in periodi ben definiti dell'anno accademico.

L'Università Cattolica assolve l'obbligo in modo non burocratico, ma traendone le informazioni utili per il miglioramento della qualità dell'insegnamento erogato e dell'apprendimento.

La modalità utilizzata è quella del questionario cartaceo a lettura ottica, predisposto seguendo le indicazioni pervenute dal Comitato nazionale per la valutazione del sistema universitario.

Nelle relazioni 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, che richiede diversi livelli di lettura e di approfondimento, ha molteplici finalità:

- portare a conoscenza degli studenti gli esiti della valutazione degli insegnamenti a livello di sintesi di Facoltà o Corso di studio,
- fornire ai docenti indicazioni e suggerimenti per la programmazione ed erogazione degli insegnamenti nel successivo periodo didattico,
- far conoscere ai Presidi il parere aggregato degli studenti per la propria Facoltà in rapporto anche ai dati complessivi dell'Ateneo,
- fornire al Rettore e agli Organi di governo una sintesi a livello di Ateneo che possa evidenziare il grado di raggiungimento degli obiettivi del patto formativo.

Per conseguire tali obiettivi

- sono state sviluppate le pagine web della valutazione della didattica che riportano in sintesi i risultati del processo di valutazione suddivisi per Facoltà e corsi di studio;
- sono stati distribuiti ai docenti e ai Presidi dei rapporti di valutazione.

3.1.6.2.2 Corsi a distanza

Il Nucleo ha collaborato in tema di valutazione dei Corsi a distanza con il Cepad al progetto che prevedeva un percorso approfondito, ai fini di ricerca, di monitoraggio e valutazione sul corso di laurea a distanza in Economia e gestione dei servizi, erogato nell'a.a. 2001/02, dalla sede centrale dell'Università verso il Veneto e la Sicilia.

Il corso in oggetto è stato realizzato secondo i principi del modello misto di FAD in essere presso l'Ateneo, che prevede la fruizione di lezioni live presso i Centri di Cultura, con la

presenza di tutor d'aula (TdA), e di attività on line, gestite dai docenti su supporto della piattaforma di LSM Blackboard, con un accompagnamento da parte di tutor di rete (TdR).

Al fine da un lato di integrare approccio quantitativo e qualitativo e dall'altro di valutare esiti e analizzare processi, nell'indagine sono stati impiegati diversi strumenti di monitoraggio e valutazione:

- questionario elaborato dal Nucleo di valutazione e somministrato via Web, avente ad oggetto dati anagrafici riguardanti gli studenti, infrastrutture (aule e risorse tecnologiche), soddisfazione, carico di lavoro, frequenza alle lezioni ed alle attività on line, efficacia delle modalità didattiche;
- questionario di valutazione del modello didattico e questionario di valutazione Insegnamenti, elaborati e somministrati via Web dal Gruppo di valutazione del [Cep@d](#), riguardanti frequenza alla piattaforma Blackboard, efficacia interazione studenti - docenti, studenti - tutor;
- griglie di osservazione didattica compilate dai Tutor d'Aula per poter osservare le reazioni degli studenti ai diversi stili comunicativi dei docenti ed alle diverse attività proposte;
- griglie di osservazione d'aula compilate dai Tutor d'Aula per consentire il monitoraggio di aspetti tecnici legati all'aula;
- focus group realizzato a fine a.a. per raccogliere da alcuni studenti le rappresentazioni sulle figure didattiche coinvolte e sul modello formativo proposto.

È stato prodotto un ampio e circostanziato report complessivo, con una duplice finalità: restituire i dati emersi dall'incrocio dei diversi strumenti valutativi impiegati e declinare alcune indicazioni progettuali utili sia in ottica di implementazione, sia di aggiustamento del modello formativo proposto.

3.1.6.2.3 La modalità via Web

Per tutti gli insegnamenti attivati dalla Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali di Brescia negli aa.aa. 2002/03 e 2003/04, dalle Facoltà di Sociologia e di Economia della sede di Piacenza nell'a.a. 2003/04 è stata adottata sperimentalmente la modalità di compilazione del questionario via Web.

La scelta delle Facoltà è stata essenzialmente motivata dal numero ristretto di studenti iscritti, dalla loro familiarità con le tecnologie informatiche e dalla localizzazione che copre tutte e tre le sedi padane.

Gli aspetti positivi di questo tipo di compilazione sono:

- la rapidità con la quale si possono far pervenire i feedback ai docenti, dovuta all'assenza della fase di lettura ottica dei moduli;
- la possibilità, estendendo la compilazione via Web ad altre Facoltà, di differenziare facilmente i questionari inserendo items specifici.

Gli aspetti critici sono invece:

- la totale volontarietà di compilazione del questionario;
- la procedura di scelta dell'insegnamento da valutare strettamente legata al piano studi inserito al momento della compilazione, che può risultare mancante proprio dell'insegnamento scelto per il fatto che la compilazione del questionario può essere antecedente rispetto al caricamento dei piani studio da parte delle segreterie didattiche;
- i problemi tecnici di collegamento alle pagine HTML o legati alla velocità di collegamento internet utilizzato dallo studente;
- lo scarso utilizzo del pin code per le funzioni di segreteria e quindi la difficoltà da parte degli studenti a ricordarlo.

La minima percentuale di compilazione dei questionari da parte degli studenti, ha reso largamente evidente come la valutazione via Web - nonostante i ripetuti inviti – trasmessi agli studenti in modalità multi canale, sia da parte degli stessi docenti, sia con l'utilizzo di cartelli, avvisi, messaggi sms e banner sulle pagine Web del sito – allo stato attuale non possa sostituire e neanche affiancare la rilevazione con modalità cartacea durante una normale ora di lezione.

Gli esiti di questa indagine sono stati diffusi attraverso le pagine web riservate alla valutazione della didattica e attraverso relazioni inviate ai Presidi.

3.1.6.3 Laureandi

L'indagine sui laureandi, effettuata per gli anni accademici 1998/1999, 1999/2000, 2000/2001, è stata finalizzata a rilevare, in modo approfondito e meditato, pareri e giudizi degli studenti sull'intero percorso formativo, con particolare attenzione alla soddisfazione complessiva, rispetto alle aspettative iniziali e alle motivazioni di scelta dell'Università Cattolica e del Corso di studi.

La rilevazione è stata condotta in modo sistematico per mezzo di un questionario anonimo, inviato ai laureandi, da restituirsi al momento dell'iscrizione all'esame di laurea.

Il questionario si è proposto di:

- ottenere un quadro sintetico della situazione dei laureandi, in termini di profilo scolastico ed anagrafico;
- verificare la percezione globale circa il percorso formativo in Università Cattolica da parte degli studenti giunti al termine degli studi;
- analizzare specifiche aree dell'esperienza universitaria, connesse in modo particolare alle motivazioni, anche di tipo religioso, sottese alla scelta dell'Università Cattolica e del Corso di studi, alle aspettative formative e professionali ed alla realizzazione della tesi finale.

In totale sono stati raccolti 12.384 questionari, pari all'85,2% dei laureati complessivi, con punte dell'89,4% a Milano, dell'86,3% a Cremona e dell'85,7% a Piacenza. Valori più bassi si registrano presso le sedi di Brescia (63,7%) e Roma (34%).

Degli esiti dell'indagine è stata inviata copia al Rettore e al Direttore Amministrativo.

3.1.6.4 Master

Nell'ambito del piano complessivo di valutazione dell'offerta formativa dell'Ateneo, è stato avviato anche un progetto di valutazione dei corsi Master.

Sono stati predisposti tre diversi questionari specifici per tali corsi, rispettivamente finalizzati a rilevare le aspettative degli iscritti, i giudizi sulla docenza ed i pareri complessivi sull'intero percorso formativo.

Alcuni corsi master (in particolare quelli di secondo livello) hanno utilizzato questionari personalizzati, seguendo modelli specifici.

Tutti i responsabili scientifici sono stati informati dell'indagine tramite lettera firmata dal Rettore, con preghiera di renderne edotti tutti i membri del Collegio docenti.

L'iniziativa è in fase di avvio.

3.1.7 Considerazioni del NdV sulla valutazione della didattica

Nel corso dei suoi anni di attività il Nucleo di valutazione ha condotto una ricca serie di indagini che hanno consentito di comporre un quadro molto ampio delle condizioni didattiche in Università Cattolica e delle problematiche ad esse connesse. Ciò che ne risulta è una situazione complessivamente soddisfacente, dovuta alla qualità e all'impegno dei docenti e al buon livello dei servizi di supporto. Ne viene anche però una esigenza molto sentita da parte degli studenti di una maggiore sensibilità e risposta ai loro interessi, dichiarati in ogni indagine fatta, quali una migliore organizzazione del calendario delle lezioni e specialmente degli esami, con un numero maggiore di appelli.

3.1.7.1 Utilizzo dei risultati

In questo primo quadriennio, le indagini che hanno avuto maggiore diffusione, e quindi possibilità di utilizzo, sono state quelle sulle opinioni degli studenti frequentanti. Le informazioni veicolate da queste indagini, sempre dettagliate anche a livello di singola facoltà, hanno consentito ai Presidi di aver un quadro ricco e articolato dell'andamento della soddisfazione degli studenti circa gli insegnamenti erogati, il che a volte ha consentito cambi e migliorie legate sia agli incarichi sia ai programmi svolti. Più in generale, fino ad oggi il maggior utilizzo è consistito proprio nella presa di coscienza da parte delle facoltà dell'aiuto

che può venire alla gestione didattica dalla valutazione, quale fase conclusiva e propulsiva di un nuovo inizio di progettazione ed erogazione dell'attività didattica.

Da parte del Rettore è venuto l'invito ai Presidi, nel corso dell'a.a. 2002/03, a prendere in seria e approfondita considerazione quanto veniva dalle indagini succitate e portarlo all'attenzione dei consigli di facoltà.

Un altro significativo esempio di efficace e puntuale utilizzo dei risultati è stato dato dalle indagini sui Crediti Formativi Universitari e aspetti connessi. La forza di queste indagini è stata duplice: innanzi tutto sono state avviate su richiesta diretta di alcune facoltà che ne avvertivano l'esigenza, in secondo luogo hanno coinvolto da subito, come soggetti co-proponenti, gli studenti rappresentanti in facoltà o in commissione paritetica per la didattica. I risultati di queste indagini sono state portate alla discussione dei consigli di facoltà e, in forza di esse, sono state assunte decisioni di cambiamenti sia immediati sia per l'a.a. successivo.

3.2 INDAGINI SUGLI SBOCCHI OCCUPAZIONALI

3.2.1 Indagini Laureati

Nel settembre 2003, è stata condotta l'indagine sui laureati dell'anno accademico 1999/2000 delle sedi di Milano e Brescia.

L'obiettivo della ricerca è stato delineare il quadro relativo alla situazione dei laureati a due anni circa dalla laurea anche in funzione della facoltà e del corso di laurea seguiti. Inoltre si è voluto valutare il livello di soddisfazione degli intervistati sia rispetto alla loro condizione lavorativa al momento dell'indagine sia nei confronti dell'esperienza vissuta in Università.

La metodologia impiegata è stata di tipo quantitativo, e si è avvalsa di un questionario strutturato, inviato per posta, composto di diverse sezioni: profilo anagrafico del laureato e della sua famiglia, percorso universitario e di laurea, profilo occupazionale post laurea, rapporto tra università e mondo del lavoro.

Gli esiti dell'indagine oltrechè al Rettore e al Direttore Amministrativo sono stati ampiamente diffusi attraverso gli organi di informazione, interni come "Presenza" ed esterni come "Avvenire" e conferenze stampa. Sono stati utilizzati inoltre da chi ne ha fatto richiesta per studi e ricerche di settore.

3.2.2 Sbocchi occupazionali dei dottori di ricerca

Il Nucleo di valutazione, su iniziativa propria, ha realizzato tra novembre 2003 e il primo semestre 2004 un'indagine sugli esiti occupazionali di coloro che hanno conseguito il titolo di dottore di ricerca presso l'Università Cattolica al termine dei cicli dal I al XV.

La rilevazione dei dati è avvenuta tramite l'invio di un questionario, erogato sia in modalità cartacea che in modalità elettronica, agli 812 dottori appartenenti ad un elenco ricostruito

attraverso il Cineca e gli uffici delle sedi romana e milanese dell'U.C.. A fronte di questo numero di invii, sono pervenuti in risposta 365 questionari compilati.

Il questionario era volto a indagare il successo occupazionale ottenuto dai dottori di ricerca e anche a raccogliere il giudizio sul livello di formazione ricevuto, sia pure a diversi anni di distanza ma, significativamente, dopo il contatto con il mondo del lavoro. In particolare si è cercato di delineare, da un lato, le caratteristiche in "ingresso" dei dottori di ricerca, la congruenza con il loro percorso accademico e la soddisfazione circa l'esperienza di dottorato, e dall'altro, le occupazioni attuali, la soddisfazione in ordine alla professione svolta ed il percorso occupazionale intrapreso.

Gli esiti dell'indagine sono stati diffusi oltrechè al Rettore e al Direttore Amministrativo ai Presidi e ai Coordinatori di dottorato.

3.2.3 Considerazioni del NdV sugli sbocchi occupazionali

La valutazione degli esiti occupazionali è uno dei più importanti riscontri dell'efficacia dell'attività dell'università, anche se non va subordinata l'importanza della formazione culturale e scientifica al successo professionale. Le indicazioni ricavate da questa tipologia di indagine sono molteplici e ricche di spunti e suggerimenti. Il Nucleo ritiene che tali indagini vadano ripetute con sistematicità e allargate ai laureati di tutte le sedi e facoltà, tenendo conto delle diverse condizioni di immissione sul mercato del lavoro che incontrano laureati di facoltà diverse e dottori di ricerca nelle differenti discipline, ma, nel contempo, salvaguardando una metodologia e un insieme di domande comuni, onde consentire un accostamento e una comparazione dei risultati. Ciò comporta una destinazione di risorse che può non essere piccola; è questo il caso in cui, però, il risultato ripaga ampiamente.

3.2.3.1 Utilizzo dei risultati

Il primo e immediato utilizzo è consistito nella diffusione, via mezzi di comunicazione a stampa, dell'esito sicuramente lusinghiero delle indagini. A questo utilizzo di tipo "promozionale" va affiancato un uso "interno" quale contributo al ripensamento dell'offerta formativa e delle sue caratteristiche in base alle evidenze degli esiti professionali nei diversi campi lavorativi, delle tipologie di funzioni ricoperte dai laureati e dai dottori di ricerca e dei tempi di inserimento al lavoro che emergono dai risultati. Un altro utilizzo particolarmente auspicabile è la possibilità, tramite questo tipo di indagini, di stringere maggiormente i rapporti fra università e azienda, incrementando occasioni di incontro che andrebbero a vantaggio di ambedue le parti.

3.3 SERVIZI DI SUPPORTO ALLA DIDATTICA

3.3.1 Indagine sui servizi di supporto alla didattica nelle sedi dell'UC

Nell'ambito delle iniziative di valutazione, il Nucleo di valutazione ha condotto nell'a.a. 1999-2000 un'indagine relativa ai servizi di supporto alla didattica che sono stati utilizzati dagli studenti nell'a.a. precedente.

Tale indagine, in un primo tempo circoscritta alla sede di Milano e basata sulla distribuzione di questionari inoltrati unitamente al materiale di iscrizione, aveva l'obiettivo di determinare il grado di soddisfazione percepita dagli studenti utilizzatori.

Il questionario utilizzato per la raccolta dei dati era costituito da due moduli, suddivisi in quattro sezioni: profilo dello studente, valutazione dei servizi e dei processi, valutazione delle infrastrutture e valutazione dei servizi I.S.U. .

Con l'intento di comporre un quadro comparativo fra tutte le sedi dell'Università, nell'a.a. 2000/2001 l'indagine è stata allargata, con analoghe analisi, agli studenti delle sedi di Brescia, Piacenza e Roma.

Gli esiti dell'indagine sono stati diffusi oltrechè al Rettore e al Direttore Amministrativo anche ai Direttori di sede per competenza.

3.3.2 Indagine sul tutorato di gruppo

Per l'importanza strategica riconosciuta all'attività del Tutorato di gruppo, l'Università ha avviato il progetto di Certificazione del sistema qualità che gestisce il servizio, che ha conseguito, nel luglio 2002, la Certificazione di Qualità secondo le norme ISO 9001 edizione 2000.

Perciò, come previsto dal sistema qualità, la Direzione di supporto al Nucleo di valutazione ha effettuato, nel periodo ottobre 2001 – novembre 2002 e giugno 2005, la rilevazione sulla Customer Satisfaction degli studenti frequentanti il primo ed il secondo anno di corso di tutte le facoltà delle sedi padane ad esclusione di Sociologia (sedi di Piacenza e Brescia), Economia-Piacenza, Scienze matematiche, fisiche e naturali-Brescia e le due facoltà presso la sede di Cremona.

Attraverso questionari sono state raccolte informazioni sul grado di conoscenza del servizio e della modalità di organizzazione e di fruizione dello stesso, in particolare sulle modalità con cui i tutors hanno contattato gli studenti, sulla partecipazione di questi ultimi a incontri di gruppo o colloqui individuali e sui servizi offerti di cui si sono avvalsi.

3.3.3 Indagine sull'Ufficio stage e placement

Il Nucleo di valutazione, aderendo alla richiesta del Responsabile del Servizio Stage e Placement della sede di Milano, ha condotto un'indagine la cui finalità era la comprensione dei livelli di conoscenza, di utilizzo e di soddisfazione da parte degli studenti circa i servizi offerti.

Gli obiettivi principali erano: fornire agli operatori del Servizio indicazioni e suggerimenti per la programmazione e l'erogazione dell'attività; far conoscere ai Responsabili amministrativi alcuni indicatori di risultato dell'attività del Servizio e trasmettere al Rettore e agli Organi di governo una sintesi a livello di sede che potesse evidenziare il raggiungimento degli obiettivi.

L'attività di rilevazione si è svolta nel trimestre marzo – maggio 2003, attraverso la richiesta di compilazione di un questionario ed ha interessato tutti gli studenti frequentanti i corsi di studio della sede milanese, indipendentemente dall'anno di corso e di iscrizione.

L'analisi ha riguardato i servizi Proposte di stage, Offerte di lavoro, Job bank, Job magazine, Iniziative del Comitato Università – Mondo del lavoro e Colloqui informativi personali.

Gli esiti dell'indagine sono stati diffusi al Rettore al Direttore Amministrativo e ai Responsabile dell'Ufficio stage e placement.

3.3.4 Relazioni sulle iniziative di orientamento e comunicazione

Nel periodo settembre 2004 – aprile 2005, su richiesta della Direzione Comunicazione, con la collaborazione dei tirocinanti di psicologia, il Nucleo ha sviluppato un progetto il cui fine era comprendere quale immagine avessero dell'Ateneo gli studenti degli ultimi anni della Scuola Media Superiore, le matricole e le loro famiglie, quali fossero le aspettative di coloro che pensavano di iscriversi all'Università Cattolica e quale impatto ed efficacia avesse il linguaggio promozionale dell'Ateneo.

Per il progetto è stata utilizzata prevalentemente la modalità di indagine del focus group che consiste nell'organizzazione e conduzione di interviste in profondità e di discussioni di gruppo guidate. I partecipanti sono stati reclutati telefonicamente oppure mediante la compilazione di moduli di adesione distribuiti nelle aule o raccolti in apposite urne dislocate in luoghi dell'Università molto frequentati dagli studenti.

La raccolta di dati attraverso questionari, invece, è stata utilizzata solo per interviste alle famiglie degli studenti.

Nello stesso periodo, sono state considerate le iniziative di orientamento in ingresso attivate dalle varie sedi dell'Università entro il primo semestre 2004, esaminando sia le iniziative di orientamento ordinarie sia quelle legate ad iniziative specifiche o a progetti particolari.

Ci si proponeva così di ottenere un quadro completo dei progetti proposti ed attuati in modo da contribuire ad individuare iniziative e modalità che potessero valere quali standard comuni per le diverse azioni orientative.

I dati sono stati raccolti attraverso l'invio di schede, sia in formato cartaceo che in formato elettronico, alle strutture di ogni singola sede specificatamente dedicate all'orientamento.

Gli esiti delle indagini, ricchi e assai stimolanti, sono stati illustrati alla Direzione Comunicazione, che ne era stata la committente, e ai responsabili dell'agenzia di comunicazione e di pubbliche relazioni che offre consulenza alla Università. Sono stati inoltre comunicati al Rettore e al Direttore Amministrativo.

3.3.5 Valutazione dell'iniziativa Progetto Ponte

La relazione riporta la valutazione dell'iniziativa denominata Progetto Ponte che dava la possibilità agli studenti del quarto e del quinto anno di alcune Scuole Medie Superiori di ispirazione cattolica di avvicinarsi alla realtà universitaria attraverso la partecipazione a lezioni a loro dedicate.

La finalità principale dell'indagine è la comprensione del livello di interesse e di gradimento dimostrati dagli studenti in merito all'esperienza; in particolare si sono voluti verificare quali elementi dell'iniziativa fossero percepiti come positivi e quali come critici, la realizzazione delle aspettative ed il raggiungimento della finalità di orientamento formativo del progetto.

La raccolta dei dati si è svolta da gennaio a marzo del 2005 attraverso un questionario consegnato agli studenti iscritti ad almeno uno dei moduli proposti.

Tale questionario chiedeva di esprimere il grado di soddisfazione rispetto agli aspetti organizzativi, all'adeguatezza delle aule, alla chiarezza dei docenti, all'utilità dell'iniziativa per la scelta universitaria e il grado di interesse per gli argomenti trattati; infine, con due domande a risposta aperta era possibile dare un *voto* all'iniziativa ed esprimere suggerimenti per migliorarla.

Gli esiti dell'indagine sono stati resi noti al Rettore, al Direttore Amministrativo, al Pro-Rettore responsabile del Progetto e alla Direzione Comunicazione e Immagine.

3.3.6 Relazioni di sintesi

3.3.6.1 Documento di sintesi sulle attività di valutazione della didattica e dei servizi correlati svolte fino ad aprile 2003

Il Nucleo di Valutazione di Ateneo ha, fin dall'inizio della sua azione, dedicato risorse e attenzione alla valutazione della didattica e alla soddisfazione espressa dagli studenti. Ciò è dipeso sia da stimoli provenienti dagli Organi direttivi dell'Università Cattolica sia da stimoli dovuti all'azione del Cnvsu, ma anche dall'interesse e dalla consapevolezza della centralità che l'azione formativa e didattica ricopre per l'Università. Questo impegno, protratto in più anni accademici, ha prodotto una serie di indagini e di documenti che il Nucleo ha trasmesso al vertice accademico e amministrativo dell'Ateneo. La mole di documenti e la copiosità di indicazioni che si possono trarre dagli stessi hanno convinto il Nucleo a produrre un documento riassuntivo con lo scopo di offrire uno strumento agile che aiutasse a non disperdere gli spunti emersi. Avendo questa relazione seguito i principali aspetti di positività e di criticità relativi ai molteplici oggetti d'indagine è apparso interessante dare evidenza ad alcune tendenze e snodi problematici, da intendersi sia come categorie generali significative

cui collegare i dati rilevati nel triennio, sia come obiettivi perseguibili dall'Ateneo, corrispondenti ai bisogni intercettati e alle linee di sviluppo dell'offerta didattica. Il documento è stato inoltrato al Rettore e al Direttore Amministrativo.

3.3.6.2 “Aspetti salienti del rapporto tra studente e Università emersi dalle indagini svolte dal Nucleo di Valutazione”

Nel panorama delle ricerche condotte dal Nucleo di valutazione di Ateneo emergono in modo chiaro e ricorrente alcuni aspetti salienti e ricorrenti circa il rapporto che si instaura fra lo studente e l'Università, sia per quanto riguarda la didattica e il contatto con i docenti, sia per quanto concerne gli aspetti organizzativi o le modalità che l'Università adotta per comunicare se stessa al suo interno e all'esterno. Inoltre spesso tali considerazioni coinvolgono anche gli studenti degli ultimi anni delle scuole medie superiori, potenziali future matricole, per quanto riguarda le attese connesse alla imminente esperienza universitaria e l'immagine che hanno dell'Università Cattolica.

Questa relazione, prodotta dal Nucleo di Valutazione nel luglio 2005, risponde all'esigenza di riassumere gli aspetti fondamentali del rapporto studente / Università sintetizzandone i concetti basilari. Raggruppa infatti le osservazioni inerenti tali aspetti incluse nelle relazioni stese nel periodo dicembre 2003 – luglio 2005 e le rielabora in modo da superare l'ambito della singola relazione ed esprimere in modo esemplare le tendenze ricorrenti e trasversali alle diverse occasioni di indagine.

Gli aspetti salienti considerati riguardano: la scelta degli studi universitari e il prestigio dell'Università Cattolica; il processo di identificazione; il bisogno di appartenenza e di visibilità; l'orientamento; il contatto con l'Università; il contatto con i docenti; la comunicazione, la chiarezza e la qualità del messaggio; il valore emozionale; le differenze tra gli studenti; alcuni criteri operativi.

Il documento è stato inviato al Rettore e al Direttore Amministrativo. È stato inoltre fatto pervenire ai Direttori di sede, ai Responsabili della Comunicazione e dell'Orientamento delle singole sedi .

3.3.7 Considerazioni del NdV sui servizi di supporto alla didattica

In questi primi anni di attività, il Nucleo di valutazione ha condotto le indagini sui servizi di supporto alla didattica e quindi sulle condizioni di aiuto alla condizione di studente in università sia per sensibilità interna che per l'esigenza logica di occuparsi dell'altro preponderante aspetto della presenza degli studenti in università che è dato dall'utilizzo dei servizi di supporto. Questo genere di indagini, a volte, è stato stimolato anche da contatti e considerazioni pervenuti dai responsabili di alcuni servizi personalmente sensibili alle tematiche di customer satisfaction. Ma ciò che, ad uno sguardo retrospettivo, è mancato è stato un piano articolato e modulare di indagine sui servizi, richiesto e sponsorizzato dai vertici direttivi e condiviso a diversi livelli di responsabilità, al fine di innescare un processo sistematico di miglioramento effettivo ed efficace, che superasse il livello emozionale immediato scaturito dalla lettura degli esiti ovvero la naturale difesa del personale modo di conduzione del servizio.

3.3.7.1 Utilizzo dei risultati

L'invio diretto da parte del Presidente del Nucleo degli esiti delle indagini ai direttori delle sedi è stato il presupposto necessario per un primo utilizzo dei risultati delle stesse. I direttori, infatti, hanno portato a conoscenza i responsabili dei diversi servizi delle valutazioni ricevute da parte degli studenti. Il Nucleo, però, non ha ricevuto notizie successive sulle azioni di cambiamento o di miglioramento intraprese a partire dalle evidenze segnalate.

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati dell'indagine sul tutorato di gruppo, la collaborazione piena e sistematica con la Direzione scientifica del progetto ha consentito un utilizzo completo dei risultati e un loro integrato sfruttamento all'interno del quadro concettuale di progettazione e conduzione del servizio.

3.4 RICERCA

3.4.1 Relazione sulla Valutazione Triennale della Ricerca in UC – richiesto dal Comitato di Indirizzo per la Valutazione della Ricerca (CIVR)

Il Nucleo di Valutazione, nel mese di dicembre 2004, ha redatto un rapporto di valutazione sull'attività di ricerca dell'Ateneo nel triennio 2001 – 2003, secondo quanto previsto dal D.M. 2206/2003 che ha dato avvio all'Esercizio di Valutazione triennale della Ricerca, promosso dal CIVR. Questa procedura ha portato ad un forte coinvolgimento del Nucleo che è stato chiamato a “validare” dati ed informazioni trasmessi al CIVR e ad elaborare un rapporto triennale sulla struttura relativo a:

- elementi di valutazione dell'attività di ricerca
- elementi di valutazione dell'impatto socio-economico dell'attività di ricerca
- elementi conoscitivi sul management della struttura
- elementi di valutazione della congruità e competenza delle risorse umane finalizzate all'attività di ricerca
- elementi conoscitivi e di valutazione della mobilità e collaborazioni internazionali finalizzate all'attività di ricerca
- elementi conoscitivi e di valutazione dell'adeguatezza delle dotazioni strumentali e dei servizi
- elementi di valutazione della capacità di accedere/attrarre/impegnare risorse finanziarie e strumentali
- principali punti di forza e di debolezza.

Il documento è stato inoltrato al CIVR entro i termini previsti ed inviato in copia anche al Rettore, al Direttore Amministrativo e al Direttore della Ricerca.

3.4.2 Dottorati di ricerca

Il Nucleo di valutazione dell'Università Cattolica è chiamato a pronunciarsi ogni anno in merito ai Corsi di dottorato di ricerca di cui è sede amministrativa l'Ateneo: una prima volta in sede di istituzione di un nuovo ciclo e una seconda in sede di rendicontazione sull'attività per l'anno trascorso. Tali adempimenti sono esplicitamente previsti dalla normativa vigente.

Il Nucleo di valutazione, attendendo a tali incombenze non in modo burocratico ma consapevole dell'importanza che i Corsi di dottorato di ricerca rivestono per l'Università, ha voluto completare l'interessante quadro che si va componendo, da un lato acquisendo anche il parere dei dottorandi, essendo di sicura rilevanza i giudizi di coloro che sono il fine dell'attività formativa, da un altro lato verificando gli sbocchi occupazionali conseguiti dai dottori di ricerca.

3.4.2.1 Relazioni sull'istituzione dei cicli di dottorato dal XVI al XXI

Le relazioni sull'istituzione dei cicli di dottorato dal XVI al XX e XXI sono redatte ai sensi dell'art.3, comma 1 del d.m. n. 224 del 30 aprile 1999 per la verifica della sussistenza dei requisiti di idoneità delle proposte di istituzione.

Per la conoscenza delle caratteristiche delle proposte di istituzione con sede amministrativa presso l'Università Cattolica, e quindi per la verifica della sussistenza dei requisiti istitutivi, ci si avvale di una scheda "*Proposta di istituzione*", definita in base alle indicazioni del Miur e del Cnvsu, e compilata dai proponenti quali possibili futuri coordinatori di dottorato. Nel caso di una proposta di adesione ad un dottorato istituito presso altro ateneo, un'apposita scheda denominata "*Proposta di adesione*", compilata dal proponente, riportava le informazioni necessarie alla valutazione. Nell'uno e nell'altro caso sono richieste le delibere da parte della struttura proponente principale.

La stesura della relazione si basa principalmente sulla verifica del possesso dei requisiti richiesti tramite un riscontro diretto presso i coordinatori di dottorato, chiamati a compilare le schede già citate, e tramite verifiche presso gli uffici amministrativi preposti alla gestione dei Corsi di dottorato.

La verifica del rispetto degli atti normativi e di indirizzo ha richiesto la composizione di una griglia valutativa dei requisiti necessari. Ad ogni requisito richiesto sono stati associati "pesi" differenziati in base alle misure del possesso da parte delle proposte di istituzione. Il punteggio finale complessivo indica il grado di possesso dei requisiti richiesti, e quindi il livello di potenzialità posseduto da ogni proposta di istituzione per l'attivazione e conduzione del corso di dottorato secondo quanto richiesto sia dalla normativa nazionale sia dalla normativa interna all'Università Cattolica.

Il documento viene inviato al Rettore, al Direttore Amministrativo e al Direttore dei rapporti con gli organi di governo e funzionamento istituzionale.

3.4.2.2 Relazioni sull'attività dei dottorati di ricerca: dall'anno 2000 al 2004

Le relazioni sull'attività dei cicli di dottorato attivi rispettivamente negli anni solari 2000, 2001, 2002, 2003, 2004 sono redatte ai sensi dell'art.3, comma 1 del d.m. n. 224 del 30 aprile 1999 per la verifica della permanenza dei requisiti di idoneità dei Corsi di dottorato attivi aventi sede amministrativa presso l'Università Cattolica.

Per la verifica della sussistenza dei requisiti istitutivi ci si è avvalsi di una scheda di "*Resoconto dell'attività*", definita in base alle indicazioni del Miur e del Cnvsu e compilata dai coordinatori di dottorato.

Anche in questo caso le relazioni si sono basate su riscontri diretti presso i coordinatori di dottorato, chiamati a compilare la scheda citata, e su verifiche presso gli uffici amministrativi preposti alla gestione dei Corsi di dottorato.

La verifica degli atti normativi e di indirizzo ha richiesto la composizione di una griglia valutativa sulla permanenza dei requisiti che valuta dettagliatamente le informazioni di cui si compone la scheda sull'attività condotta. Ad ogni requisito richiesto sono stati associati dei "pesi" differenziati. Il punteggio finale complessivo ottenuto da ogni Corso di dottorato indica il grado di possesso dei requisiti richiesti sia dalla normativa nazionale sia dalla normativa interna all'Università.

Il documento viene inviato al Rettore, al Direttore Amministrativo e al Direttore rapporti con Organi di Governo e Funzionamento Istituzionale ai fini dell'inoltro al Ministero.

3.4.2.3 Opinioni dei dottorandi

Il Nucleo, su iniziativa propria, ha condotto un'indagine sulla soddisfazione percepita dai dottorandi circa il percorso formativo. L'indagine, svolta fra il novembre del 2002 e il marzo del 2003, ha interessato tutti i dottorandi in attività nel corso del 2002 indipendentemente dal ciclo di iscrizione.

Gli obiettivi primari erano

- comprendere le condizioni di operabilità e di contesto in cui si formano i dottorandi dei Corsi di dottorato con sede amministrativa in Università Cattolica,
- fornire al Coordinatore e agli altri docenti del Collegio indicazioni e suggerimenti per la programmazione e l'erogazione dell'attività didattica e di ricerca dei corsi successivi,
- far conoscere ai Coordinatori il parere aggregato dei dottorandi per il proprio Corso di dottorato in rapporto anche ai dati complessivi di area e di Ateneo,

- fornire al Rettore e agli Organi di governo una sintesi a livello di Ateneo che potesse evidenziare il grado di raggiungimento degli obiettivi dei Corsi di dottorato in U.C.

Per la rilevazione ci si è avvalsi di un questionario distribuito in modalità cartacea, tramite invio al recapito del dottorando, ed in modalità web, tramite l'accesso ad un indirizzo riservato del sito dell'Università, e predisposto ad opera del Nucleo di Valutazione alla luce delle indicazioni pervenute dal CNVSU e di esperienze riconducibili alle iniziative promosse dall'Associazione Dottorandi e Dottori di Ricerca Italiani (ADI). La rilevazione è stata estesa su tutte le sedi: ha riguardato una popolazione di 469 dottorandi e ha visto la raccolta di 336 questionari.

Gli esiti complessivi dell'indagine sono stati inviati al Rettore, al Direttore Amministrativo mentre ai Coordinatori dei dottorati sono stati inviati dei rapporti riassuntivi per singolo Corso di dottorato, in modo da acquisire anche il parere degli stessi sugli esiti della rilevazione.

3.4.2.4 Opinioni dei Coordinatori di dottorato

Fra gli obiettivi dell'indagine Dottorandi vi era la possibilità di fornire al Coordinatore e al Collegio dei docenti indicazioni e suggerimenti per la programmazione ed erogazione dell'attività didattica e di ricerca dei cicli successivi di dottorato, avvalendosi del parere espresso dai dottorandi e contestualizzandolo nell'ambito dell'area scientifica di appartenenza in rapporto anche ai dati complessivi d'area e di Ateneo, in modo da offrire elementi utilizzabili per le azioni di governo del dottorato.

I Coordinatori erano stati informati dell'indagine con lettera rettorale del novembre 2002, che li pregava di darne notizia al Collegio dei docenti e che riportava in allegato il questionario che sarebbe stato utilizzato.

Per ottenere una lettura dei dati il più possibile articolata e oggettiva, il Nucleo di valutazione ha ritenuto importante sottoporre gli esiti dell'indagine ai Coordinatori, inviando ad ognuno la richiesta di opinione con allegati il report complessivo delle risposte date dai dottorandi del loro Corso, una copia del questionario ed una griglia di lettura delle risposte.

Il Nucleo ha provveduto, infine, a stendere una relazione sulle risposte fornite dai Coordinatori, che è stata inviata ai vertici dell'Università e agli stessi Coordinatori.

3.4.2.5 Valutazione della produzione scientifica dei dottorandi

Il Nucleo, aderendo all'invito rivolto dal CNVSU, nel primo semestre del 2004 ha raccolto i dati riguardanti la produzione scientifica dei dottorandi del XVI e XVII ciclo. Sono state quindi elaborate tabelle riportanti i titoli, la data di pubblicazione, la tipologia del documento, le pagine, il settore di interesse e le eventuali cooperazioni per ogni contributo citato.

Le aggregazioni prodotte si sono basate sui parametri quantitativi, ma ciò è bastato per rendersi conto che, se si vuole passare ad una valutazione qualitativa della produzione scientifica dei dottorandi, occorre prevedere l'utilizzo di strumenti specifici quali panel di area, con una metodologia simile a quella varata dal CIVR per la valutazione della ricerca. Potrebbe poi essere di aiuto prevedere il coinvolgimento dei coordinatori, sia per l'affinamento dei criteri di analisi e valutazione sia perché gli stessi possano trarne indicazioni utili per la conduzione della didattica e dell'attività scientifica dei corsi dottorato loro affidati.

Al termine dell'esame dei documenti prodotti, il Nucleo, pur non escludendo un suo coinvolgimento nella valutazione della produzione scientifica dei dottorandi, in veste di stimolo e supporto quantitativo all'indagine, ritiene che questo tipo di valutazione sia proprio di altre aggregazioni, scientificamente attrezzate e congruenti con i contenuti che si vogliono valutare.

3.4.3 Considerazioni del NdV sulla valutazione della ricerca

La valutazione della ricerca è una tematica estremamente complessa; a dimostrarlo basti il fatto che, anche se non sono mancati molteplici tentativi, non si è ancora addivenuti a livello nazionale ad uno schema, per quanto sperimentale e iniziale, condiviso. Del resto la ricerca è una delle due componenti fondamentali dell'istituzione universitaria e come tale ricade necessariamente nel campo di intervento del Nucleo di valutazione. Alla luce di questa considerazione, il Nucleo ha iniziato a definire una griglia per la raccolta dei dati e per la successiva analisi che, una volta testata, vorrà condividere con i Dipartimenti e gli Istituti e con le altre realtà deputate ad occuparsi di ricerca in Università Cattolica.

Il campo in cui il Nucleo nel corso di questi anni ha analizzato approfonditamente un aspetto della ricerca condotta in Università, seppur nella sua declinazione più vicina all'attività formativa, è stato il dottorato di ricerca. Gli adempimenti normativi richiesti al Nucleo in tema di dottorati, assolti non in modo burocratico ma con la consapevolezza dell'importanza che i Corsi di dottorato rivestono per l'università, hanno spinto il Nucleo a intraprendere azioni valutative che coinvolgessero, i Coordinatori e i colleghi docenti, gli uffici amministrativi preposti e anche i dottorandi e i dottori di ricerca che avessero conseguito il titolo presso l'Università Cattolica. Lo scenario complessivo scaturito indica la necessità di un cambiamento nella conduzione dei Corsi di dottorato, che consenta di passare da una fase sostanzialmente caratterizzata dall'impegno spontaneo dei docenti proponenti ad una fase in cui a questo insostituibile impegno si affianchi una organizzata e sistematica valorizzazione dei settori di indagine che già vedono una presenza significativa dei docenti dell'Università stessa nel panorama nazionale e internazionale assieme ad interventi concreti di stimolo e sviluppo della ricerca in campi ritenuti importanti per la crescita e lo sviluppo della società contemporanea, e contemporaneamente si dotino i Corsi di dottorato di risorse economiche e strutturali che consentano un deciso salto di qualità.

3.4.3.5 Utilizzo dei risultati

Nei primi anni l'utilizzo dei risultati è stato limitato ad una presa d'atto da parte del Senato accademico. La ricca messe di indagini condotte e l'evoluzione della situazione a livello nazionale e ministeriale sta recentemente portando i vertici dell'università a servirsi delle indagini del Nucleo per avviare una profonda riflessione, che possa sfociare in cambiamenti altrettanto profondi della realtà dei dottorati in Università Cattolica.

3.5 INDAGINI SU ALTRI SERVIZI AMMINISTRATIVI

3.5.1 Indagine sui servizi informatici

Nel 2002, con riferimento al 2001, il Nucleo di valutazione su iniziativa propria, ha condotto un'indagine sulla soddisfazione sui servizi informatici dell'Ateneo espressa dai docenti, che ne sono gli utilizzatori principali nell'ambito delle attività didattiche e di ricerca.

Per la raccolta dei dati sono stati spediti 2.403 questionari a docenti, di ruolo e non, di tutte le sedi dell'Ateneo e ne sono stati riconsegnati 822.

Tali questionari, articolati in sezioni, analizzavano il giudizio complessivo sul servizio ed il grado di soddisfazione in riferimento ad assistenza tecnica, a dotazione hardware e software, ad aggiornamento e formazione, alle prestazioni della rete ed al sito internet dell'Università.

I risultati sono stati ottenuti attraverso un'analisi a matrice con la quale i dati sono stati *incrociati* in base alle diverse caratteristiche dei rispondenti - considerando sia il livello di esperienza del docente che il livello di frequenza di utilizzo dei servizi informatici - e sono poi stati organizzati in modo da permettere il confronto intersede ed interfacoltà.

Degli esiti dell'indagine è stata inviata copia al Rettore, al Direttore Amministrativo, al Pro-Rettore vicario e al responsabile dei sistemi informativi.

3.5.2 Considerazioni del NdV sulla valutazione dei servizi informatici

L'indagine ha messo in evidenza gravi carenze proprio a riguardo di una strumentazione di supporto che è indispensabile avere al miglior livello possibile per il raggiungimento dell'efficacia delle azioni didattiche, di ricerca e amministrative della componente docente. Se si considera che normalmente quando il livello di insoddisfazione di un servizio erogato supera il 25-30% si ritiene che la situazione sia molto preoccupante, si comprende perché la realtà dei servizi informatici dell'Ateneo è stata definita "fortemente critica", dato che il livello di insoddisfazione coinvolgeva un docente su due per alcuni servizi e due docenti su tre per altri. La soluzione delle criticità indicate implicava quindi la necessità di interventi urgenti di ripensamento e di miglioramento della situazione esistente. A valle di tali interventi il Nucleo si è offerto di reiterare l'indagine, arricchendola di ulteriori aspetti conoscitivi, e

chiedendo che venga data la possibilità al Nucleo di conoscere anche le modalità di erogazione del servizio, le professionalità coinvolte nonché le risorse destinate ai gestori del servizio medesimo. Si potrebbe poi estendere l'indagine anche alle altre componenti dell'Università: studenti e personale amministrativo. Ma anche in questo caso l'efficacia finale dello studio sarebbe condizionata dalla necessità di individuare con precisione le responsabilità in essere nei processi che governano i servizi informatici dell'Ateneo.

3.5.2.1 Utilizzo dei risultati

La relazione del Nucleo è stata tenuta in grande evidenza e considerazione nel ripensamento delle modalità di erogazione del servizio e degli accordi contrattuali che legano l'Università all'out-sourcer.

3.6 PARTECIPAZIONE A INDAGINI PROMOSSE DA ENTI ESTERNI

3.6.1 Partecipazione del NdV alle iniziative di valutazione della Conferenza dei Rettori delle Università Italiane (Cruì) e la pubblicazione Cruì – Isi

La CRUI ha utilizzato, per la valutazione dei risultati della ricerca nelle Università, la banca dati dell'Institute for Scientific Information (ISI) e l'ha resa fruibile attraverso una pubblicazione nel luglio 2002.

L'analisi è stata realizzata partendo dai dati bibliografici forniti dall'ISI nel luglio del 2000, relativi agli anni 1981 – 1999, e ha consentito il calcolo del Citation Index e dell'Impact Factor delle pubblicazioni scientifiche, l'indice di produttività e l'indice di presenza per le varie Università straniere e italiane, tra cui l'Università Cattolica, considerando anche le aree scientifiche di indagine.

3.6.2 Partecipazione alle indagini “Nuclei” dal 2000 al 2005

In adempimento alla legge 370/99, il Nucleo di valutazione ha provveduto a fornire, con cadenza annuale, dal 2000 al 2005, in modalità infotelematica, le informazioni e i dati richiesti dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario – CNVSU.

Dopo aver raccolto i dati necessari dagli uffici competenti, il Nucleo di valutazione ha provveduto alla compilazione delle pagine on line riguardanti:

- offerta formativa,
- dati sugli studenti,
- dati sul personale,
- dati finanziari,
- strutture,
- ricerca scientifica,
- Nucleo di valutazione di Ateneo.

Le informazioni fornite, consultabili sul sito www.cnvsu.it, sono organizzate per singolo Ateneo e suddivise per anno di indagine. I dati di alcune delle variabili considerate - offerta formativa, studenti, laureati e docenti - sono stati poi elaborati in tabelle che vedono affiancati i diversi Atenei.

3.6.2 Indagine Censis – La Repubblica

L'indagine *Censis Servizi*, promossa dal quotidiano *La Repubblica*, che viene edita con un fascicolo a se stante e con articoli in giugno e luglio sul quotidiano, è l'unica panoramica sulle università italiane che abbia una certa completezza nelle informazioni riportate e una cadenza annuale, che è arrivata ormai alla quarta edizione. In più il taglio giornalistico della pubblicazione e l'uso ad effetto di voti e classifiche invoglia alla lettura, anche se di tipo veloce e superficiale. Tutto questo fa sì che l'uscita dell'indagine abbia sempre una ampia risonanza presso gli addetti al settore, oltre che nell'opinione pubblica.

Vi sono altre iniziative editoriali simili, sia nella stampa quotidiana sia sotto forma di fascicoli anche corposi, ma normalmente si pongono più sul lato del catalogo dei corsi di studio che su quello della valutazione.

Lo sviluppo delle banche dati dell'Ufficio statistico del Miur e del Comitato Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) sta consentendo di avere dati sempre più ricchi e completi sugli atenei. Tali organismi ufficiali, però, fino ad oggi non hanno promosso pubblicazioni organiche con finalità valutative, di cui ormai si sente la mancanza, stante anche la parzialità delle iniziative in atto.

Le valutazioni che riguardano l'Università Cattolica e le sue facoltà

L'indagine *Censis-Repubblica* non compila una classifica dei “migliori” atenei privati, né tanto meno permette di crearla integrando quella degli atenei statali; poiché per gli atenei non statali non vengono utilizzati gli stessi indicatori in uso per le statali.

Per quanto riguarda le nostre facoltà va detto che per Economia, Giurisprudenza, Lettere e filosofia, Scienze linguistiche e letterature straniere, Medicina e chirurgia, Scienze della formazione e Scienze politiche vengono valutate tutte le categorie proposte e viene indicato

anche un voto complessivo. Va sottolineato però che la pubblicazione accorpa nella valutazione le facoltà di Economia e di Scienze bancarie della sede di Milano e quella di Economia di Piacenza; analoga operazione è fatta con le facoltà di Giurisprudenza delle stesse sedi. Anche per le facoltà plurisede (Lettere e filosofia, Scienze linguistiche e letterature straniere e Scienze della formazione) viene adottato il criterio dell'accorpamento dei dati e della valutazione.

Per quanto concerne le facoltà di Agraria e di Scienze matematiche fisiche e naturali si nota la mancanza della valutazione dei parametri "attrazione" e "didattica", mentre le facoltà di Agraria, Psicologia e Sociologia non ricevono un voto di sintesi poiché non ci sono analoghe facoltà presso le altre Università libere (stranamente considerando l'Università di Urbino ateneo statale).

Il questionario inviato ai Presidi di facoltà e la classifica sul "Prestigio delle facoltà"

Parallelamente alla raccolta e alla elaborazione dei dati quantitativi delle diverse università, il *Censis*, a partire dal 2001, ha inviato ai Presidi un questionario contenente alcune domande su quali fossero i criteri adeguati per la valutazione di una facoltà, di un ateneo e dello sviluppo del sistema universitario italiano.

Il questionario contiene anche la richiesta di indicare le prime cinque facoltà con la medesima denominazione presso i diversi atenei italiani meritevoli di segnalazione per qualità complessiva offerta.

Nell'intenzione dei promotori tale strumento, da loro chiamato *Panel Presidi*, rappresenta il momento "qualitativo" dell'indagine, dovendo offrire il *polso* dei principali attori del mondo universitario. I dati così raccolti, però, non sono mai rifluiti nella pubblicazione "la grande guida" e non influiscono sulla composizione delle varie classifiche ivi presenti, ma vengono utilizzati nell'ambito degli articoli che compaiono sugli *speciali* nei mesi di giugno e luglio.

4. LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI

Particolare attenzione è stata dedicata, da parte del Nucleo di valutazione, ad un'ampia e capillare diffusione degli esiti conseguiti dalle varie iniziative effettuate.

Tale opera di comunicazione è stata realizzata a più livelli, all'interno ed all'esterno dell'Ateneo, e con modalità diverse: report cartacei, pagine web, incontri dedicati e comunicazioni su organi di stampa.

Tutte le azioni informative sono state condotte nel più assoluto rispetto della riservatezza dovuta all'attività di insegnamento svolta dal singolo docente.

4.1.1 Diffusione interna

4.1.1 Vademecum; brochure; relazioni stampate

In occasione dell'inaugurazione dell'anno accademico 2003/04 è stata distribuita una brochure di presentazione dell'Università Cattolica, all'interno della quale era stata inserita una pagina intitolata "l'Ateneo visto dagli studenti", che riportava, in sintesi, i dati della valutazione della didattica e del profilo studenti.

In occasione delle inaugurazioni degli anni accademici successivi, tali dati sono stati aggiornati e inseriti in una scheda informativa sull'Università Cattolica, appositamente predisposta per la cerimonia e distribuita ai docenti e agli organi di stampa.

Inoltre nel "Vademecum per lo studente", distribuito all'inizio di ogni anno accademico ad ogni iscritto, è inserito un paragrafo dedicato alla valutazione dei corsi da parte degli studenti frequentanti. In esso sono riportati il senso e le modalità dell'azione valutativa, nonché alcuni risultati di sintesi relativi al precedente anno accademico.

Relazione di Ateneo sulle iniziative per l'acquisizione periodica delle opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche

È la rappresentazione in un unico documento dei dati aggregati per ateneo, con particolare attenzione al confronto fra le diverse facoltà e le sedi di erogazione.

La relazione è inviata al CNVSU in ottemperanza a quanto indicato dalla L. 370/99 ed è consegnata al Rettore, ai componenti del Senato Accademico e del Consiglio di Amministrazione.

La relazione è diffusa anche tramite la sua pubblicazione sul sito web dell'Università Cattolica nelle pagine dedicate ai documenti prodotti dal Nucleo di Valutazione di Ateneo.

Fascicoli di Facoltà sulle iniziative per l'acquisizione periodica delle opinioni degli studenti frequentanti sulle attività didattiche

I fascicoli dettagliano a livello di corsi di laurea appartenenti ad una data facoltà i risultati della valutazione della didattica, secondo i metodi e i criteri applicati anche a livello di

ateneo. I fascicoli sono portati all'attenzione dei Presidi, che, spesso, ne dispongono la distribuzione ai colleghi.

4.2 Utilizzo delle pagine web e report cartacei

4.2.1 Per i Presidi; per i Docenti; per gli studenti.

La comunicazione ai Presidi avviene tramite pagine web riservate, personalizzate per Facoltà. È così possibile accedere ai seguenti documenti, organizzati per anno accademico:

- report per insegnamento, comprendente le distribuzioni di frequenza relative ad ogni insegnamento, con un grafico di comparazione delle risposte fra gli item di interazione con il docente ed il giudizio complessivo sul corso;
- report di sintesi per classi di laurea;
- tabelle di comparazione relative a :
 - posizionamento della facoltà e delle classi di laurea afferenti rispetto ai valori medi di ateneo,
 - distribuzione di frequenza percentuale degli items più rilevanti per classe di laurea,
 - numero dei questionari compilati per anno di corso;
- tabelle di comparazione della somma percentuale di frequenza delle risposte all'item "*giudizio complessivo sull'insegnamento*", ripartite per:
 - insegnamenti raggruppati per numero di studenti presenti in aula nel giorno della rilevazione e loro anno di corso, confrontati con il valore medio della classe di laurea,
 - singoli insegnamenti all'interno del gruppo omogeneo per numero di studenti presenti in aula nel giorno della rilevazione, elencati in ordine decrescente e confrontati con il valore medio della classe di laurea,
 - singoli insegnamenti in ordine alfabetico, confrontati con il valore medio della classe di laurea;
- profilo degli studenti costituito da tabelle relative alle singole classi di laurea, in cui si confrontano le caratteristiche ed i dati curricolari degli studenti frequentanti con quelli degli studenti iscritti;
- un documento (solo per l'anno accademico 2001/02) contenente considerazioni emerse dall'analisi dei questionari di valutazione della didattica e spunti di riflessione per l'attività didattica futura;

Sono inoltre visualizzabili i trends della facoltà nel triennio accademico 1999/2000 – 2001/2002: l'analisi si concentra sui 6 item che rappresentano meglio l'interazione con il docente e sui 2 item riferiti alle aule e attrezzature connesse; a questi è stato affiancato l'item sul giudizio complessivo.

Rapporto individuale per il docente

Ai docenti viene fornito un rapporto cartaceo individuale per ciascun corso, predisposto in base all'elaborazione dei questionari sottoposti agli studenti frequentanti. Il report comprende le distribuzioni di frequenza relative ad ogni insegnamento, con un grafico di comparazione delle risposte fra gli item di interazione con il docente ed il giudizio complessivo sul corso.

Al termine delle operazioni di rilevazione in aula, al docente vengono consegnati direttamente i fogli aggiuntivi al questionario, compilati dagli studenti con i loro commenti ed osservazioni.

Pagine WEB per docenti e studenti

I docenti e gli studenti hanno la possibilità di accedere ad apposite pagine web organizzate per facoltà.

Le pagine web consentono di visualizzare per gli anni accademici dal 2001/02 al 2004/05:

- report di sintesi per classi di laurea;
- tabelle di comparazione relative a :
 - posizionamento della facoltà e delle classi di laurea afferenti rispetto ai valori medi di ateneo,
 - distribuzione di frequenza percentuale degli item più rilevanti per classe di laurea,
 - numero dei questionari compilati per anno di corso;
- tabelle di comparazione della somma percentuale di frequenza delle risposte all'item "giudizio complessivo sull'insegnamento", ripartite per insegnamenti raggruppati in relazione al numero di studenti presenti in aula nel giorno della rilevazione e loro anno di corso, confrontati con il valore medio della classe di laurea;
- profilo degli studenti iscritti e frequentanti.

Solo per l'anno accademico 2001/02 è possibile consultare anche:

- un documento contenente considerazioni emerse dall'analisi dei questionari di valutazione della didattica e spunti di riflessione per l'attività didattica futura;
- i trends della facoltà nel triennio 1999/2002: l'analisi si concentra sui 6 item che rappresentano meglio l'interazione con il docente e sui 2 item riferiti alle aule e attrezzature connesse; a questi è stato affiancato l'item sul giudizio complessivo.

4.3 Interventi nelle sedute degli Organi accademici

4.3.1 Senato accademico; Consulta di Ateneo; Consigli di facoltà e commissioni

La relazione sulla valutazione delle attività didattiche relativa all'anno accademico 2001/02 è stata presentata direttamente al **Senato Accademico** durante l'adunanza del 16 luglio 2003.

In questa occasione sono stati richiamate le finalità generali e la centralità dell'attività valutativa nel contesto contemporaneo dell'istruzione superiore.

Si sono inoltre focalizzati alcuni obiettivi specifici della valutazione, fra cui promuovere il pieno coinvolgimento delle facoltà nell'itinerario valutativo e la crescita della consapevolezza negli studenti circa la loro centralità nella vita universitaria.

Sono stati quindi ricordati tutti gli elaborati valutativi prodotti dal Nucleo, esponendo in sintesi la natura e la funzione delle singole indagini.

Alcuni aspetti di positività e di criticità, emersi dalle indagini effettuate, sono stati portati all'attenzione del Senato Accademico, in modo da poterne ricavare possibili indicazioni per azioni migliorative future.

Su invito del Rettore, il Responsabile della Direzione di supporto ha illustrato alla Consulta di Ateneo, nella seduta del dicembre 2003, gli esiti della valutazione della didattica, unitamente alle altre iniziative di valutazione condotte dal Nucleo.

Vi sono stati inoltre **incontri diretti** da parte del Responsabile della Direzione di supporto al Nucleo di valutazione con tutti i **Presidi di facoltà**, in occasione dei quali sono stati presentati e consegnati i fascicoli di valutazione della didattica contenenti i principali dati relativi alla facoltà, integrati da tabelle di comparazione e sintesi riferite all'Ateneo nel suo complesso.

Il corredo documentale fornito i fascicoli di valutazione della didattica è stato affiancato negli anni con dati statistici sugli indicatori di processo a livello di singola facoltà ovvero con un fascicolo sulle metodologie statistiche utilizzate in sede di analisi dei dati.

Gli incontri con i Presidi hanno generato ulteriori occasioni di comunicazione delle iniziative messe in atto dal Nucleo di valutazione.

Vi sono stati quindi interventi diretti nei **Consigli di Facoltà** (allargati a tutte le rappresentanze), incontri con le **Commissioni di facoltà**, colloqui con i **Coordinatori dei Corsi di laurea**.

Anche in tali occasioni sono stati distribuiti i fascicoli personalizzati per facoltà.

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

La Direzione di supporto al Nucleo di valutazione organizza altresì incontri specifici con i collaboratori laureati e gli studenti (con contratto 150 ore) che sono impegnati direttamente nelle attività di somministrazione dei questionari in aula.

Tali incontri sono previsti sia in fase preliminare all'avvio dell'indagine, con finalità di preparazione della squadra, sia in itinere per informare sull'avanzamento dei lavori e per monitorare l'andamento delle attività.

4.4 Diffusione esterna

Oltre alle pagine web, contenenti i rapporti di sintesi relativi alle facoltà e alle classi di laurea afferenti, accessibili anche al pubblico esterno, molteplici sono state le iniziative promosse dal Nucleo per dare visibilità esterna all'attività di valutazione, specialmente nel campo della didattica.

4.4.1 Articoli e partecipazioni a conferenze stampa

La pubblicazione dell'Università Cattolica "**Presenza**" nel numero di Agosto - Settembre 2003 ha riportato una sintesi degli esiti della valutazione della didattica da parte degli studenti frequentanti e dell'indagine condotta sui laureati nell'anno accademico 1999/2000.

Per quanto riguarda la valutazione della didattica, l'articolo riporta alcuni trend significativi ricavabili dal confronto dei dati fra anni accademici, in particolare l'incremento del giudizio positivo complessivo e il progressivo miglioramento del giudizio sullo stile didattico del corpo docente.

L'articolo è corredato da alcuni dati riferiti al profilo dello studente frequentante.

Considerando la ricerca sui laureati, lo scritto, citando alcuni dati significativi, sottolinea la rapidità dei tempi dell'inserimento lavorativo, la soddisfazione occupazionale ed il giudizio positivo espresso dai laureati sull'Ateneo.

La rivista "**Universitas**" nel numero di dicembre 2003 ha pubblicato un ampio contributo, a cura del Responsabile della Direzione di supporto al Nucleo di valutazione, in cui sono ribaditi innanzitutto il ruolo ed i principi della valutazione nell'Università.

L'articolo prosegue presentando l'impianto delle diverse tipologie di indagini condotte in Università Cattolica: il progetto panel studenti, la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti, il rapporto di valutazione del percorso formativo dei laureandi, l'indagine laureati, il progetto di rilevazione della soddisfazione sia dei dottorandi che degli iscritti ai corsi master, la valutazione dei servizi di supporto alla didattica (orientamento, tutorato...).

Per ognuna di queste tipologie di indagine è riportata una sintesi degli esiti conseguiti.

È ribadita altresì l'importanza di prestare attenzione alla diffusione dei risultati a più livelli; a tal riguardo sono presentate diverse modalità di comunicazione utilizzate dall'Ufficio di supporto al Nucleo di valutazione: report cartacei, pagine web, incontri dedicati.

Il contributo si chiude indicando in sintesi alcune prospettive future dell'azione valutativa nell'Ateneo: più spazio sarà dedicato alle analisi qualitative, si implementerà la sperimentazione della valutazione con modalità web, si proseguiranno anche le indagini sui servizi di supporto alla didattica.

Il quotidiano **Avvenire**, nel mese di luglio 2003 ha pubblicato un articolo dedicato in particolare all'indagine effettuata sui laureati.

Lo scritto si concentra soprattutto sui temi degli sbocchi occupazionali, riportando alcune cifre significative: l'87% dei laureati trova lavoro entro sei mesi dal termine degli studi, percentuale che sale al 93%, se si considera l'anno. Per la metà di loro si tratta di un impiego a tempo pieno ed a tempo indeterminato.

L'articolo si chiude riprendendo sinteticamente alcuni dati ricavati dalla valutazione della didattica espressa dagli studenti frequentanti.

5. CONCLUSIONI

5.1 Parere sul lavoro svolto nei primi anni di attività

Il giudizio sul lavoro che il Nucleo di valutazione dell'Università Cattolica ha svolto nei primi anni di attività spetta agli Organi direttivi dell'Università. Tale giudizio non soltanto è atteso ma è anche desiderato da parte del Nucleo, poiché si ritiene che esso possa essere una fase importante del rapporto di dialogo e di confronto fra gli Organi direttivi e il Nucleo, che, ad oggi, non ha trovato particolari occasioni di espressione. Senza quindi sostituirsi ad altri e senza pretendere di essere valutatori della nostra attività di valutazione, si desidera però dar voce anche alle nostre impressioni sul lavoro svolto nel primo mandato.

La novità assoluta rappresentata dall'istituzione e dal funzionamento di un Nucleo di valutazione ha comportato l'assenza di un modello di riferimento che potesse aiutare nell'avvio dell'attività. Anche nell'ambito degli altri enti pubblici italiani sostanzialmente non era dato di trovare modelli validi e sperimentati. Gli esempi presenti nelle università estere rimangono fortemente condizionati dalle peculiarità delle situazioni locali. Del resto l'Osservatorio nazionale di valutazione del sistema universitario, poi divenuto Comitato nazionale, essendo di fatto coevo alla nascita dei Nuclei di ateneo, non poteva offrire modelli già collaudati.

Questi primi anni sono stati quindi il banco di prova e di messa a punto metodologica del fare valutazione, modalità che sono andate chiarendosi e definendosi mano a mano che si dovevano affrontare le diverse tematiche, spesso non avendo attorno una realtà, sia locale sia nazionale, già pronta ad offrire i dati e le informazioni necessarie.

Stante questo scenario, il Nucleo di valutazione esprime un parere positivo sul proprio lavoro, coscienti del fatto che esso si è meglio espresso nel campo della didattica ed ha iniziato a dare frutti interessanti anche in quello della ricerca e dei servizi di supporto alla didattica. Gli altri campi di interesse sono rimasti estranei, per adesso, all'attività di valutazione, ma questo non certo per volontà del Nucleo stesso.

5.2 Giudizio sugli impatti interni

Alla luce di quanto descritto nel paragrafo precedente, ben si comprende come questo primo quadriennio sostanzialmente abbia avuto come prima caratterizzazione, per quanto riguarda le ripercussioni interne delle attività del Nucleo, proprio l'essere innanzi tutto occasione di diffusione della cultura della valutazione in Università; anche se, ad una riflessione superficiale, può apparire strano che, essendo insegnata, la valutazione dei risultati delle proprie attività già non facesse parte del bagaglio culturale di un ateneo.

Dopo quattro anni, riteniamo si possa affermare che il posto occupato inizialmente da un atteggiamento quasi di diffidenza e comunque timoroso di controlli di tipo fiscale presso i diversi livelli della struttura sia docente sia amministrativa, sia oggi occupato dalla consapevolezza che una realtà pubblica qual è l'università non possa non avere fra i suoi organi anche uno deputato a svolgere attività di valutazione in ordine all'efficienza, alla efficacia ed alla economicità delle attività condotte dalla Istituzione. Lo sviluppo di questo primo livello sarà il passaggio da un'accettazione di tipo logico formale alla comprensione

che l'operato e i giudizi del Nucleo sono un aiuto al progresso e al miglioramento dell'attività dell'università e delle parti che la compongono e non un debordare di ruolo.

Per quanto riguarda il rapporto con gli Organi direttivi, va detto che, a fronte delle tante relazioni inviate, poche sono state le occasioni in cui si è avuto un ritorno diretto ed esplicito. Va però riconosciuto che, specialmente a partire dall'a.a. 2002/03, il Rettore ha più volte portato all'attenzione del Senato Accademico gli esiti del lavoro condotto dal Nucleo di valutazione, invitando anche il Presidente del Nucleo ad intervenire in Senato per relazionare sul lavoro svolto. A ciò ha fatto seguito una serie di interventi presso i consigli di facoltà, o presso commissioni accademiche, nei quali si è approfonditamente dibattuto delle valutazioni condotte e delle conseguenti azioni da intraprendere.

Per quanto riguarda la componente amministrativa, specialmente a livello di direttori e capi servizio, invece, tali occasioni di conoscenza e di dibattito sono completamente mancate fino a tutta la prima metà dell'anno 2004. Solo successivamente è arrivato l'invito da parte della Direzione amministrativa ad un rapporto diretto fra il Nucleo e i settori amministrativi, congruente alle tematiche affrontate nelle diverse relazioni.

La Direzione amministrativa stessa, durante il 2005, ha preso l'iniziativa di convocare riunioni nelle quali si è partiti dai contenuti delle relazioni del Nucleo per intraprendere concrete azioni migliorative.