

***CUSTOMER SATISFACTION E FAD:
UN QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ONLINE***

Stefano Castelli

Professore associato di Psicologia del Lavoro e delle Organizzazioni
stefano.castelli@unimib.it
0039 02 6448 3720

Luca Vanin

Assegnista di ricerca in Psicologia
luca.vanin@unimib.it
0039 02 6448 3736

Marco Brambilla

Borsista QUA_SI (Quality of Life in the Information Society)
marco.brambilla@psico.unimib.it
0039 02 6448 37 63

Adresse professionnelle

Università degli Studi di Milano-Bicocca
Piazza dell'Ateneo Nuovo, 1
I-20126 Milano

Riassunto: Il contributo espone i risultati di una valutazione longitudinale (novembre 2003 - giugno 2005) del corso di laurea a distanza in Discipline della Ricerca Psicologico Sociale (Nettuno) attivo presso l'Università di Milano Bicocca.

Il contributo riporta alcuni risultati relativi al grado di soddisfazione degli studenti nei confronti del corso di laurea, individuando possibili suggerimenti per rendere più efficace l'impianto didattico e delinea le implicazioni metodologiche relative all'uso di differenti strumenti di valutazione, prevalentemente online.

Summary: The paper presents the results of a longitudinal evaluation (November 2003 – June 2005) of the distance degree in “Techniques for socio - psychological research” offered by Milano Bicocca University.

The aim of the study is to quantify students' satisfaction rate and to find out suggestion useful to improve the efficacy of the organization. The study also shows the methodological implications of using different (and mainly online) evaluation tools.

Keywords: Customer satisfaction – educational evaluation - online questionnaire

CUSTOMER SATISFACTION E FAD: UN QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE ONLINE

1 - INTRODUZIONE

Nell'anno accademico 2003/2004 la Facoltà di Psicologia dell'Università degli Studi di Milano Bicocca ha attivato il corso di laurea a distanza in Discipline della Ricerca Psicologico-Sociale (DRPS) in collaborazione con il Consorzio NETTUNO, un'associazione senza fini di lucro tra università e aziende che dal 1991 propone corsi di laurea a distanza in tutto il territorio nazionale.

Il corso di laurea a distanza differisce da un normale corso di Scienze e tecniche psicologiche per la modalità di formazione a distanza mista proposta dal Consorzio (Garito, 2002), che organizza l'intero setting didattico sulla base di videolezioni dei corsi e su esami in sede svolti con modalità tradizionali (Colorni, 2002). Tale modello viene integrato dalle risorse disponibili on line (dispense, lucidi, bibliografie, ecc.) e da un insieme di strumenti di interazione (forum, mailing list, chat, siti dedicati), che consentono un costante scambio comunicativo fra gli attori del processo formativo.

Lo studente, pertanto, segue le lezioni su videocassetta, gestendo autonomamente i tempi di apprendimento; poi, a seguito del normale studio personale, sostiene gli esami presso la facoltà, interagendo con lo staff dei tutor che forniscono chiarimenti e indicazioni sui programmi, sulle modalità d'apprendimento e sull'esame di profitto.

All'interno di questo relativamente nuovo contesto è emersa la necessità di compiere un'adeguata valutazione delle esperienze formative al fine di evidenziare i limiti e le opportunità di realizzazione (Benigno & Trentin, 2000), soprattutto a fronte di sensibili variazioni del setting didattico originale proposto dal Consorzio. La ricerca qui presentata espone i risultati di una valutazione longitudinale (novembre 2003 – giugno 2005) del corso di laurea a distanza in DRPS e degli effetti che tale rilevazione ha avuto sull'impianto didattico, sullo sviluppo degli strumenti di interazione e sull'attivazione delle risorse necessarie a soddisfare i bisogni degli iscritti.

Si tratta di una valutazione complessiva dell'intero progetto che ha considerato, oltre gli indici di soddisfazione, anche i dati relativi alle iscrizioni e all'abbandono, con l'obiettivo di estendere in futuro tale campo di indagine ad ulteriori elementi, nella prospettiva di includere variabili quali il confronto con i tassi di abbandono di altre strutture didattiche simili, le carriere e i curricula di studio, l'interazione online, ecc.

Una simile valutazione permette di individuare indicazioni preziose per rendere potenzialmente più efficace l'offerta formativa proposta, coinvolgendo, inoltre, gli studenti in modo attivo.

L'obiettivo dell'indagine, pertanto, è stato duplice: da una parte sono state registrate le diverse opinioni e considerazioni degli studenti nei confronti del corso di laurea, dall'altra sono stati individuate direzioni possibili di sviluppo, per rendere potenzialmente più efficace l'impianto organizzativo e didattico.

2 - METODO

La ricerca, avviata nell'a.a. 2003/2004, proseguita nell'a.a. 2004-2005 e tuttora in corso per questo anno accademico, ha previsto l'utilizzo di questionari auto-somministrati, in formato elettronico e distribuiti via web in cinque periodi dei primi due anni di attivazione.

Sebbene omogenei per ogni anno accademico, i questionari utilizzati presentano alcune differenze tra un anno accademico e l'altro.

La prima diversità di un certo rilievo riguarda la modalità di somministrazione (come sintetizzato nella tabella 1): i primi quattro questionari somministrati erano composti da un foglio elettronico inviato via mail e restituito al gruppo di ricerca, mentre l'ultima rilevazione si è avvalsa di una somministrazione completamente online, mediante questionario residente su server d'Ateneo.

Tabella 1 – Somministrazioni e modalità di erogazione del questionario

Tali differenze non si ripercuotono direttamente sulle aree tematiche indagate (si veda la tabella 2), mentre per quanto concerne le singole variabili le diverse versioni hanno presentato item differenti per adeguarsi ai mutamenti strutturali e alle innovazioni didattiche apportate al corso di laurea nel corso del tempo.

Tabella 2 – Aree di indagine

Tutte le versioni del questionario di customer satisfaction erano composte prevalentemente da item in formato chiuso e, per permettere ai soggetti di esprimere più spontaneamente le proprie opinioni, sono stati introdotti anche item in formato aperto, soprattutto per quanto concerne gli aspetti relazionali con i compagni di corso, coi tutor e con le segreterie.

Un'ultima differenza relativa alle somministrazioni riguarda il tasso di risposta: a partire dalla prima rilevazione, sono decisamente pochi gli studenti che hanno risposto a tutte le somministrazioni (11 studenti, che rappresentano circa il 10% dei 112 iscritti al momento dell'ultima rilevazione dell'a.a. 2004-2005). Tali differenze verranno tenute in considerazione nella presentazione dei risultati e, soprattutto, nella discussione dei risultati.

Nelle analisi descrittive presentate in questa sede, verranno riportati i risultati sia dei gruppi riferiti alle rilevazioni dei due singoli anni (2003-2004 vs. 2004-2005), sia del gruppo di studenti che ha risposto a tutte le differenti rilevazioni.

3 - CAMPIONE

I rispondenti provengono dall'intera popolazione di iscritti al primo e al secondo anno del corso di laurea a distanza nel polo tecnologico Bicocca (57 studenti al primo anno, 74 al secondo anno), sebbene per l'analisi dei dati siano considerabili validi per la rilevazione 2003/2004, i dati provenienti dal 66% (38 studenti su 57) della popolazione, mentre per la rilevazione 2004/2005 tale percentuale si riduce al 23% (26 studenti sul totale di 112, di cui 74 iscritti al primo anno e 38 al secondo).

Dal punto di vista descrittivo, per la rilevazione 2003/2004 si tratta di studenti abbastanza maturi per quanto concerne l'età ($m=35,74$; $d.s.=6,4$), equamente distribuiti per genere, provenienti principalmente dalla Lombardia (81%), esclusivamente lavoratori, la maggior parte dei quali (79%) impiegata a tempo pieno.

Anche per quanto concerne la seconda rilevazione, 2004/2005 i rispondenti, equamente distribuiti per anno di iscrizione e per genere, hanno un'età media di 34,42 anni ($d.s. = 6,8$) e sono tutti lavoratori di cui il 90,5% a tempo pieno.

4 - RISULTATI

Per quanto concerne l'analisi dei principali risultati della rilevazione, è necessario premettere alcune indicazioni relative al numero di iscritti, all'andamento delle immatricolazioni e delle successive iscrizioni agli anni successivi.

Da questo punto di vista, si consideri che il corso di laurea a distanza prevede il numero programmato e che dalla data dell'attivazione (a.a. 2003-2004) in cui erano previsti 50 posti (con effettive 57 immatricolazioni, inclusi i trasferimenti), tale limite è stato innalzato sino a 75 posti, a fronte di una richiesta che oscilla attorno alle 300 domande di immatricolazione per anno accademico.

Sebbene le domande non calino sensibilmente, è altresì vero che il tasso di abbandoni subisce delle variazioni di un certo rilievo nel corso della carriera degli iscritti al corso di laurea a distanza: come si può osservare, analogamente ai corsi tradizionali, esiste una fisiologica perdita di iscrizioni nel passaggio tra i diversi anni accademici.

Come si osserva nel grafico 1, il confronto tra le iscrizioni permette di valutare l'incidenza dei singoli anni sul totale degli studenti ad oggi regolarmente iscritti: dei teorici 200 iscritti, al momento ne risultano attivi solo 158, con la distribuzione rappresentata in figura.

Grafico 1 – Iscrizioni per anno accademico

D'altra parte, il tasso di abbandono (grafico 2) risulta evidente anche ad un'analisi più specifica, ed emerge un andamento piuttosto regolare: mediamente, dopo il primo anno di

iscrizione, il 22% circa degli immatricolati non rinnova l'iscrizione, mentre tale tasso di abbandono nei semestri successivi diminuisce sensibilmente, fino a dimezzarsi. Non sono tuttavia disponibili i dati relativi al terzo anno di iscrizione che permetterebbero di individuare con maggiore precisione il *trend* di tale tasso.

Grafico 2 – Percentuale abbandoni per semestre (calcolata sul numero iniziale di immatricolati)

Accanto a tale andamento generale delle iscrizioni, è possibile entrare nel merito dei dati più specifici della customer satisfaction, applicata agli iscritti al corso di laurea a distanza.

Per quanto concerne i risultati riportati in questa sede, va preliminarmente sottolineato un limite dei dati in nostro possesso: come anticipato nelle pagine precedenti, va osservato che lo sviluppo del sistema didattico a distanza ha progressivamente richiesto uno specifico adattamento degli strumenti di rilevazione, delle variabili indagate e delle scale di risposta e i dati provenienti da tali rilevazioni sono spesso difficilmente confrontabili. I risultati che seguono provengono, pertanto, da analisi aggregate di scale normalizzate.

Ad un livello generale, come mostra il grafico seguente (grafico 3), la soddisfazione complessiva nei confronti del corso di laurea è stata relativamente elevata in entrambi gli anni accademici considerati. Su una scala di risposta a 10 punti, in cui 1 indica massima insoddisfazione e 10 massima soddisfazione, gli studenti hanno indicato, infatti un valore di soddisfazione medio pari a 8,13 (d.s.=1,1; N=38) nell'anno accademico 2003/2004 e pari a 7,21 (d.s.=1,4; N=26) nell'anno accademico 2004/2005.

Grafico 3 – Soddisfazione generale

Se consideriamo, invece, il gruppo di studenti che ha risposto a tutte le rilevazioni di entrambi gli anni accademici (N=11) si riscontra mediamente una soddisfazione di 8

(d.s.=0,8) nel primo anno e 7,55 (d.s.=1,4) nel secondo anno.

Entrando più nello specifico, fra i diversi aspetti che caratterizzano un corso di laurea a distanza, spicca sicuramente il ruolo dei forum di discussione on line, strumenti privilegiati dell'interazione fra i diversi partecipanti di un processo formativo non tradizionale (Driscoll, 1998).

I forum di discussione possono essere considerati come l'evoluzione web delle bacheche tradizionali, spazio condiviso tra tutti i soggetti coinvolti nel progetto di didattica a distanza in cui i partecipanti "depositano" dei messaggi che possono essere letti dagli altri in tempi diversi, dal momento che rimane traccia di tutto quanto è stato scritto.

Da questo punto di vista il nostro studio si è posto l'obiettivo di esplorare in profondità le considerazioni degli studenti circa questo supporto comunicativo.

In corrispondenza del primo anno di attivazione del corso di laurea a distanza gli studenti disponevano di un unico forum di interazione comune ai diversi atenei coinvolti nel progetto. Questo strumento era gestito dalla sede centrale del Consorzio Nettuno e l'accesso avveniva attraverso la pagina web ufficiale del Consorzio (www.uninettuno.it).

Trattandosi dell'unico strumento disponibile al momento dell'attivazione del corso di laurea a distanza presso il Polo Tecnologico di Milano Bicocca, gli studenti prediligevano l'uso di mailing list e portali sviluppati dagli studenti stessi, in quanto nel forum non erano previsti spazi riservati ai singoli poli tecnologici, bensì uno spazio unico per ogni tipologia di corso di laurea.

I dati a nostra disposizione, provenienti dai primi questionari (anno accademico 2003/2004), mettono in evidenza una forte insoddisfazione nei confronti di questo specifico strumento: gli studenti, infatti, indicano un punteggio medio di soddisfazione pari a 5,64 (d.s.=1,9; N=38).

Più nello specifico il 76% dei rispondenti ritiene che il sito Internet del Consorzio Nettuno non sia un valido supporto comunicativo, poiché le informazioni in esso contenute non sono aggiornate costantemente. Il forum, inoltre, comune a tutto il Consorzio e non specifico per Polo Tecnologico, è considerato dispersivo dalla maggior parte dei rispondenti (Grafico 4)

*Grafico 4 – Forum e strumentazione
informativa – A.A. 2003-2004*

A fronte di queste considerazioni, nell'anno accademico 2004/2005 è stato attivato un forum di discussione riservato agli studenti del Polo Tecnologico Bicocca, nel quale convergono tutte le comunicazioni ufficiali della Segreteria Didattica e in cui gli studenti possono interagire fra loro con i tutor.

Tale sviluppo della piattaforma tecnologica (grafico 5) ha modificato sensibilmente il valore medio di soddisfazione nell'anno accademico 2004/2005 ($m=8,06$; $d.s. = 1,49$; $N=26$).

*Grafico 5 – Forum e strumentazione
informativa – Confronto a.a. 2003-2004 e a.a.
2004/2005*

Anche il confronto fra i soggetti che hanno risposto a tutte le rilevazioni mette in rilievo una differenza significativa della soddisfazione che da 4,93 ($d.s.=1,4$) del primo anno è passato nell'anno accademico 2004-2005 a 7,86 ($d.s.=1,7$) ($N=11$; test di Wilcoxon 2,499 $p<0,05$).

Per quanto concerne, invece, i supporti didattici (grafico 6) mediamente i rispondenti non considerano la bibliografia troppo impegnativa (media 6,75; $d.s.=1,5$; $N=38$; a.a. 2003/2004 – media 6; $d.s.=1,6$; $N=26$; a.a. 2004/2005) e ritengono accettabile il carico di studio (media 6,31; $d.s.=1,3$; $N=38$; a.a. 2003/2004 – media 5,58; $d.s.=1,5$; $N=26$; a.a. 2004/2005).

*Grafico 6 – Materiale didattico, programmi e
supporti - Confronto a.a. 2003-2004 e a.a.
2004-2005*

Il dato specifico per coloro che hanno risposto ad entrambe le rilevazioni ripresenta il medesimo profilo: mediamente gli studenti non considerano la bibliografia troppo impegnativa (media 6,21; $d.s.=1,9$; a.a. 2003/2004 - media 5,96; $d.s.=1,7$ a.a. 2004/2005) e ritengono

accettabile il carico di studio (media 6,67, $d.s.=1,5$ a.a. 2003/2004 - media 5,91; $d.s.=1,5$; a.a. 2004/2005).

L'ultimo aspetto, sicuramente più interessante per la valutazione dell'intero impianto didattico, riguarda il rapporto con i tutor. In linea generale, va osservato che il ruolo dei tutor è centrale in quasi ogni forma di formazione a distanza (Rotta & Ranieri 2005) e da tale relazione può conseguire una maggiore o minore efficacia dell'intero impianto didattico.

Da questo punto di vista, come mostra il grafico 7, emerge una discreta soddisfazione degli studenti, sia nel primo anno 6,43 ($d.s.=1,7$; $N=38$) che nel secondo anno 6,61 ($d.s. = 1,5$; $N=26$) che non rispecchia quanto espresso da coloro che hanno partecipato a tutte le rilevazioni, dove emergono giudizi più negativi (media 5,28; $d.s.=1,6$; a.a. 2003/2004 – media 4,21; $d.s.=1,2$; a.a. 2004/2005).

*Grafico 7 – Tutor - Confronto a.a. 2003-2004
e a.a. 2004-2005*

Rinviando alla discussione per un approfondimento di questo aspetto, sia sufficiente per il momento indicare come gli interventi sull'impianto didattico a partire da tali risultati sino ad oggi, siano andati proprio nella direzione di una maggiore interattività non solo tra gli studenti, ma anche tra la struttura didattica (segreterie, uffici amministrativi, ecc.), i tutor e gli studenti stessi.

Sono state pertanto privilegiati i momenti di incontro, non solo virtuale, tra i tutor e gli studenti e sono stati attivati specifici momenti di interazione a distanza, che assumono la forma di "aule virtuali" per l'approfondimento di specifici temi.

5 - DISCUSSIONE

La customer satisfaction applicata alla realtà di un corso di laurea a distanza ha una funzione fondamentale: capire quanto gli iscritti siano soddisfatti della propria scelta. Il profilo che ne emerge, opportunamente elaborato, può fornire informazioni preziose su due ambiti di indagine: la prevenzione dell'abbandono e i possibili sviluppi dell'intero impianto didattico.

Come emerge dalle precedenti pagine, il primo aspetto risulta fondamentale. Se è prevedibile una naturale e fisiologica dispersione degli iscritti, con relativo dropout (che altrove è stato specificato per quanto concerne la formazione a distanza come *e-dropout*), è altresì vero che il monitoraggio di una serie di componenti della vita universitaria può fornire anticipatamente strumenti sufficienti per intervenire e prevenirne gli effetti.

Ci riferiamo in tal senso ad elementi che riguardano non solo la soddisfazione in senso stretto, ma anche indicatori quali la carriera, il curriculum di studi, il ritmo di superamento degli esami, gli indici di performance, ecc.

Tali variabili, opportunamente analizzate permettono ai ricercatori di elaborare il profilo del potenziale abbandono, valutando in anticipo quali potrebbero essere gli ostacoli più diffusi, i percorsi più tortuosi in cui imbatte il potenziale studente che abbandona.

Il monitoraggio della customer satisfaction, integrato con i dati relativi alle variabili appena indicate, può divenire pertanto uno strumento preliminare per la prevenzione dell'abbandono, consentendo l'applicazione di specifici dispositivi di orientamento e supporto.

In tal senso, il secondo aspetto risulta sicuramente quello più interessante: lo sviluppo del sistema didattico e l'implementazione di opportuni dispositivi utili per facilitare l'accesso alle risorse informative e agli strumenti didattici.

La customer satisfaction è in grado di rilevare pertanto non solo aspettative e bisogni didattici specifici, ma anche gli aspetti più delicati della percezione degli studenti di come *potrebbero* o *dovrebbero* essere le cose.

I dati in nostro possesso, soprattutto se letti secondo una prospettiva longitudinale, mettono in rilievo proprio tali aspetti. In primo luogo, il legame che sembra esistere tra analisi della soddisfazione degli studenti, il passaggio intermedio di implementazione di soluzioni efficaci per rispondere ad eventuali bisogni e la successiva rilevazione (si considerino ad es. i risultati relativi al forum di discussione), mostra una possibile applicazione di questa componente valutativa del sistema formativo: la customer satisfaction non è solo fine a se stessa ma rappresenta un vero e proprio strumento preliminare per lo sviluppo dell'intero sistema didattico.

Un secondo ordine di osservazioni riguarda gli strumenti utilizzati che per ovvie ragioni

devono rispecchiare l'impianto generale di interazione tra i soggetti coinvolti e gli strumenti comunicativi: nel caso specifico del corso di laurea a distanza Nettuno, tali strumenti dovrebbero auspicabilmente essere a distanza o, perlomeno, limitare la necessità di una presenza fisica.

Associato a tale aspetto, emerge un terzo elemento, per molti versi critico, ossia il rischio della mortalità di tali strumenti di indagine: per loro natura le rilevazioni online, sebbene siano le più adatte agli scopi di una rilevazione di customer satisfaction come quella presentata in queste pagine, possono diventare piuttosto critiche nella loro erogazione e comportare una rilevante difficoltà nell'acquisizione di dati (come messo in evidenza dalla ridotta partecipazione degli iscritti alla nostra ricerca), soprattutto tra coloro che non sono particolarmente avvezzi a tali dispositivi.

Nel complesso, la customer satisfaction descritta nelle precedenti pagine assume un ruolo centrale all'interno del quadro più generale dell'e-learning e della formazione universitaria a distanza. Per essere realmente efficace, tuttavia, risulta indispensabile un relativo inquadramento in una prospettiva più ampia, realizzando un confronto con contesti simili (ad es. con i tassi di soddisfazione di altri corsi di laurea analoghi o con il corrispettivo corso di laurea tradizionale), integrando tali informazioni con i profili degli studenti (ad es. con le loro carriere di studi e con i curricula), mediante una lettura a tutto tondo dell'andamento generale del sistema didattico.

Beninteso, si dovrà tener presente che un confronto con i corsi di laurea "tradizionali" non è fattibile in maniera diretta e ingenua. Non è un caso che in gran parte delle classifiche fra Università si reputi opportuno non riportare i dati relativi alle Università a distanza, giudicate inconfrontabili con le università "normali" (diverso rapporto studenti/docenti, diverse le variabili in gioco, ecc.; per altre considerazioni, relative per esempio alla classifica redatta da *Times* sulle università del Regno Unito, si veda <http://www.timesonline.co.uk/article/0,,716-1620572,00.html>; riguardo alle università spagnole, http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/4.html). Inoltre, anche restringendo come nel nostro caso l'indagine alla customer satisfaction, nei corsi di laurea

"in presenza", tipicamente, la valutazione da parte degli studenti è ricavata dalla somministrazione di questionari ai frequentanti; dunque, ci si rivolge solo ad utenti in ampia misura soddisfatti (in caso contrario, eviterebbero di frequentare). All'opposto, è probabile che ad un questionario somministrato on line risponda chi ha più o meno fondati motivi di lagnanza: gli altri studenti, che magari hanno tratto soddisfazione dal corso, o hanno seguito con profitto un' "aula virtuale", non reputano opportuno dedicare il proprio prezioso tempo di studenti lavoratori per compilare un ennesimo noioso questionario. In altri termini, questionari di questo tipo sembrano cogliere le "code" opposte delle rispettive popolazioni. Si tratta di una intuizione, per ora non suffragata da dati ma, da questo punto di vista, un questionario di customer satisfaction somministrato in un corso di laurea a distanza sembra cogliere la fascia di studenti insoddisfatti, mentre un questionario erogato in un corso di laurea "tradizionale" coglie gli utenti soddisfatti. In questo senso, la valutazione di un corso di laurea a distanza aiuta paradossalmente a mettere in luce alcune carenze della valutazione dei corsi di laurea "normali": sebbene le direttive ufficiali non lo prevedano, sarà necessario coinvolgere nell'indagine tutti gli studenti. In questo modo, forse ci si avvierà a integrare nella valutazione tutte le parti

davvero coinvolte dal dispositivo didattico, a partire dal personale tecnico-amministrativo sino ai docenti.

6 - BIBLIOGRAFIA

- Benigno, V., & Trentin, G. (2000). The evaluation of online courses. *Journal of computer assisted learning*, 16, 259-272.
- Colorni, A. (2002). Web learning: esperienze, modelli e tecnologie. *Mondo digitale*, 1, 4-15.
- Driscoll, M. (1998). *Web-Based training: Using technology to design adult learning experiences*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Garito, M.A. (2002). Il modello psicopedagogico del NETTUNO tra presente e futuro. *Rivista dell'istruzione*, 6, 757-768.
- Rotta, M., & Ranieri, M. (2005). *E-tutor: identità e competenze. Un profilo professionale per l'e-learning*. Trento: Erickson.

7 – FIGURE E TABELLE

	Sommin. 1 Nov. 2003	Sommin. 2 Apr. 2004	Sommin. 3 Lug. 2004	Sommin. 4 Gen. 2005	Sommin. 5 Giu. 2005
IMMATRICOLATI	03-04	03-04	03-04	03-04 04-05	03-04 04-05
Modalità	Foglio Elettronico	Foglio Elettronico	Foglio Elettronico	Foglio Elettronico	Versione WEB
Numero questionari raccolti	37			26 (di cui 11 compilati da soggetti che avevano risposto anche alla prima rilevazione)	

Tabella 1 – Somministrazioni e modalità di erogazione del questionario

AREE INDAGATE COMUNI A TUTTE LE SOMMINISTRAZIONI

- Motivazioni e aspettative nei confronti del corso di laurea;
- Aspetti burocratici;
- Tutor;
- Strumenti didattici;
- Supporti informatici (sito Internet, forum, chat);
- Studio individuale ed esami;
- Relazione con i compagni.

Tabella 2 – Aree di indagine

Numero iscritti per ogni anno accademico

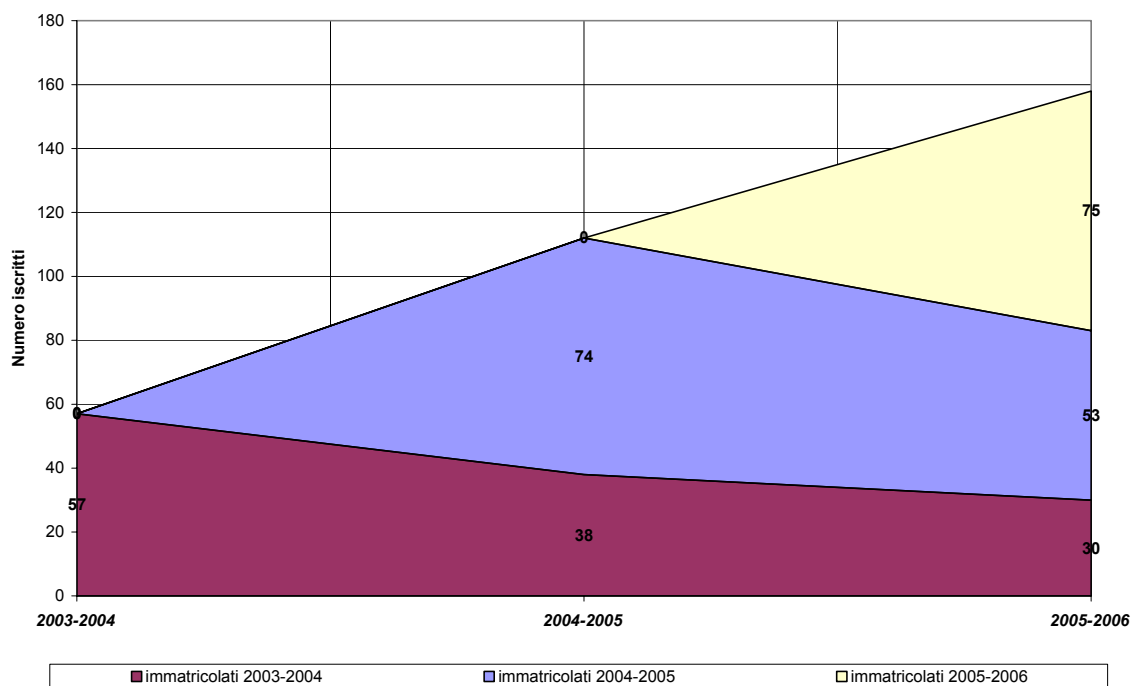


Grafico 1 – Iscrizioni per anno accademico

Percentuale abbandono per semestre

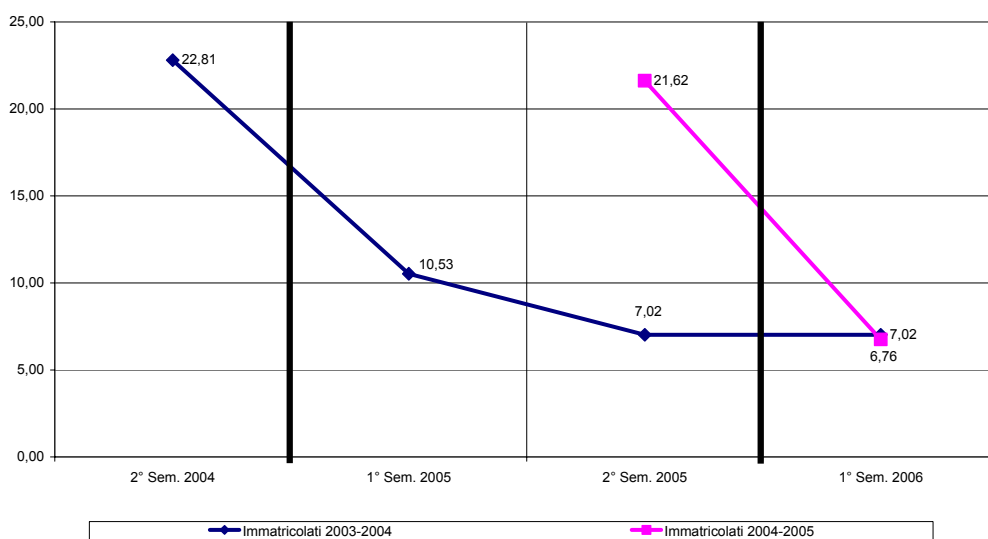


Grafico 2 – Percentuale abbandoni per semestre (calcolata sul numero iniziale di immatricolati)

**Soddisfazione nei confronti del corso di laurea
(Valore medio)**

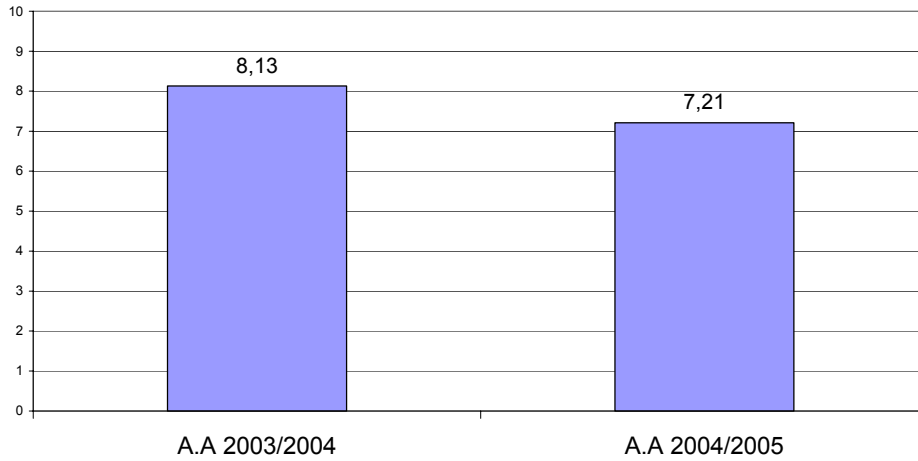


Grafico 3 – Soddisfazione generale

Sei soddisfatto/a dei servizi offerti dal Forum?

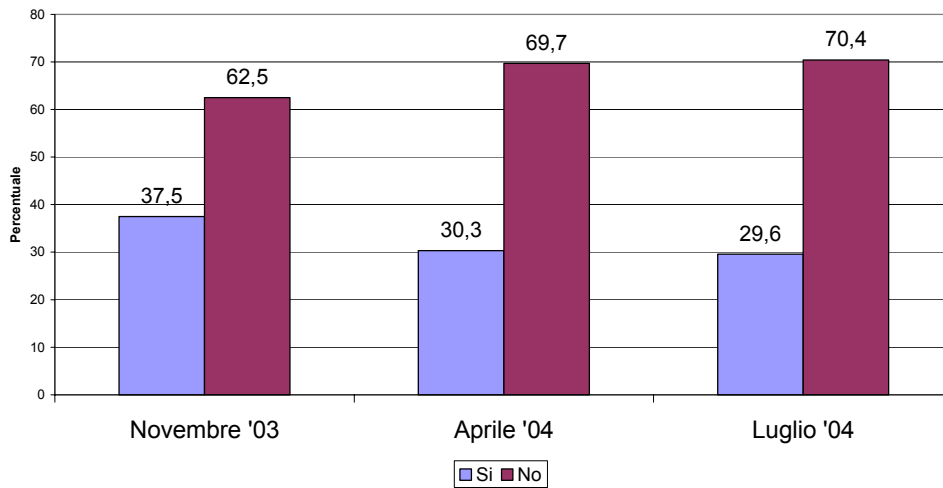


Grafico 4 – Forum e strumentazione informativa – A.A. 2003-2004

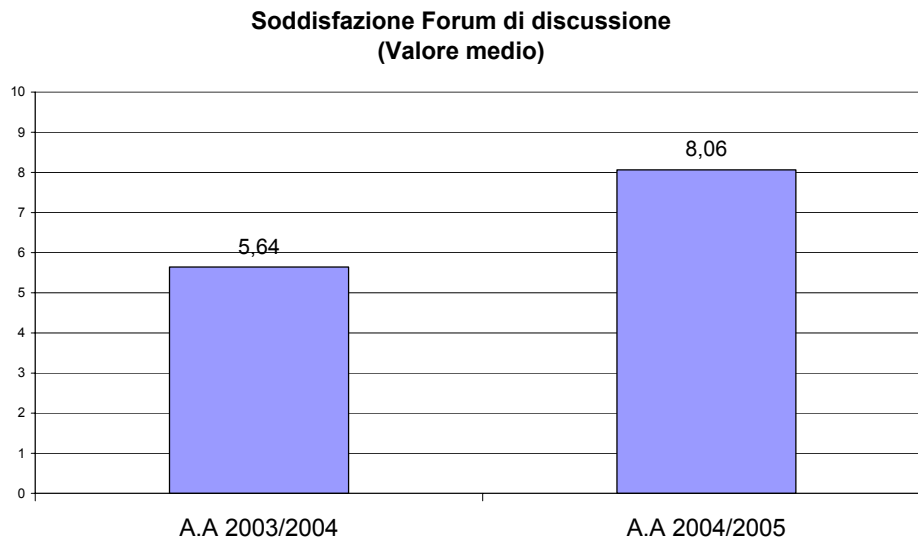


Grafico 5 – Forum e strumentazione informativa – Confronto a.a. 2003-2004 e a.a. 2004/2005

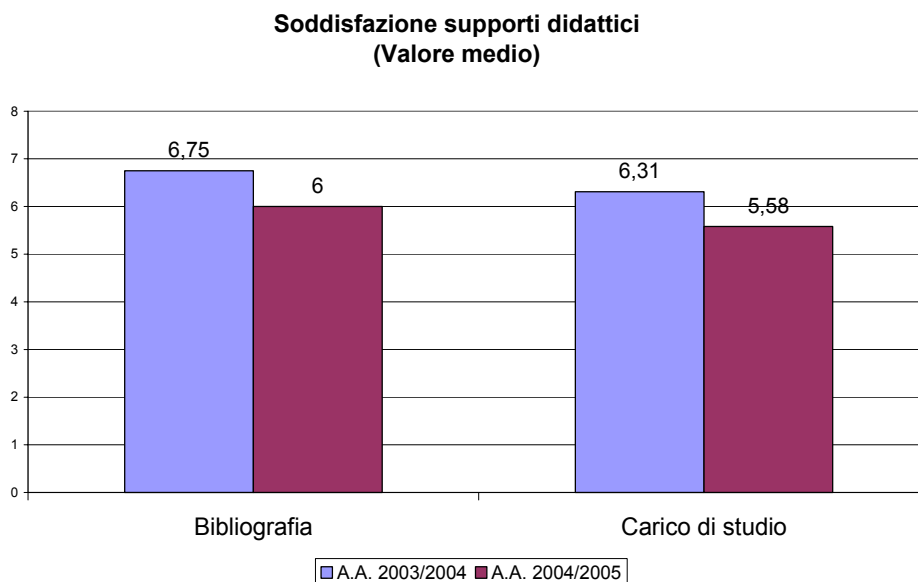


Grafico 6 – Materiale didattico, programmi e supporti - Confronto a.a. 2003-2004 e a.a. 2004-2005

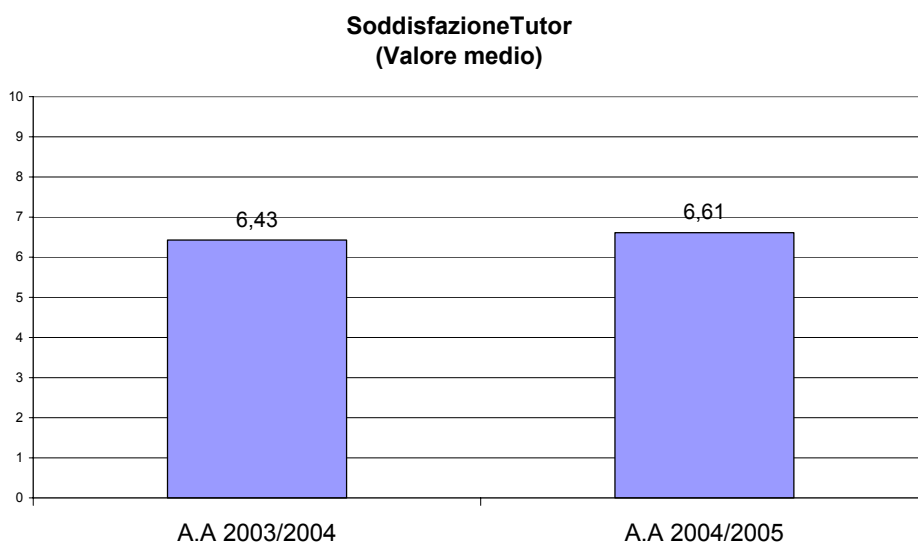


Grafico 7 – Tutor - Confronto a.a. 2003-2004 e a.a 2004-2005