

4. Descrizione e valutazione delle modalità e dei risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e (se effettuata) dei laureandi

1. Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni:

La rilevazione annuale dell'opinione degli studenti, secondo quanto previsto dall'articolo 1, comma 2 della legge 370 del 1999 è effettuata dall'Ateneo per il raggiungimento di diversi obiettivi, quali: l'erogazione di informazioni utili alle strutture didattiche; il riesame critico delle prestazioni fornite ai fini del monitoraggio dei risultati ottenuti; l'individuazione di fattori che in positivo favoriscono ma in negativo ostacolano il proficuo svolgimento degli studi - sia in termini didattici sia di strutture logistiche e di strumenti di apprendimento -; il coinvolgimento attivo sulla procedura dell'impianto della valutazione dei servizi anche da parte degli studenti.

Il formato utilizzato per la rilevazione 2012/2013 è quello relativo agli studenti frequentanti predisposto dal CNVSU. I dati sono elaborati sempre tenendo conto delle indicazioni del CNVSU (documento RDR 01/00 e documento 9/02).

Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione dei laureandi, l'Ateneo si affida al Consorzio AlmaLaurea, avendo in questo modo la possibilità di un confronto con il sistema nazionale.

Il questionario somministrato da AlmaLaurea è comprensivo dei quesiti proposti dal CNVSU nel documento n. 4/03 *“Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi”* (link: <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2012&corstipo=tutti&ateneo=70099&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70099&classe=tutti&corso=tutti&postcorso=tutti&disaggregazione=tutti&LANG=it&CONFIG=profilo>).

2. Modalità di rilevazione:

- *organizzazione della rilevazione/delle rilevazioni (rilevazione online, rilevazione attraverso questionari cartacei, tempi della rilevazione, ecc.);*
- *strumenti di rilevazione (questionario online, questionario cartaceo, ecc.), da allegare alla Relazione.*

Per quanto riguarda l'organizzazione della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla didattica, il processo viene realizzato attraverso la somministrazione di questionari cartacei che gli studenti vengono invitati a compilare tendenzialmente al termine del periodo di svolgimento delle lezioni, dopo aver avuto modo di apprezzare la gran parte dell'insegnamento impartito. I questionari riguardano la valutazione rispetto alla didattica, all'aula in cui si è svolta la lezione, all'insegnamento.

Per l'anno accademico 2012/2013, l'Area Didattica e Servizi allo Studente ha organizzato il piano di distribuzione dei questionari nelle aule avvalendosi degli studenti nell'ambito delle collaborazioni part-time, ai sensi dell'articolo 13 della legge n. 390 del 2.12.1991, al fine di rilevare il maggior numero di insegnamenti attivi nei Corsi di Studio dell'Ateneo. Una volta compilati, i questionari sono stati raccolti in una busta contrassegnata da un'etichetta contenente le seguenti indicazioni: Corso di studio, nome del docente, insegnamento rilevato, aula / sede, eventuale previsione di attività didattiche integrative, data della rilevazione. La busta è stata chiusa in presenza degli studenti e sul lembo di chiusura sono state apposte almeno due firme degli stessi studenti, nonché la firma del docente. I questionari non utilizzati in aula sono stati conservati in una busta distinta.

Si precisa tuttavia che dal secondo semestre dell'anno accademico 2013/2014 è previsto l'avvio della rilevazione online secondo il modello suggerito dall'ANVUR nel documento *"Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'anno accademico 2013/2014"* da compilarsi da parte degli studenti frequentanti e non.

Per quanto riguarda l'opinione dei laureandi sulla loro esperienza presso l'Università per Stranieri di Perugia, si precisa che la compilazione del questionario AlmaLaurea è obbligatoria per gli studenti iscritti presso l'Università per Stranieri di Perugia in procinto di laurearsi. Nello specifico, lo studente che presenta domanda di laurea attraverso l'area riservata del sito dell'Ateneo (SSWEB) accede al portale AlmaLaurea per la compilazione di un questionario elettronico; è previsto che circa 60 giorni prima della data fissata per la discussione della tesi, lo studente consegna la ricevuta di compilazione alla Segreteria Studenti; gli Uffici completano poi le informazioni con ulteriori dati (data e voto di laurea).

Si allega il questionario relativo alla rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti (ALL. 1)

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni:

- *grado di copertura degli insegnamenti nella rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti;*
- *rapporto questionari compilati/questionari attesi;*
- *livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti / dei laureandi;*
- *analisi degli aspetti critici evidenziati dalla rilevazione/dalle rilevazioni.*

Rilevazione opinione studenti sulla qualità della didattica - anno accademico 2012/2013:

Nell'ambito della rilevazione sulla soddisfazione degli studenti, i questionari raccolti per l'anno accademico 2012/2013 sono pari a 2.828. Si precisa che la rilevazione dell'opinione degli studenti non è stata effettuata nei corsi di studio del Vecchio Ordinamento visto che sono corsi ad esaurimento. Essendo gli iscritti ai corsi di studio di nuova attivazione nell'anno accademico 2012/2013 (dato Anagrafe Nazionale degli Studenti) pari a 1.040, il numero medio di questionari compilati da ogni studente a livello di ateneo è 2,72; questo valore medio sale a 3,10 per il corso di laurea triennale di Lingua e Cultura Italiana e a 2,76 per l'altra laurea triennale di Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria, ma (eccetto per la LM Comunicazione Pubblicitaria) si abbassa rispetto al valore medio nelle lauree magistrali, fino ad arrivare a circa 2 questionari per studente nella Laurea Magistrale Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo.

Tenuto conto che in media uno studente frequenta circa 6 insegnamenti per anno accademico, il valore 2,72 rappresenta un dato sicuramente migliorabile. Si auspica che la rilevazione online possa aumentare il grado di partecipazione degli studenti.

Per quanto riguarda il grado di copertura della rilevazione, ossia il numero di insegnamenti in cui è stata fatta la rilevazione rispetto a quelli attivati, si registra che la quasi totalità degli insegnamenti attivati sono stati inseriti nel processo (si veda Tabella ALL. 2).

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione complessivo degli studenti frequentanti, il valore medio complessivo di Ateneo considerando tutti e 16 i quesiti è pari a 7,96. Più in particolare, sempre a livello di Ateneo, la valutazione media è pari a:

- 7,4 per la sezione A riguardante l'organizzazione dei carichi di studio e dell'organizzazione degli orari e degli esami (più basso del valore medio);

- 8,2 per la sezione B riguardante il singolo insegnamento sul rispetto degli orari, dei contenuti dichiarati del corso e delle modalità di esami e la reperibilità dei docenti (più alto del valore medio);
- 7,8 per la sezione C riguardante il singolo insegnamento sulle conoscenze preliminari, carico di studio, attività integrative, materiale didattico (appena sotto il valore medio);
- 8,4 per la sezione D riguardante le strutture didattiche (più alto del valore medio);
- 7,9 per la sezione E riguardante l'interesse dello studente e la sua percezione complessiva (praticamente uguale al valore medio).

Da tali osservazioni emerge un quadro sostanzialmente positivo, soprattutto in merito al rispetto di quanto dichiarato sui contenuti dei corsi e alle modalità di esame, alla reperibilità dei docenti, alle strutture didattiche a disposizione e alle attività integrative, in genere apprezzate.

Le maggiori criticità che emergono sono essenzialmente relative a due soli quesiti, ossia a quello relativo alle conoscenze preliminari (valore medio 7,3) e all'organizzazione complessiva di orari ed esami (valore medio 7,3). Da rilevare che questi valori leggermente più bassi rispetto alla media degli altri risultati, sono tali in pressoché tutti i corsi di studio (si veda Tabella ALL. 3).

Una analisi più specifica mostra poi un livello di soddisfazione più accentuato negli studenti delle Lauree Magistrali rispetto alle più numerose lauree triennali.

In particolare nella laurea triennale in Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria emergono criticità evidenti a livello organizzativo del Corso di studi (6,8 nel quesito A2) e, in generale, valori più bassi su quasi tutti i punti della rilevazione. Tali risultati dovranno indurre a una riflessione nell'ambito del Corso di studi per trovare le cause all'origine delle varie criticità e predisporre azioni di miglioramento.

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi (si veda Tabella ALL. 4) condotta da AlmaLaurea (fonte: Profilo dei laureati, Indagine Anno 2012), si rileva che su 338 laureati dell'anno solare 2012 (209 nelle LT e 129 nelle LM), i questionari disponibili sono 308 (191 per le LT e 117 per le LM); la percentuale di copertura, pari complessivamente al 91,12% appare più che soddisfacente.

L'età media alla laurea appare piuttosto alta sia per i laureati triennalisti (superando i 27 anni) che per i magistrali (29,41), con picchi a 32 anni per le lauree specialistiche/magistrali (di seguito LM) della classe di laurea in Relazioni Internazionali.

Sulle lauree triennali di I livello (di seguito LT) della classe di laurea Lettere si rileva un'alta percentuale (80%) di cittadini esteri, mentre la presenza di stranieri nelle altre LT e LM, pur essendo significativa non è allo stesso livello (singolare il dato estremamente basso di 2,5% e 3,7, rispettivamente delle LM delle classi di laurea Relazioni Internazionali e Teorie della Comunicazione). In generale si riscontra che la durata media delle LT è 4 anni e 3 quella delle LM. Questo dato non stupisce considerando l'alto tasso di studenti che dichiarano di avere avuto o di avere esperienze di lavoro durante il percorso universitario (dal 61% al 100%, con una media complessiva dell' 86%); anche il tasso di frequenza di più del 75% dei corsi in alcune lauree non supera la soglia del 60% (valore medio complessivo del 54,6%). Fanno eccezione le LT della classe Lettere (73%), le LM della classe Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale (72%), le LM della classe Teorie della Comunicazione (74%).

Riguardo alla "soddisfazione" complessiva sui percorsi svolti, considerando l'aggregazione dei "pienamente soddisfatti" e dei "soddisfatti", la percentuale di laureandi che ha una percezione positiva è pari all'85% in media sulle LT e al 77% sulle LM, pari all' 82% a livello complessivo.

Si notano tuttavia grosse differenze nell'ambito delle LM: si passa da un 91%-90% di soddisfazione nelle LM delle classi Relazioni internazionali e Filologia moderna, a un 50%-43% delle classi Scienze della Comunicazione pubblica e Teoria della Comunicazione.

Per quanto riguarda il rapporto con i docenti e con i colleghi studenti, per quanto riguarda le aule, le postazioni informatiche, i servizi e la dotazione bibliotecaria, i carichi didattici, le percentuali di soddisfazione sono tutte piuttosto alte a livello complessivo. Il valore più basso, che andrebbe indagato più approfonditamente da parte dei Corsi di studio, riguarda i servizi bibliotecari, per cui la soddisfazione dei laureati magistrali è più contenuta (69% contro l'82% dei triennalisti).

Altro punto di criticità isolato è il rapporto con i docenti nelle LM della classe Scienze della comunicazione pubblica che si attesta a un valore di soddisfazione (50%) di molto inferiore alla media e che potrebbe dare una giustificazione alla bassa soddisfazione dei laureati per questo percorso.

Si auspica che i Consigli delle LM della classe Scienze della comunicazione pubblica prendano consapevolezza del problema, discutendone e mettendo in atto, se necessario, azioni di correzione.

Complessivamente la situazione appare soddisfacente, anche se margini di miglioramento ci sono, visto che il tasso dei laureati che dichiara di riscriverebbe allo stesso corso e Ateneo è del 62%.

4. Utilizzazione dei risultati:

- *diffusione dei risultati all'interno dell'Ateneo;*
- *azioni di intervento promosse a seguito degli stimoli provenienti dal monitoraggio degli studenti frequentanti/dei laureandi;*
- *eventuale utilizzazione dei risultati ai fini della incentivazione dei docenti.*

I risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti (relazione e tabelle per singolo corso di studio) vengono trasmessi al Rettore, al Direttore del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali, al Direttore dell'Alta Scuola per l'insegnamento e la promozione della lingua e della cultura italiana, al Direttore Generale e pubblicati nel sito istituzionale nella pagina dedicata al Nucleo di Valutazione e nelle pagine dedicate ai Corsi di Studio.

Le tabelle contenenti i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti sulla qualità della didattica (dati aggregati per singolo insegnamento o per singolo corso di studio) sono state trasmesse ai richiedenti quali:

- il docente interessato, previa autorizzazione da parte del Direttore del Dipartimento di Scienze Umane e Sociali;
- il Presidente del Consiglio di Corso;
- il Gruppo di Riesame e Presidio di Assicurazione Qualità di Ateneo al fine di produrre il Rapporto di Riesame;
- il Servizio Personale Docente, di supporto alla commissione preposta alla selezione dei professori e dei ricercatori universitari a tempo indeterminato dell'Ateneo, ai fini dell'attribuzione dell'incentivo a tantum previsto dall'articolo 29, comma 19, della legge 240/2010, ai sensi del D.I. n. 314/2011, relativo all'anno 2011. La Commissione in parola è stata costituita con D.R. n. 308 del 17.12.2013 e integrata con componenti esperti della materia (D.R. n. 76 del 3.04.2014). I dati richiesti riguardano gli insegnamenti impartiti dai docenti che hanno presentato domanda ai fini dell'attribuzione dell'incentivo negli anni accademici 2008/2009, 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012. A questo proposito il Nucleo sottolinea l'importanza che in questa attribuzione, che si deve necessariamente basare su indicatori di merito per la messa in atto delle buone pratiche per l'Assicurazione della Qualità di Ateneo, si tenga conto anche della valutazione degli studenti;
- la Commissione Paritetica ai fini della stesura della Relazione annuale.

Il Nucleo auspica che venga fatta una massiccia divulgazione dei risultati della rilevazione presso gli studenti e, soprattutto, delle azioni migliorative intraprese e degli effetti che tali risultati hanno prodotto nell'organizzazione dei vari corsi di studio. A questo scopo si invitano i Presidenti di Corso di Studio a organizzare periodicamente, perlomeno ogni anno, un incontro con gli studenti, anche al fine di incentivare gli stessi a una responsabile compilazione dei questionari e a una più sentita partecipazione ai vari organismi che si occupano di politiche di qualità.

Il Nucleo invita, inoltre, ad attivare una procedura standard di trasmissione a ogni docente (senza che ci sia necessità di formalizzare la richiesta) dei risultati della rilevazione per il corso/corsi di cui è responsabile. Analogamente si invita a realizzare una reportistica sui dati che sia facilmente adattabile alle esigenze delle diverse parti interessate ai risultati.

5. Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati:

Il grado di copertura della rilevazione sia per gli studenti frequentanti che per i laureati è quasi pari al 100%. Per quanto riguarda gli studenti il numero medio di questionari compilato può essere migliorato; l'avvio, già previsto della rilevazione online e una adeguata azione di divulgazione dei risultati/effetti della rilevazione può migliorare il processo.

A questo scopo s'invita il Presidio di Qualità di Ateneo a farsi carico di seguire da vicino i processi di implementazione e di integrazione dei sistemi informatici, in quanto fondamentali per la rilevazione e la misurazione degli esiti delle azioni di correzione e di miglioramento intraprese ai fini dell'Assicurazione della Qualità dell'attività formativa.

Si auspica, inoltre, che l'avvio della Commissione Paritetica porti a un coinvolgimento maggiore della componente studentesca, incentivando una partecipazione proattiva alla diffusione delle informazioni. Anche a livello della componente docente si sollecita una diffusione più tempestiva degli esiti della valutazione, che incentivi sia l'iniziativa individuale dei docenti sul proprio/propri insegnamenti che la discussione collettiva su azioni correttive e di qualificazione dei corsi.

Finora i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e dei laureandi sono stati utilizzati dalle strutture interessate (Presidio di Assicurazione Qualità di Ateneo, Commissione Paritetica, Consiglio di Corso di Studio) per individuare situazioni critiche e non per effettuare analisi di efficacia (rapporto tra obiettivi dichiarati e i risultati raggiunti) ed efficienza (rapporto tra risorse investite/impegnate e risultati raggiunti).

Per aumentare l'importanza e l'interesse verso questo strumento da parte degli studenti e dei docenti, il Nucleo si augura che siano definite adeguate modalità di condivisione e di divulgazione dei risultati di queste indagini e degli esiti riscontrabili in termini di azioni migliorative e correttive concrete, messe in atto dall'Ateneo.

Il Nucleo, infine, auspica un utilizzo massiccio dei portali dei Corsi di studio e delle mailing list per migliorare la diffusione delle informazioni sull'organizzazione temporale e logistica della didattica.

I punti di **maggiore criticità** rilevati riguardano:

- l'organizzazione complessiva degli insegnamenti, sia in merito agli orari che alle date di esami; tale criticità è superabile con una più forte azione di coordinamento a livello dei singoli Corsi di studio; si invita a predisporre tale azione soprattutto nei corsi di laurea triennale;
- la percezione degli studenti di avere conoscenze preliminari non adeguate, anche a livello di lauree magistrali; a tale proposito si invitano i Consigli di Corso di studio ad una riflessione sull'attivazione di strumenti di tutorato che permettano di superare la problematica;
- per quanto riguarda alcune Lauree nel settore della Comunicazione (Magistrali e Specialistiche), si segnala l'insoddisfazione "complessiva" dei laureati (si veda Tabella

ALL. 4); quesito “Sono complessivamente soddisfatti del corso di laurea”); si auspica una attenta analisi da parte dei Consigli di Corso di studio delle cause di tale insoddisfazione, in modo da superare gli inconvenienti;

- per quanto riguarda i servizi bibliotecari si segnala la minore soddisfazione dei laureati magistrali rispetto ai triennalisti; il valore più basso riguarda i servizi bibliotecari, per cui la soddisfazione dei laureati magistrali è più contenuta (69% contro l’82% dei triennalisti). Il Nucleo di Valutazione sottolinea la necessità di una approfondita e urgente indagine in tal senso.

I punti di **maggiore gradimento** degli studenti frequentanti riguardano:

- l’adeguatezza delle strutture;
- l’efficacia delle attività integrative;
- la disponibilità dei docenti;
- la sostanziale chiarezza dei programmi e delle modalità di esame.

Il Nucleo invita, inoltre, ad attivare una procedura standard di trasmissione a ogni docente (senza che ci sia necessità di formalizzare la richiesta) dei risultati della rilevazione per il corso/corsi di insegnamento del quale è responsabile.

Analogamente, si invita a realizzare una reportistica sui dati che sia facilmente adattabile alle esigenze delle diverse parti interessate ai risultati.

ULTERIORI OSSERVAZIONI

Le informazioni raccolte con le indagini sugli studenti e i laureandi devono ovviamente essere integrate con altre, in particolare quelle di carriera e di placement, al fine di favorire la necessaria visione d’insieme dell’attività formativa universitaria. Si ritiene che i risultati delle rilevazioni siano tanto più utili quanto più riescano a descrivere in modo preciso ed esaustivo gli elementi di interesse e, quindi, in questa prospettiva, essere condotte in modo da garantire:

- un adeguato livello di copertura degli studenti e dei laureandi coinvolti nell’indagine;
- una reportistica facilmente adattabile alle esigenze delle diverse parti interessate ai risultati;
- una efficace azione informativa con il preciso obiettivo del miglioramento della qualità della didattica.

Se quindi l’obiettivo principale è stato raggiunto, tuttavia da parte degli studenti e dei docenti questo strumento di rilevazione viene ancora percepito come “debole”, molto probabilmente per la ricordata debolezza delle tre caratteristiche che lo renderebbero, invece, strumento efficace e utile. Infatti, anche il rappresentante degli studenti in seno al Nucleo conferma che la fiducia nello strumento della rilevazione dell’opinione degli studenti sulla qualità della didattica si affievolisce quando non si registra una immediata messa in atto delle azioni correttive e di miglioramento che debbono scaturire da un’attenta analisi dei risultati da parte delle strutture competenti.