

# Il grado di soddisfazione degli studenti in relazione ai servizi di supporto alla didattica

## 1. Modalità di rilevazione

Nell'anno 1999, il NuV ha avviato la valutazione del grado di soddisfazione degli studenti per i servizi loro offerti dall'Università di Pavia. Si è deciso di valutare i servizi distribuendo un questionario a tutti gli studenti che presentavano domanda alla Segreteria Studenti per il sostenimento dell'esame finale di Laurea o di Diploma Universitario. Il NuV ha concordato con il Dirigente dell'Area Studenti che il questionario fosse consegnato unitamente alla modulistica necessaria per predisporre la domanda. Una volta compilato, il questionario doveva essere consegnato, insieme alla domanda, alle segreterie di facoltà. La scelta dei laureandi come target della valutazione è giustificata dal fatto che essi hanno avuto l'opportunità di usufruire, durante il loro percorso universitario, di tutti i servizi erogati.

Il questionario si compone di 6 sezioni. La prima permette di acquisire informazioni, attraverso il numero di matricola, sulla tipologia dello studente che ha fornito il giudizio circa la qualità dei servizi erogati dalle seguenti strutture:

- Segreteria studenti
- Biblioteche
- Centro linguistico
- Aule di informatica
- Aule di studio

Poche altre informazioni personali, quali modalità di presenza a Pavia e di frequenza dello studente, sono state richieste tramite il questionario in quanto non acquisibili interrogando le basi di dati gestite dall'Ateneo.

Il questionario è stato distribuito a partire dal mese di novembre 1999 fino a marzo 2002. La Tab. 1 evidenzia il tasso di copertura dell'indagine ottenuto ponendo a confronto il numero dei rispondenti e il numero di laureati/diplomati nei diversi periodi nei quali è stata effettuata l'indagine e nelle diverse facoltà dell'Ateneo.

I laureandi che hanno risposto al questionario sono stati complessivamente 4.412. Essendo stato distribuito un questionario a tutti i laureandi del periodo (6.941), il tasso di copertura dell'indagine è pari al 64%. Considerando i tassi di copertura di analoghe tipologie di indagini, la quota di rispondenti rappresenta indubbiamente una percentuale significativa della popolazione dei laureati/diplomati dell'Ateneo. Unica eccezione la Facoltà di Musicologia (ex Scuola di Paleografia e Filologia Musicale), il cui tasso di copertura estremamente basso è probabilmente legato alla dislocazione decentrata della Segreteria (Cremona). In relazione alla numerosità estremamente bassa del campione, non è stato possibile includere la Facoltà di Musicologia in tutte le analisi per Facoltà effettuate nel presente studio.

Tab. 1. Quota di rispondenti al questionario sul totale dei laureandi

Quota di rispondenti al questionario sul totale di laureati			
Anni	N. rispondenti	N. di laureati o diplomati	Tasso copertura
1999	61	324	19% *
2000	1.871	2.855	66%
2001	1.937	2.759	70%
2002	543	1.003	54%
<b>Totale</b>	<b>4.412</b>	<b>6.941</b>	<b>64%</b>
Quota di rispondenti al questionario per facoltà			
Facoltà	N. rispondenti	N. di laureati o diplomati	Tasso copertura
Giurisprudenza	469	891	53%
Economia	527	1.006	52%
Scienze Politiche	371	714	52%
Medicina	596	921	65%
Lettere	536	873	61%
Ingegneria	696	1.157	60%
Farmacia	335	467	72%
Scienze MM.FF.NN.	573	806	71%
Musicologia	9	106	8%
Non attribuibile	300		
<b>Totale</b>	<b>4.412</b>	<b>6.941</b>	<b>64%</b>

\* il tasso di copertura del 1999 risulta estremamente basso in quanto in fase di avvio non tutte le Segreterie di Facoltà hanno distribuito i moduli

## 2. Modalità di presenza a Pavia e frequenza

Un'importante informazione che si è potuto acquisire dalle risposte alle domande della parte generale del questionario riguarda la modalità di presenza a Pavia. L'informazione sulla modalità di presenza a Pavia è stata messa in relazione con la durata reale del corso di studi. In particolare è stata calcolata la probabilità di conseguire il titolo finale in funzione del numero di anni in eccesso rispetto alla durata legale per popolazioni di studenti che hanno dichiarato la stessa modalità di presenza (vedi Fig. 1).

I laureati che hanno concluso i loro studi più rapidamente sono quelli che sono stati ospitati in un collegio universitario. Gli studenti che hanno compiuto o interamente o prevalentemente i loro studi in un collegio universitario sono stati 399, pari a circa il 10% dei rispondenti. Si può ipotizzare che in questo caso la selezione all'ingresso, basata in modo prevalente sul voto di maturità conseguito, abbia costituito un filtro importante. Se già alla partenza questi studenti potevano essere considerati per certi versi "migliori", i vincoli annuali di rendimento (basati sul numero di esami sostenuti e sulla media dei voti) e le migliori condizioni di vita (servizi disponibili all'interno dei collegi) sembrano molto importanti nel favorire uno sviluppo di carriera rapido. Tale ipotesi è supportata anche dalle risposte dei laureati che hanno dichiarato di aver scelto due diverse modalità di presenza a Pavia, in collegio prima e in appartamento poi. È probabile che si tratti di studenti che, non avendo soddisfatto in un certo anno accademico i vincoli necessari per poter mantenere un posto in un collegio nell'anno successivo, siano stati in qualche modo obbligati a scegliere la soluzione residenziale alternativa dell'appartamento dopo una loro permanenza in collegio.

Se si analizza la distribuzione della probabilità di conseguire il titolo finale con un dato numero di anni in eccesso rispetto alla durata legale in funzione della modalità di presenza a Pavia, risulta ancora più evidente l'ottima performance dei laureati che hanno sempre soggiornato nei collegi universitari. Infatti, la quota di collegiali che hanno conseguito il titolo in corso o con un anno di ritardo è pari all'84%, contro il 40% di chi ha dichiarato di essere sempre stato pendolare e solo il 33% di chi è stato in prevalenza pendolare. I risultati sono riportati in Fig. 1.

Un'altra importante informazione di carattere personale desumibile dalle risposte alle domande del questionario riguarda l'attività svolta dallo studente durante gli anni di università. Il 20% circa degli studenti ha svolto qualche attività lavorativa prima del conseguimento del titolo, con differenze notevoli da facoltà a facoltà: si va da un minimo dell'11% per gli studenti della facoltà di Medicina, fino ad oltre il 30% nel caso di Economia (si veda Tab. 2). In generale la quota degli studenti che hanno svolto attività lavorative è maggiore per le facoltà umanistiche rispetto a quelle scientifiche. In relazione a questa particolare informazione, è particolarmente interessante analizzare quanto la condizioni di studente a tempo pieno o lavoratore incida sulla durata reale del percorso formativo. Considerando la carriera dei rispondenti, si è osservato che gli studenti lavoratori impiegano in media 3,8 anni in eccesso rispetto alla durata legale contro l'1,9 degli studenti a tempo pieno. Dall'analisi dei dati distinti per facoltà (Fig. 2) si rileva, peraltro, che la media di anni in eccesso è molto elevata per gli studenti lavoratori delle facoltà di Giurisprudenza (5,9), Farmacia (4,9) mentre è decisamente più contenuta per le facoltà di Medicina (2,9) e Scienze MFN (3,1).

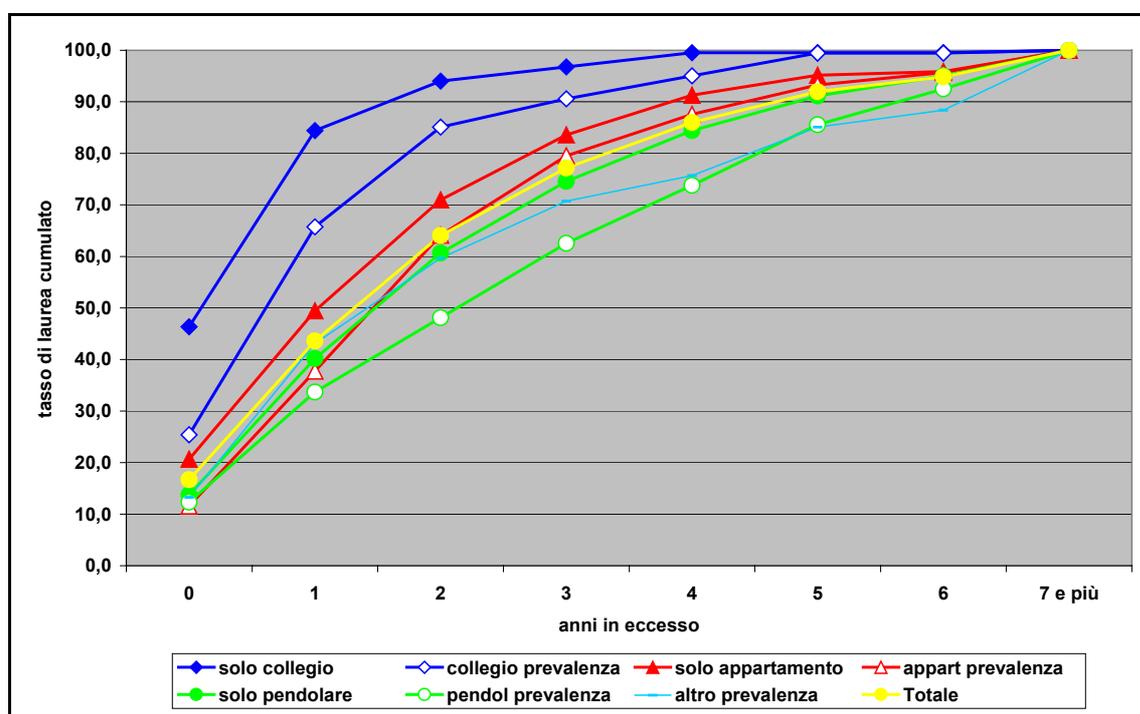


Fig. 1. Probabilità di conseguire il titolo finale con un dato numero di anni di studio in eccesso rispetto alla durata legale in funzione della modalità di presenza a Pavia

Tab. 2. La rilevanza degli studenti lavoratori nelle diverse Facoltà

	N. studenti a tempo pieno	N. studenti-lavoratori	N. totale studenti	Percentuale stud.-lavoratori
Missing	162	77	782	32%
Giurisprudenza	341	82	423	19%
Economia	317	142	459	31%
Scienze Politiche	229	99	328	30%
Medicina	466	55	521	11%
Lettere	342	132	474	28%
Ingegneria	518	92	610	15%
Farmacia	249	51	300	17%
Scienze MM FF NN	421	85	506	17%
Musicologia	5	4	9	44%
<b>Totale</b>	<b>3.050</b>	<b>819</b>	<b>4.412</b>	<b>21%</b>

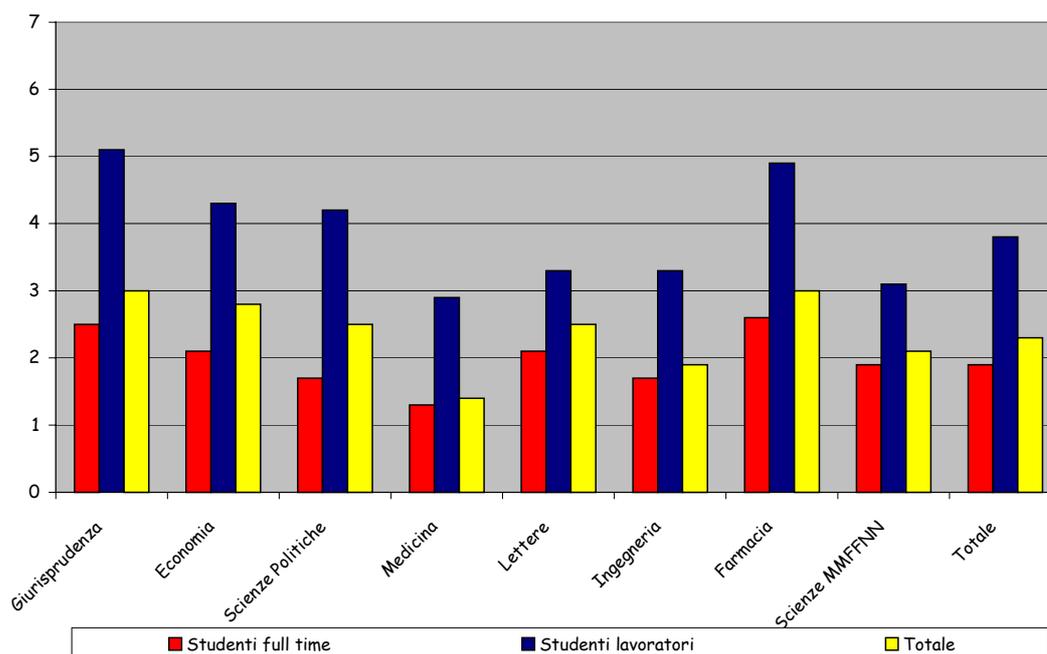


Fig. 2. Numero medio di anni in eccesso rispetto alla durata legale dei corsi di studio per studenti full-time e lavoratori nelle Facoltà dell'Ateneo.

### 3. Indici complessivi

La struttura del questionario suddivisa nelle varie tipologie di servizi offerti, permette di costruire degli indicatori complessivi per ogni servizio. In ogni sezione del questionario è infatti inclusa la domanda "Come giudichi complessivamente il servizio" e le possibili risposte sono buono, più che sufficiente, insufficiente e scarso.

Data la struttura delle domande inserite nel questionario che prevedono una scala valutativa su quattro valori (buono, sufficiente, insufficiente e scarso), si possono considerare varie modalità per la stima di un indice di soddisfazione.

Da un lato si possono considerare i giudizi positivi (buono e sufficiente) sul totale dei giudizi espressi, dall'altro si può ricorrere ad una valutazione media assegnando un punteggio differenziato alla scala valutativa utilizzata, ed infine si può pensare ad un metodo di calcolo che permette di evidenziare la polarizzazione dei giudizi.

Tra le varie modalità di calcolo di un **Indice di Soddisfazione (IS)** da ricavarsi in base alle variabili osservate, ne è stata adottata una che assegna una rilevanza alla polarizzazione dei giudizi.

IS è stato calcolato come di seguito indicato conteggiando le risposte opportunamente pesate:

$$IS = \frac{N_b + 0.5 \cdot N_s - 0.5 \cdot N_i - N_{sc}}{N_{tot}}$$

dove  $N_b$ ,  $N_s$ ,  $N_i$  e  $N_{sc}$  indicano, rispettivamente, il numero di giudizi “buono”, “sufficiente”, “insufficiente” e “scarso”, forniti dal singolo studente in risposta alle domande del questionario.  $N_{tot}$  rappresenta il numero totale delle risposte.

La percentuale di rispondenti per tipologia di servizio è molto elevata nel caso della Segreteria Studenti e del Servizio Bibliotecario (92% e 91%), mentre una percentuale nettamente inferiore si è ottenuta per il Centro linguistico (33%). Il livello di utilizzo dei servizi non è certo uniforme, poiché esistono strutture che sono utilizzate da quasi la totalità degli studenti e altre solo da una parte.

Fig. 3 evidenzia come nel complesso i giudizi espressi dagli studenti siano positivi, anche se il livello di soddisfazione espresso in relazione alle differenti tipologie di servizi è molto differente. Nel grafico è stato inoltre operato un confronto fra le valutazioni dei laureati degli anni 1999 e 2000 rispetto a quelli degli anni 2001 e 2002. Tale confronto rivela un miglioramento, seppur lieve, per quasi tutti i servizi.

Occorre, peraltro, sottolineare come il valore assoluto dell'IS sia scarsamente utile per effettuare confronti tra servizi non omogenei. Molto più importante è apprezzarne le differenze tra servizi confrontabili e la sua variazione nel tempo a seguito di interventi di cambiamento nella modalità della loro erogazione.

Per questo motivo, si è ritenuto importante, nei capitoli successivi, presentare in modo analitico le risposte fornite dai laureandi alle domande previste dal questionario per i servizi valutati. Inoltre, dove possibile, sono stati evidenziati in modo separato i giudizi espressi in relazione alle diverse strutture che erogano la stessa tipologia di servizio. Tali risultati saranno presentati ai responsabili dei servizi valutati e verrà loro richiesto un commento in relazione agli elementi emersi come criticità e al fine di evidenziare i possibili interventi migliorativi.

Il Centro Linguistico, nelle sue due sedi della Sede Centrale e del Polo Didattico del Cravino, è la struttura che ottiene il valore più elevato di IS (0,62), sebbene risulti il servizio meno utilizzato dagli studenti. Quasi tutti i laureandi hanno utilizzato i servizi di almeno una biblioteca ed esprimono nel complesso una valutazione positiva (0,55). La Segreteria Studenti è risultata, come prevedibile, la struttura che risulta maggiormente utilizzata dagli studenti. L'indice di soddisfazione, pur essendo decisamente inferiore a quello calcolato per le biblioteche, è comunque positivo (0,34).

Le aule informatiche si presentano come un servizio relativamente più recente offerto agli studenti: le prime aule sono infatti state aperte all'inizio degli anni 90 e mettevano a disposizione poche stazioni di lavoro. Negli ultimi anni il numero delle Aule è aumentato, così come è aumentato il numero delle postazioni disponibili. La percentuale di studenti rispondenti alla sezione del questionario relativa a questa tipologia di servizio è, comunque, ancora bassa (38%). Il valore di IS calcolato complessivamente per le aule didattiche è risultato pari a 0,33.

Il 69% dei laureandi ha utilizzato le aule studio, ovvero i locali adibiti esclusivamente allo studio; il valore di IS calcolato per questa tipologia di servizio è risultato il più basso di tutti i servizi valutati, ma presenta un valore comunque positivo (0,22).

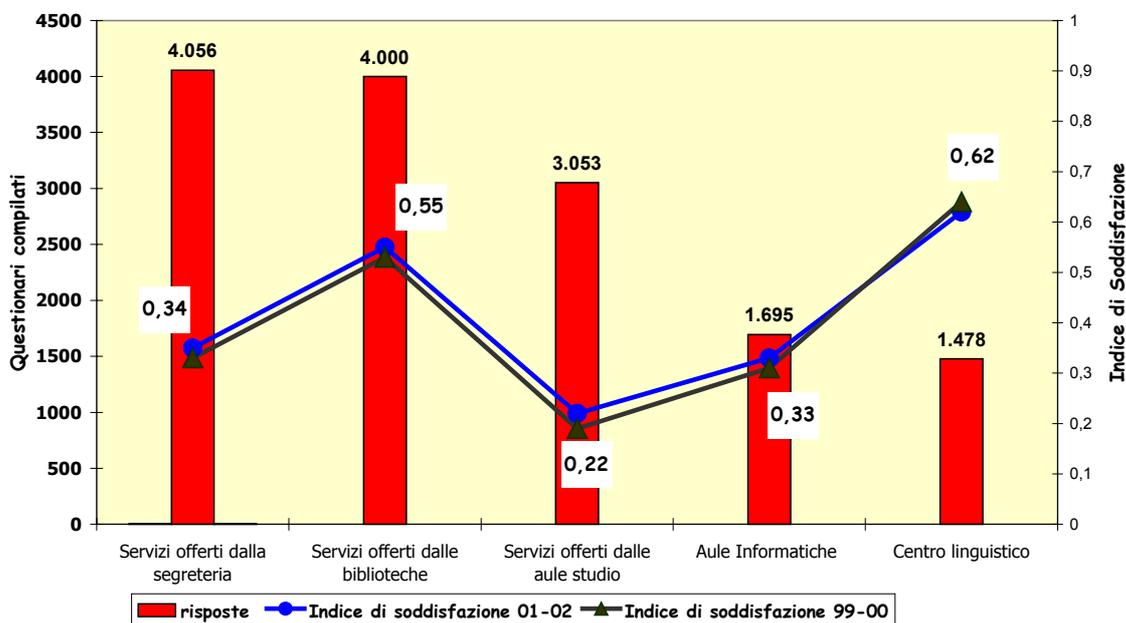


Fig. 3. Il valore dell'Indice di Soddifazione complessivo e numero di risposte ottenute in relazione ai diversi servizi valutati

#### 4. La valutazione della Segreteria Studenti

Il primo aspetto indagato dal questionario riguarda le modalità di fruizione dei vari servizi offerti dalla segreteria studenti. Dai risultati riportati in Tab. 3, si nota chiaramente che tali modalità non sono per nulla omogenee. Le tipologie di servizi necessari per la regolarizzazione della carriera universitaria dello studente sono state utilizzate dalla quasi totalità dei rispondenti mentre altri servizi, quali borse e premi non gestiti dall'ISU, attività culturali studentesche e convenzioni per tirocini, per contro, sono stati utilizzati da una piccola minoranza di studenti.

Inoltre, i servizi necessari per la regolarizzazione degli eventi di carriera sono utilizzati in percentuale rilevante nei periodi di massima affluenza (42,9% per le immatricolazioni, 40% per le iscrizioni ad anni successivi, 47,1% per il rilascio statini e certificati). Ciò evidenzia le pressioni cui è sottoposto il servizio di segreteria in alcuni periodi dell'anno accademico e l'importanza di un'adeguata integrazione degli sportelli di segreteria con stazioni self-service. Solo raggiungendo un pieno ed efficace funzionamento dei terminali self-service si potrà evitare l'eccessivo affollamento in Segreteria e il formarsi di lunghe code di attesa. Vanno, inoltre, incoraggiate iniziative quali l' "immatricolazione on line", iniziata nell'AA 2002/03. Questa nuova modalità prevede che lo studente possa inserire tutti i suoi dati via web e poi passare in segreteria solo per autenticare le informazioni dichiarate di fronte ai funzionari addetti. Questa procedura rappresenta una rilevante innovazione in quanto consente sia un risparmio di tempo per gli studenti e per il personale di Segreteria sia l'aggiornamento in tempo reale della situazione delle immatricolazioni.

Per quanto riguarda le altre tipologie di assistenza erogate dalla segreteria studenti, solo il servizio di "Distribuzione modulistica, servizio portineria" e "Esami di laurea" hanno avuto una percentuale di utilizzo superiore al 90%, con una quota poco rilevante di studenti (rispettivamente 13,4% e 16,1%) che ne ha fruito nel periodo di massima affluenza.

Lo sportello “Assistenza e mobilità studentesca”, invece, è stato utilizzato mediamente da uno studente su quattro, prevalentemente nei periodi di affluenza normale. L’opportunità di lavorare part-time o di partecipare a scambi internazionali ha coinvolto, più di tutti, i laureandi in Scienze Politiche (3,6% in periodo di massima frequenza e 27% in affluenza normale). Gli intervistati delle Facoltà di Giurisprudenza e Farmacia sono risultati i meno interessati al servizio.

*Tab. 3. Periodo di utilizzo dei servizi della Segreteria studenti per tipologia di servizio offerto e per Facoltà*

Tipologia di servizio	Facoltà	Periodo di utilizzo del servizio (% sul totale dei rispondenti alla domanda)			Totale dei rispondenti alla domanda
		Massima affluenza	Affluenza normale	Mai utilizzato	
Consulenza ed informazione per compilazione dell'autocertifica- zione	Giurisprudenza	13,2	39,6	47,2	417
	Economia	13,5	35,8	50,7	483
	Scienze politiche	16,4	41,3	42,3	347
	Medicina e chirurgia	17,7	37,9	44,4	531
	Lettere e filosofia	14,9	35,5	49,6	476
	Ingegneria	18,4	33,1	48,5	643
	Farmacia	13,2	40,6	46,2	295
	Scienze MM FF NN	16,1	31,3	52,6	527
	<b>Ateneo</b>	<b>15,7</b>	<b>36,3</b>	<b>48</b>	<b>3726</b>
Duplicato libretto di iscrizione o tessera di riconoscimento	Giurisprudenza	1,5	10,9	87,6	394
	Economia	1,7	10,8	87,5	471
	Scienze politiche	1,4	14,3	84,3	337
	Medicina e chirurgia	4	14,8	81,2	501
	Lettere e filosofia	2,2	18,8	79	462
	Ingegneria	4,5	14,7	80,8	626
	Farmacia	2,5	16,5	81	285
	Scienze MM FF NN	1,6	12,5	85,9	505
	<b>Ateneo</b>	<b>3,1</b>	<b>16,9</b>	<b>80</b>	<b>2991</b>
Distribuzione modulistica, servizio portineria	Giurisprudenza	10,8	82,5	6,7	418
	Economia	11,2	81,4	7,4	489
	Scienze politiche	9,4	81,9	8,7	342
	Medicina e chirurgia	14,7	75,3	10	518
	Lettere e filosofia	11,6	82,4	6	482
	Ingegneria	21,3	70	8,7	652
	Farmacia	12,4	74,5	13,1	298
	Scienze MM FF NN	11,3	79	9,7	531
	<b>Ateneo</b>	<b>13,4</b>	<b>77,9</b>	<b>8,7</b>	<b>3736</b>
Borse e premi di studio non gestiti dall' ISU	Giurisprudenza	1,3	7,8	90,9	388
	Economia	1,9	7,9	90,2	468
	Scienze politiche	1,5	7,8	90,7	335
	Medicina e chirurgia	1,8	12,1	86,1	503
	Lettere e filosofia	1,3	12,9	85,8	456
	Ingegneria	3	12,8	84,2	625
	Farmacia	1,1	8,3	90,6	277
	Scienze MM FF NN	1,8	10,3	87,9	504
	<b>Ateneo</b>	<b>1,8</b>	<b>10,4</b>	<b>87,8</b>	<b>3563</b>
Attività culturali e sociali degli studenti	Giurisprudenza	0,5	16,9	82,6	391
	Economia	0,4	9,1	90,5	462
	Scienze politiche	1,1	15,8	83,1	336
	Medicina e chirurgia	1,3	14,1	84,6	502
	Lettere e filosofia	1,7	18,1	80,2	458
	Ingegneria	2,2	12,6	85,2	619
	Farmacia	1,1	14,9	84	276
	Scienze MM FF NN	1,6	11,1	87,3	501
	<b>Ateneo</b>	<b>1,3</b>	<b>13,9</b>	<b>84,8</b>	<b>3552</b>

Tab. 3. Segue:

Tipologia di servizio	Facoltà	Periodo di utilizzo del servizio (% sul totale dei rispondenti alla domanda)			Totale dei rispondenti alla domanda
		Massima affluenza	Affluenza normale	Mai utilizzato	
Iscrizione ad anni successivi al primo	Giurisprudenza	32,5	62,7	4,8	434
	Economia	42,7	51,3	6	501
	Scienze politiche	36,4	59,6	4	349
	Medicina e chirurgia	42,5	53,7	3,8	547
	Lettere e filosofia	45,6	51,4	3	496
	Ingegneria	46,6	49,4	4	672
	Farmacia	38,9	54	7,1	311
	Scienze MM FF NN	31,7	60,1	8,2	537
	<b>Ateneo</b>	<b>40,1</b>	<b>54,8</b>	<b>5,1</b>	<b>3854</b>
Assistenza e mobilità studentesca	Giurisprudenza	2,2	17,9	79,9	392
	Economia	2,1	19,1	78,8	466
	Scienze politiche	3,6	27	69,4	330
	Medicina e chirurgia	4,8	18,5	76,7	498
	Lettere e filosofia	2,8	23,6	73,6	461
	Ingegneria	5,1	18,9	76	624
	Farmacia	2,9	17,5	79,6	274
	Scienze MM FF NN	3,3	18,9	77,8	509
	<b>Ateneo</b>	<b>3,5</b>	<b>20</b>	<b>76,5</b>	<b>3560</b>
Rilascio statini e certificati	Giurisprudenza	39,9	58,5	1,6	451
	Economia	40,9	57,9	1,2	508
	Scienze politiche	45	55	0	358
	Medicina e chirurgia	54	44,1	1,9	557
	Lettere e filosofia	45,9	53,3	0,8	512
	Ingegneria	50,2	48,3	1,5	677
	Farmacia	58,8	39,9	1,3	323
	Scienze MM FF NN	43,5	55,5	1	551
	<b>Ateneo</b>	<b>47,1</b>	<b>51,7</b>	<b>1,2</b>	<b>3943</b>
Convenzioni per Tirocini	Giurisprudenza	0,7	4,6	94,7	387
	Economia	0,6	5,2	94,2	463
	Scienze politiche	1,2	3,6	95,2	331
	Medicina e chirurgia	4,7	24,4	70,9	488
	Lettere e filosofia	0,4	7	92,6	446
	Ingegneria	4,2	16	79,8	617
	Farmacia	2,5	32,2	65,3	276
	Scienze MM FF NN	1,6	8,8	89,6	501
	<b>Ateneo</b>	<b>2,1</b>	<b>12,4</b>	<b>85,5</b>	<b>3515</b>
Immatricolazione	Giurisprudenza	33,5	63,4	3,1	421
	Economia	46,3	48,8	4,9	494
	Scienze politiche	41	54,6	4,4	346
	Medicina e chirurgia	54,3	43,6	2,1	541
	Lettere e filosofia	43,6	54,3	2,1	495
	Ingegneria	46,8	49,1	4,1	664
	Farmacia	33,5	62,2	4,3	304
	Scienze MM FF NN	37,3	58,3	4,4	544
	<b>Ateneo</b>	<b>42,9</b>	<b>53,4</b>	<b>3,7</b>	<b>3816</b>
Esami di laurea	Giurisprudenza	14,4	79,3	6,3	415
	Economia	11,3	79,8	8,9	466
	Scienze politiche	10,3	82,3	7,4	340
	Medicina e chirurgia	24,8	61,2	14	495
	Lettere e filosofia	15,3	77,3	7,4	462
	Ingegneria	17,5	71,4	11,1	640
	Farmacia	13,9	77,1	9	288
	Scienze MM FF NN	17,4	74,9	7,7	522
	<b>Ateneo</b>	<b>16,1</b>	<b>74,7</b>	<b>9,2</b>	<b>3634</b>

Il questionario chiedeva allo studente anche di esprimere un giudizio specifico in merito all'orario di apertura, all'organizzazione e al personale delle singole sezioni della segreteria studenti. Le risposte ottenute sottolineano decisamente l'inadeguatezza dell'orario di apertura. In relazione al servizio di distribuzione della modulistica, si sono ottenute 4368 risposte (quasi tutti gli intervistati hanno espresso il loro parere in merito). Di queste, 2325 (53%) sono state negative e, quale motivazione di tale giudizio negativo, il 58,4% dei rispondenti lamenta la scarsità delle ore di apertura (si veda Tab. 4). Anche in relazione al servizio di rilascio statini e certificati, la percentuale di risposte negative è superiore al 50% (si veda Tab. 5). Riguardo agli aspetti di accessibilità e organizzazione del servizio, il livello di soddisfazione è generalmente più alto, in quanto solo uno studente su tre dà una valutazione negativa, perlopiù motivata dall'eccessivo affollamento agli sportelli.

È decisamente buono il giudizio degli studenti nei confronti del personale addetto ai servizi, sia con riferimento alla distribuzione della modulistica (con un IS pari a 0,52), sia per quanto concerne il servizio di rilascio statini (IS pari a 0,45).

Diversa è la situazione relativa allo sportello dedicato all'assistenza e mobilità studentesca, riportata in Tab. 6. In questo caso, l'indice di soddisfazione è decisamente positivo con riferimento a tutti gli aspetti valutati. Persino il numero di ore di apertura è considerato adeguato: in effetti i pochi (15% dei rispondenti) che risultano scontenti dell'orario hanno lamentato più che altro la sovrapposizione con l'orario delle lezioni.

Per quanto riguarda gli sportelli delle segreterie di Facoltà, i giudizi sono stati differenziati a seconda della Facoltà frequentata.

Le informazioni riportate in Tab. 7, confermano il giudizio negativo in merito all'orario di apertura: in generale l'indice o è negativo, o è molto prossimo allo zero.

I giudizi più severi sono stati dati dai laureandi delle facoltà scientifiche, probabilmente a causa della distanza tra la sede didattica e gli uffici amministrativi. Le motivazioni dei giudizi negativi sono infatti, nel 40-50% dei casi, la sovrapposizione con l'orario delle lezioni. Gli studenti frequentanti i corsi nel centro storico, a poca distanza dagli Uffici di Segreteria, risultano, per contro, insoddisfatti più che altro in relazione al numero esiguo di ore di apertura degli sportelli.

**Tab. 4. Indice di soddisfazione degli studenti riguardo al servizio Distribuzione modulistica, servizio portineria**

	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)			N° risposte negative	
				ore di apertura insufficienti	sovrapposizione con orari lezioni	altro		
Orario di apertura	-0,02	53,2	4368	58,4	39,5	2,1	2325	
	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				eccessivo affollamento degli sportelli	guasti tecnici alle apparecchiature informatiche	errori burocratici	altro	
Organizzazione del servizio	0,24	32,3	4377	78,2	10,1	8,7	3	1414
	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				N° insufficiente per soddisfare richieste studenti	non informati	poco disponibili	altro	
Personale addetto al servizio	0,52	16,5	4362	64,9	12,7	19	3,4	723

Tab. 5. Indice di soddisfazione degli studenti riguardo al servizio Rilascio statini e certificati

	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				ore di apertura insufficienti	sovrapposizione con orari lezioni	altro		
Orario di apertura	0,005	51,2	4370	59,6	37,7	2,7		2238
	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				eccessivo affollamento degli sportelli	guasti tecnici alle apparecchiature informatiche	errori burocratici	altro	
Livello accessibilità del servizio	0,16	37,9	4356	81,4	11,2	4,8	2,6	1652
	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				N° insufficiente per soddisfare richieste studenti	non informati	poco disponibili	altro	
Personale addetto al servizio	0,45	19,1	4299	67,4	9,7	19,8	3,1	819

Tab. 6. Indice di soddisfazione degli studenti riguardo alla sezione assistenza e mobilità

	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				ore di apertura insufficienti	sovrapposizione con orari lezioni	altro		
Orario di apertura	0,43	14,8	2045	7,8	64,8	27,4		302
	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				eccessivo affollamento degli sportelli	guasti tecnici alle apparecchiature informatiche	errori burocratici	altro	
Livello di accessibilità del servizio	0,49	9,7	2019	40,8	8,9	18,7	31,6	196
	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				N° insufficiente per soddisfare richieste studenti	non informati	poco disponibili	altro	
Personale addetto al servizio	0,53	8,9	2016	25,5	37	23,6	13,9	179

Il problema causato dalla distanza tra sedi didattiche ed uffici di Segreteria si riflette anche nei giudizi degli studenti delle Facoltà scientifiche in relazione all'accessibilità del servizio. Tuttavia anche gli studenti della Facoltà di Lettere sono negativi e lamentano, soprattutto l'affollamento e il numero insufficiente di ore di apertura degli uffici. Inoltre, pur dando un giudizio positivo al personale, gli studenti di Lettere e di Ingegneria, lamentano, in misura maggiore, un troppo esiguo numero di addetti.

Tab. 7. *Indice di soddisfazione degli studenti riguardo alle segreterie delle singole Facoltà e motivazioni dei giudizi negativi*

Orario di apertura								
Facoltà	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)			N° risposte negative	
				ore di apertura insufficienti	sovrapposizione con orari lezioni	altro		
Giurisprudenza	0,15	42,2	462	79,2	19,7	1,1	195	
Economia	0,15	41,0	515	74,3	23,2	2,5	211	
Scienze politiche	0,06	48,5	367	73,8	22,8	3,5	178	
Medicina e chir.	-0,11	60,6	584	49,6	48,9	1,5	354	
Lettere e filosofia	-0,12	61,1	527	81,2	16,1	2,7	322	
Ingegneria	-0,09	56,8	676	57,0	40,5	2,6	384	
Farmacia	-0,02	53,5	327	57,5	41,2	1,3	175	
Scienze MM FF NN	-0,14	62,5	557	50,7	48,0	1,4	348	
Livello di accessibilità del servizio								
Facoltà	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				Eccessivo affollamento degli sportelli	Guasti tecnici alle apparecchiature informatiche	Errori burocratici	altro	
Giurisprudenza	0,32	27,1	460	83,1	10,0	3,0	4,0	125
Economia	0,32	27,6	513	91,0	5,2	1,9	1,9	142
Scienze politiche	0,21	34,7	363	88,7	4,2	4,9	2,1	126
Medicina e chir.	0,15	39,4	576	81,4	8,6	6,3	3,7	227
Lettere e filosofia	0,03	48,7	526	87,9	5,2	5,9	1,0	256
Ingegneria	-0,05	52,8	670	86,6	8,0	4,2	1,2	354
Farmacia	0,15	38,5	325	81,3	12,3	4,5	1,9	125
Scienze MM FF NN	0,12	39,6	556	81,2	10,0	6,5	2,3	220
Personale addetto al servizio								
Facoltà	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	N° risposte alla domanda	Motivazioni dei giudizi negativi (% sul totale delle risposte negative)				N° risposte negative
				N° insufficiente per richieste studenti	Non informati	Poco disponibili	altro	
Giurisprudenza	0,67	8,5	459	67,1	18,0	13,0	2,0	39
Economia	0,67	9,0	515	70,0	14,0	16,0	0,0	46
Scienze politiche	0,59	12,5	369	65,4	9,6	19,2	5,8	46
Medicina e chir.	0,45	21,4	579	63,8	15,1	17,8	3,3	124
Lettere e filosofia	0,48	19,2	527	83,8	6,8	8,5	0,9	101
Ingegneria	0,30	29,2	671	81,9	8,6	7,1	2,4	196
Farmacia	0,38	24,9	325	73,0	5,6	21,3	0,0	81
Scienze MM FF NN	0,37	24,7	555	65,8	19,4	13,5	1,3	137

In Tab. 8 sono stati raggruppati i risultati rilevati per le Facoltà che condividono gli stessi sportelli. I giudizi espressi dagli studenti che, pur essendo iscritti a Facoltà diverse utilizzano gli stessi sportelli di Segreteria, sono sostanzialmente analoghi: nel caso di Giurisprudenza e Economia, i valori di IS per tutti e tre gli aspetti valutati, sono addirittura identici.

Dall'esame dei dati riportati in Tab. 9, infine, si osserva che mediamente un laureando su tre ha percepito un miglioramento dei servizi di segreteria rispetto all'inizio della sua esperienza universitaria a Pavia.

**Tab. 8. Indici di soddisfazione per il servizio delle segreterie di Facoltà: un confronto tra i valori aggregati per sportello e i valori distinti per Facoltà**

	Orario di apertura		Livello di accessibilità del servizio		Personale addetto al servizio	
	IS	N risposte	IS	N risposte	IS	N risposte
<b>Sportello Giurisprudenza / Economia / Scienze politiche</b>	<b>0,12</b>	<b>1344</b>	<b>0,29</b>	<b>1336</b>	<b>0,65</b>	<b>1343</b>
Giurisprudenza	0,15	462	0,32	460	0,67	459
Economia	0,15	515	0,32	513	0,67	515
Scienze Politiche	0,06	367	0,21	363	0,59	369
<b>Sportello Medicina e chirurgia</b>	<b>-0,11</b>	<b>584</b>	<b>0,14</b>	<b>576</b>	<b>0,45</b>	<b>579</b>
<b>Sportello Lettere e filosofia / Ingegneria</b>	<b>-0,11</b>	<b>1203</b>	<b>-0,02</b>	<b>1196</b>	<b>0,38</b>	<b>1198</b>
Lettere e filosofia	-0,12	527	0,03	526	0,48	527
Ingegneria	-0,09	676	-0,05	670	0,30	671
<b>Sportello Farmacia / Scienze MM FF NN</b>	<b>-0,10</b>	<b>884</b>	<b>0,13</b>	<b>881</b>	<b>0,37</b>	<b>880</b>
Farmacia	-0,02	327	0,15	325	0,38	325
Scienze MM FF NN	-0,14	557	0,12	556	0,37	555

**Tab. 9. Variazione dei servizi offerti dalla segreteria studenti rispetto all'anno di immatricolazione**

Tipologia di servizio	Sono migliorati	Sono peggiorati	Sono invariati	Totale dei rispondenti alla domanda
	% sul totale dei rispondenti			
Consulenza/informazioni per compilazione autocertificazione	36,4	1,5	62,2	3381
Duplicato libretto di iscrizione o tessera di riconoscimento	15,3	1,6	83,1	2581
Distribuzione modulistica, servizio portineria	30,2	2,1	67,7	3731
Borse e premi di studio non gestiti dall' ISU	12,7	3,3	84,0	2330
Attività culturali e sociali degli studenti	20,2	3,4	76,5	2367
Iscrizione ad anni successivi al primo	44,6	2,7	52,6	3839
Assistenza e mobilità studentesca	21,8	2,9	75,2	2435
Rilascio statini e certificati	39,4	3,9	56,7	3983
Convenzioni per Tirocini	14,6	2,3	83,0	2277
Immatricolazione	29,5	2,6	68,0	3008
Esami di laurea	20,5	2,2	77,3	2824

In particolar modo, il miglioramento ha interessato proprio i due servizi che risultano maggiormente utilizzati nei periodi di massima affluenza, ovvero le iscrizioni ad anni successivi e il rilascio di statini e certificati. Questo significa che gli studenti hanno apprezzato alcune iniziative di snellimento delle pratiche, che negli ultimi anni hanno ridotto le occasioni in cui recarsi di persona in segreteria. È fuori di dubbio che tali iniziative debbano essere potenziate ed integrate in futuro per ridurre al minimo i disagi degli utenti del servizio.

## 5. La valutazione del Centro Linguistico

Come già osservato, il Centro linguistico risulta essere il servizio utilizzato dal minor numero di studenti.

Infatti, dei 4.412 studenti che hanno compilato il questionario, uno studente su quattro ha dichiarato di avere utilizzato almeno una volta la sede centrale del centro linguistico (Cortile Sforzesco), mentre uno studente su 10 afferma di avere utilizzato la sede situata presso il Polo di Ingegneria.

Chi ha utilizzato il Centro linguistico, lo ha fatto prevalentemente in modo saltuario (con una percentuale del 79%) e nei primi anni di corso (con una percentuale del 84%). L'utilizzo è stato di tipo individuale per il 54% degli studenti, mentre il 23% ha usufruito del centro in occasione di corsi e/o esercitazioni; il restante 23% ne ha invece usufruito in entrambi i modi.

Fig. 4 evidenzia il confronto tra il numero di studenti che hanno utilizzato il centro per prepararsi ad un esame di lingua dell'università rispetto al numero totale di studenti che hanno dichiarato di avere studiato quella stessa lingua.

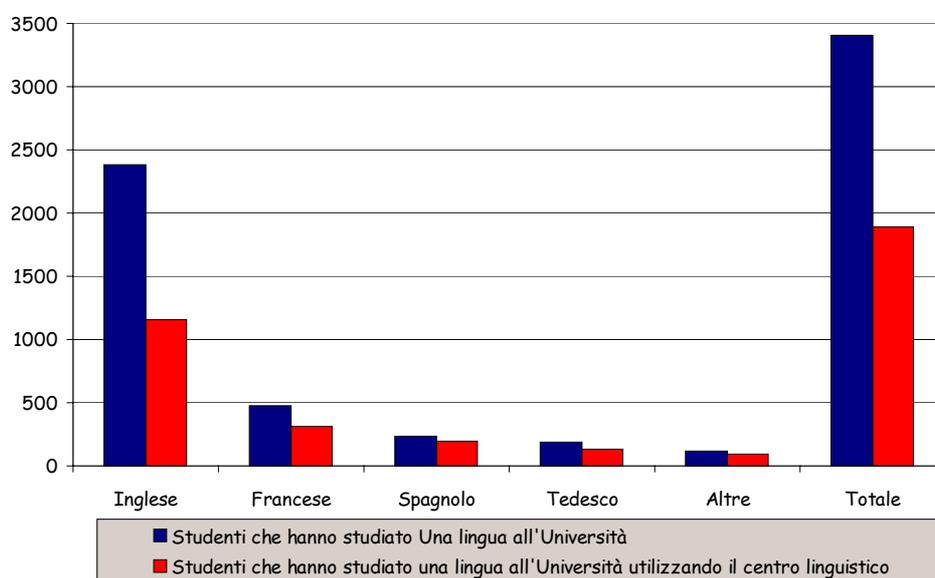


Fig. 4. Utilizzo del centro linguistico per la preparazione agli esami universitari di lingua

Nella Tab. 10 viene riportata invece una sintesi del livello di soddisfazione degli utenti del centro linguistico per i servizi da esso offerti.

Se si confrontano i valori dell'indice di soddisfazione per ogni aspetto e/o servizio valutato con l'indice complessivo (Fig. 3) si può notare che i laureandi sono molto soddisfatti del personale, in termini sia di competenza che di disponibilità, mentre sono maggiormente critici in relazione agli spazi disponibili e all'orario di apertura, pur avendo dato una valutazione comunque positiva anche a questi ultimi aspetti.

Si può osservare, inoltre, che gli studenti utilizzano il centro linguistico soprattutto per valersi di cassette o film in lingua originale e per fare esercizi. Solo un ridotto numero di studenti ha seguito invece corsi di preparazione linguistica a pagamento.

Infine, si osserva che il 40,3% dei laureandi reputa che il servizio del centro linguistico sia migliorato nel corso della loro carriera studentesca, solo l'1,4% dichiara che il servizio è peggiorato, mentre per il 58,3% il servizio è invariato.

Tab. 10. Soddisfazione dei laureandi relativamente ai servizi offerti dal Centro Linguistico

Aspetto valutato	Indice di soddisfazione	% di risposte negative	Totale dei rispondenti alla domanda
Adeguatezza orario di apertura	0,31	23%	1592
Adeguatezza spazi per consultazione del materiale	0,23	30%	1428
Disponibilità del personale	0,60	9%	1492
Competenza del personale	0,59	7%	1479
Ascolto di cassette in Lingua originale	0,74	3%	1176
Utilizzo di Esercizi	0,65	6%	1001
Visione di film in lingua originale	0,74	2%	988
Servizio consultazione Libri	0,57	10%	795
Consultazione multimediale (CD-rom)	0,53	14%	626
Corsi di preparazione linguistica a pagamento	0,33	22%	223

## 6. La valutazione delle Aule informatiche

Anche le aule informatiche risultano un servizio poco utilizzato dagli studenti che si sono laureati tra la fine del 1999 e gli inizi del 2002. Si osserva, inoltre, che il 45% dei rispondenti al questionario ha usufruito di questo servizio prevalentemente in modo individuale (si veda Tab. 11).

Tab. 11. Utilizzo delle aule informatiche

	N° studenti		Valori percentuali
Hanno utilizzato le aule informatiche	2394	di cui: utilizzo di tipo INDIVIDUALE	45,2
		utilizzo di tipo ORGANIZZATO	17,3
		ENTRAMBI	37,5
NON hanno utilizzato le aule informatiche	1579	perché: Hanno il computer a casa	64,4
		Non erano a conoscenza di tale opportunità	15,3
		Bisogna sempre aspettare perché si liberi un posto	8,7
		L'orario di apertura non e' conforme alle esigenze	7,3
		Le aule sono scomode da raggiungere	2,1
		Le strutture sono obsolete	2,1
Non rispondono	439		
Totale questionari	4412		

Il motivo principale per cui gli studenti non hanno utilizzato le aule informatiche è abbastanza prevedibile: il 64% aveva già un computer a casa. È interessante notare, invece, che circa il 15% non era informato circa l'esistenza di questo tipo di servizio.

Per effettuare una corretta analisi comparativa tra le varie aule informatiche, si sarebbe dovuto consentire ad ogni laureando di esprimere un giudizio diverso per ognuna delle aule utilizzate durante la sua carriera universitaria. In realtà, il questionario chiede allo studente di esprimere il suo parere in merito al servizio nel complesso, perciò è lecito ipotizzare che le valutazioni dei laureandi siano espresse nei confronti dell'insieme delle aule usate. Peraltro, la maggior parte dei rispondenti (il 92%) ha dichiarato di avere usufruito di una o, al massimo, di due aule. Di conseguenza, in questo secondo caso, i giudizi sono stati attribuiti sia alla prima sia alla seconda aula.

Nelle tabelle da 12 a 17 sono riportati, aula per aula, i risultati delle elaborazioni relative ai diversi aspetti rilevati dal questionario. Le aule sono state disposte in ordine decrescente in relazione al numero di studenti che le hanno utilizzate almeno una volta. Quella più frequentata risulta l'*Aula di informatica di base* della facoltà di Ingegneria. Non è escluso, tuttavia, che la sua denominazione generica abbia generato un equivoco: alcuni studenti potrebbero averla scelta, perché non sapevano il nome esatto dell'effettivo laboratorio informatico da essi utilizzato. Nella prossima stesura del questionario occorrerà tenere conto di questo inconveniente.

I giudizi espressi dai laureandi sono tendenzialmente buoni: l'IS è sempre positivo e varia tra 0.19 e 0.68, inoltre la maggior parte degli studenti ha rilevato un miglioramento del servizio negli anni (Tab. 13).

I più severi sono stati gli utenti delle aule delle facoltà scientifiche, soprattutto Ingegneria, i quali hanno anche lamentato lo scarso aggiornamento degli strumenti hardware e software (Tab. 15).

Va notato, tuttavia, che il giudizio sull'adeguatezza delle attrezzature è influenzato dal tipo di utilizzo che gli studenti hanno fatto dei laboratori stessi. Osservando i dati riportati in Tab. 12, si possono individuare alcuni esempi significativi in proposito. I laboratori che sono stati giudicati "obsoleti" da uno studente su quattro come l'*Aula di informatica di base* e l'*Aula di Grafica avanzata*, sono stati utilizzati in netta prevalenza (63% e 68%) per delle esercitazioni.

Per contro, l'aula della Facoltà di Giurisprudenza, che è stata utilizzata soprattutto per la tesi (62% dei casi), ha ricevuto ottimi giudizi in termini di adeguatezza delle attrezzature (solo l'8% le considera "obsoleto", mentre il 12% le ha trovate "molto aggiornate").

È evidente che il diverso tipo di utilizzo genera esigenze diverse: chi utilizza un'aula prevalentemente per operazioni di videoscrittura necessita di strumenti meno all'avanguardia di chi deve fare elaborazioni più complesse durante le esercitazioni.

Dai risultati riportati in Tab. 16, si può affermare che i laureandi hanno apprezzato molto i corsi di alfabetizzazione informatica organizzati dai tecnici delle aule. Per tutte le aule si rilevano percentuali elevate (70-80%) di rispondenti che considerano tali iniziative utili ai fini dell'apprendimento. Osservando il numero di studenti che hanno risposto alla domanda, si può stimare inoltre che circa la metà degli studenti che hanno frequentato un'aula informatica, ha poi usufruito di questo tipo di corsi.

I giudizi sul personale in servizio presso le aule sono decisamente positivi, sia in termini di disponibilità che di competenza (vedi Tab. 17). Dal momento che i giudizi potrebbero essere influenzati dalle diverse situazioni organizzative delle varie aule, è sembrato opportuno confrontare gli indici di soddisfazione con il numero di postazioni e la disponibilità di personale di ogni aula al 31/12/2000, ovvero nel periodo centrale dell'indagine (si veda Tab. 18).

Tab. 12. Frequenza e tipo di utilizzo di ogni aula informatica

Aule in ordine decrescente secondo n° studenti che hanno utilizzato l'aula almeno una volta	N° studenti	Frequenza di utilizzo (%)		Tipo di utilizzo (%)			
		Saltuario	Continua- tivo	Tesi	Relazio- ni	Eserci- tazioni	Persona- le
Aula di informatica di base	691	69,3	30,7	12,1	5,6	63,0	19,3
Aula di Grafica avanzata	497	63,5	36,5	5,4	5,2	68,0	21,4
Facoltà di Economia e commercio	418	68,2	31,8	22,0	7,0	37,6	33,3
Facoltà di Scienze Politiche	315	58,1	41,9	47,2	8,4	10,8	33,6
Facoltà di Giurisprudenza	231	62,5	37,5	61,9	6,3	7,4	24,3
Polo di Palazzo Centrale	217	65,1	34,9	45,4	6,6	17,8	30,3
Polo di Palazzo Botta	186	69,9	30,1	40,8	6,7	22,5	30,0
Facoltà di Farmacia	168	73,1	26,9	36,9	15,4	10,0	37,7
Facoltà di Medicina e chirurgia	156	82,6	17,4	24,2	10,5	18,9	46,3
Laboratorio di statistica biomedica (Cascina Cravino)	114	82,1	17,9	12,7	6,3	68,3	12,7
Corso di Laurea in Chimica	102	62,5	37,5	37,0	24,7	16,4	21,9
Dipartimento di Studi politici e sociali	80	59,7	40,3	43,5	14,5	1,4	40,6
Laboratorio didattico numerico (Ing. infrastrutture)	64	68,6	31,4	20,0	7,5	65,0	7,5
Dipartimento di Linguistica	59	72,0	28,0	23,9	6,5	37,0	32,6
Dipartimento di Matematica	56	49,0	51,0	42,9	0,0	50,0	7,1
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	54	80,9	19,1	31,0	16,7	26,2	26,2
Operatori dei beni culturali	48	69,2	30,8	15,2	21,2	51,5	12,1
Corso di Laurea in Fisica	37	67,7	32,3	24,1	17,2	31,0	27,6
Aula di Informatica II ( Dip di Filosofia)	19	64,7	35,3	28,6	35,7	14,3	21,4
Dipartimento di ecologia del territorio	14	81,8	18,2	60,0	20,0	0,0	20,0
<i>Altre aule</i>	64	45,6	54,4	47,9	10,4	27,1	14,6

Tab. 13. Indice di soddisfazione complessivo e variazione del servizio offerto dalle aule informatiche rispetto al momento dell'immatricolazione

Aule	Giudizio complessivo		Variazione rispetto a immatricolazione		
	IS	N risposte	migliorato	peggiorato	invariato
Aula di informatica di base	0,26	691	55,1	7,2	37,7
Aula di Grafica avanzata	0,22	497	48,4	11,2	40,4
Facoltà di Economia e commercio	0,25	418	75,3	2,2	22,5
Facoltà di Scienze Politiche	0,41	315	76,7	1,3	22,0
Facoltà di Giurisprudenza	0,49	231	85,4	1,4	13,2
Polo di Palazzo Centrale	0,34	217	67,6	1,5	30,9
Polo di Palazzo Botta	0,49	186	54,4	2,4	43,2
Facoltà di Farmacia	0,40	168	73,6	0,0	26,4
facoltà di Medicina e chirurgia	0,43	156	65,0	1,5	33,6
Laboratorio di statistica biomedica	0,40	114	27,1	1,0	71,9
Corso di Laurea in Chimica	0,45	102	60,9	7,6	31,5
Dipartimento di Studi politici e sociali	0,31	80	71,4	3,9	24,7
Laboratorio didattico numerico	0,18	64	52,5	4,9	42,6
Dipartimento di Linguistica	0,35	59	54,4	1,8	43,9
Dipartimento di Matematica	0,69	56	69,2	1,9	28,8
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	0,39	54	64,0	2,0	34,0
Operatori dei beni culturali	0,47	48	65,1	0,0	34,9
Corso di Laurea in Fisica	0,36	37	63,6	6,1	30,3
Aula di Informatica II ( Dip di Filosofia)	0,30	19	61,1	5,6	33,3
Dipartimento di ecologia del territorio	0,25	14	63,6	9,1	27,3
<i>Altre aule</i>	0,19	64	67,2	1,6	31,1

Tab. 14. Accessibilità di ogni aula informatica

Aule	N° studenti	Requisiti di accesso (%)				Tempi di attesa (%)		
		iscriz. università	iscriz. facoltà	autorizz. docente	nessuno	c'è posto	si deve attendere	si deve prenotare
Aula di informatica di base	691	32,3	34,9	22,9	9,9	37,0	61,7	1,3
Aula di Grafica avanzata	497	24,0	36,5	32,4	7,2	28,7	70,5	0,8
Facoltà di Economia e commercio	418	39,5	43,0	7,6	9,9	37,7	61,8	0,5
Facoltà di Scienze Politiche	315	31,8	56,9	1,9	9,4	46,1	52,3	1,6
Facoltà di Giurisprudenza	231	37,9	51,3	0,5	10,3	63,4	34,3	2,3
Polo di Palazzo Centrale	217	42,0	36,7	5,3	16,0	52,7	45,7	1,6
Polo di Palazzo Botta	186	48,6	28,8	2,7	19,9	71,8	26,4	1,8
Facoltà di Farmacia	168	36,1	40,3	11,1	12,5	32,7	67,3	0,0
Facoltà di Medicina e chirurgia	156	44,2	35,4	1,8	18,6	56,3	43,8	0,0
Laboratorio di statistica biomedica	114	47,6	30,2	14,3	7,9	45,2	43,8	11,0
Corso di Laurea in Chimica	102	24,7	29,6	12,3	33,3	62,5	37,5	0,0
Dipartimento di Studi politici e sociali	80	29,0	58,1	3,2	9,7	44,2	55,8	0,0
Laboratorio didattico numerico	64	28,9	20,0	46,7	4,4	36,5	61,5	1,9
Dipartimento di Linguistica	59	45,7	34,8	2,2	17,4	41,2	58,8	0,0
Dipartimento di Matematica	56	27,7	55,3	8,5	8,5	62,0	38,0	0,0
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	54	50,0	23,9	6,5	19,6	49,0	49,0	2,0
Operatori dei beni culturali	48	38,5	51,3	5,1	5,1	70,0	25,0	5,0
Corso di Laurea in Fisica	37	26,1	43,5	21,7	8,7	65,6	28,1	6,3
Aula di Informatica II ( Dip Filosofia)	19	46,7	20,0	6,7	26,7	50,0	50,0	0,0
Dipartimento di ecologia del territorio	14	58,3	16,7	16,7	8,3	90,0	10,0	0,0
Altre aule	64	16,0	42,0	32,0	10,0	55,4	42,9	1,8

Tab. 15. Soddisfazione dei laureandi in merito agli strumenti informatici (hardware e software) e all'orario di apertura delle aule informatiche

Aule	N° studenti	Strumenti hardware e software			Orario di apertura	
		molto aggiornati (%)	aggiornati (%)	obsoleti (%)	IS	N° risposte
Aula di informatica di base	691	5,4	70,6	24,0	0,24	628
Aula di Grafica avanzata	497	2,7	69,4	28,0	0,22	473
Facoltà di Economia e commercio	418	6,3	76,6	17,1	0,28	392
Facoltà di Scienze Politiche	315	7,9	80,3	11,8	0,15	306
Facoltà di Giurisprudenza	231	11,7	80,6	7,7	0,24	218
Polo di Palazzo Centrale	217	9,0	82,1	9,0	0,10	194
Polo di Palazzo Botta	186	10,5	80,1	9,4	0,22	167
Facoltà di Farmacia	168	8,1	87,6	4,3	0,42	155
Facoltà di Medicina e chirurgia	156	13,4	79,6	7,0	0,19	127
Laboratorio di statistica biomedica	114	5,6	87,9	6,5	0,14	77
Corso di Laurea in Chimica	102	12,5	76,0	11,5	0,45	97
Dipartimento di Studi politici e sociali	80	5,2	79,2	15,6	0,14	77
Laboratorio didattico numerico	64	4,8	75,8	19,4	0,14	54
Dipartimento di Linguistica	59	5,3	86,0	8,8	0,26	50
Dipartimento di Matematica	56	9,1	85,5	5,5	0,34	51
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	54	7,7	76,9	15,4	0,27	49
Operatori dei beni culturali	48	4,3	87,0	8,7	0,13	40
Corso di Laurea in Fisica	37	5,6	88,9	5,6	0,52	31
Aula di Informatica II ( Dip di Filosofia)	19	5,6	66,7	27,8	0,28	18
Dipartimento di ecologia del territorio	14	15,4	84,6	0,0	0,54	12
Altre aule	64	4,9	70,5	24,6	0,31	58

Tab. 16. Soddisfazione dei laureandi in merito alle esercitazioni legate alla frequenza di un corso del piano di studi e ai corsi di alfabetizzazione organizzati dai tecnici delle aule

Aule	N° studenti	Esercitazioni (legate a frequenza di un corso)				Corsi alfabetizzazione	
		% ben organizzate	N risp.	% utili	N risp.	% utili	N risposte
Aula di informatica di base	691	73,7	501	85,3	450	77,4	318
Aula di Grafica avanzata	497	77,4	371	89,5	344	74,3	202
Facoltà di Economia e commercio	418	59,9	222	73,4	199	76,4	182
Facoltà di Scienze Politiche	315	77,9	131	87,0	115	85,8	127
Facoltà di Giurisprudenza	231	74,4	78	76,9	65	78,3	83
Polo di Palazzo Centrale	217	58,3	120	60,5	114	75,5	94
Polo di Palazzo Botta	186	67,4	86	76,9	78	88,7	62
Facoltà di Farmacia	168	70,6	68	84,2	57	87,8	49
Facoltà di Medicina e chirurgia	156	63,0	73	71,4	63	88,5	52
Laboratorio di statistica biomedica	114	68,7	83	75,6	86	77,4	53
Corso di Laurea in Chimica	102	87,5	56	89,6	48	82,1	28
Dipartimento di Studi politici e sociali	80	71,9	32	90,3	31	90,9	33
Laboratorio didattico numerico	64	66,7	45	78,0	41	75,8	33
Dipartimento di Linguistica	59	47,5	40	50,0	32	67,7	31
Dipartimento di Matematica	56	81,0	42	91,7	36	93,8	16
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	54	74,1	27	75,0	20	100,0	21
Operatori dei beni culturali	48	72,7	33	76,9	26	91,7	24
Corso di Laurea in Fisica	37	73,9	23	78,9	19	80,0	15
Aula di Informatica II ( Dip di Filosofia)	19	55,6	9	66,7	6	100,0	9
Dipartimento di ecologia del territorio	14	66,7	6	33,3	3	100,0	2
Altre aule	64	73,5	34	77,4	31	68,0	25

Tab. 17. Soddisfazione dei laureandi in merito al personale delle aule informatiche

Aule	N° studenti	disponibilità dei tecnici		competenza dei tecnici	
		IS	N° risposte	IS	N° risposte
Aula di informatica di base	691	0,29	627	0,37	623
Aula di Grafica avanzata	497	0,31	473	0,29	469
Facoltà di Economia e commercio	418	0,22	390	0,34	384
Facoltà di Scienze Politiche	315	0,65	292	0,34	288
Facoltà di Giurisprudenza	231	0,38	210	0,48	212
Polo di Palazzo Centrale	217	0,18	188	0,48	187
Polo di Palazzo Botta	186	0,29	164	0,58	160
Facoltà di Farmacia	168	0,31	150	0,25	142
Facoltà di Medicina e chirurgia	156	0,38	131	0,55	127
Laboratorio di statistica biomedica	114	0,36	75	0,41	75
Corso di Laurea in Chimica	102	0,36	87	0,56	85
Dipartimento di Studi politici e sociali	80	0,41	75	0,41	74
Laboratorio didattico numerico	64	0,29	52	0,35	50
Dipartimento di Linguistica	59	0,35	51	0,46	50
Dipartimento di Matematica	56	0,48	50	0,66	49
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	54	0,16	47	0,44	47
Operatori dei beni culturali	48	0,48	40	0,46	40
Corso di Laurea in Fisica	37	0,62	31	0,53	31
Aula di Informatica II ( Dip di Filosofia)	19	0,26	17	0,38	17
Dipartimento di ecologia del territorio	14	0,13	10	0,40	10
Altre aule	64	0,40	55	0,44	54

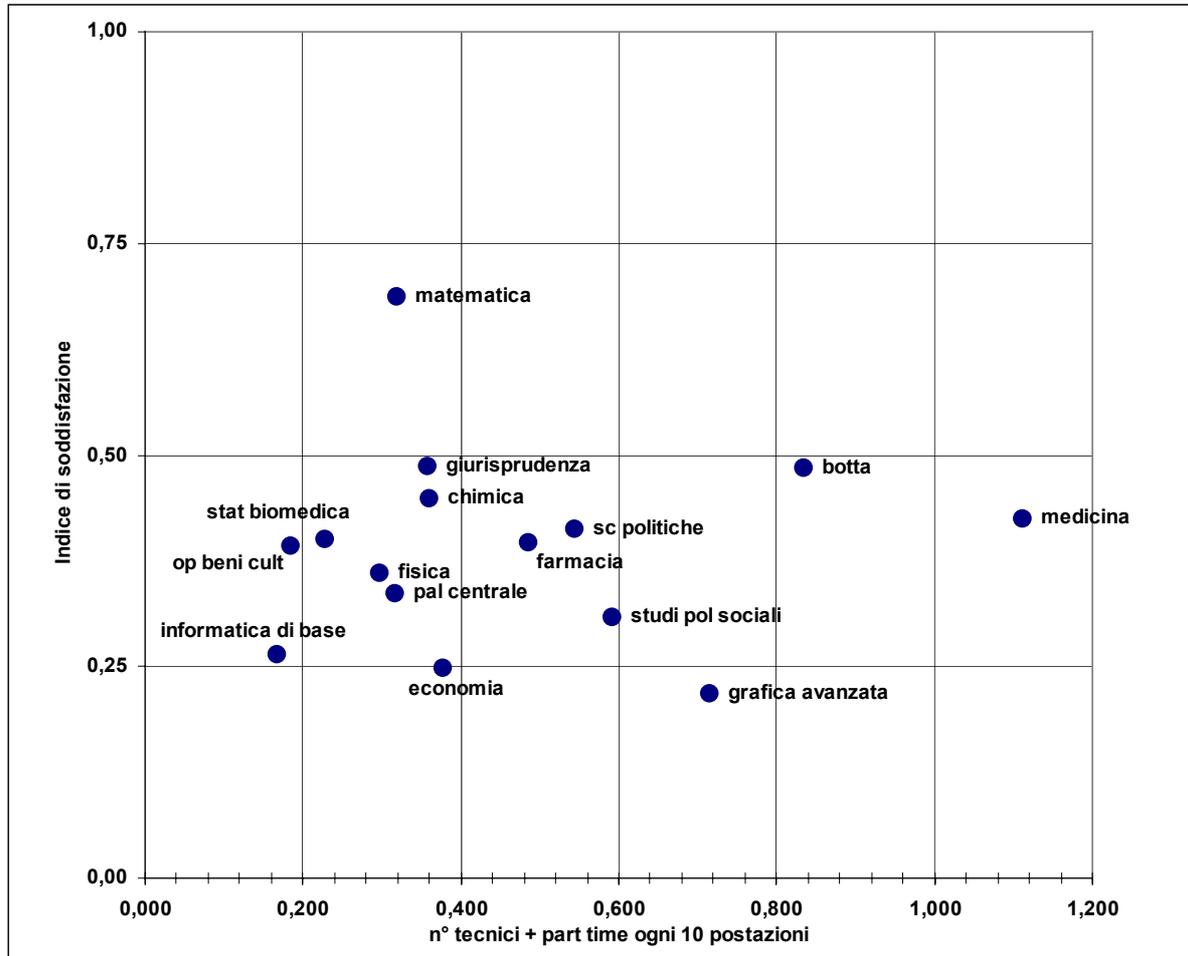
Tab. 18. Indici di soddisfazione e organizzazione delle aule in termini di personale addetto e numero di postazioni

Aule citate nel questionario	IS totale aula	IS disponibilità tecnici	IS competenza tecnici	Personale addetto al 31/12/2000		Posti aula al 31/12/00
				Di ruolo	Studenti part time / Tutor	
Aula di informatica di base	0,26	0,29	0,37	4 tecnici della Facoltà in comune	nessuno	120
Aula di Grafica avanzata	0,22	0,31	0,29			28
Facoltà di Economia e commercio	0,25	0,22	0,34	3 tecnici del CDC di cui 2 a tempo parziale	nessuno	53
Facoltà di Scienze Politiche	0,41	0,65	0,34	1 tecnico del CDC per 16 ore settimanali	11 (ognuno per 150 all'anno)	25
Facoltà di Giurisprudenza	0,49	0,38	0,48	1 tecnico del CDC (18 ore settimanali)	12 (ognuno per 150 all'anno)	42
Dip. di Studi politici e sociali	0,31	0,41	0,41	1 tecnico del CDC per 2 ore settimanali	5 (ognuno per 150 all'anno)	8
Polo di Palazzo Centrale	0,34	0,18	0,48	1 tecnico del CDC	7 (ognuno per 150 all'anno)	50
Polo di Palazzo Botta	0,49	0,29	0,58	1 tecnico del CDC	nessuno	12
Facoltà di Medicina e chirurgia	0,43	0,38	0,55	1 tecnico del CDC	nessuno	9
Lab. di statistica biomedica	0,40	0,36	0,41	1 tecnico del CDC	nessuno	44
Operatori dei beni culturali	0,39	0,48	0,46	1 tecnico del CDC per 8 ore settimanali	nessuno	12
Dipartimento di Linguistica	0,35	0,35	0,46	n.d.	n.d.	n.d.
Aula di informatica I ( Dip Filosofia)	0,39	0,16	0,44	n.d.	n.d.	n.d.
Aula di Informatica II ( Dip di Filosofia)	0,30	0,26	0,38	n.d.	n.d.	n.d.
Facoltà di Farmacia	0,40	0,31	0,25	1 tecnico del CDC per 14 ore settimanali	nessuno	8
Corso di Laurea in Fisica	0,36	0,62	0,53	1 tecnico del CDC (2 ore settimanali) e 2 di dipartimento (30 ore ciascuno)	nessuno	30
Dipartimento di Matematica	0,69	0,48	0,66	1 tecnico del CDC per 16 ore settimanali	nessuno	14
Corso di Laurea in Chimica	0,45	0,36	0,56	1 tecnico del CDC (1 ora settimanale) e 1 di dipartimento (30 ore)	nessuno	24
Laboratorio didattico numerico	0,18	0,29	0,35	n.d.	n.d.	n.d.
Dipartimento di ecologia del territorio	0,25	0,13	0,4	n.d.	n.d.	n.d.
Altre aule	0,19	0,4	0,44	n.d.	n.d.	n.d.

In Fig. 5 abbiamo tracciato un grafico di dispersione fra l'indice di soddisfazione complessivo per l'aula e il numero di persone disponibili ogni 10 postazioni di lavoro. Per tenere conto del fatto che alcuni tecnici non seguivano l'aula a tempo pieno, li abbiamo "pesati" a seconda delle ore settimanali di presenza effettiva nel laboratorio. Supponendo che 36 sia il massimo numero di ore settimanali che un tecnico poteva trascorrere in un'aula, chi era presente per 18

ore è stato pesato 0.5, chi era presente per 8 ore è stato pesato 0.22 e così via. Chi invece era presente a tempo pieno è stato pesato ovviamente 1.

Per quanto riguarda gli studenti part-time è stato fatto un ragionamento analogo. Assumendo che 150 ore annuali siano equivalenti ad un mese di un tecnico di ruolo a tempo pieno, 11 studenti part-time per 150 ore sono stati equiparati ad una persona presente per 11 mesi all'anno, che quindi è stata pesata 0.92 (11/12).



*Fig. 5. Confronto tra indici di soddisfazione e numero di persone addette (tecnici dell'Ateneo e studenti part time) per ogni 10 postazioni*

Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, il grafico di Fig. 5 mostra come i giudizi degli studenti non siano necessariamente migliori quando essi hanno a disposizione più personale che li assiste in aula. È invece interessante rilevare che la grande maggioranza dei laboratori informatici ha caratteristiche simili: un buon livello di soddisfazione complessivo (IS compreso fra 0.25 e 0.50) e un numero di addetti ogni 10 postazioni tra 0.2 e 0.6.

Per contro, due fattori a cui gli studenti sono piuttosto sensibili sono l'aggiornamento degli strumenti informatici e il grado di affollamento dell'aula. In effetti, dalla Fig. 6 si nota che l'indice di soddisfazione complessivo sul servizio aumenta al crescere della percentuale di risposte "normalmente c'è posto" alla domanda "Hai dovuto attendere perché si liberasse una stazione di lavoro?". Analogamente, dalla Fig. 7 si deduce che più software e hardware sono aggiornati, più i giudizi sull'aula sono positivi.

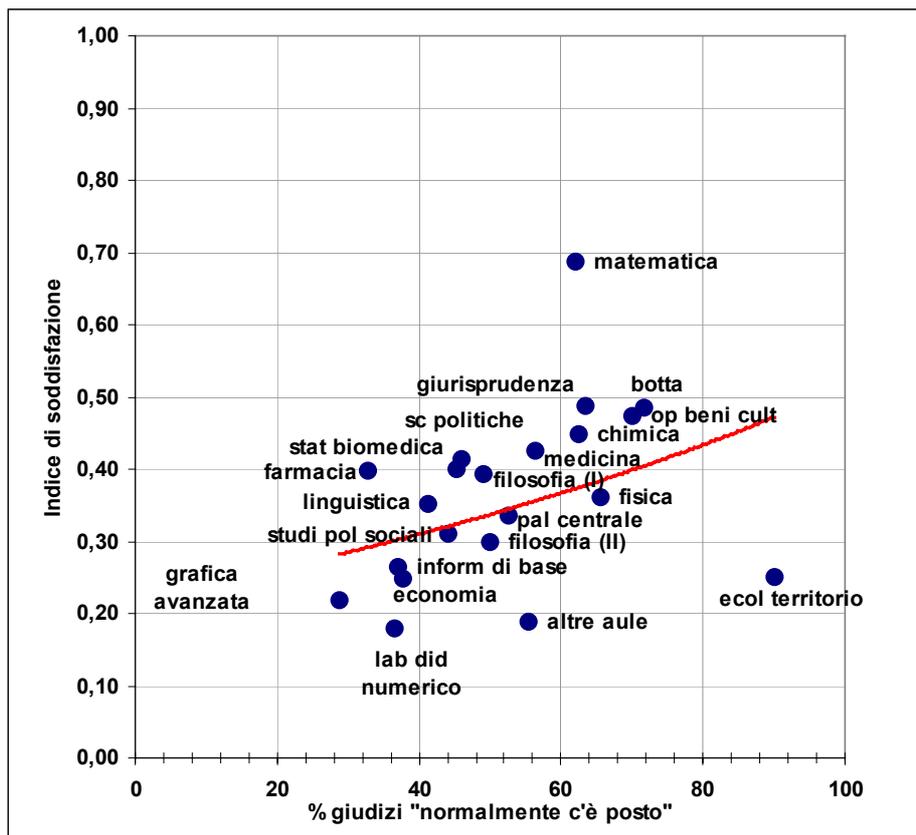


Fig. 6. Confronto tra indici di soddisfazione e affollamento delle aule informatiche

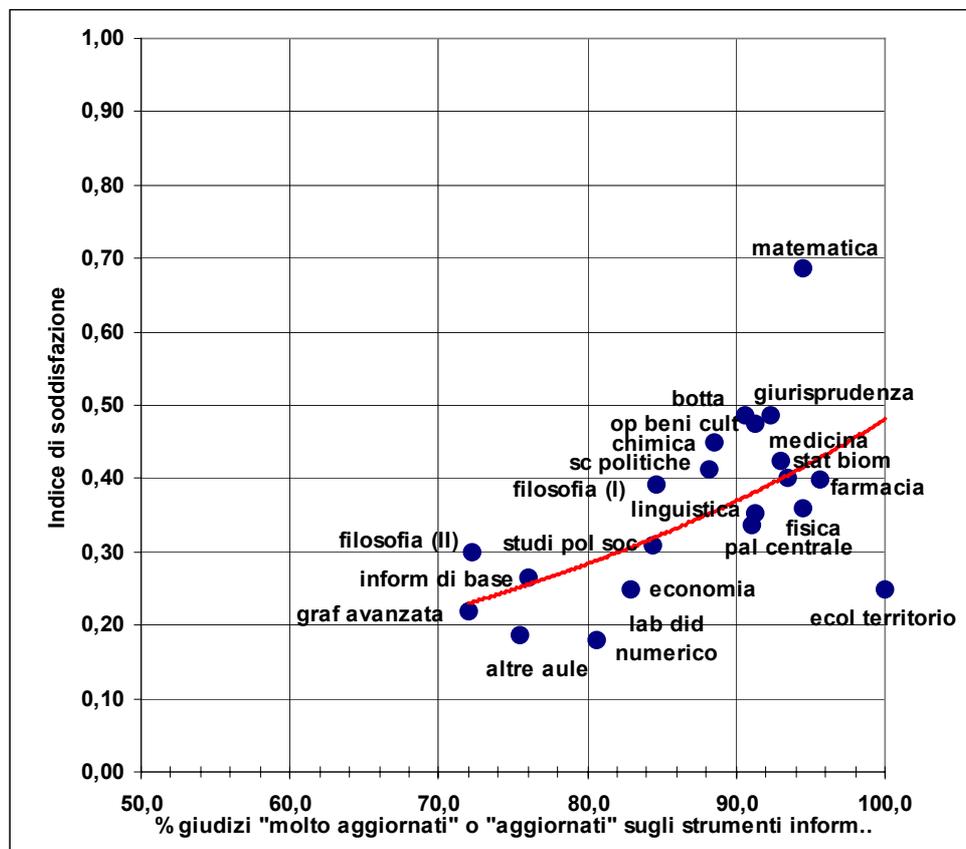


Fig. 7. Confronto tra indici di soddisfazione e aggiornamento degli strumenti hardware e software

Ci è sembrato interessante verificare, inoltre, se l'indice di soddisfazione di un'aula fosse correlato anche con il livello di affollamento effettivo dell'aula stessa. Il numero di iscritti in corso di una Facoltà o di un corso di studi può essere considerato una stima attendibile del numero di utenti potenziali dei laboratori informatici che fanno capo a quella Facoltà o corso. Se confrontiamo questo valore con l'indice di soddisfazione medio espresso dagli studenti, come in Fig. 8, noteremo che i giudizi sono tanto migliori quanto minore è il numero di persone con cui condividere le strutture.

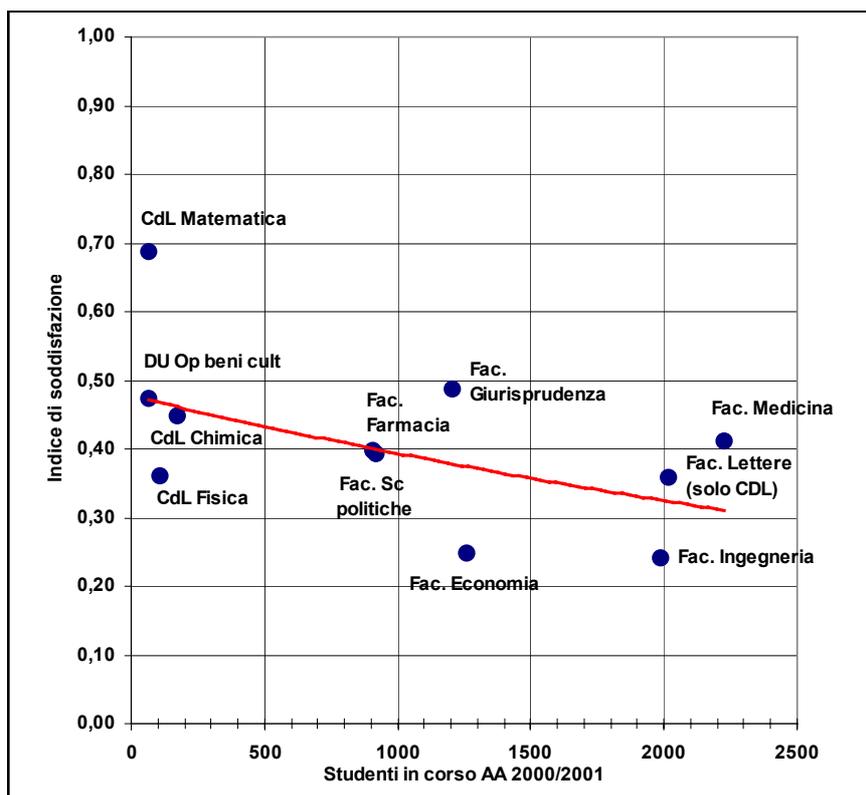


Fig. 8. Confronto tra indici di soddisfazione e numero totale di utenti potenziali delle aule informatiche (Studenti in corso AA 2000/01)

## 7. La valutazione delle Aule di studio

Dall'analisi delle risposte alla sezione del questionario relativa alle aule di studio si può stimare che tre studenti su quattro hanno usufruito di questo servizio. Più precisamente la metà dei rispondenti al questionario ne ha fatto un utilizzo occasionale, mentre il 23% ne ha usufruito abitualmente.

La frequenza di utilizzo delle aule di studio varia sensibilmente a seconda della Facoltà dei laureandi: dalla Tab. 19 si nota ad esempio che la percentuale di fruitori abituali delle aule di studio oscilla fra il 41% di Scienze Politiche e il 9,7% di Medicina e chirurgia.

A fronte di un indice di soddisfazione complessivo sulle aule studio decisamente positivo (vedi Fig. 3), emerge una situazione piuttosto eterogenea a livello di singole facoltà (Tab. 20).

I laureandi di Ingegneria danno addirittura un giudizio complessivo negativo. L'insoddisfazione è confermata dal fatto che il 25% di essi ha dichiarato che il servizio è peggiorato rispetto al momento dell'immatricolazione. L'aspetto più critico sembra essere il livello di

affollamento delle aule: ben il 65% dei laureandi di Ingegneria lo ha giudicato eccessivo (vedi Tab. 21).

I laureandi di Scienze politiche e Lettere sono invece i più soddisfatti, in particolare i primi, che hanno espresso l'IS più alto e hanno riscontrato, nel 57% dei casi, un miglioramento del servizio nel tempo.

**Tab. 19. Frequenza di utilizzo delle aule studio nelle diverse Facoltà**

Facoltà	Spesso (%)	Talvolta (%)	Mai (%)	Totale risposte
Giurisprudenza	22,7	56,1	21,2	431
Economia	18,6	58,1	23,3	472
Scienze politiche	41,2	46,1	12,7	354
Medicina e chirurgia	9,7	41,1	49,2	504
Lettere e filosofia	22,7	47,1	30,2	460
Ingegneria	24,5	50,9	24,6	654
Farmacia	31,1	49,8	19,1	299
Scienze MM FF NN	23,7	53,9	22,4	527
Totale	23,3	50,5	26,2	3701

**Tab. 20. Indice di soddisfazione complessivo sulle aule di studio a livello di singole Facoltà**

Facoltà	Giudizio complessivo		Variazione rispetto a immatricolazione			
	IS	N risposte	Migliorato (%)	Peggiorato (%)	Invariato (%)	N risp.
Giurisprudenza	0,38	346	39,8	3,8	56,4	342
Economia	0,34	372	35,7	4,9	59,4	370
Scienze politiche	0,44	315	57,2	6,1	36,7	313
Medicina e chirurgia	0,23	281	14,9	4,5	80,6	269
Lettere e filosofia	0,43	324	24,4	4,4	71,2	316
Ingegneria	<b>-0,14</b>	552	19,0	<b>25,5</b>	55,5	546
Farmacia	0,13	253	14,7	6,8	78,5	252
Scienze MM FF NN	0,10	429	20,1	9,0	70,9	422
Totale	0,21	2872	27,9	9,5	62,6	2830

**Tab. 21. Indice di soddisfazione sull'orario di apertura delle aule e giudizi sul grado di affollamento delle aule.**

Facoltà	Orario di apertura		Livello di affollamento			
	IS	N risposte	Basso (%)	Normale (%)	Eccessivo (%)	N risp.
Giurisprudenza	0,51	347	0,6	67,4	32,0	347
Economia	0,47	374	0,8	67,7	31,5	371
Scienze politiche	0,56	318	1,3	76,1	22,6	314
Medicina e chirurgia	0,38	282	3,5	63,0	33,5	278
Lettere e filosofia	0,48	326	0,6	76,0	23,4	325
Ingegneria	0,34	535	1,4	33,6	<b>65,0</b>	542
Farmacia	0,44	252	2,4	55,1	42,5	254
Scienze MM FF NN	0,38	426	1,4	52,8	45,8	428
Totale	0,44	2860	1,4	59,3	39,3	2859

Dalla Fig. 9 otteniamo una conferma della correlazione esistente fra l'insoddisfazione per il servizio e il livello di affollamento percepito dagli studenti. In analogia all'analisi delle aule informatiche, anche in questo caso abbiamo voluto rapportare l'IS per le aule studio di ogni Facoltà con il numero di iscritti in corso di quella Facoltà. Dalla Fig. 10 si può notare che i giudizi peggiorano all'aumentare degli utenti potenziali, come mostra la linea di tendenza inclinata negativamente. Tuttavia è anche interessante osservare che, a parità di utenza potenziale, le Facoltà scientifiche (Farmacia, Scienze MM FF NN e Ingegneria) si sono

posizionate in una fascia di soddisfazione più bassa (IS tra  $-0,2$  e  $0,2$ ) rispetto alle Facoltà umanistiche (IS tra  $0,5$  e  $0,3$ ). La Facoltà di Medicina si colloca invece a metà fra i due gruppi sopra citati.

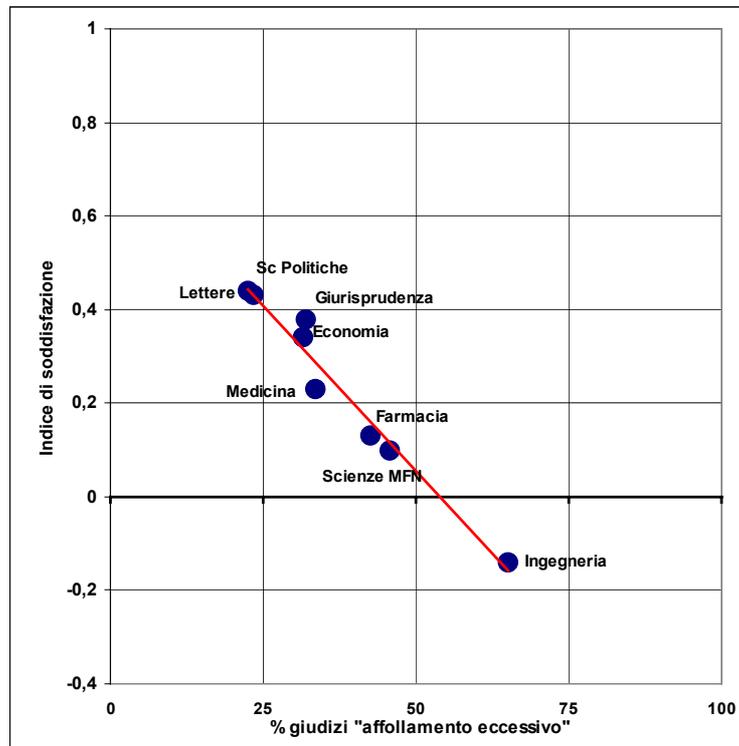


Fig. 9. Confronto tra indici di soddisfazione e affollamento delle aule studio

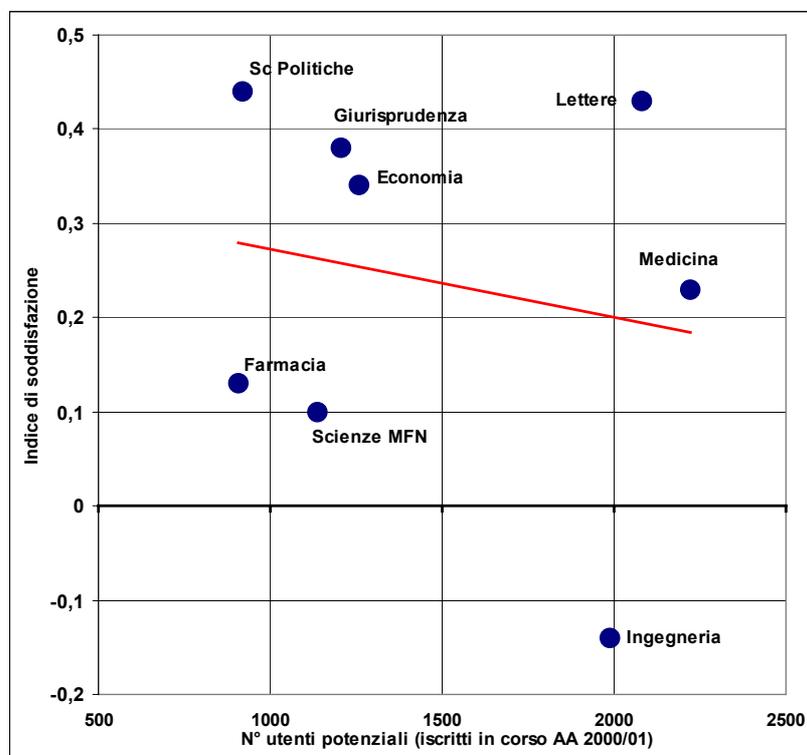


Fig. 10. Confronto tra indici di soddisfazione e numero totale di utenti potenziali delle aule studio (Studenti in corso AA 2000/01)

## 8. Una valutazione comparativa da parte degli studenti che hanno partecipato a un'esperienza di scambio con l'estero

Dopo avere analizzato i risultati delle valutazioni dei laureandi sui servizi offerti dall'Ateneo pavese, ci è sembrato interessante effettuare un confronto con le sedi straniere, visitate dagli studenti in occasione dei programmi di mobilità studentesca.

Alcune utili indicazioni ci arrivano dal *Rapporto narrativo sulla mobilità degli studenti A.A. 2001/2002*, redatto dall'Ufficio Assistenza e Mobilità studentesca. Tale ufficio da due anni conduce un'indagine tramite un questionario, quest'anno per la prima volta via web, per rilevare le opinioni degli studenti pavesi che aderiscono a programmi di scambio comunitari.

Il confronto è stato possibile soltanto per servizi analoghi, ovvero le biblioteche, gli spazi di studio e le attrezzature informatiche.

I risultati, riportati in Tab. 22, vanno interpretati con le dovute cautele, in quanto sono stati ottenuti da due campioni diversi come composizione e come dimensioni. I giudizi sulla sede straniera sono stati formulati da un campione di 220 studenti che hanno partecipato al programma di mobilità nel 2001/2002, mentre i giudizi sull'Ateneo pavese sono stati formulati da 4412 laureandi di un periodo compreso fra il 1999 ed il 2002.

Tuttavia è abbastanza evidente che i servizi utilizzati all'estero siano giudicati meglio delle analoghe strutture pavesi. D'altronde, all'esplicita domanda comparativa rispetto all'Università di Pavia, la grande maggioranza dei rispondenti ha dichiarato di avere trovato migliori quelli stranieri (più precisamente il 59% per le biblioteche, il 66% per i PC e il 75% per la posta elettronica).

Per fugare il dubbio che i risultati del questionario Erasmus siano casuali, in quanto basati su di un campione piuttosto ridotto, abbiamo riportato anche il dato rilevato nell'AA 2000/01, che conferma quanto affermato sinora.

**Tab. 22. Confronto tra gli indici di soddisfazione per i servizi delle Università ospitanti (da questionario Erasmus) e gli indici di soddisfazione per i servizi dell'Università di Pavia (da questionario laureandi)**

Servizio offerto da sede straniera	Indice di soddisfazione		Servizio offerto da università di Pavia	Indice di soddisfazione
	Erasmus in partenza nell'AA 00/01	Erasmus in partenza nell'AA 01/02		Laureandi dal 1999 al 2002
BIBLIOTECHE	0,80	0,85	BIBLIOTECHE	0,55
SPAZI STUDIO	0,62	0,75	AULE STUDIO	0,22
PC	0,67	0,76	AULE INFORMATICHE	0,33
POSTA ELETTRONICA	0,66	0,78		

Una valutazione comparativa dei restanti servizi (segreteria studenti e centro linguistico) non è invece possibile, in quanto manca nel questionario una domanda ad hoc. Tuttavia, si possono riportare alcuni risultati interessanti in merito alle opinioni degli studenti sul servizio offerto dall'Ufficio mobilità, in termini di qualità delle informazioni e di supporto ricevuto prima e durante l'esperienza all'estero.

Dalle Tab. 23 e 24 sembrerebbe che gli studenti Erasmus siano molto più severi dei laureandi nel giudizio attribuito al servizio di mobilità.

In effetti, l'indice di soddisfazione relativo alla qualità delle informazioni fornite dall'Ateneo Pavese risulta negativo in entrambi gli anni, pur essendo migliorato nel tempo. Gli intervistati ritengono invece l'università ospitante e internet delle valide fonti di informazione.

Tuttavia, è necessario tenere presente che il personale dell'Ufficio era sottodimensionato per le esigenze degli utenti fino al 2001, anno in cui è stata assunta una nuova persona per seguire gli studenti allo sportello.

Inoltre va ricordato che è proprio l'Università di Pavia a favorire i contatti tra gli studenti in partenza e l'Università straniera, a metterli in comunicazione con i colleghi che avevano precedentemente partecipato all'Erasmus e a fornire l'indirizzo dei più utili siti Internet. Non è escluso quindi che il giudizio degli intervistati sia distorto da una percezione errata della fonte di informazione.

Nel complesso, il supporto fornito dall'Università ospitante prima e durante il periodo Erasmus viene considerato più adeguato rispetto a quello fornito dall'Ateneo pavese, seppure il divario si sia attenuato rispetto all'AA precedente. Tale giudizio può essere giustificato dal fatto che l'Istituzione straniera ha necessariamente una miglior conoscenza della realtà locale e riesce a mantenere un contatto diretto con lo studente durante l'intera permanenza all'estero.

**Tab. 23. Indice di soddisfazione sulla qualità delle informazioni ricevute dagli studenti che hanno partecipato ad un programma di scambio comunitario negli AA 2000/01 e 2001/02**

Fonte delle informazioni	Indice di soddisfazione sulla qualità delle informazioni	
	Erasmus in partenza nell'AA 00/01	Erasmus in partenza nell'AA 01/02
Università di Pavia	-0,36	-0,19
Università ospitante	0,28	0,32
Conoscenti e amici	-0,19	-0,12
Internet	0,26	0,19

**Tab. 24. Indice di soddisfazione sul supporto ricevuto prima e durante il periodo Erasmus (AA 2000/01 e 2001/02)**

	Indice di soddisfazione sul supporto ricevuto prima e durante il periodo Erasmus	
	Erasmus in partenza nell'AA 00/01	Erasmus in partenza nell'AA 01/02
Università di Pavia	-0,184	-0,002
Università ospitante	0,316	0,309

Manca purtroppo l'opinione di un terzo gruppo di studenti, ovvero gli stranieri che vengono a Pavia per fare un'esperienza di scambio comunitario. Il loro punto di vista sarebbe importante per capire se effettivamente le strutture siano migliori all'estero o se, piuttosto, gli studenti non abbiano la tendenza ad essere più indulgenti verso l'università ospitante rispetto a quella di provenienza.

In previsione di una revisione del questionario per la valutazione dei servizi, sarebbe quindi auspicabile dare maggior peso, per tutte le sezioni, alle valutazioni comparative con altre realtà universitarie che gli studenti hanno visitato, anche ai fini dell'individuazione dei punti di forza e di debolezza dell'Ateneo in un contesto competitivo internazionale.