

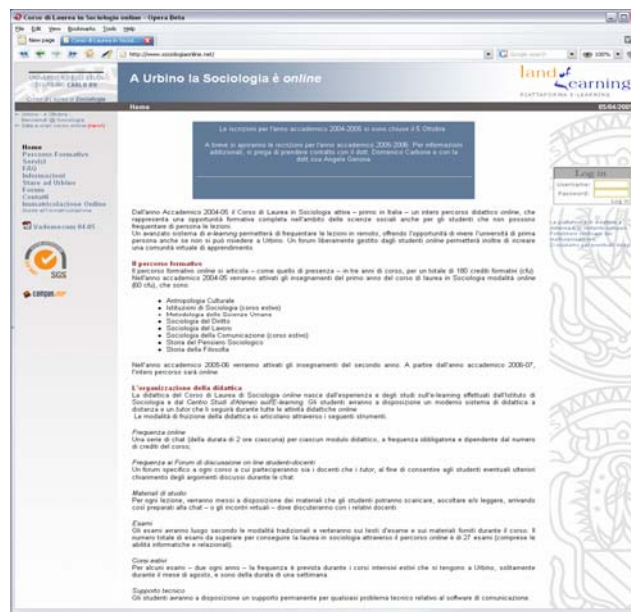


UNIVERSITÀ DI URBINO “Carlo Bo”
Corso di Laurea in Sociologia, Percorso online

VALUTAZIONE ATTIVITÀ PERCORSO ONLINE

Primo semestre
 2004-2005

Yuri Kazepov (responsabile)
 Giovanni Torrisi (coordinamento)
 Domenico Carbone (coordinamento tutor)



INDICE

1. PREMESSA: PERCHÉ UN PERCORSO ONLINE?
2. IL PROFILO DEGLI STUDENTI ISCRITTI
 - 2.1. La provenienza territoriale degli studenti
 - 2.2. Le caratteristiche socio-demografiche
 - 2.3. Gli studi compiuti e il lavoro svolto
3. LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI
4. LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA
5. ALCUNE CONSIDERAZIONI FINALI

PREMESSA: PERCHÉ UN PERCORSO ONLINE?

Il cambiamento della popolazione di riferimento delle Università innescato dall'attuazione della riforma, pone gli atenei di fronte alla necessità di rivedere le proprie modalità di erogazione dei percorsi formativi e di adottare nuove strategie di reclutamento degli studenti.

Il Corso di Laurea Triennale in Sociologia di Urbino – ereditando una caratteristica propria anche del corso di vecchio ordinamento – ha la peculiarità di attrarre la sua popolazione studentesca da un bacino territoriale estremamente ampio e frammentato. Sono, infatti, solo 13 le Province Italiane dalle quali non proviene almeno uno studente a questo corso.

All'elevata frammentazione territoriale relativa alla provenienza dei propri iscritti si aggiunge l'elevata presenza di studenti in età adulta (circa 1/3 ha più di 30 anni), impegnati a tempo pieno in attività lavorative: il 50% degli iscritti ha un lavoro fisso, in genere amministrativo o dirigenziale, spesso nel pubblico impiego. Prima della Riforma questo dato corrispondeva a circa i 2/3 degli iscritti; il calo delle immatricolazioni è, quindi, in buona parte riconducibile a questa tipologia di studente.

Il progetto relativo al percorso Online nell'ambito del Corso di Laurea ha avuto come scopo primario quello di "recuperare" questa tipologia di studenti, che gode di una posizione socioeconomica stabile e di una propensione alla spesa mediamente superiore rispetto alla popolazione studentesca universitaria più giovane.

Queste caratteristiche della popolazione studentesca hanno chiare implicazioni sulla gestione dei tempi di studio, sulla frequenza e sull'organizzazione del rapporto Università/studente. In particolare, 1/3 degli iscritti non frequenta in alcun modo le attività didattiche e un altro terzo ha una frequenza saltuaria, giustificata in maniera preponderante proprio dalla congiunzione fra distanza e impegni lavorativi (cfr. tab. 1).

Tabella 1 – Iscritti al corso di laurea triennale in Sociologia per attività e motivo principale della non frequenza. Valori relativi. a.a. 2001/02

	Svolge attività		Tot.
	SI	No	
Le lezioni si sovrappongono	2,5	16,7	5,1
Dovevo preparare altri esami	0	16,7	3,1
Ho preferito studiare i testi	3,7	16,7	6,1
Il lavoro non me lo permette	88,8	0	72,4
Vivo troppo lontano	2,5	38,9	9,1
Altro	2,5	11	4,2
Totale	100	100	100

FONTE: Elaborazione su dati CampusOne – Facoltà di Sociologia, 2002

Tabella 2 – Studenti iscritti al corso di laurea triennale in Sociologia per frequenza e servizio a cui si rivolge in prevalenza. Valori relativi. A.a. 2001/02

	Frequenta		Totale
	SI	NO	
Segreterie istituti	32,8	20,8	29,5
Seg. Presidenza	7	4,2	6,3
Seg studenti	32	14,6	27,3
Sportello info	5,4	2,1	4,5
Commissione piani studio	4,7	2,1	4,0
Sito	14,8	45,8	23,3
Agenzia privata	2,3	10,4	0,6
Altro	1	0,0	4,5
Totale	100	100	100

FONTE: Elaborazione su dati CampusOne – Facoltà di Sociologia, 2002

Questa categoria di studenti riesce a coniugare lavoro e studio individuale, ma non può accedere in maniera diretta e continuativa ai servizi formativi erogati a Urbino, che pure sono graditi, come dimostra la frequenza ai corsi estivi (n=473 nel 2004). Il contatto con l'Università diventa allora prevalentemente virtuale e i canali informatici acquistano una fondamentale importanza. Il 45% dei non-frequentanti, infatti, ha come canale di contatto privilegiato con

l'Università il sito internet (tab. 2). Emerge, quindi, nettamente l'esigenza di poter usufruire di questi canali in maniera più sistematica, ampliando i servizi offerti.

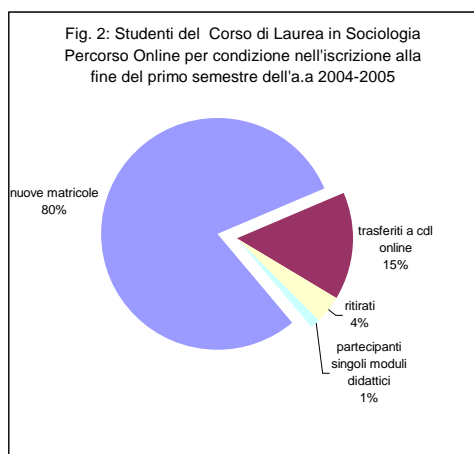
Nell'attuale dinamica evolutiva del sistema universitario, improntato a una crescente competizione fra Atenei orientata ai principi dell'innovazione, della *customer satisfaction* e del controllo permanente della qualità, la Facoltà di Sociologia non può trascurare queste evidenze e deve, anzi, trasformarle in risorse e opportunità, affacciandosi al "mercato formativo" con un'offerta didattica che – vista la popolazione studentesca di riferimento – le conferisca un vero *asset* competitivo.

La costituzione di un percorso formativo da seguire *online* (integrato della frequenza del corso estivo), offerto dal Corso di Laurea in Sociologia, non soltanto viene incontro alle esigenze degli studenti non frequentanti e lavoratori, fornendo loro un'attività didattica compatibile con i loro impegni e attività, ma al contempo costituisce un'esperienza unica nel panorama italiano dell'offerta formativa in ambito sociologico e si è già dimostrata in un punto di attrazione importante per eventuali nuovi iscritti al Corso di Laurea.

Questo documento costituisce un primo bilancio dell'esperienza online che, per la prima volta attraverso una proposta formativa organica e coerente, è stata affrontata dal corso di laurea triennale in Sociologia. Esso costituisce altresì una prima lettura di sintesi dei dati raccolti alla fine del primo semestre dell'a.a. 2004-2005 tramite un questionario somministrato via web tra gli iscritti al corso di laurea in Sociologia, percorso online.

IL PROFILO DEGLI STUDENTI ISCRITTI

Sono 70¹ gli studenti attualmente iscritti al Corso di Laurea in Sociologia Percorso Online, il 57% dei quali maschi ed il restante 43% femmine.



La quasi totalità degli iscritti al Percorso online (l'80% circa) sono nuove matricole (figura 2). Solo in 11 casi l'iscrizione è avvenuta tramite trasferimento da un altro corso di laurea. Per quanto riguarda questo ultimo gruppo, è necessario sottolineare, inoltre, che quasi tutti i trasferimenti provengono da corsi di laurea di altri atenei (8 su 11). Solamente 3 iscritti al Percorso Online, infatti, erano precedentemente immatricolati al Corso di Laurea in Sociologia dell'Università di Urbino.

L'insieme di queste informazioni ci permette, quindi, di evidenziare come il Percorso Online abbia contribuito significativamente alla crescita del numero di iscritti al corso di laurea in Sociologia recuperando una quota di studenti-lavoratori le cui iscrizioni ad Urbino, anche in conseguenza dei recenti piani di riordino del sistema universitario ita-

¹ I dati strutturali degli iscritti al Corso di Laurea in Sociologia Percorso Online derivano da due fonti informative: la segreteria studenti e il questionario di valutazione delle attività del primo semestre. Per quanto riguarda i primi essi si riferiscono esclusivamente alle 59 neo-matricole, non sono presenti in questa analisi gli 11 che hanno fatto richiesta di trasferimento di corso dal corso di laurea tradizionale al percorso online o che sono in attesa di completare il trasferimento da altri corsi di laurea in altri atenei. I dati del questionario di valutazione si riferiscono, invece, ai 55 studenti (neo-matricole+trasferiti) che hanno risposto alle domande del questionario standardizzato appositamente creato e compilabile via internet sul sito del Corso.

liano, erano in netto calo. In particolare a Urbino questi studenti hanno rappresentato un bacino di utenza più importante per la Facoltà di Sociologia.

La provenienza territoriale degli studenti

Coerentemente con la storia della Facoltà di Sociologia, il target degli studenti del percorso online è costituito in prevalenza da studenti-lavoratori residenti nelle regioni del Nord Italia (Tabella 3). Dalla sola Lombardia proviene il 15,3% degli studenti, a cui fa seguito l'Emilia Romagna con il 13,6%. Per quanto riguarda il centro d'Italia risalta il dato del Lazio, che con il 10,2%, è superiore addirittura alle Marche (8,5%). Il Sud Italia, invece, vede una buona rappresentazione della Sicilia con il 6,8%.

La percentuale relativamente bassa di studenti marchigiani concorre a confermare l'idea che il corso online venga prevalentemente scelto da studenti-lavoratori che non avrebbero altrimenti la possibilità di frequentare in altro modo l'Università. La marcata differenza tra i dati del nord e del sud d'Italia tende invece a far risaltare una probabile minore attenzione per i nuovi mezzi di comunicazione riscontrata in queste regioni, oltre che un'ancora, purtroppo, presente *digital divide* con il resto d'Italia.

Tab. 3 - Macro aree di provenienza Degli studenti online

Macro aree	N.	%
Nord	28	47,5
Lombardia	9	15,3
Emilia-Romagna	8	13,6
Centro	18	30,5
Lazio	6	10,2
Marche	5	8,5
Sud	10	16,9
Esteri	3	5,1
Totale	59	100

Fonte: Segreteria studenti

Tab. 6: Gli studi compiuti

	v.a.	%
Diploma acquisito		
Liceo	15	29,4
Istituto Tecnico	27	52,9
Istituto Professionale	9	17,6
Totale	51	100
In possesso di una laurea		
Si	6	11,8
Totale	51	100

Fonte: Questionario di valutazione

Le caratteristiche socio-demografiche

Tabella 4 – Età degli studenti online

Età	v.a.	%
19-24 anni	6	10,2
25-34 anni	17	28,8
35-44 anni	20	33,9
Da 45 anni	16	27,1
Totale	59	100,0
Età Media	37,14	

Fonte: Segreteria studenti

Tab. 5 Caratteristiche della famiglia

	v.a.	%
Condizione civile		
Celibi/nubili	19	36,5
Coniugati/conviventi	23	44,2
Separati/divorziati/vedovi	10	19,2
Totale	52	100
Numero di figli		
Uno	12	44,4
Due	13	48,1
Tre e oltre	2	7,4
Totale	27	100

Fonte: Questionario di valutazione

L'età media degli studenti iscritti al corso online si colloca intorno ai 37 anni, con la maggioranza degli iscritti con un'età superiore ai 35 anni (tabella 4). Nella maggior parte dei casi i soggetti hanno già costituito un proprio nucleo familiare, spesso con la presenza di figli (tabella 5).

Per molti è una seconda occasione di accedere agli studi universitari, dopo un precoce ingresso nel mondo del lavoro. Questo dato è confermato anche dall'attenzione con cui molti studenti online seguono le lezioni virtuali, attraverso le chat, e dall'impegno profuso nello studio dei materiali forniti.

I risultati parziali ottenuti in alcune discipline, sono in media molto più alti rispetto a quelli dello studente non frequentante, e vanno a corroborare la sensazione di rivolgere l'offerta formativa a delle per-

sono realmente interessate agli argomenti di studio piuttosto che al mero conseguimento del titolo.

Gli studi compiuti e il lavoro svolto

Per quanto riguarda le competenze di cui gli studenti erano in possesso prima di iniziare il Corso di laurea in Sociologia, la maggioranza ha acquisito un diploma di tipo tecnico, conseguito mediamente da circa 18 anni. Relativamente basso è invece il numero di coloro che partecipano al corso essendo già in possesso di un titolo di studio universitario (tabella 6).

Solamente due studenti, tra coloro che hanno compilato il questionario di valutazione delle attività del primo semestre, risulta non avere altre attività oltre lo studio, mentre circa il 90% svolge un'attività lavorativa (tabella 7).

La maggior parte degli studenti è infatti dipendente pubblico (34,6%) o privato (36,5%), con un'alta percentuale (39,1%) impegnata nel settore impiegatizio, mentre soltanto una minima parte si dichiara, pensionato, disoccupato o casalinga.

Un profilo così delineato conferma la correttezza di una proposta formativa che consente un'integrazione ottimale tra tempo del lavoro ed tempo dello studio. A questo riguardo è anche interessante notare come molti datori di lavoro, specialmente tra gli enti pubblici, considerino la volontà dei loro dipendenti di conseguire un titolo universitario come un'opportunità per accrescere la competitività e le competenze all'interno dell'azienda. Ciò ha consentito agli studenti online di godere di una flessibilità maggiore nell'utilizzo delle strutture informatiche ed infrastrutturali lavorative per partecipare agli incontri virtuali universitari, spesso suscitando un vivo interesse anche da parte dei colleghi.

Si tratta nella maggior parte dei casi di un'utenza che era già in possesso di una buona base di "alfabetizzazione" informatica, soprattutto se si considera che più di otto su dieci utilizzava il computer con regolarità. Già prima di iniziare a frequentare le attività legate al Corso di Laurea, soprattutto al lavoro, ma anche a casa ed in particolare nelle applicazioni riguardanti la navigazione in Internet, la posta elettronica, la videoscrittura e le attività lavorative.

Ciò spiega anche perché la maggior parte di loro ha reperito le principali informazioni riguardanti il corso tramite una ricerca personale nella rete (tabella 8), agevolati in questo senso dall'attento e diffuso lavoro di pubblicità dell'iniziativa che è stata condotta durante l'estate 2004, mediante posizionamenti strategici sui motori di ricerca, pubblicità radiofonica, interviste mirate sia su carta stampata sia su riviste online.

Tab. 7: Attività prevalente

	v.a.	%
Condizione lavorativa		
Dipendente pubblico	18	34,6
Dipendente privato	19	36,5
Lavoratore autonomo	9	17,3
Disoccupato/a	2	3,8
Pensionato/a	1	1,9
Casalinga	1	1,9
Studente a tempo pieno	2	3,8
Totale	52	100
Occupazione		
Operaio/a specializzato/a	1	2,2
Lavorante a domicilio	2	4,3
Impiegato/a	18	39,1
Tecnico, Infermiere prof. Quadro	6	13,0
Insegnante	10	21,7
Magistrato, Dirigente, etc.	9	19,6
Totale	46	100

Fonte: Questionario di valutazione

Tab. 8: Canale informativo attraverso cui è venuto/a a conoscenza del corso Online

	v.a.	%
Altre persone che ne erano a conoscenza	11	20,0
Informazioni fornite dalla segreteria	5	9,1
Messaggi informativi mezzo stampa	3	5,5
Ricerca autonoma in internet	36	65,5
Totale	55	100

Fonte: Questionario di valutazione

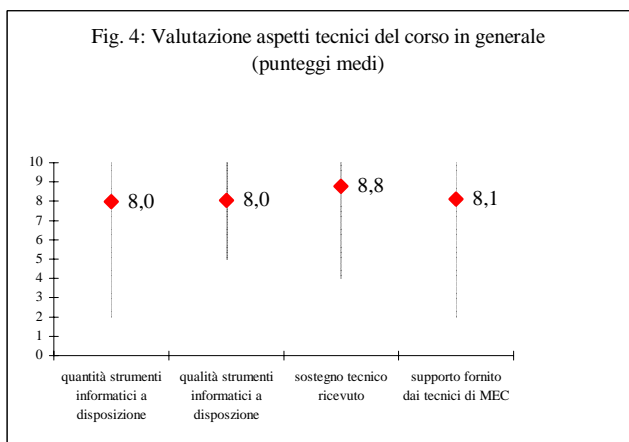
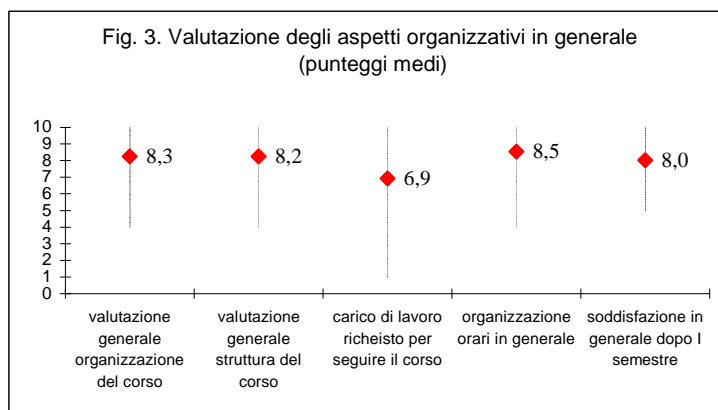
LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Il progetto offre ai propri iscritti numerosi servizi, dalla didattica, alla documentazione, dal tutorato alle varie forme di supporto tecnico mirato. Nello specifico, i servizi monitorati attraverso il questionario di valutazione intermedio sono stati:

1. aspetti organizzativi generali,
2. aspetti tecnici
3. aspetti didattici.

Tutti i servizi hanno ricevuto punteggi molto alti. I punteggi medi hanno infatti una valutazione compresa tra 6,9 e 8,8 (figg. 3, 4 e 5)². Con punte di eccellenza del 10 pieno.

Per quanto riguarda gli aspetti organizzativi generali, è stato possibile rilevare una viva soddisfazione da parte degli studenti dopo il primo semestre di corso (8,0). Ciò è ribadito con l'apprezzamento mostrato nei confronti dell'organizzazione generale, sia rispetto agli orari prescelti (8,5) per le conversazioni virtuali, che per l'organizzazione generale del corso (8,3), confermando un giudizio positivo per le modalità di offerta didattica.



Per quanto invece riguarda gli aspetti tecnici, quelli maggiormente apprezzati riguardano il sostegno tecnico ricevuto da parte dello staff del corso online (8,8) e quello fornito dai tecnici di MEC informatica (8,1).

Alto anche l'apprezzamento mostrato nei confronti della piattaforma utilizzata per l'interazione virtuale (8,0) reputata dagli studenti più che adeguata a svolgere le varie attività di docenza a distanza mediata dal computer. In generale emerge da questa figura una valutazione estremamente

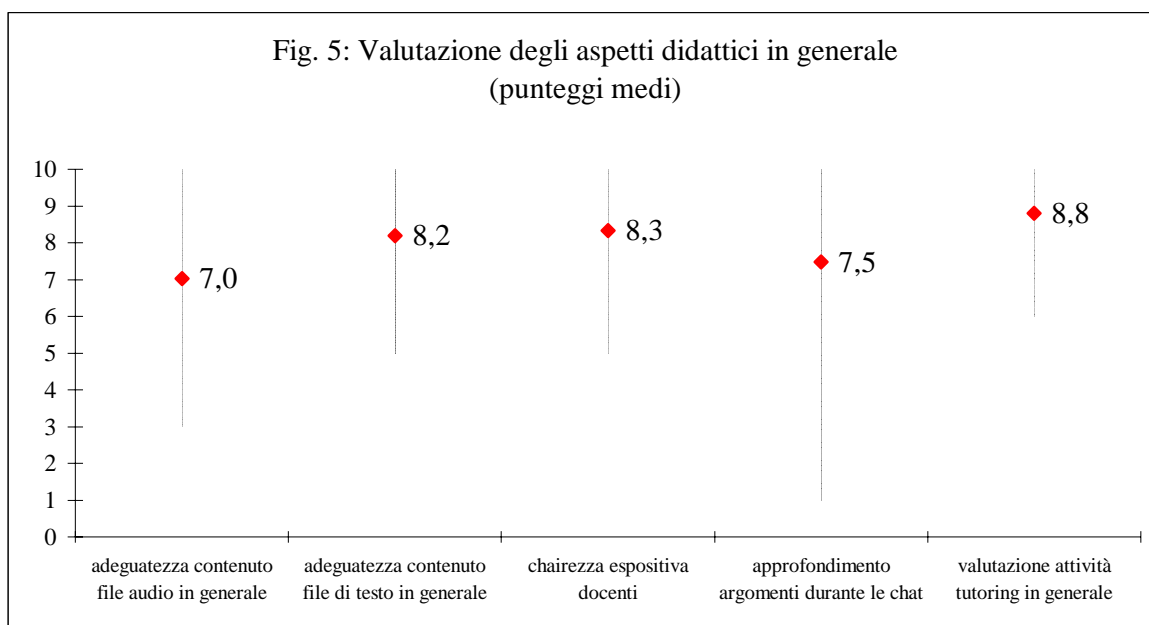
positiva delle risorse umane impiegate nell'attività di supporto alla didattica.

² Le figure riportano il punteggio medio attribuito ad ogni singolo aspetto didattico-organizzativo. La linea tratteggiata rappresenta il range di valutazioni espresse per ognuno di questi aspetti. Nel caso ad esempio della figura 3 l'organizzazione generale del corso ha ricevuto un punteggio medio 8,3 in un range compreso tra 4 e 10. Va da sé che a parità di punteggio medio sono da considerare maggiormente apprezzati gli aspetti con un range di valutazioni meno esteso.

LA VALUTAZIONE DELLA DIDATTICA

La didattica online ha riscosso un notevole successo tra gli studenti, non solo in termini di iscrizioni, che hanno superato le più rosee previsioni, ma anche in termini valutativi dopo il primo semestre, rispondendo con giudizi molto lusinghieri .

Viene molto stimata la chiarezza espositiva dei docenti (8.3), mentre, probabilmente a causa del mezzo di comunicazione, l'approfondimento degli argomenti durante le chat è penalizzato ma comunque, più che sufficiente (7.5).



Naturalmente tali valutazioni vanno considerate all'interno di un contesto in cui di confronto con le nuove tecnologie che rappresenta una novità tanto per gli studenti quanto per i docenti. Tutto ciò ha generato la necessità di adattamento delle consuetudini didattiche alle nuove caratteristiche di una comunicazione mediata dai mezzi informatici.

Per questo motivo abbiamo molto investito sull'attività di tutoring e, come per gli aspetti tecnico-organizzativi, gli studenti l'hanno molto apprezzata (8.8).

ALCUNE CONSIDERAZIONI FINALI

Il questionario prevedeva una serie di domande aperte per commenti vari. La valutazione che, senza dubbio, esprime una perfetta sintesi degli aspetti che la maggior parte degli studenti ha apprezzato è la seguente:

"[...] il fatto di poter seguire le lezioni sempre e di avere la possibilità di entrare in contatto con professori e tutor in tempo reale"

Tra gli aspetti più critici c'è il carico di lavoro richiesto per seguire le lezioni (fig. 3. - 6.9) che va a sommarsi a quello lavorativo e familiare quotidianamente sostenuto da gran parte degli studenti:

“lavorando, non si ha la possibilità di smaltire il carico didattico lezione per lezione. Inevitabilmente ci si trova a dover prediligere una materia a discapito di altre, trovandosi come in un imbuto durante il periodo di esami [...]”

Ed ancora :

“Avrei sinceramente agevolato i lavoratori-studenti con orari pomeridiani più tardi, iniziando la prima sessione al più presto alle 18,00”.

Tra i suggerimenti più ricorrenti c'è quello di aumentare la quantità delle lezioni in formato audio in modo da permettere un loro ascolto anche in momenti della giornata in cui si ha la possibilità di sfruttare dei “tempi vuoti” quali ad esempio quelli degli spostamenti in auto o con mezzi pubblici da e verso il luogo di lavoro:

“...andrebbero aumentate le lezioni (in buona qualità) audio perchè fanno risparmiare tempo, che può essere impiegato per lo studio. Gli appunti cartacei hanno bisogno un luogo fisso e tranquillo dove essere consultati, l'MP3 permette l'ascolto ovunque (autovettura, posto di lavoro, walkman ecc)”

Le valutazioni dei singoli docenti, nella loro diversità, evidenziano un grado di soddisfazione molto elevato. Il motivo di tale soddisfazione è emerso soprattutto nelle valutazioni qualitative.

In sintesi, gli studenti hanno apprezzato la disponibilità dei docenti e la loro capacità di rendere intelligibili ragionamenti complessi. Tutto questo ha potuto aver luogo grazie ai momenti interattivi delle chat, al forte investimento organizzativo e di tutoring.