

Relazione OPIS 2014
Le opinioni degli studenti della Facoltà di
Scienze Politiche, Sociologia, Comunicazione
a.a. 2013-2014

Indice

- 1. Sommario della relazione**
- 2. Risultati opinioni studenti frequentanti**
- 3. Risultati opinioni studenti non frequentanti**
- 4. I suggerimenti degli studenti**
- 5. Le criticità che emergono**
- 6. Conclusioni**

a cura del
CdM-SPSC
Comitato di Monitoraggio
Facoltà di Scienze Politiche Sociologia Comunicazione
Novembre 2014

Il CdM-SPSC è composto da Leonardo Cannavò (DISSE; coordinatore), Margherita Carlucci (DISSE), Antonio Fasanella (CORIS), Fabio Giglioni (DSP), Francesca Macrì (assistente), Isabella Mingo (CORIS), Arianna Montanari (DSP), Guido Petrangeli (manager didattico).

1. Sommario della relazione

In questa sede si riportano i principali risultati emersi dal questionario OPIS, che mira a rilevare l'opinione degli studenti della Facoltà di SPSC – ripartiti in studenti triennali e magistrali, frequentanti e non frequentanti – in merito al loro livello di soddisfazione in riferimento ai programmi e ai testi utilizzati, ai docenti, all'organizzazione della didattica e allo svolgimento delle lezioni, alle prove di esame e agli esoneri, alle attività didattiche integrative, alle infrastrutture della facoltà.

Gli studenti che hanno compilato il questionario afferiscono a tutti i 18 corsi di studio impartiti nella facoltà, dei quali si ritiene opportuno fornire un quadro sinottico comprensivo per ciascun corso di numero di questionari compilati (divisi fra studenti frequentanti e non frequentanti), numero di insegnamenti valutati e dipartimento.

Corso	OPIS Studenti Frequentanti	OPIS Studenti Non Frequentanti	Insegnamenti valutati	Dipartimento
Comunicazione Pubblica e di Impresa	1987	1677	25	CORIS
Comunicazione, Tecnologie e Culture Digitali	2080	1665	25	CORIS
Comunicazione, Valutazione e Ricerca Sociale per le Organizzazioni	223	125	28	CORIS
Cooperazione Internazionale e Sviluppo	727	474	30	CORIS
Media, Comunicazione Digitale e Giornalismo	749	272	31	CORIS
Organizzazione e Marketing per la Comunicazione d'Impresa	1334	777	15	CORIS
Scienze dello Sviluppo e della Cooperazione Internazionale	581	294	41	CORIS
Analisi Economica delle Istituzioni Internazionali	260	86	12	DISSE
Progettazione Gestione e Valutazione dei Servizi Sociali	236	84	14	DISSE
Relazioni Economiche Internazionali	503	191	19	DISSE
Scienze e Tecniche del Servizio Sociale	870	449	23	DISSE
Scienze Sociali Applicate	363	255	38	DISSE
Sociologia	1623	1379	43	DISSE
Relazioni Internazionali	431	556	18	DSP
Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione	788	479	21	DSP
Scienze della Politica	194	155	14	DSP
Scienze delle Amministrazioni e Politiche Pubbliche	295	123	11	DSP
Scienze Politiche e Relazioni Internazionali	3087	1832	48	DSP

Nonostante alcune evidenti insufficienze tecniche degli strumenti adottati (più volte segnalate in passato; attinenti da un canto alla non esaustività delle dimensioni della rilevazione, dall'altro all'eccessiva ristrettezza del numero dei gradienti di atteggiamento), la rilevazione OPIS ha consentito di individuare interessanti tendenze in merito ad aspettative, atteggiamenti e motivazioni degli studenti verso l'articolata offerta formativa fornita dai dipartimenti componenti la Facoltà.

Non appare invece ancora possibile, come già segnalato per il 2012-2013, trarre indicazioni operative dall'analoga rilevazione effettuata sui docenti (OPID), ove la significatività dei risultati appare inficiata dalla ridotta partecipazione, probabilmente legata alla scarsa pubblicizzazione dell'iniziativa a livello centrale.

La sintetica relazione sui dati pervenuti dalla rilevazione OPIS proposta nei seguenti paragrafi segue, come richiesto dagli organi centrali di valutazione, la scansione fra corsi triennali e corsi magistrali. E in effetti, conformemente all'ordinamento DM 270/04, che ha sostanzialmente svincolato la formazione magistrale dal curriculum triennale precedentemente conseguito, non sarebbe stata né affidabile né fruttuosa un'analisi condotta per filiere longitudinali triennale-magistrale.

I risultati ottenuti, relativi a tutti gli insegnamenti curriculari contenuti nel *Manifesto degli studi*, disegnano un quadro della didattica impartita ricco di informazioni e di indicazioni operative per i processi di assicurazione della qualità nell'ambito delle aree didattiche. Per questo motivo, abbiamo ritenuto importante diffondere questa relazione non solo ai referenti istituzionali (Commissione Paritetica di Facoltà, Preside e Presidio Qualità di Ateneo), ma a tutti i presidenti di area didattica, al fine di stimolare una riflessione comune.

L'analisi condotta consente di rilevare, tra gli studenti che hanno frequentato con regolarità le lezioni, motivi più omogenei di soddisfazione fra gli iscritti alle triennali che non fra gli studenti delle magistrali, che presentano motivi assai più diversificati, a testimoniare una sostanziale differenziazione motivazionale alla base. A questa differenziazione, come si vedrà, si associa una diffusa percezione di inadeguatezza della formazione triennale ricevuta per affrontare appropriatamente il percorso formativo magistrale. Ma è bene subito chiarire che questo è un dato derivante dalla struttura normativa del nuovo ordinamento, e non un tratto specifico della facoltà in esame. Tuttavia nella distribuzione delle risposte degli studenti magistrali osserviamo una maggiore decisione: sono loro ad autocollocarsi con maggiore propensione nelle modalità

estreme. Segnaliamo inoltre, come vedremo più approfonditamente nel corso della trattazione, che sono proprio gli studenti triennali nel complesso (tra frequentanti e non frequentanti) – i più soddisfatti se frequentano le lezioni e quelli che si trovano a segnalare maggiori difficoltà se non hanno frequentato, nonché quelli che si mostrano comunque più cauti nei giudizi – ad utilizzare più regolarmente lo strumento della valutazione proposto. Nel complesso, come si vedrà più approfonditamente nella relazione, gli studenti frequentanti che si dichiarano soddisfatti di come è stato svolto l'insegnamento da loro frequentato rappresentano una forte maggioranza. Anche le risposte degli studenti non frequentanti mostrano una sostanziale soddisfazione per l'impianto complessivo della didattica, ma in percentuali lievemente più basse rispetto ai colleghi che frequentano regolarmente le lezioni e con più importanti differenze tra iscritti magistrali e triennali. Con ogni probabilità l'esperienza maturata dagli studenti magistrali rappresenta un vantaggio importante quando il rapporto con l'università non può essere diretto. Gli studenti triennali che per qualche motivo non hanno potuto seguire con regolarità la lezione che si trovano a dover valutare dichiarano con maggiore frequenza le difficoltà incontrate nella preparazione di un esame.

Nondimeno, la qualità dei corsi, l'impegno richiesto dalla loro frequenza, le capacità didattiche dei docenti (con una sostanziale corrispondenza dei valori fra triennali e magistrali) e l'assetto organizzativo dei corsi sono apprezzati in notevole misura; il che segnala non solo una buona e diffusa propensione ad acquisire le *capabilities* che i vari corsi propongono, ma anche la sostanziale e positiva omogeneità di organizzazione della didattica raggiunta dai vari dipartimenti per i numerosi corsi attivati.

Va segnalato sin d'ora un dato che ritroveremo nel corso dell'analisi oggetto dei paragrafi seguenti: la diffusa e dichiarata percezione d'inadeguatezza della preparazione di base ai fini della frequenza e della preparazione delle materie, soprattutto nei corsi triennali. La qual cosa non richiama tanto responsabilità dirette dell'università, quanto l'impossibilità organizzativa e istituzionale che l'università colmi i vuoti formativi creatisi in altri ordini di scuola. Su questo aspetto sarebbe assai opportuno che si avviasse un confronto operativo non solo interno alle aree didattiche della facoltà, ma soprattutto con gli organi centrali di programmazione e valutazione d'ateneo, che di tali problemi dovranno tener conto diffusamente.

2. Risultati opinioni studenti frequentanti

Il dato che colpisce già ad una prima esplorazione dei risultati della rilevazione sull'opinione degli studenti frequentanti per l'anno accademico 2013-2014 è quello relativo al numero di questionari compilati dagli studenti della facoltà: sono 27.204 i questionari da analizzare in questa sede, con un incremento notevole se prendiamo come riferimento anche soltanto i risultati delle due precedenti tornate di rilevazione¹. Erano stati 7.599 i questionari raccolti nel corso della rilevazione 2011/12, e 10.213 quelli dell'anno successivo; un incremento di quasi quattro a uno nel paragone più lontano, di quasi tre a uno rispetto allo scorso anno accademico. In questa sede non è possibile dar conto puntualmente dell'andamento di questo dato rispetto al numero di iscrizioni nella serie considerata, tuttavia il noto progressivo calo delle immatricolazioni registrato nell'ateneo e confermato dai dati sulle iscrizioni alla Facoltà di Scienze politiche, Sociologia, Comunicazione - che, se pure in misura minore, segue il trend Sapienza - può essere qui considerato come una conferma indiretta della consistenza dell'effettivo incremento del numero dei questionari OPIS compilati.

A sostegno di quanto appena argomentato consideriamo il rapporto fra numero di questionari compilati, fra frequentanti e non frequentanti e iscritti², che per l'a.a. 2013/14 ci dice che nell'intera Facoltà uno stesso studente ha valutato poco meno di tre insegnamenti (e in media ciascuno studente ha sostenuto poco più di tre esami nel periodo considerato), con scostamenti bassi dalla media che vanno dai 4 per il corso di studio (d'ora in poi CdS) triennale "Scienze e Tecniche del Servizio Sociale", ai 2 per il corso magistrale in "Scienze della Politica"; solo per l'a.a. precedente quel rapporto si fermava a meno di un questionario per studente. Una conferma diretta di questo successo è data invece dalla buona copertura degli insegnamenti, se prendiamo come riferimento la media del numero di esami sostenuti nei due anni solari 2013 e 2014 (cfr. nota 1) e la confrontiamo con il numero di questionari che la rilevazione ci restituisce osserviamo che viene valutato il 76,5% degli insegnamenti nel totale di facoltà. Possiamo dunque apprezzare questo come il risultato premiante il processo avviato nella stagione 2011/12.

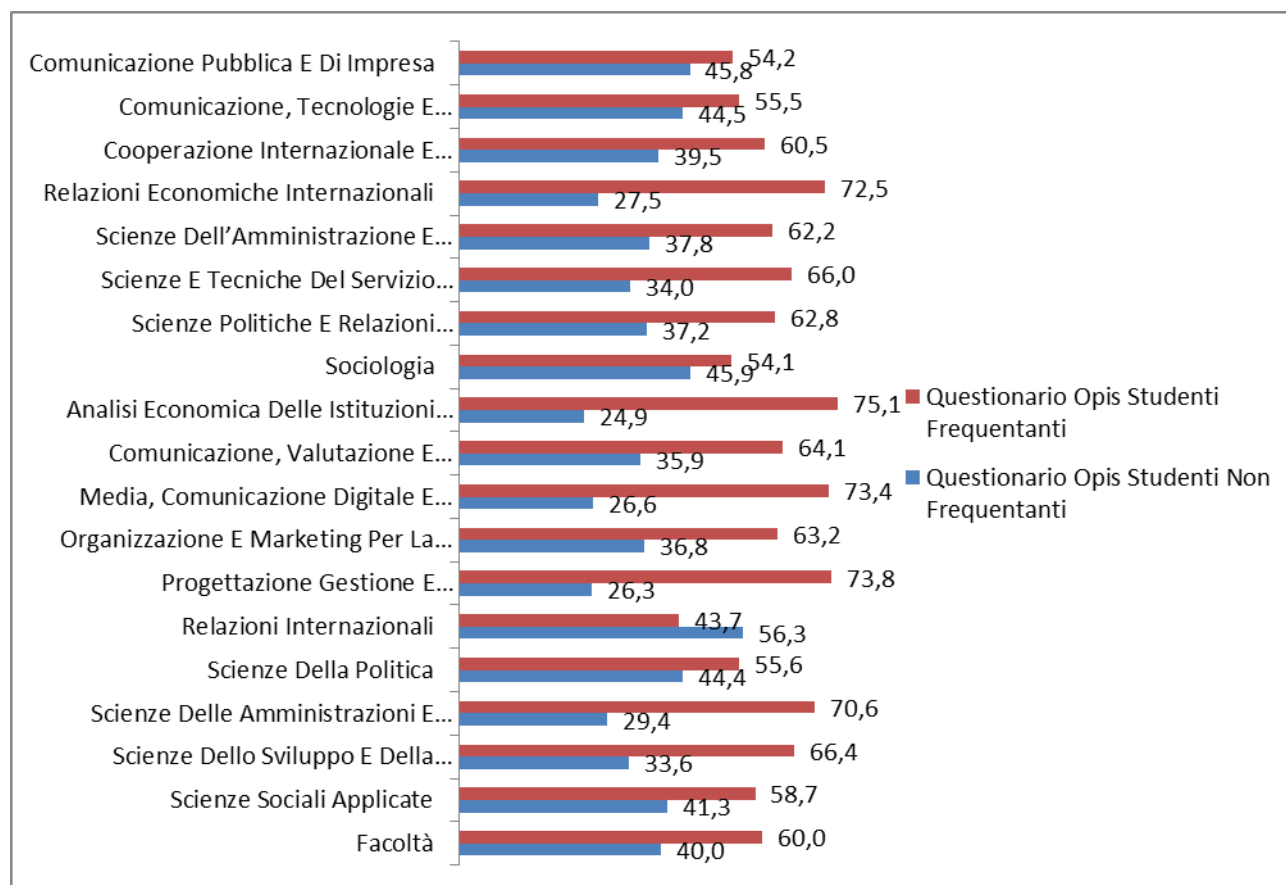
L'abitudine alla compilazione del questionario entra nella consuetudine accademica degli studenti, con particolare riferimento a quelli più giovani (media corsi triennali 86,4%) che approfittano in misura maggiore, rispetto a quanto non facciano i colleghi magistrali

¹Nel confrontare i risultati emersi da questa rilevazione con quelli emersi dalle precedenti, ci limitiamo a 2012/13 e 2011/12 per poter predisporre un'analisi relativa ad un intero triennio.

² Fonte Sapienza. Dati messi a disposizione del Comitato di Monitoraggio mediante piattaforma "QlikView".

(media corsi magistrali 66,7%), dell'occasione di valutare l'insegnamento dal quale si preparano a loro volta ad essere valutati in sede classica di sessione di esame.

Grafico 1– Confronto frequentanti/non frequentanti



I questionari compilati da studenti che hanno frequentato le lezioni dell'insegnamento che valutano sono stati 16.331, di cui 11.665 studenti di corsi triennali e 4.666 magistrali, le restanti 10.873 valutazioni di un insegnamento sono state espresse da quella parte di studenti che per qualche motivo – ne parleremo più approfonditamente nel prossimo paragrafo – non hanno potuto seguirne le lezioni istituzionali, nello specifico 8.146 compilati da studenti triennali e 2.727 magistrali. Anche per questo ultimo dato possiamo segnalare una consistente differenza rispetto ai risultati della precedente rilevazione: nel corso dell'a.a. 2012/13 il rapporto fra questionari OPIS studenti frequentanti e non era di 7 a 3; nel corso di un a.a. la forbice si è ridotta: il rapporto è adesso di 6 a 4.

Dopo questo breve accenno al successo della rilevazione, possiamo adesso entrare nella trattazione dettagliata dei risultati effettivamente rilevati dallo strumento, con particolare riferimento, nel presente paragrafo, al questionario compilato dagli studenti frequentanti.

Ricordiamo che scopo dichiarato della rilevazione è controllare il livello di soddisfazione degli studenti sulle attività didattiche erogate dal CdS di appartenenza. Il rispondente ha nello strumento del questionario anonimo compilato online la possibilità di fornire liberamente la propria opinione in merito a diversi aspetti di un insegnamento, la valutazione del docente, del carico di studio, dei materiali didattici, e di formulare infine un giudizio sulla qualità complessiva dell'insegnamento ed il proprio suggerimento per migliorarne l'impianto.

Generalmente, sia che si considerino gli studenti triennali, sia che si punti l'attenzione su quelli magistrali, la quota di soddisfazione complessiva³ dichiarato dai frequentanti è molto alta, con una diversa distribuzione della variabilità delle risposte nei due casi. Gli studenti dei corsi magistrali, laddove lo ritengano opportuno, sembrano molto più inclini ad assegnare il livello massimo di soddisfazione rispetto agli studenti di corsi triennali generalmente più "cauti"; per entrambe le classi di studente osserviamo che la modalità del "*decisamente sì*" viene scelta in particolare nella valutazione diretta del docente, quando gli studenti sono chiamati ad esprimere il proprio giudizio su un oggetto impersonale come l'impianto complessivo della materia la situazione si inverte. Anche rispetto alla varietà tra CdS, gli studenti triennali scelgono nella generalità dei casi posizioni sostanzialmente omogenee, mentre la variabilità delle risposte aumenta, anche se di poco, nel caso degli studenti di corsi magistrali.

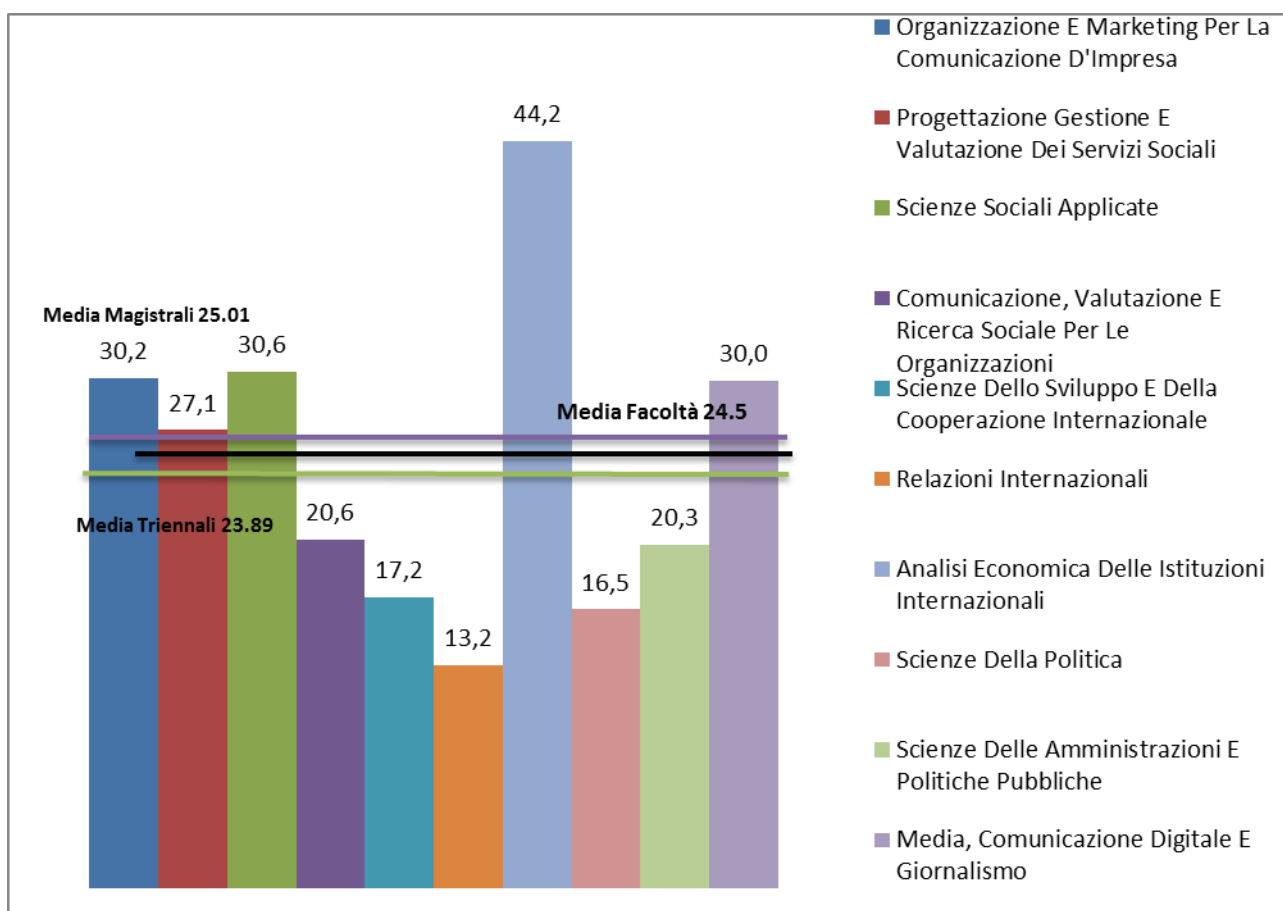
Procederemo pertanto ad un doppio confronto: le risposte degli studenti triennali *vs.* quelle segnate dai loro colleghi più anziani da una parte; laddove, si presentino valori importanti di dispersione fra le classi, mostreremo la distribuzione delle risposte entro i diversi corsi di studio.

Il primo giudizio che gli studenti frequentanti sono chiamati ad esprimere riguarda il **grado di adeguatezza percepita del proprio bagaglio di conoscenze rispetto alla complessità della disciplina**. La variabilità dei risultati che misuriamo tra le risposte degli studenti triennali e magistrali conferma una facile ipotesi: gli studenti magistrali hanno percezioni diverse della propria preparazione rispetto alla materia che hanno pur scelto di studiare. La specificità dei curricula magistrali e la maggiore consapevolezza maturata obbligano gli studenti ad autocollocarsi in posizioni differenti in una breve scala di valutazione delle proprie conoscenze pregresse. Questo item è anche

³ Laddove non specificato, le quote di "soddisfazione" o "insoddisfazione" verranno ricavate dall'accorpamento delle modalità di risposta "decisamente sì" e "più sì che no" nel primo caso; "decisamente no" e "più no che sì" nel secondo.

quello che registra la varianza più forte tra le distribuzioni di risposta per tutti i campi del questionario per lo stesso campione. Tre studenti su quattro della Facoltà valutano adeguata la propria preparazione sufficientemente (per il 45,2% delle risposte) o decisamente (nel 30,3% dei casi), ma se apriamo il dato delle lauree magistrali troviamo l'indicazione, per alcuni corsi in particolare, di una sofferenza maggiore.

Grafico 2 – Frequentanti. Inadeguatezza delle conoscenze preliminari rispetto al grado di complessità della materia – corsi magistrali (%)



Il 44,2% degli studenti del CdS “Analisi economica delle istituzioni internazionali” fatica a recuperare, tra quelle di cui dispone, le conoscenze adatte ad affrontare gli argomenti dei programmi d’esame; anzi, il 13,5% valuta le proprie conoscenze decisamente insufficienti. In controtendenza appare invece il corso magistrale in “Relazioni internazionali”, i cui studenti fanno registrare le minori difficoltà dichiarate. Gli studenti di corsi triennali, come accennato, accusano generalmente meno difficoltà di approccio alle materie del proprio corso di studio; le maggiori quote di inadeguatezza dichiarata si registrano nel CdS

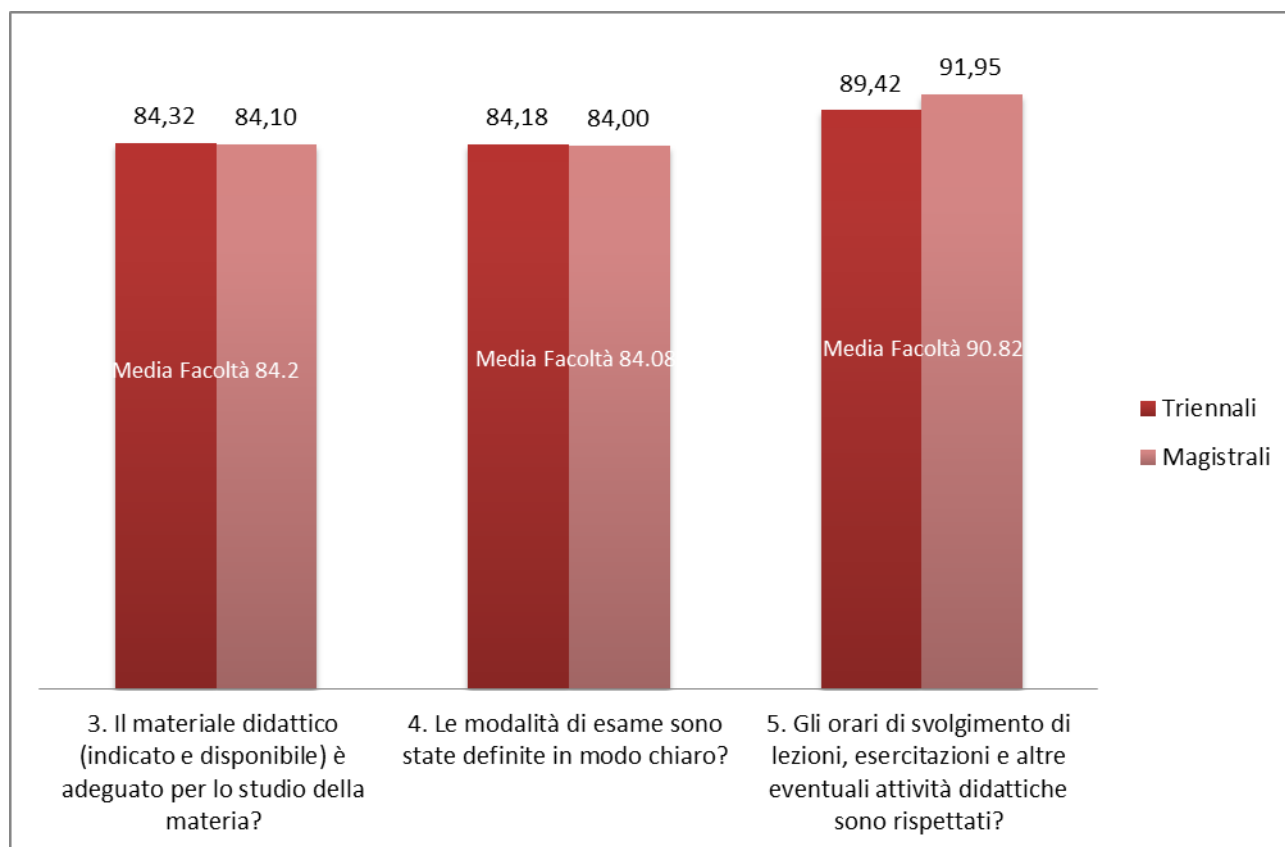
“Relazioni economiche internazionali” (31,6%). Di contro, i più soddisfatti si dichiarano gli studenti del CdS triennale in “Scienze e tecniche del servizio sociale” con una quota di soddisfazione dell’80%. Va però osservato che gli studenti che hanno frequentato questo specifico CdS hanno una marcata vocazione professionale, asseverata dal fatto che questo è l’unico corso socio-sanitario a numero programmato, con test selettivo in entrata. La qual cosa rende ragione degli elevati livelli di soddisfazione dell’esperienza formativa (per questa categoria di studenti registriamo in 7 casi su 12 le punte più alte di soddisfazione complessiva dichiarata).

Nel rispondere alla domanda sull’**adeguatezza dell’entità dell’impegno richiesto per raggiungere determinati crediti** una forte maggioranza degli studenti della facoltà che ha potuto frequentare le lezioni della materia che ora si trova a valutare si è dichiarata complessivamente soddisfatta (80%), anche per questo item con una varietà maggiore nelle risposte degli studenti di corsi magistrali, che passano dal segnare le risposte complessivamente più soddisfatte nel caso degli iscritti al CdS in “Scienze della politica” per il 90,7% dei casi, al registrare invece la maggiore concentrazione di risposte complessivamente insoddisfatte nel campione di rispondenti iscritti al CdS in “Media, Comunicazione Digitale e Giornalismo” per il 26,8% dei casi.

Possiamo analizzare la parte del questionario che va dalla 3^a alla 5^a domanda come una sezione mirata a rilevare il grado di soddisfazione del rispondente circa l’**organizzazione interna del corso** (adeguatezza del materiale didattico fornito, chiarezza delle informazioni sulle modalità di esame, rispetto degli orari). Anche con riferimento a questa serie di elementi gli studenti si dichiarano coralmemente soddisfatti dell’efficienza del servizio erogato.

L’andamento delle risposte su quanto ritengano adeguato il **materiale didattico** per l’approfondimento della materia riproduce uno schema ormai consolidato: le percentuali di risposta restituite dagli studenti dei corsi triennali si distribuiscono entro un campo di variazione più ristretto di quanto non si registri nel conteggio delle percentuali di risposta dei colleghi con maggiore esperienza universitaria. Nelle risposte alla domanda successiva, che chiedeva agli intervistati di esprimersi in merito alla **chiarezza delle informazioni ricevute sulle modalità di esame**, non ritroviamo la tendenza appena ricordata; è questo l’unico caso in cui tra le risposte degli studenti triennali osserviamo una maggiore varietà nei giudizi rispetto a quelle fornite dagli studenti magistrali.

Grafico 3 – Frequentanti. Soddisfazione espressa per l'organizzazione del corso – corsi triennali e magistrali (%)



La soddisfazione rimane comunque alta per entrambi i sottogruppi, ma probabilmente l'esperienza maturata dagli studenti magistrali è in grado di annullare quelle differenze tra i vari corsi di afferenza invece percepite dagli studenti triennali, gli studenti magistrali si dichiarano completamente soddisfatti nel 53,2% dei casi, contro il 48,6% nel caso degli studenti triennali. Nonostante le difficoltà strutturali e operative che spesso la facoltà si trova ad affrontare, un vanto riconosciuto dalla quasi totalità delle risposte è la **puntualità nello svolgimento delle lezioni, esercitazioni ed eventuali altre attività legate alla didattica**. Questa caratteristica viene premiata trasversalmente, sia che si guardi alle risposte degli studenti triennali, che a quelle degli studenti magistrali; è qui che troviamo le maggiori quote di soddisfazione: come si può apprezzare dal grafico 4, la media di facoltà supera il 90% e la modalità estrema dei “*decisamente no*” non arriva mai a superare il 7% nel totale di ogni CdS.

Dopo aver valutato l'impianto del corso, gli intervistati sono chiamati a fornire la propria opinione sui docenti incontrati a lezione, attraverso un primo giudizio espresso in merito

alla **capacità del docente di motivare all'interesse verso la disciplina**, uno sulla **capacità di chiarezza espositiva**, l'ultimo sulla sua **reperibilità**.

Gli studenti che hanno avuto la possibilità di seguire le lezioni del corso che valutano sono generalmente molto soddisfatti del docente, complessivamente i docenti di poco più virtuosi risultano essere quelli che hanno attivo un insegnamento magistrale.

Grafico 4 – Frequentanti. Valutazioni positive del docente – corsi triennali e magistrali (%)

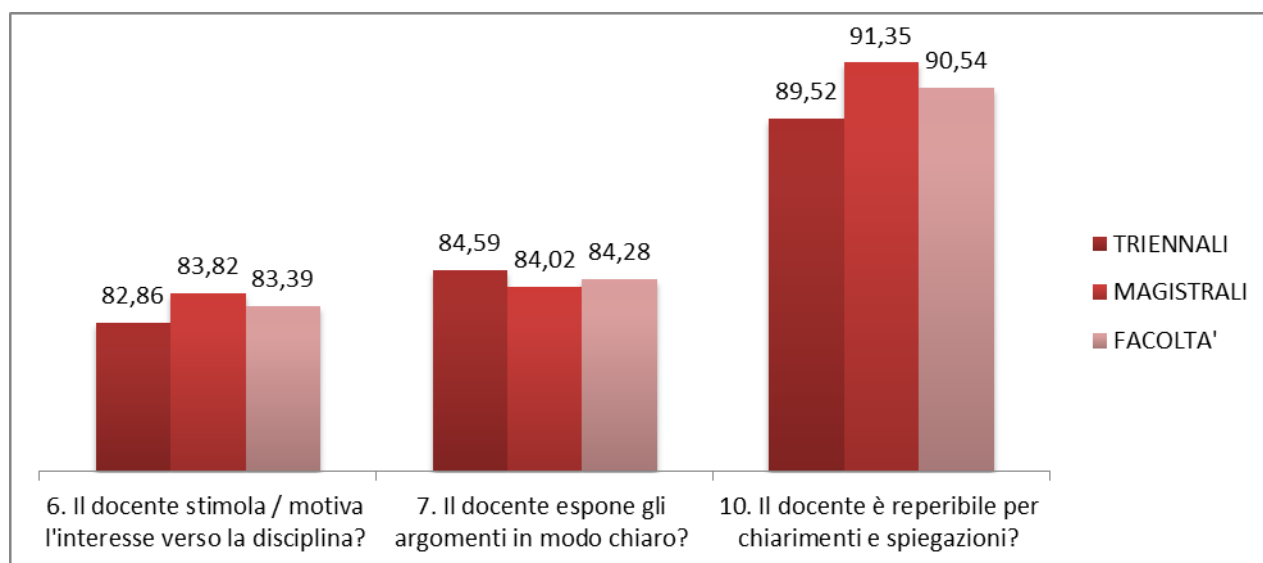
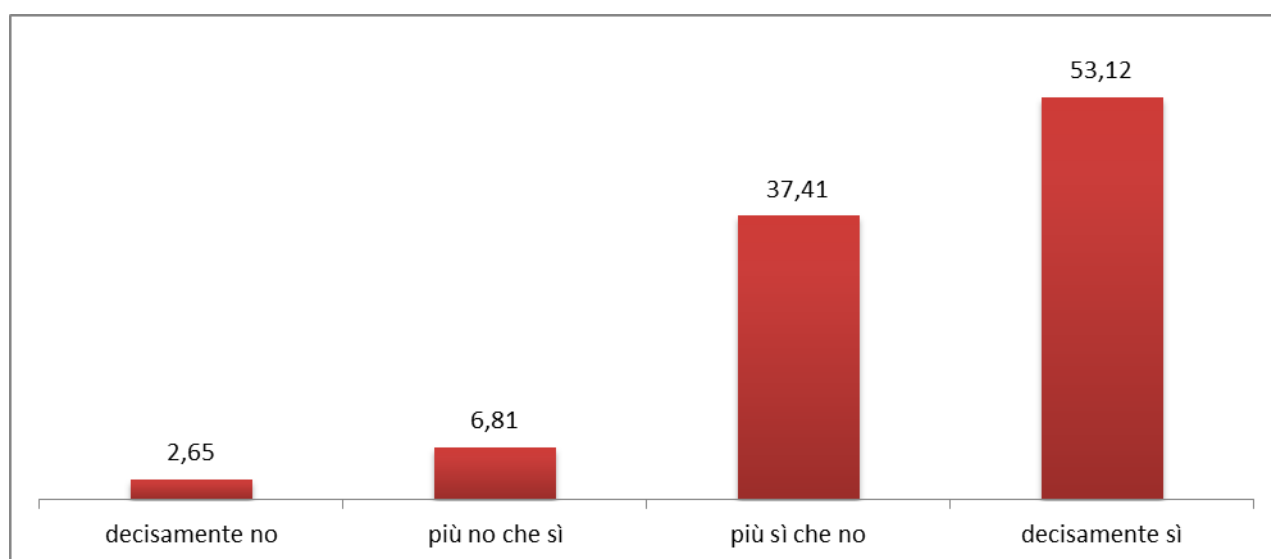
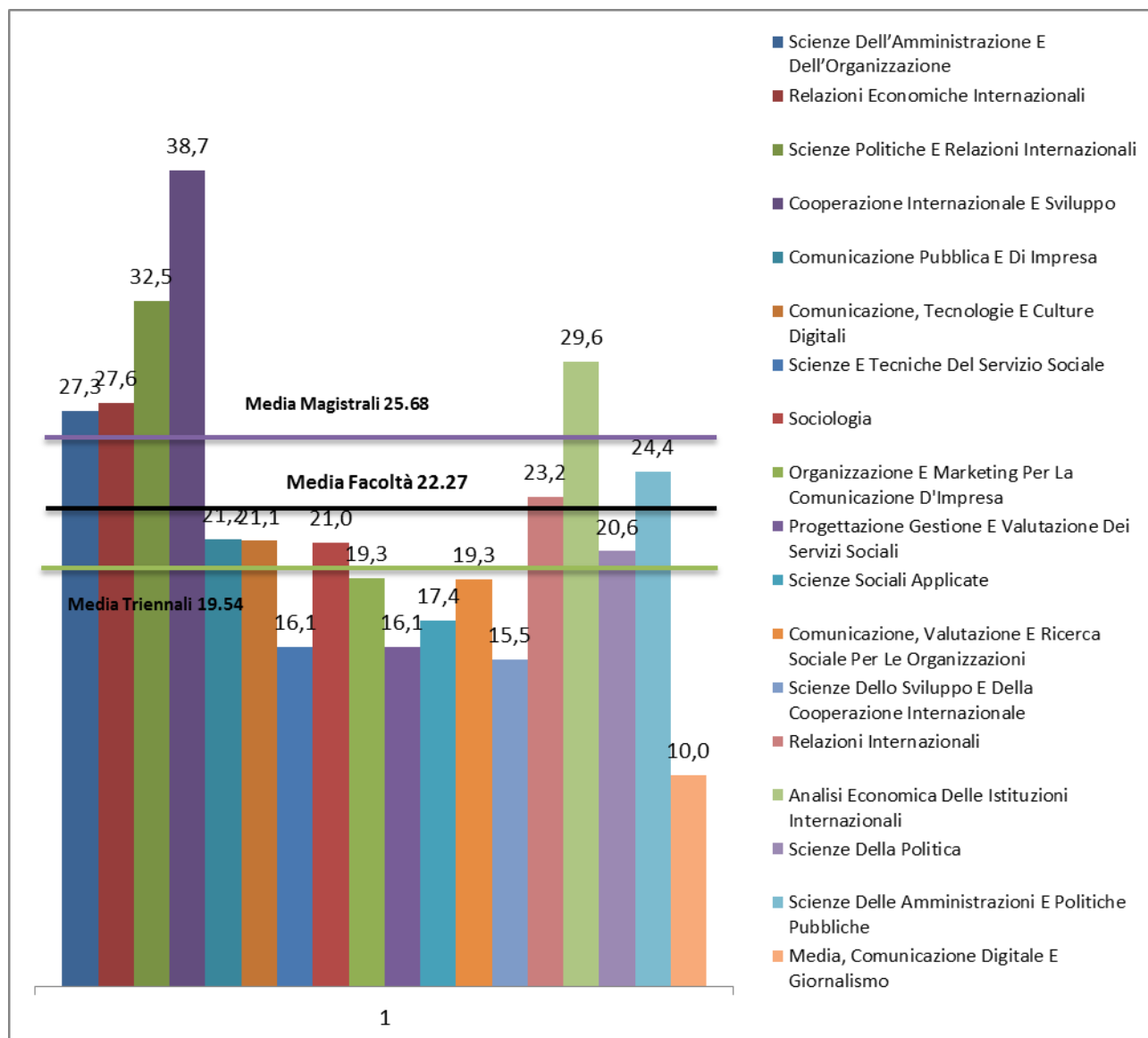


Grafico 5 – Frequentanti. Disponibilità del docente per chiarimenti e spiegazioni – corsi triennali e magistrali (%)



Un dato che colpisce immediatamente dalla visualizzazione del grafico 5 è l'altissima soddisfazione che gli studenti dichiarano, senza importanti variazioni CdS triennali o magistrali, per la disponibilità del docente: neanche il 3% del nostro campione sceglie la modalità estrema del "decisamente no" e più della metà delle risposte si attesta invece sull'estremo positivo dei "decisamente sì". Se scomponiamo il dato per tipo di corso non registriamo, come anticipato, sostanziali variazioni nell'area dell'insoddisfazione, mentre gli studenti triennali scelgono toni più moderati per esprimere comunque la propria soddisfazione; il dato inaspettato è invece, indipendentemente dalle gradazioni, la soddisfazione di studenti cui è ancora facile il paragone con il rapporto diretto coi docenti del liceo, mentre non soffrono particolarmente il passaggio a nuove modalità di relazione.

Grafico 6 – Frequentanti. Assenza di attività didattiche integrative – corsi triennali e magistrali (%)



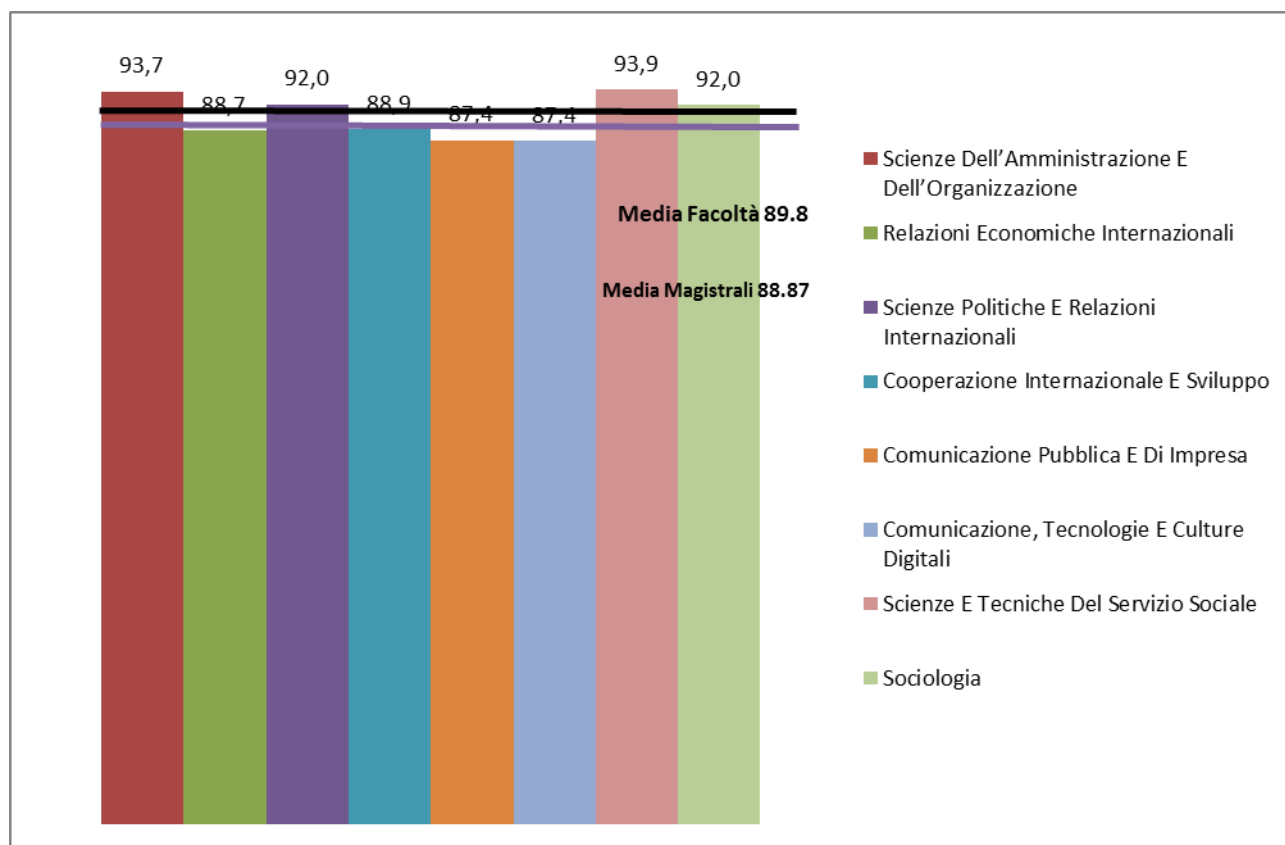
Una domanda del questionario, la numero 8, ha due diversi contenuti semantici: come per tutte le domande del questionario, è volta a rilevare il grado di soddisfazione degli studenti per un elemento del corso, nello specifico, per l'utilità delle **attività didattiche integrative che sono state previste** per un insegnamento; ci dice anche quanto spesso le stesse vengano utilizzate come supporto alla didattica (inoltre, è prevista la possibilità per il rispondente di non esprimersi in caso di non pertinenza della domanda). Scopriamo che, secondo quanto dichiarato dagli studenti, esiste una forbice molto ampia tra CdS nel loro utilizzo, il campo di variazione lungo il quale si distribuiscono le percentuali di non risposta arriva a sfiorare i 30 punti percentuali.

Analizzando i risultati pervenuti su questo item con il secondo ordine di interpretazione, quello ormai classico della valutazione, possiamo affermare che, laddove siano offerte, viene indubbiamente riconosciuta l'utilità delle attività didattiche ai fini dell'apprendimento. Seguendo l'interpretazione su esposta, se controlliamo le risposte a questa domanda al netto delle non risposte, la quota di soddisfazione espressa per questo tipo di offerta didattica si compone dell'82,3% di risposte.

Quanto alla **corrispondenza tra le informazioni sul corso diffuse via Web e quanto effettivamente riscontrato**, nove studenti frequentanti su dieci si dichiarano soddisfatti della possibilità di fare affidamento sull'esattezza delle informazioni divulgate dai canali di diffusione a loro più vicini. Sono di poco più soddisfatti gli studenti di corsi triennali rispetto ai colleghi magistrali e con un sostanziale accordo tra studenti di corsi diversi.

Gli studenti che hanno risposto al questionario frequentanti appaiono certamente **interessati agli argomenti trattati nell'insegnamento**: infatti, una forte maggioranza il 48,5% di essi lo è decisamente e il 37,9% lo è "più sì che no". Al contrario, il 9,9% del campione non si dimostra molto interessato agli argomenti oggetto di discussione e il 3,7% dichiara il suo netto disinteresse a riguardo. Anche per questo caso ritroviamo le principali differenze già argomentate nelle modalità di risposta degli studenti di corsi triennali e magistrali, i primi più uniformi nei giudizi, i secondi più decisi.

Grafico7 – Frequentanti. Corrispondenza fra lo svolgimento dell'insegnamento con quanto dichiarato sul sito Web del corso di studio – corsi triennali (%)



Lo strumento sottoposto agli studenti iscritti nell'a.a.2013/14 è stato arricchito di un'ulteriore domanda volta a rilevare il **gradimento complessivo dell'insegnamento**. Nel quarto paragrafo di questa relazione analizzeremo i suggerimenti che gli studenti scelgono (tra una rosa di 9 possibilità), per migliorare l'impianto complessivo dell'insegnamento, in questa occasione possiamo controllare il grado di soddisfazione dei rispondenti dei due tipi di iscrizione a confronto.

Complessivamente più soddisfatti (84,3%) gli studenti triennali, di contro non si può definire più critico (qui la quota di soddisfazione totalizza l'82,2% delle risposte) il giudizio dei colleghi di corsi magistrali. Vale la pena di osservare le variazioni riscontrate entro i CdS.

Grafico 8 – Frequentanti. Soddisfazione espressa per l’impianto complessivo del corso – corsi triennali e magistrali (%)

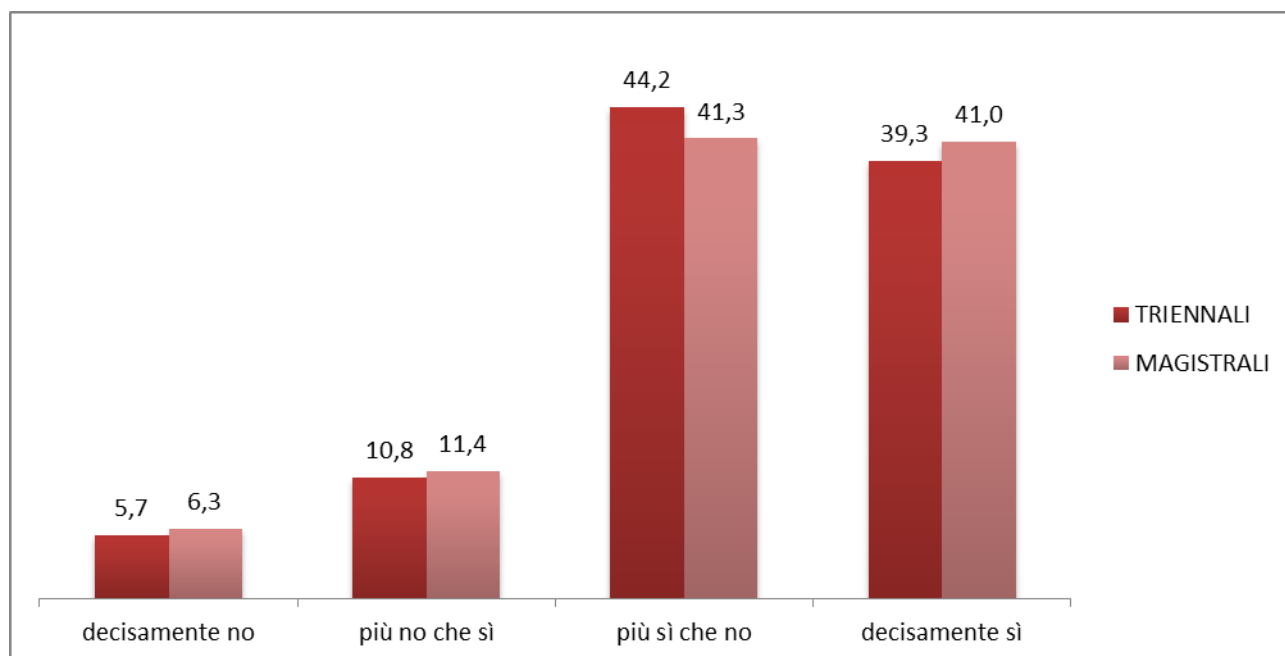


Grafico 8a – Frequentanti. Quota di soddisfazione espressa per l’impianto complessivo del corso – corsi triennali (%)

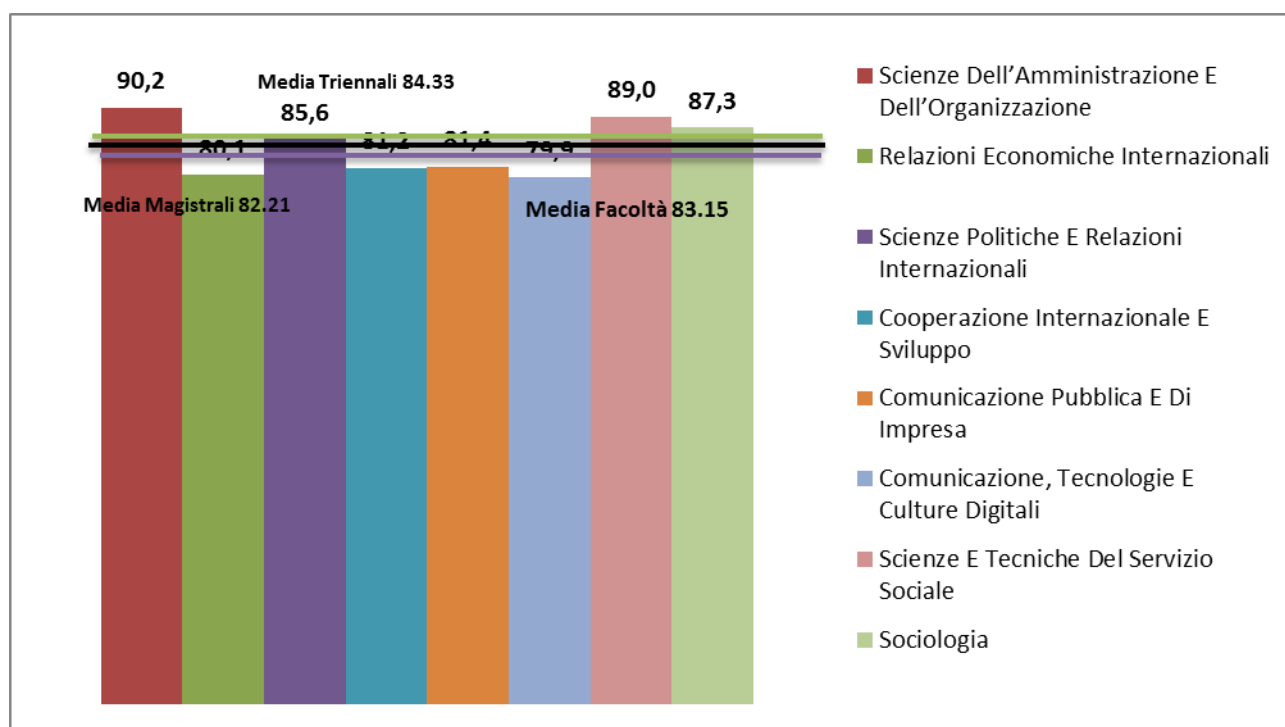
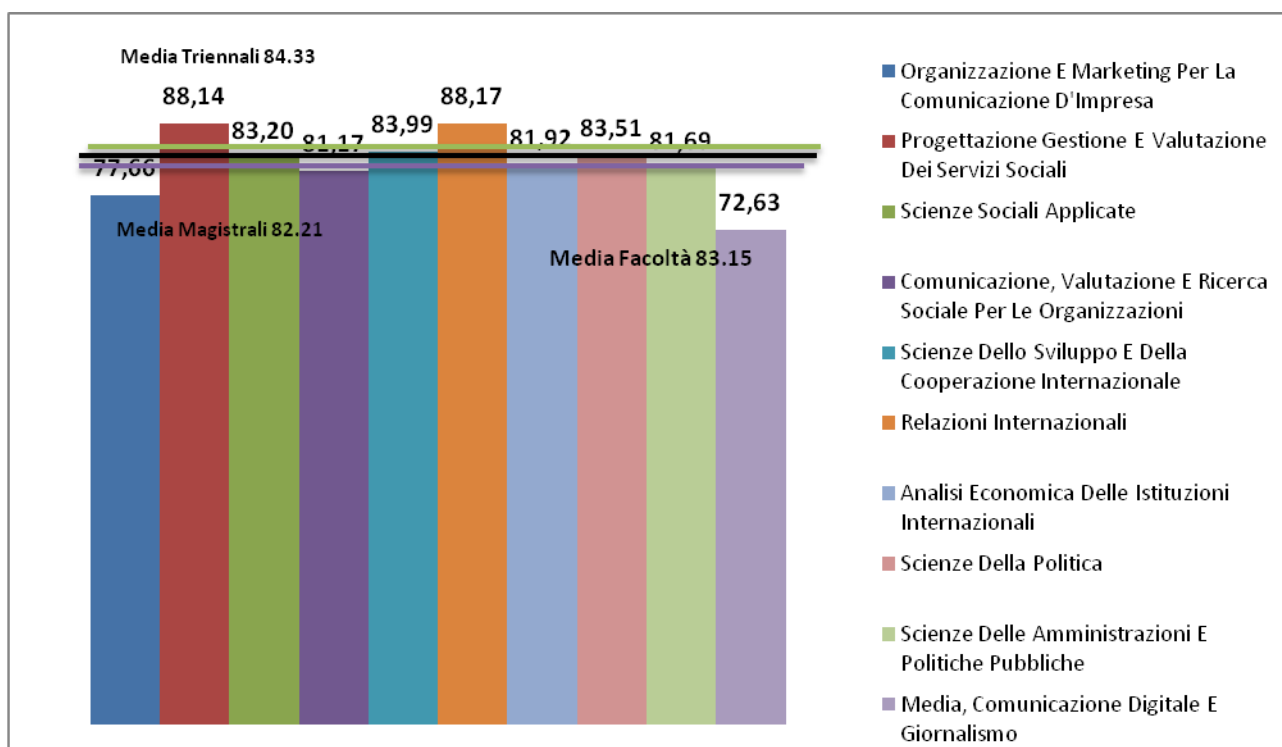


Grafico 8b – Frequentanti. Quota di soddisfazione espressa per l’impianto complessivo del corso – corsi magistrali (%)



3. Risultati opinioni studenti non frequentanti

Per avviare l’analisi sugli studenti non frequentanti analizziamo in primo luogo i motivi che impediscono agli studenti del nostro campione la frequentazione dei corsi universitari. L’ordine delle risposte è il medesimo nei due sottogruppi considerati: per entrambe le classi di studenti è il lavoro la principale causa che impedisce agli studenti di frequentare le lezioni con regolarità; un dato allarmante nelle dimensioni è che, in successiva analisi, potrebbe essere chiamato in causa come parte dei motivi che determinano il calo delle iscrizioni alla facoltà e più in generale all’ateneo. Con ogni probabilità si tratta di forme di lavoro precario che non consentono di approfittare dei permessi per motivi di studio, ancora previsti dai più comuni contratti collettivi. Come era facile aspettarsi, questa eventualità è molto più ricorrente per gli studenti magistrali (53,6%, contro il 44,9% di studenti triennali). Non trova collocazione tra le modalità di risposta proposte o non vuole rispondere il 27,3% del totale dei rispondenti. Sono gli studenti con minore esperienza a ritenere meno utile la frequentazione delle lezioni ai fini della preparazione dell’esame nel 9,4% dei casi contro il 5,2% di studenti con più esperienza. Infine, un residuo 1,5% del nostro campione indica come motivo l’inadeguatezza delle strutture preposte all’attività didattica.

Anche gli studenti che non hanno frequentato i corsi si dicono nella maggior parte dei casi soddisfatti della propria esperienza con la materia, con punte comunque più basse rispetto a quelle toccate nelle valutazioni degli studenti frequentanti. Una prima differenza che emerge dall'analisi delle risposte di questa classe di studenti è la maggiore sofferenza che rileviamo su tutti gli *items* nelle valutazioni degli studenti che si trovano alle prime esperienze con il mondo universitario.

Con riferimento alla **valutazione sull'utilità delle proprie conoscenze pregresse all'approccio alla materia**, non rileviamo considerevoli differenze tra le risposte degli studenti dei corsi magistrali (23,6%) rispetto al grado rilevato nelle risposte dei colleghi che invece hanno potuto seguire le lezioni (25%), anche nel confronto tra i due sottogruppi, è interessante notare che le proporzioni fra CdS rimangono sostanzialmente identiche. Nel caso di questa categoria di studente, l'approccio con determinate materie costringe a denunciare le proprie lacune.

Diversamente, aver frequentato o meno le lezioni di un corso si rileva un fattore discriminante nella percezione dei colleghi più giovani. Si registra una sofferenza maggiore tra quanti hanno lo studio individuale come unico supporto all'apprendimento alla materia: il 33,3% degli studenti non frequentanti ritiene poco utili o del tutto insufficienti le proprie conoscenze per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame, era 23,9 la percentuale calcolata nel gruppo dei frequentanti.

Grafico 9 – Non frequentanti. Motivo della non frequenza alle lezioni – corsi triennali e magistrali (%)

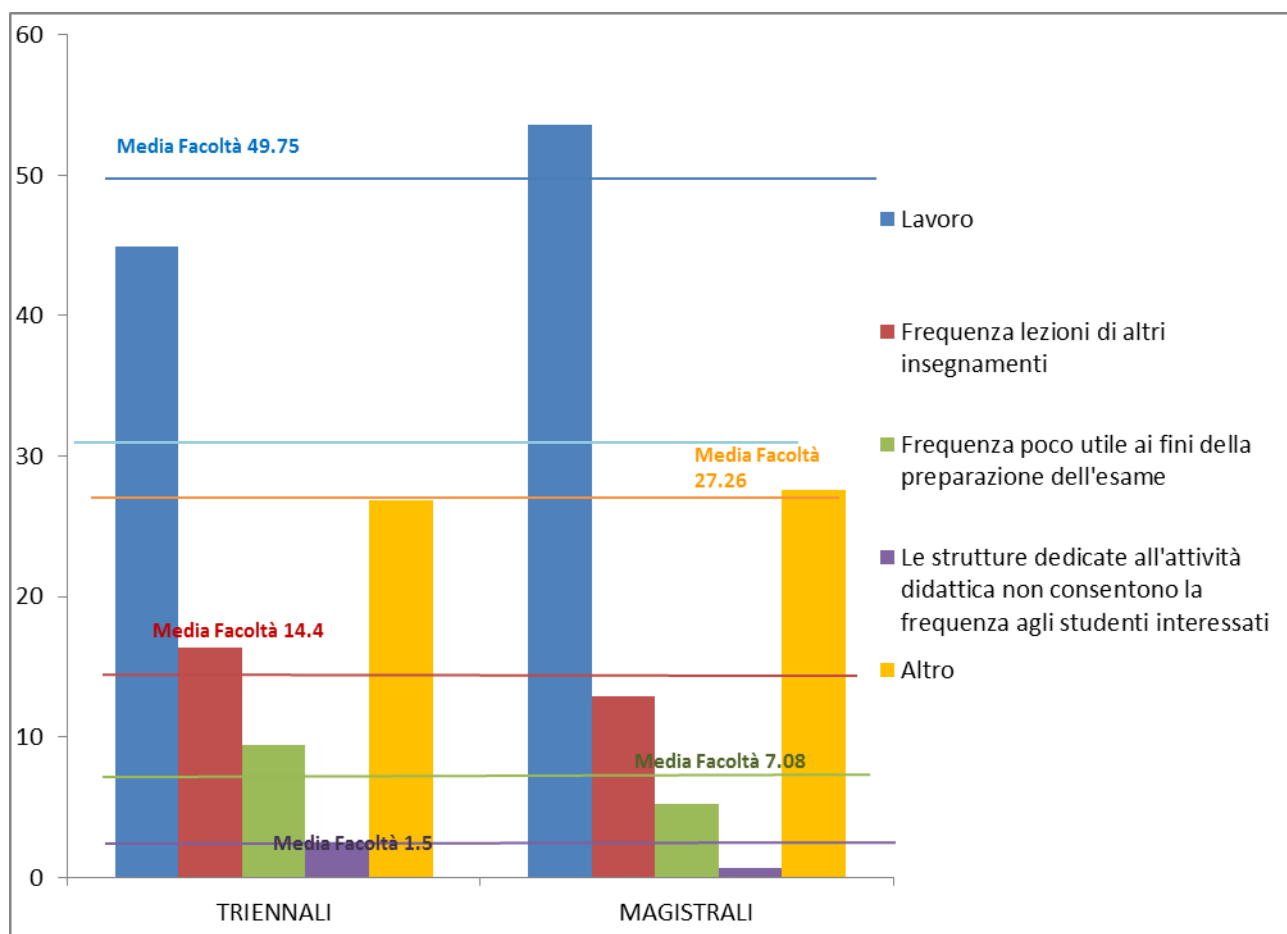
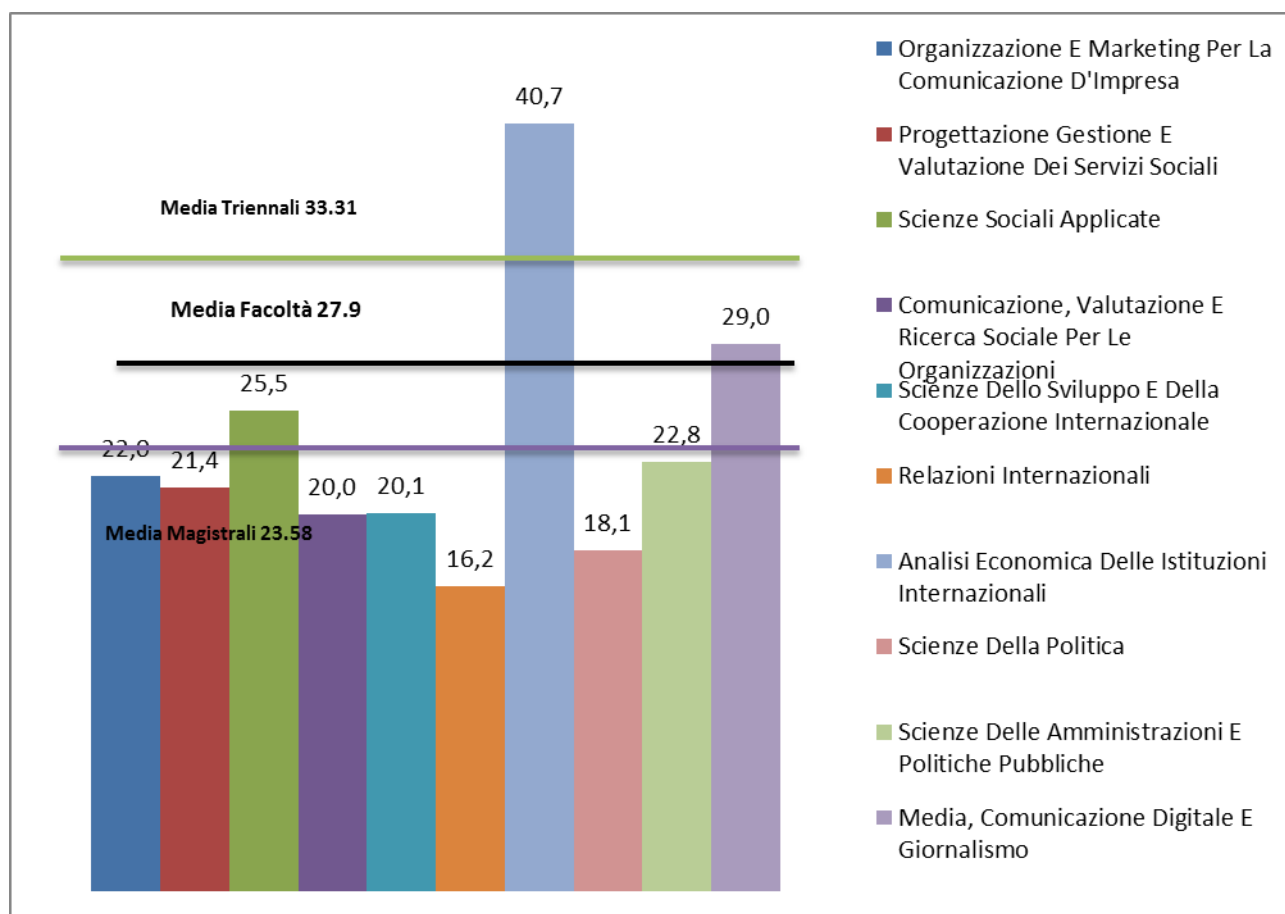
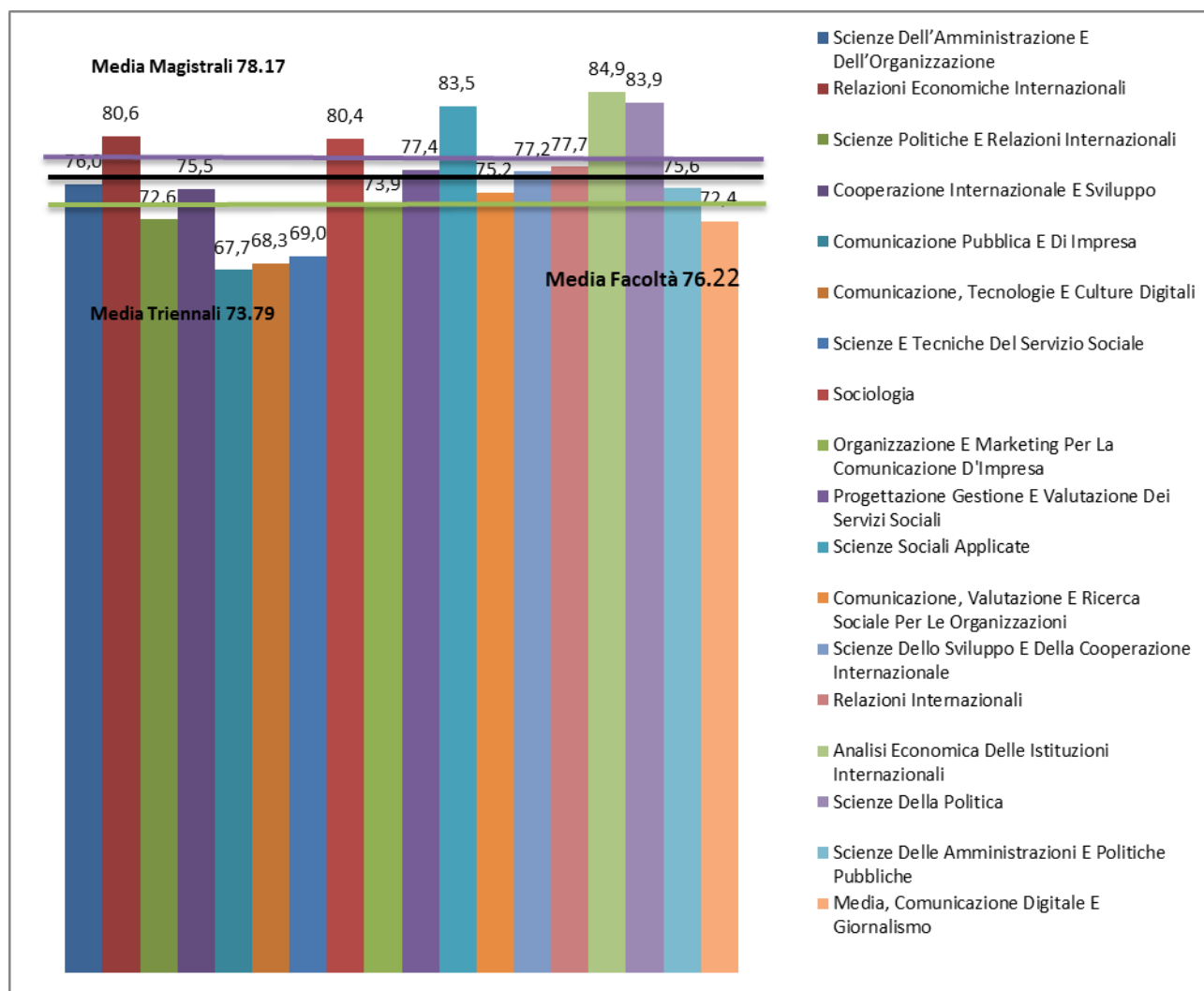


Grafico 10 – Non Frequentanti. Inadeguatezza delle conoscenze preliminari rispetto al grado di complessità della materia – corsi magistrali (%)



La valutazione degli studenti non frequentanti della coerenza fra **carico di studio e crediti assegnati** è sufficientemente o del tutto positiva nel 76,2% dei casi, con importanti differenze fra iscrizioni triennali e magistrali ed entro le risposte degli iscritti ai diversi CdS. Per apprezzarne il grado rappresentiamo l'andamento delle quote di soddisfazione.

Grafico 11 – Non frequentanti. Coerenza del carico di studio proposto e i crediti assegnati – corsi triennali e magistrali (%)



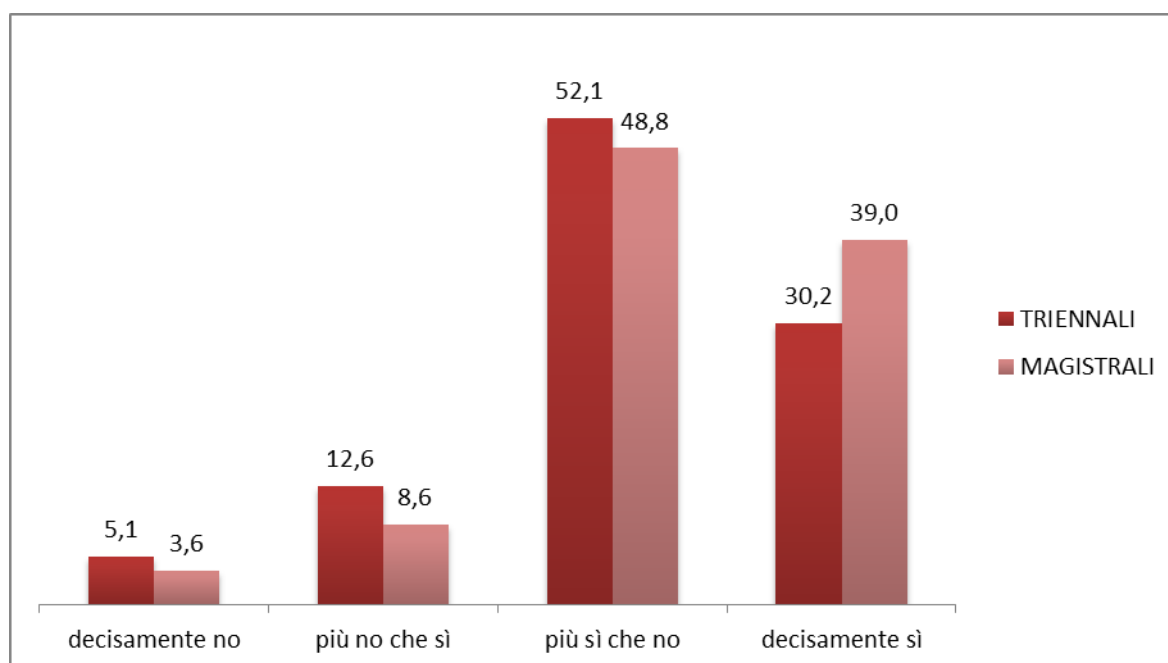
Solo in 2 CdS magistrali su 10 si registrano nelle risposte degli iscritti valori di insoddisfazione superiori alla media di facoltà: nei corsi triennali circa uno studente su quattro ritiene in qualche misura il carico di studio sproporzionato rispetto al risultato proposto ed è interessante osservare che nei colleghi di corso che hanno potuto avvalersi della frequenza, la stessa criticità si manifesta nel 10% di casi in meno. Ancora, se si osservano le distribuzioni, la frequenza ai corsi o l'esperienza maturata, non sono caratteristiche sufficienti a spiegare il complesso delle variazioni che si registrano nei livelli di soddisfazione.

Quando gli studenti non frequentanti sono chiamati ad esprimersi in merito all'adeguatezza del **materiale didattico disponibile allo studio della materia**, come

si registrava già tra gli studenti frequentanti, le risposte fornite non variano di molto nella valutazione degli studenti più giovani o di quelli con un'esperienza universitaria già conclusa positivamente alle spalle. I valori osservati confermano la tendenza accennata nell'introduzione a queste note, ma in misura minore rispetto a quanto non si registri nel caso degli altri giudizi: sul totale di iscritti alla facoltà 8 volte su 10 è espressa una valutazione sufficientemente o pienamente positiva; quest'ultima modalità viene indicata dal 26% degli studenti di corsi triennali, contro il 30% degli studenti magistrali.

I dati pervenuti sembrano premiare i canali più comunemente utilizzati dalla facoltà per comunicare con gli studenti ancor di più se si considera che non registriamo rilevanti differenze nella percezione che ne hanno gli studenti che abbiano frequentato le lezioni che valutano o meno. Nelle risposte degli studenti che per qualche motivo non hanno potuto frequentare con regolarità le lezioni, arriva a 82% la quota di soddisfazione espressa circa l'eshaustività **delle informazioni ottenute sulle modalità di esame**, quasi con la stessa entità che nel caso dei colleghi che invece hanno frequentato le lezioni, che come abbiamo già osservato è l'84%.

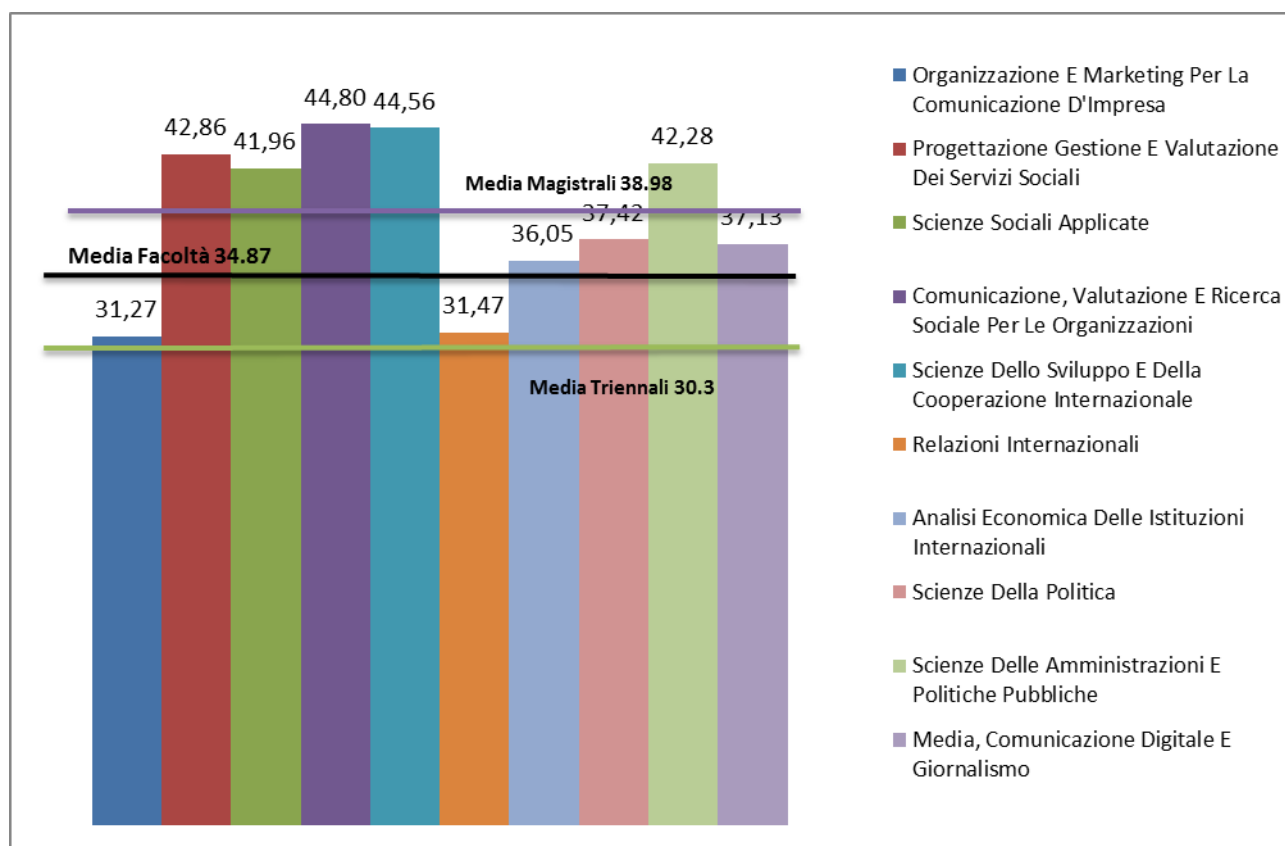
Grafico 12 – Non frequentanti. Reperibilità del docente – corsi triennali e magistrali (%)



Anche quando sono chiamati ad esprimersi sulla **disponibilità mostrata dal docente nel fornire chiarimenti o spiegazioni**, aver avuto occasione di conoscerlo o meno durante le lezioni non sembra influire di molto sulle opinioni espresse. Gli studenti non

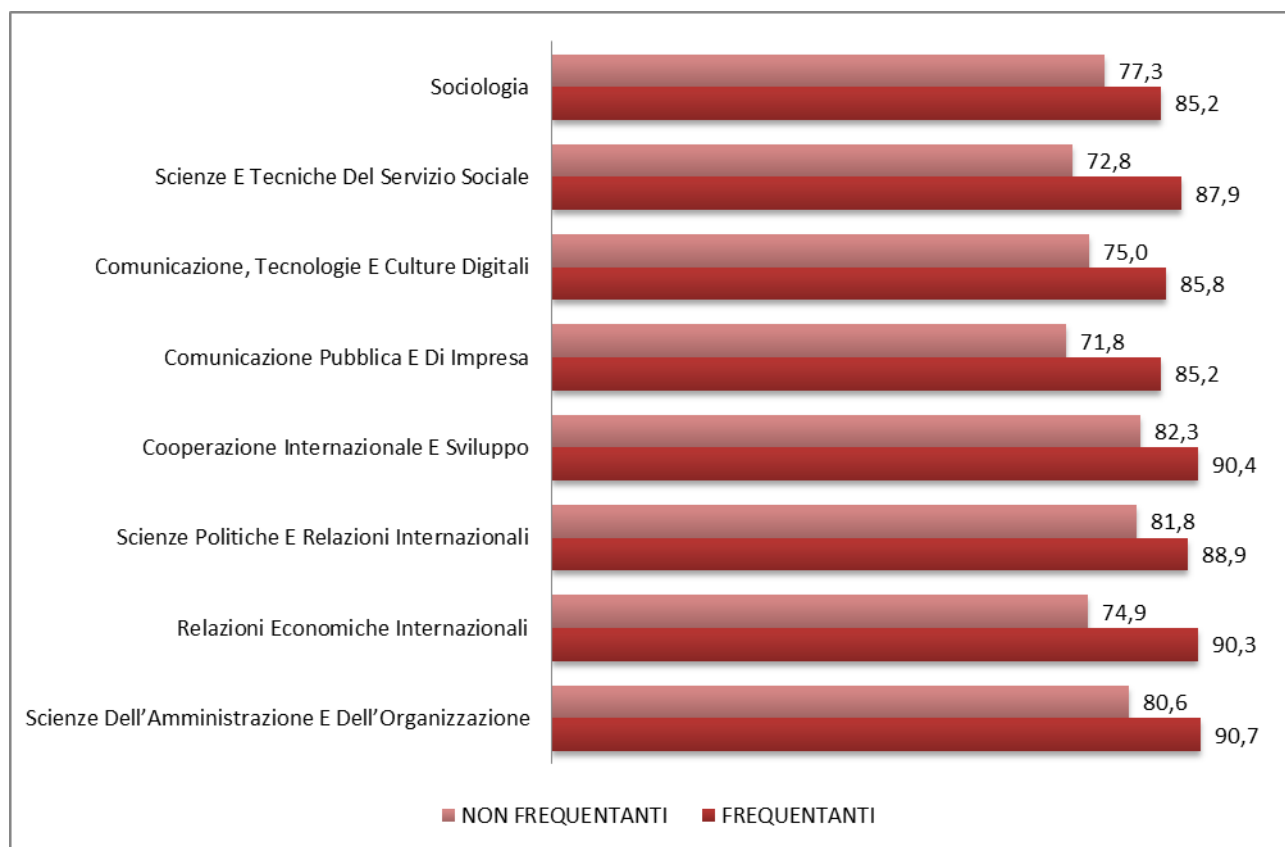
frequentanti della facoltà si dichiarano complessivamente soddisfatti nell'85% dei casi, con punte di quote di soddisfazione che superano il 90% per il totale delle risposte di alcuni corsi magistrali. Gli studenti magistrali scelgono inoltre con maggiore frequenza la modalità della massima soddisfazione rispetto agli studenti di corsi triennali.

Grafico 13 – Non frequentanti. Piena soddisfazione per la reperibilità del docente – corsi magistrali (%)



Frequentare le lezioni fa davvero la differenza nel coinvolgere lo studente all'**interesse verso gli argomenti di un insegnamento** durante i primi anni di università. Assistere alle lezioni accresce un interesse già notevole per la materia.

Grafico 14 – Frequentanti e non frequentanti. Interesse per gli argomenti trattati nell'insegnamento – corsi triennali (%)



Nel caso degli studenti magistrali, al contrario, non si rilevano sostanziali differenze nel grado di interesse dichiarato da chi ha frequentato la lezione che valuta (85,5% di interesse complessivo) e chi invece la valuta da non frequentante (l'82,8%).

Nell'ultima sezione del questionario gli studenti avevano la possibilità di indicare le azioni da intraprendere che per la loro esperienza potessero andare nella direzione di migliorare l'impianto del corso, con la possibilità di scegliere fra 9 diverse azioni.

Gli studenti triennali indicano le stesse esigenze. Se ci fermiamo a considerare le prime 3 emerse (la prima in amaranto, la seconda in rosso e la terza in rosa), con ordini invertiti per la seconda e la terza scelta, ma con riferimento alla prima esigenza, sia che si considerino le risposte dei frequentanti o quelle dei non frequentanti, indubbiamente è quella di *Alleggerire il carico didattico complessivo*. Inoltre gli studenti triennali, considerate le difficoltà incontrate nella comprensione degli argomenti di esame vorrebbero ricevere maggiori *conoscenze di base* e giudicano utile inserire *prove di esame intermedie*.

Anche gli studenti magistrali sono d'accordo nell'indicare come prima scelta quella già emersa dalle risposte degli studenti più giovani. Tra quanti hanno frequentato le lezioni, la seconda esigenza indicata è ancora una volta quella di ottenere dai corsi *maggiori conoscenze di base*, mentre chi non ha frequentato le lezioni ritiene più utile *inserire prove d'esame intermedie*. La terza azione che gli studenti magistrali suggeriscono di intraprendere, che abbiano frequentato o meno le lezioni del corso che valutano, riguarda *la qualità del materiale didattico*, che per la loro esperienza, nonostante la soddisfazione già espressa su questo punto, potrebbe ancora essere migliorata.

Grafico 15 – Suggerimenti dei frequentanti – corsi triennali

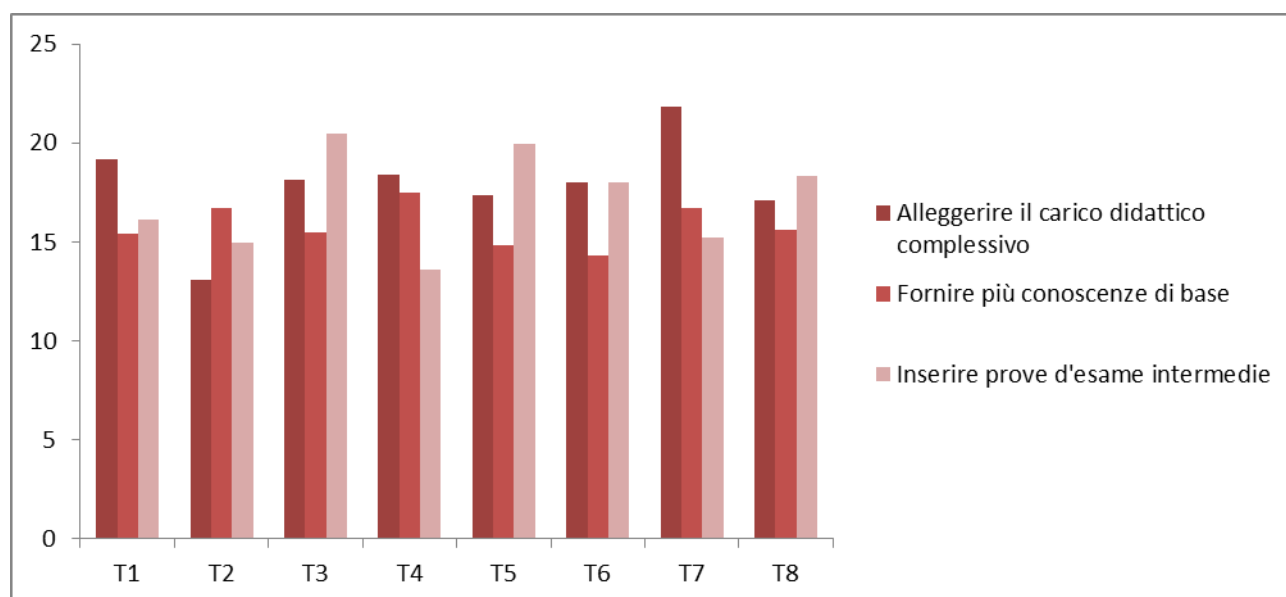
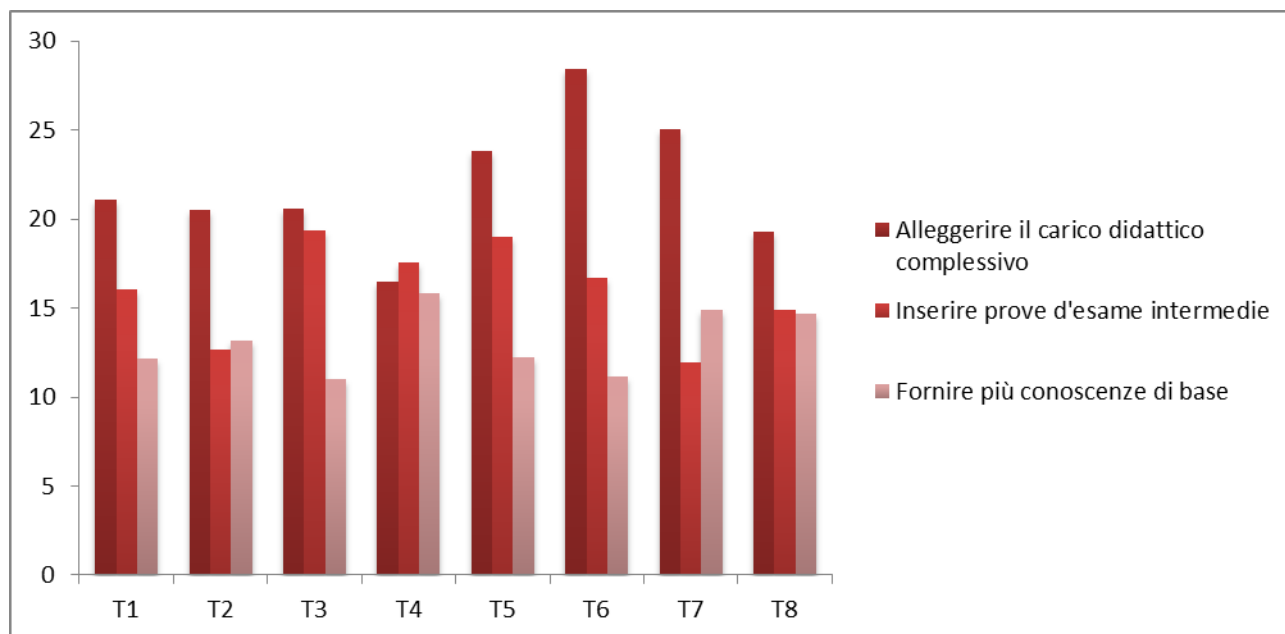


Grafico 16 – Suggerimenti dei non frequentanti – corsi triennali



Scienze dell'Amministrazione e dell'Organizzazione	T1
Relazioni Economiche Internazionali	T2
Scienze Politiche e Relazioni Internazionali	T3
Cooperazione Internazionale e Sviluppo	T4
Comunicazione Pubblica e di Impresa	T5
Comunicazione, Tecnologie e Culture Digitali	T6
Scienze e Tecniche del Servizio Sociale	T7
Sociologia	T8

Grafico 17– Suggerimenti dei frequentanti – corsi magistrali

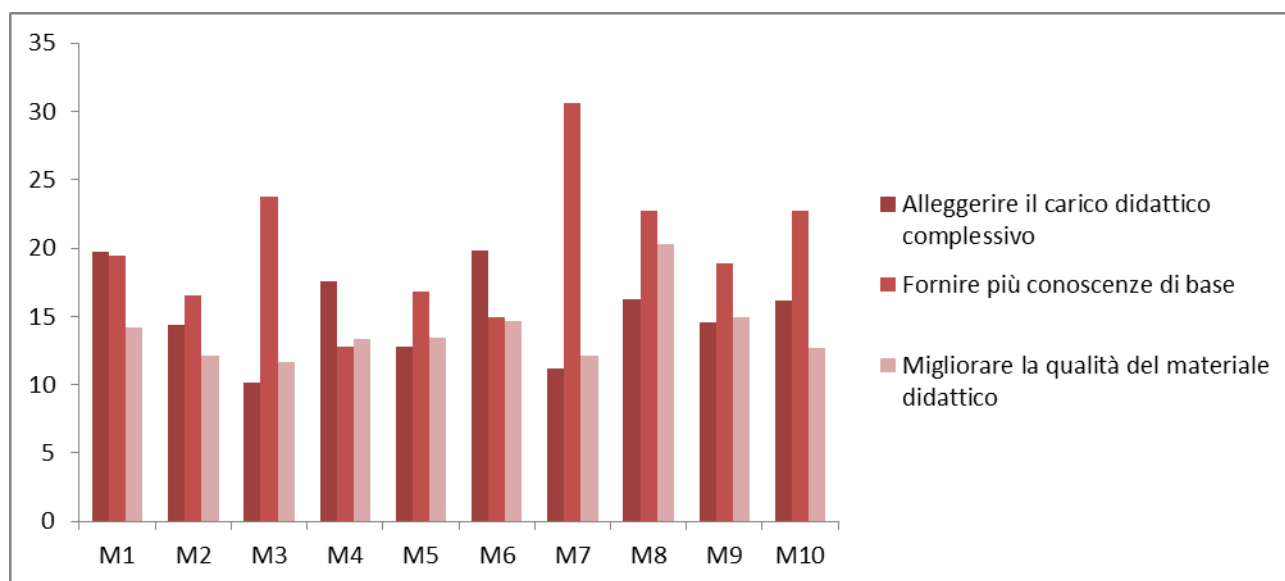
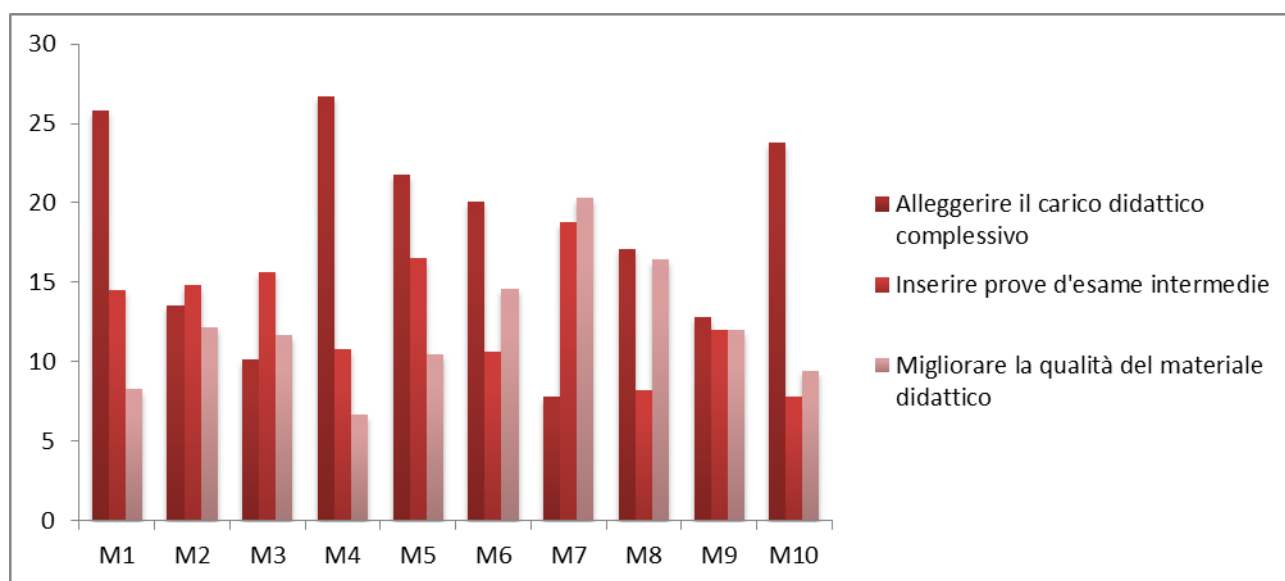


Grafico 18– Suggerimenti dei non frequentanti – corsi magistrali



Organizzazione E Marketing Per La Comunicazione D'Impresa	M1
Progettazione Gestione E Valutazione Dei Servizi Sociali	M2
Scienze Sociali Applicate	M3
Comunicazione, Valutazione E Ricerca Sociale Per Le Organizzazioni	M4
Scienze Dello Sviluppo E Della Cooperazione Internazionale	M5
Relazioni Internazionali	M6
Analisi Economica Delle Istituzioni Internazionali	M7
Scienze Della Politica	M8
Scienze Delle Amministrazioni E Politiche Pubbliche	M9
Media, Comunicazione Digitale E Giornalismo	M10

4. Le criticità che emergono

Sono stati considerati i primi quattro *items* in cui i livelli medi di insoddisfazione per tipo di laurea sono risultati maggiormente elevati e confrontati con le medie di facoltà. Alcune criticità presentano un trend sostanzialmente univoco, senza scarti particolarmente rilevanti dalla media di facoltà. In termini operativi, appare difficile intervenire sull'inadeguatezza del bagaglio di conoscenze pregresse percepita dallo studente per comprendere i programmi d'esame segnalata da tutti i rispondenti e con particolare frequenza dagli studenti triennali e non frequentanti. Infatti, le lacune che gli studenti che accedono alle triennali ereditano dai cicli d'istruzione preuniversitari risultano da un canto difficilmente colmabili da parte dei docenti universitari (che per colmarle dovrebbero rinunciare allo svolgimento dei loro programmi nei tempi assegnati), e dall'altro ripropongono l'esigenza di adeguare la formazione preuniversitaria a quella universitaria. Rientra invece senza dubbio nelle competenze dei consigli di area didattica da un canto

riflettere sulla discrasia, segnalata a tutti i livelli, tra carico di studio e risultato conseguito (che indicherebbe la necessità di una rimodulazione più razionale dei programmi d'esame), e dall'altro riflettere sul fatto che, nonostante le valutazioni positive che ottengono coralmemente i docenti della facoltà conosciuti dagli studenti a lezione, emerge la necessità degli studenti di essere maggiormente stimolati all'interesse per la materia.

Dal punto di vista degli studenti magistrali osserviamo che sono soprattutto i corsi di carattere dichiaratamente professionale a far emergere percezioni d'inadeguatezza della formazione pregressa ai fini della comprensione dei programmi (un portato, questo, dello svincolamento fra *cursus* triennale e *cursus* magistrale voluto dal DM 270/04).

Soprattutto per quella porzione di studenti impossibilitati a seguire le lezioni emerge l'esigenza di "migliorare il carico didattico". È fondato altresì ritenere che debbano essere diversamente modulati i programmi d'esame per gli studenti non frequentanti.

Grafico 19 - Principali criticità espresse dai frequentanti dei corsi triennali (% di insoddisfatti).

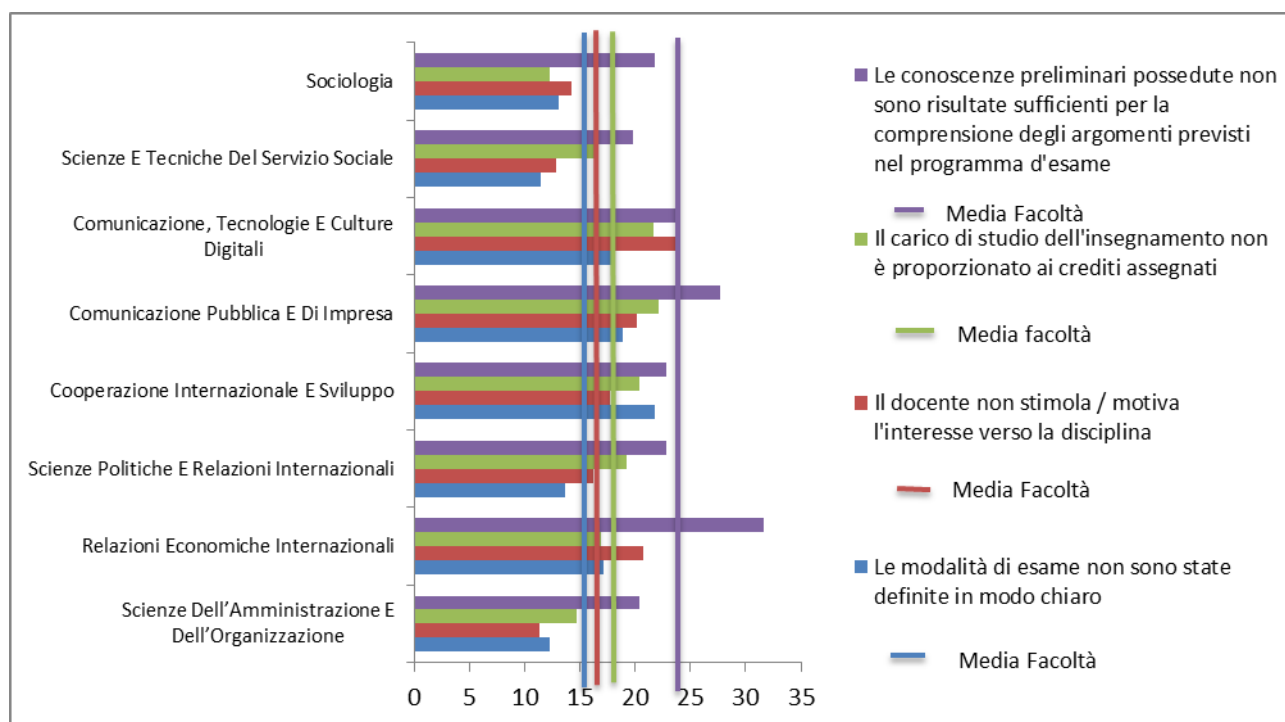


Grafico 20 - Principali criticità espresse dai non frequentanti dei corsi triennali (% di insoddisfatti).

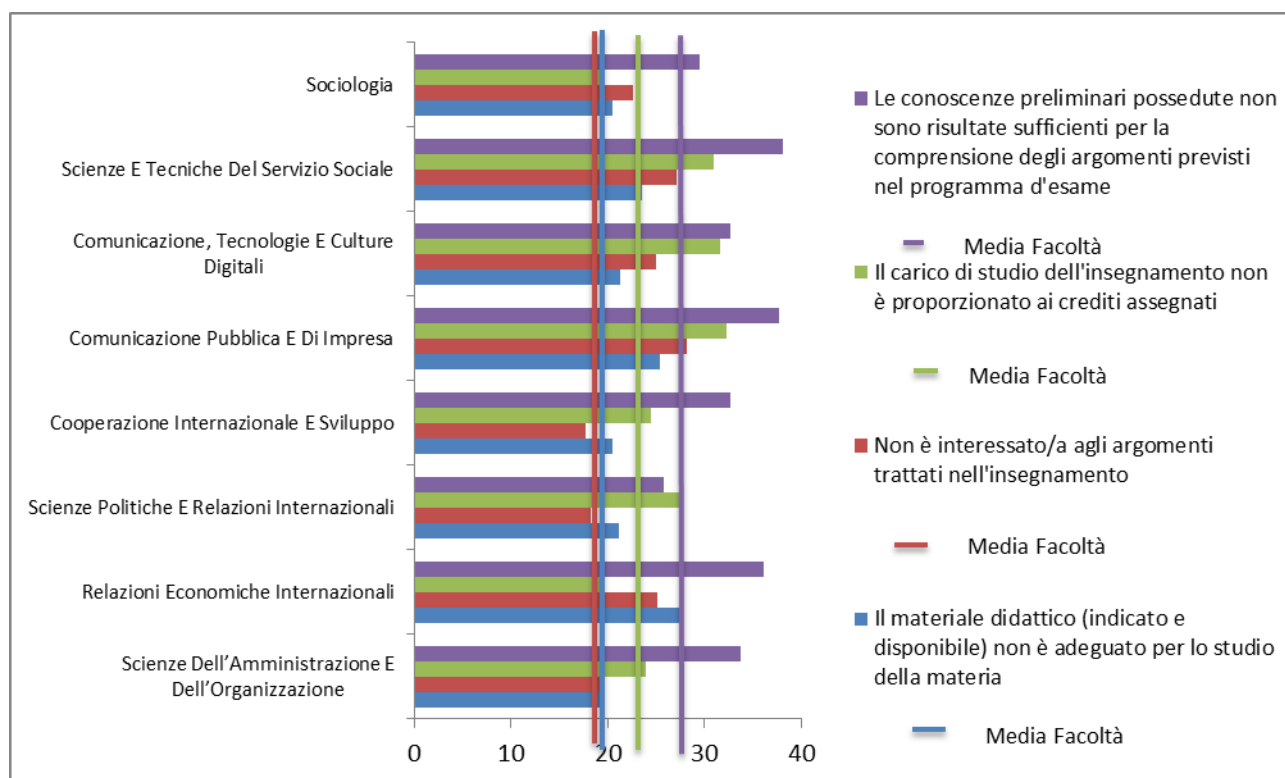


Grafico 21 - Principali criticità espresse dai frequentanti dei corsi magistrali (% di insoddisfatti).

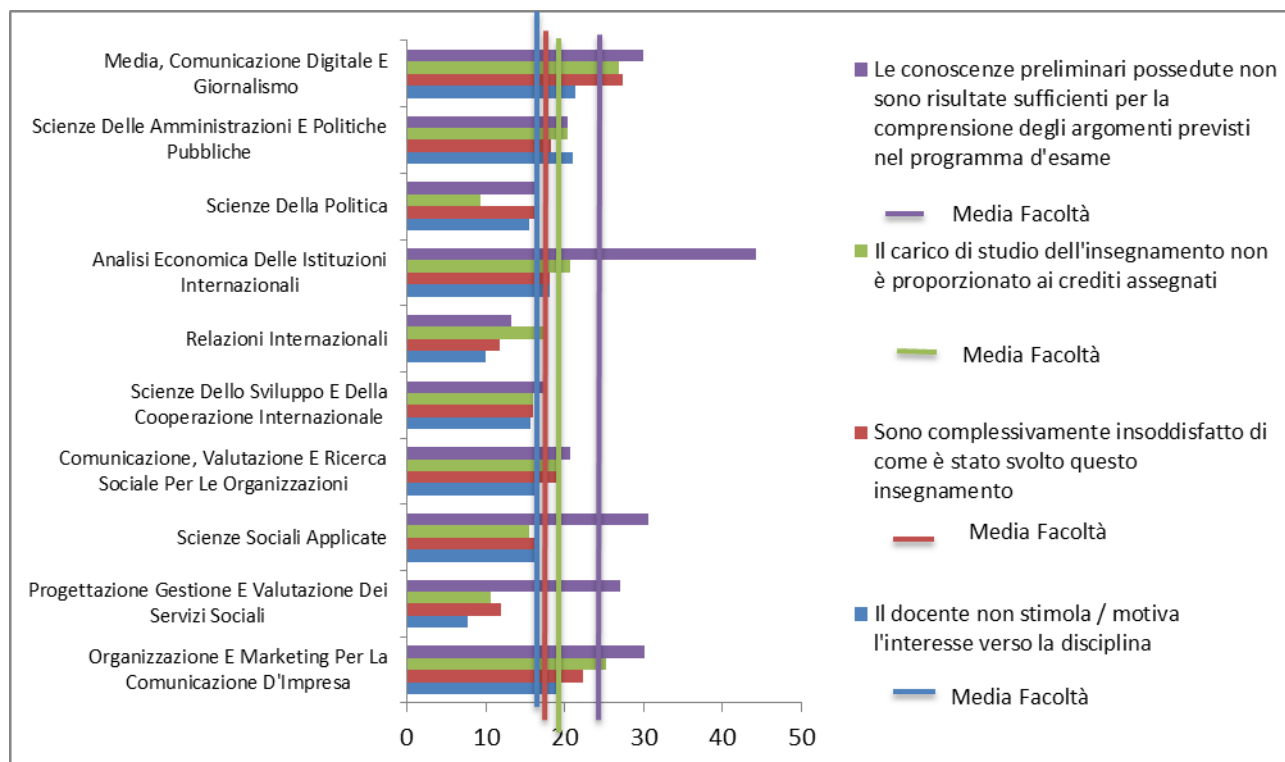
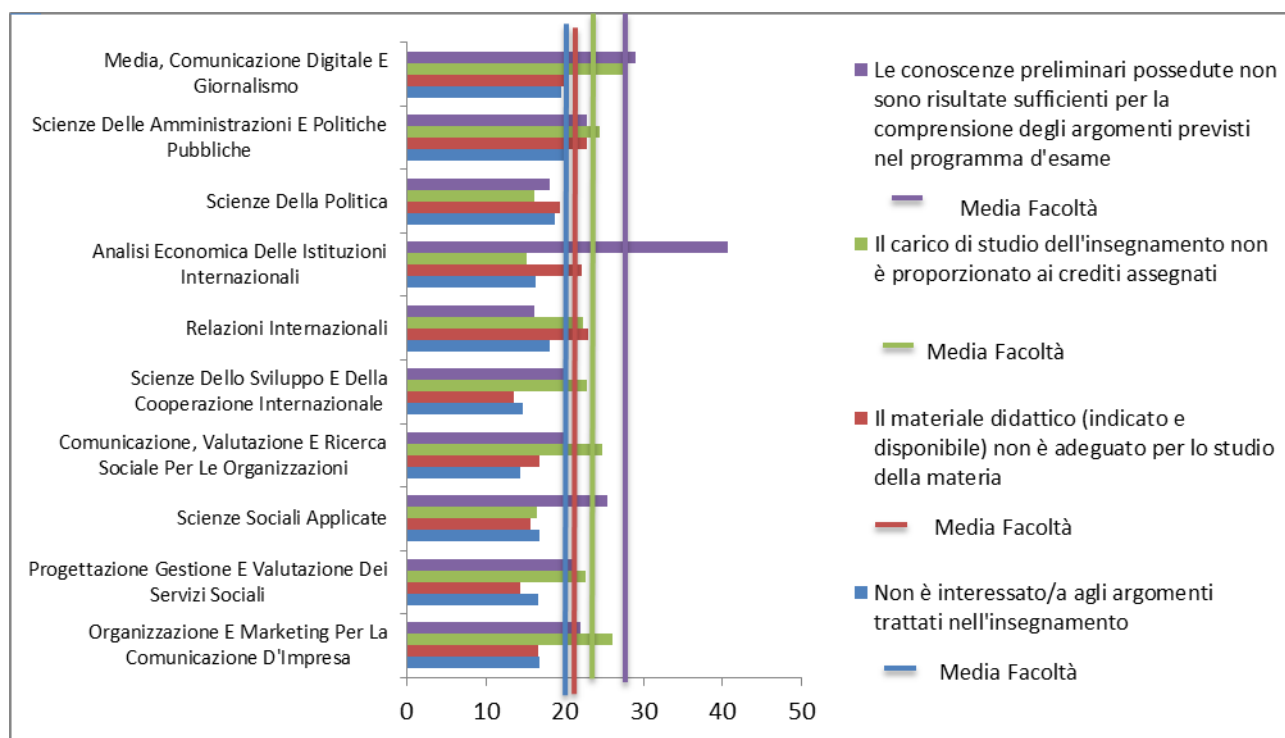


Grafico 22 - Principali criticità espresse dai non frequentanti dei corsi magistrali (% di insoddisfatti).



6. Conclusioni

La valutazione complessiva conseguita dai corsi di studio della Facoltà di SPSC è senza dubbio positiva, senza importanti variazioni tra le singole aree in cui si articola l'offerta formativa, tra livelli – corsi triennali e magistrali –, tra tematiche della didattica – Comunicazione, Scienze politiche ed economiche, Sociologia e servizi sociali –; con un livello di soddisfazione dichiarata pari, o in molti casi superiore, all'80%.

Un aspetto sicuramente importante è che i questionari forniscono un quadro della facoltà senza zone d'ombra, visto per tutti gli insegnamenti curriculari presenti nei *Manifesti* dei Corsi di studio sono state rilevate le opinioni degli studenti. Inoltre, il livello di partecipazione degli studenti è molto alto, con circa 27.000 questionari compilati, un dato che se misurato alla luce delle informazioni ottenute dalle segreterie sugli esami sostenuti nello stesso periodo, ci dice che il 75% è stati valutato dagli studenti, prima di sottoporsi a loro volta all'esame, e soprattutto che la partecipazione è in netta crescita rispetto all'anno precedente. Tuttavia, appare estremamente importante diffondere ancor di più tra i nostri studenti la consapevolezza del ruolo che l'espressione delle loro opinioni può giocare nel processo decisionale sottostante il disegno dei profili formativi e le caratteristiche dell'erogazione degli insegnamenti. In questa direzione, il CdM, a partire dal precedente

anno accademico, ha svolto un ruolo attivo nella consultazione periodica e nel coinvolgimento diretto dei presidenti delle aree didattiche, affinché, oltre ai tradizionali interventi di loro competenza nell'ambito del processo continuo di promozione e assicurazione della qualità dell'offerta erogata, collaborassero direttamente a stimolare la partecipazione studentesca alla valutazione della qualità percepita. È probabilmente anche grazie alla costituzione di questo network consultativo e proattivo se nel corso della rilevazione 2013-2014 si sono conseguiti forti incrementi di partecipazione.

In questo quadro generale lo scopo del nostro lavoro è quello di individuare le aree di miglioramento nell'erogazione dell'offerta formativa, sia seguendo le indicazioni esplicite in questo senso che ci vengono dai nostri *stakeholders*, sia recependo le note di insoddisfazione, ancorché minoritarie. Tra i suggerimenti più diffusamente espressi dagli studenti, abbastanza prevedibilmente troviamo l'alleggerimento del carico didattico – laddove per gli studenti magistrali risulta contemporaneamente importante migliorarne la qualità –, un tema su cui forse entrano in gioco dinamiche diverse rispetto ad un'effettiva gravosità delle richieste dei docenti. Maggiore rilevanza, in un'ottica di assicurazione della qualità, assumono a nostro avviso le altre due indicazioni maggiormente scelte dagli studenti, *“fornire più conoscenze di base”* e *“inserire prove intermedie d'esame”*.

Nel primo caso, viene chiamato in gioco sia il disegno del percorso formativo, soprattutto tra i frequentanti dei corsi magistrali, laddove l'effetto positivo dell'ampliamento delle possibilità di scelta sancito dal passaggio dalla laurea specialistica in 5 anni del DM 509/99 alla separazione netta tra triennali e magistrali del DM 270/04, si è scontrato con l'oggettiva difficoltà di prevedere nel biennio corsi *ad hoc* per equilibrare le competenze tra studenti con una diversa formazione acquisita nei corsi triennali. Appare importante, quindi, che il problema venga affrontato con estrema attenzione nei consigli di area didattica della facoltà, ma sarebbe proficuo che anche la Commissione didattica di Ateneo sviluppasse una riflessione comune sull'argomento.

Il secondo caso fa invece riferimento alle caratteristiche dell'erogazione della didattica nell'ambito dei singoli insegnamenti. È fondato ritenere che le prove *in itinere* costituiscano un importante strumento di monitoraggio delle dinamiche dell'apprendimento durante il corso sia per gli studenti sia, anche, per il docente. Riteniamo quindi di dover portare con particolare sollecitudine questo tema all'attenzione della Commissione paritetica di facoltà, perché venga avviato un processo di riflessione, cui partecipino docenti e studenti.

Coerentemente con i suggerimenti espressi, le aree di insoddisfazione sono riferite soprattutto alla congruenza fra carico di studio e crediti assegnati (per cui vale in parte quanto detto in precedenza) ed alle conoscenze preliminari non sufficienti. Cercando ancora occasioni di miglioramento da portare all'attenzione dei consigli delle aree didattiche, possiamo osservare come in alcuni insegnamenti magistrali si riduca l'apprezzamento per la capacità di stimolo del docente, mentre in alcuni casi gli studenti della triennale, più vicini al passaggio dal mondo ordinato della scuola all'autonomia dei percorsi universitari, gradirebbero una maggiore definizione delle modalità di esame.