



RELAZIONE ANNUALE DEI NUCLEI DI VALUTAZIONE INTERNA **(D.Lgs. 19/2012, art. 12 e art.14)**

2018

(Prima Parte)

Modalità e risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e, se effettuata, dei laureandi

1. Obiettivi della rilevazione / delle rilevazioni

Opinione studenti frequentanti / docenti.

Nell'anno accademico 2016/2017 i questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti presso l'Università per Stranieri di Perugia sono stati somministrati on line, secondo quanto previsto dai documenti emanati dall'ANVUR e dal MIUR, a partire dal documento *"Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano - AVA"*, approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 gennaio 2013, dal relativo Decreto Ministeriale n. 47, emesso dal MIUR il 30 gennaio 2013 e, a seguire, dal documento relativo alla *"Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013/2014"* emesso dall'ANVUR il 18 settembre 2013 e modificato, nel calendario delle scadenze, nella nota del 13 novembre successivo. Infine, il documento AVA 2.0 del 22 dicembre 2016, ribadendo quanto già indicato nei documenti sopra citati, esplicita gli aspetti salienti relativi alla raccolta dei questionari ed evidenzia l'importanza di tale rilevazione affermando che «La rilevazione sistematica delle opinioni degli studenti fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accREDITamento». Si precisa che, oltre ai documenti suddetti, l'ANVUR ha pubblicato le nuove linee guida su "AccREDITamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" dell'8 agosto 2017. Le principali novità introdotte riguardano l'attività che l'ANVUR sta svolgendo relativamente alla revisione dei questionari rispetto ai modelli AVA 2013, attualmente in vigore. Tali linee guida specificano che per la rilevazione deve essere preferita la modalità on line, con possibilità di compilazione da supporto mobile. La somministrazione del questionario deve avvenire fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento.

Le stesse linee guida, relativamente all'uso dei risultati, danno le seguenti indicazioni: *"i risultati analitici delle rilevazioni dei singoli insegnamenti (insieme con gli eventuali suggerimenti inseriti in campo libero) dovranno essere resi noti individualmente ai docenti che li hanno erogati, al Direttore del Dipartimento (o al responsabile della struttura didattica), al coordinatore del CdS e al NdV. Il responsabile del CdS, in presenza di insegnamenti con valutazioni fortemente distanti rispetto alla media del CdS nel suo complesso, dovrà attivarsi, raccogliendo ulteriori elementi di analisi, per comprenderne le ragioni e suggerire, in collaborazione con gli studenti del CdS, in particolare con quelli eventualmente presenti nella CPDS, provvedimenti mirati a migliorare gli aspetti critici della fruizione del corso da parte degli studenti. Le attività migliorative proposte saranno riportate nei Rapporti di Riesame ciclico dei CdS".* Sempre le linee guida Anvur dell'8 agosto 2017 riportano, inoltre, quanto segue: *"La rilevazione dell'opinione degli studenti*



svolta dagli Atenei è obbligatoria per gli studenti frequentanti ai sensi dell'art. 1, comma 2, della L. 370/1999, e delegata ai singoli Atenei. Tale rilevazione sistematica fa parte integrante del sistema di AQ degli Atenei ed è quindi un requisito necessario per l'accreditamento".

Le rilevazioni delle opinioni degli studenti, dei docenti e dei laureandi sono, dunque, un importante strumento per raggiungere l'obiettivo di raccogliere informazioni utili all'autovalutazione e al miglioramento della didattica erogata dall'Ateneo.

L'opinione degli studenti, intesi come utenti dell'Ateneo, ricade anche nell'ambito del processo di misurazione delle performance organizzative, ai sensi dell'art. 19-bis della l. 150/2009.

I risultati della rilevazione sulle attività didattiche sono stati analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito CPDs). L'obiettivo della relazione della CPDs è quello di evidenziare informazioni utili alle strutture didattiche e di individuare fattori che in positivo possano favorire ma in negativo possano ostacolare il proficuo svolgimento degli studi, sia in termini didattici sia di strutture logistiche e di strumenti di apprendimento.

Il NdV evidenzia il fatto che la CPDs nella propria relazione lamenta che, per una serie di ritardi nella ricostituzione della Commissione stessa, non ha potuto svolgere con regolarità la propria attività.

Soltanto di recente è stata del tutto ricostituita la CPDs che, attualmente, è così composta:

- i due nuovi rappresentanti dei docenti sono stati nominati con delibera del Consiglio di Dipartimento in data 7 febbraio 2018;
- i due rappresentanti degli studenti sono stati nominati con D.R. n. 118 del 23 marzo 2018.

(cfr. Verbale PQ del 12 aprile 2018 nel quale si ricostruisce per intero il difficoltoso iter della ricostituzione della CPDs e le reiterate sollecitazioni da parte del PQ stesso:

<https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/organi-e-strutture/presidio-della-qualita/riunioni-del-presidio-della-qualita>).

Opinione Laureandi

Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione dei laureandi, l'Ateneo si affida al Consorzio AlmaLaurea. Gli esiti della rilevazione in questione sono contenuti nella "XIX Indagine (2017) - Profilo dei Laureati 2016".

L'erogazione dei questionari e la scelta dei quesiti è gestita da AlmaLaurea secondo modalità concordate con ANVUR in modo di avere la possibilità di un confronto con il sistema nazionale.

2. Modalità di rilevazione

Anche per l'anno accademico 2016/2017 sono stati utilizzati i tre questionari di seguito indicati, come da documento ANVUR "Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014" del 18 settembre 2013:

- un questionario per studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50%;
- un questionario per studenti con frequenza alle lezioni inferiore al 50%;



- un questionario per i docenti.

Tali questionari contengono i quesiti previsti dall'ANVUR; gli organi di Ateneo, preposti a presidiare il sistema AQ, non hanno ritenuto opportuno aggiungere ulteriori (seppur facoltative) domande ai questionari da compilare a cura del docente e degli studenti.

Nell'anno accademico 2016/2017 la rilevazione si è svolta attraverso il sistema on line. I questionari somministrati sono quelli relativi agli studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50% (I e II semestre) e agli studenti non frequentanti o con frequenza alle lezioni inferiore al 50% (I e II semestre) dei singoli insegnamenti. La dichiarazione sulla percentuale di frequenza alle lezioni e sulla scelta della tipologia di questionario è a carico di ogni studente, in linea con la normativa che non prevede che sia il docente a stabilire lo status degli studenti.

Nella rilevazione in oggetto il sistema rende obbligatoria la compilazione dei questionari al momento dell'iscrizione all'esame, pena l'impossibilità di iscriversi e, dunque, di sostenere l'esame stesso. Per quanto riguarda invece l'a.a. 2017/2018, come stabilito nelle nuove linee guida ANVUR predette, la compilazione del questionario da parte degli studenti avviene in classe fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento. Allo studente che non compila il questionario in classe è data, comunque, la possibilità di farlo anche in un successivo momento, fermo restando che rimane obbligatoria la compilazione del questionario prima dell'iscrizione all'esame.

Al fine di adempiere a quanto richiesto dalla normativa, il sistema di rilevazione on line garantisce l'anonimato per gli studenti; inoltre tale sistema permette di produrre automaticamente analisi di base sulle variabili più significative e a vari livelli di aggregazione.

Analogamente il sistema eroga e analizza i questionari per i docenti, i quali compilano il questionario dopo che i 2/3 di ciascun insegnamento è stato impartito. La rilevazione deve risultare comunque completata entro la fine dell'anno accademico di riferimento.

Per ciò che concerne l'opinione dei laureandi sulla loro esperienza presso l'Università per Stranieri di Perugia, si precisa che il questionario AlmaLaurea viene sottoposto per la compilazione a tutti gli studenti iscritti presso l'Università per Stranieri di Perugia in procinto di laurearsi, anche se è facoltà dello studente decidere se compilarlo o meno.

3. Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Opinione Studenti

I corsi di studio attivi nell'anno accademico 2016/2017, ed oggetto della presente rilevazione, sono i seguenti:

corsi di laurea di 1° livello (DM 270/2004)

- Corso di laurea in Comunicazione internazionale e pubblicitaria (ComIP)
Classe delle Lauree in Scienze della Comunicazione - L20;
(primo, secondo e terzo anno di iscrizione);



- Corso di laurea in Lingua e Cultura italiana (LiCI)
Classe delle Lauree in Lettere - L10;
(primo, secondo e terzo anno di iscrizione).

corsi di laurea di 2° livello (DM 270/2004)

- Corso di laurea magistrale in Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'immagine (ComPSI)
Classe delle Lauree in Teorie della Comunicazione - LM92;
(primo e secondo anno di iscrizione);
- Corso di laurea magistrale in Italiano per l'insegnamento a Stranieri (ItaS)
Classe delle Lauree in Filologia moderna - LM14;
(primo e secondo anno di iscrizione);
- Corso di laurea magistrale in Promozione dell'Italia e del Made in Italy (PrIMI)
Classe delle Lauree in Lingue Moderne per la comunicazione e cooperazione internazionale - LM38;
(primo e secondo anno di iscrizione);
- Corso di laurea magistrale interclasse in Relazioni Internazionali e Cooperazione allo sviluppo (RICS)
Classe delle Lauree in Relazioni Internazionali - LM52 e Scienze per la Cooperazione allo sviluppo - LM81;
(primo e secondo anno di iscrizione).

Nell'anno accademico 2016/2017 erano attivi, ma non sono stati oggetto di rilevazione, i seguenti corsi di studio ad esaurimento:

Comunicazione Internazionale (L)

Comunicazione Pubblicitaria (LM)

Comunicazione Pubblicitaria e Design Strategico (LM)

Insegnamento della Lingua e della Cultura Italiana a Stranieri (LM)

Promozione della Lingua e della Cultura Italiana nel Mondo (Plim) (LM)

Promozione dell'Italia all'estero (LM)

Tecnica Pubblicitaria (L).

Il grado di copertura degli insegnamenti è pari al 100% di tutti gli insegnamenti attivi nei Corsi di Studio oggetto della rilevazione (**ALL. SEZ_OP_1**).

Il Presidio della Qualità (di seguito "PQ") nel verbale n. 39 del 6 aprile 2017, relativamente alla rilevazione sull'opinione degli studenti, ha formulato una serie di proposte circa le modalità di rilevazione, la tempistica, l'elaborazione e la presentazione dei dati, l'uso dei risultati e la loro pubblicazione. Tali proposte sono state approvate dal Senato Accademico con delibera n. 6 del 3 maggio 2017. Relativamente all'uso dei risultati il PQ ha stabilito di riportare i dati in forma tabellare, utilizzando i valori assoluti e i valori percentuali delle quattro opzioni di risposta ("decisamente no", "più no che sì", "più sì che no", "decisamente sì") del singolo quesito e delle opzioni di risposta stabilite dall'ANVUR riguardo le sezioni "suggerimenti" e "motivo principale della



frequenza ridotta alle lezioni", sia per quanto riguarda i dati aggregati a livello di Ateneo e di Corso di Studio, sia a livello di singolo insegnamento, eliminando l'utilizzo della modalità di calcolo della media aritmetica, già oggetto di discussione, in quanto considerata dalla CPds metodologicamente scorretta e penalizzante.

Relativamente al singolo insegnamento, il PQ ha ritenuto opportuno individuare un indicatore che consenta di avere una visualizzazione immediata, sintetica e complessiva dell'opinione degli studenti in modo da confrontare anche i risultati tra i vari insegnamenti. Dal momento che è risultata erranea la metodologia nel tradurre una variabile categoriale ordinata (scala di giudizio proposta dal questionario) in una variabile cardinale attraverso punteggi, è stata scelta, pertanto, la soluzione di associare ad ogni insegnamento un simbolo, come ad es. una faccina, che può assumere tre diversi valori: non soddisfatta/soddisfatta/molto soddisfatta (oppure rossa, gialla o verde), a seconda che sia prevalente la somma percentuale dei giudizi "decisamente no" insieme con "più no che sì", "più no che sì" insieme con "più sì che no", "più sì che no" insieme con "decisamente sì".

In definitiva, la combinazione con la percentuale più alta determina la tipologia di faccina. A questo proposito il NdV raccomanda che si aggiunga un simbolo (freccia in su, trattino, freccia in giù) che sintetizzi se la soddisfazione per il corso è aumentata, rimasta stabile o diminuita rispetto alla rilevazione precedente.

Nella rilevazione sulla soddisfazione degli studenti, i questionari raccolti per l'anno accademico 2016/2017 sono pari a 3.624 rispetto ai 2.717 dell'anno precedente (**ALL. SEZ_OP_2**), registrando un aumento di questionari elaborati pari al 25,00%, sebbene nell'a.a. 2014-2015 i questionari raccolti fossero 4.623.

Nonostante ci sia stato un significativo aumento dei questionari compilati rispetto all'anno accademico precedente, si evidenzia che, come riportato nel verbale del PQ del 6 aprile 2017, nell'anno accademico 2016/2017 sembra permanere la criticità (già presentatasi in maniera significativa nell'anno accademico 2015/2016) data dal fatto che ad alcuni studenti è stato consentito di sostenere l'esame anche senza aver fatto l'iscrizione on line. Sempre dal PQ è stata, inoltre, appositamente organizzata, con le parti coinvolte, una riunione tenutasi in data 12 aprile 2018, proprio per richiamare l'attenzione sulle problematiche riscontrate durante l'elaborazione dei dati della rilevazione in parola.

In particolare, è emerso che:

- alcuni studenti hanno rilevato difficoltà nell'accesso al questionario (insegnamento non trovato, connessione non riuscita, etc.);
- il CINECA trasferisce automaticamente i dati presenti in *U-GOV Didattica* al sistema *ESSE3*. Dopo il trasferimento dei dati, in *ESSE3* è stato rilevato che l'insegnamento non era collegato ad alcun docente e, pertanto, il relativo questionario non è stato somministrato allo studente che ha sostenuto l'esame.

Il NdV rinvia al verbale del Presidio della Qualità del 12 aprile 2018 nel quale sono riportate in dettaglio tutte le problematiche riscontrate e tutte le proposte formulate che verranno portate dal PQ nelle sedi opportune ma il Nucleo raccomanda che venga trovata soluzione rapida alle varie criticità sia per la rilevazione in corso (a.a. 2017/2018) che per quella dell'anno prossimo. In particolare per il 2018-2019 ci si aspetta che il processo - che dovrebbe essere ormai consolidato - non manifesti più problemi implementativi.



Questionari compilati da studenti frequentanti.

Per l'a.a. 2016/2017 i frequentanti, ovvero gli studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50%, influiscono sulla valutazione della percezione degli studenti sulla qualità della didattica complessivamente per il 76,74% dei questionari compilati (**ALL. SEZ_OP_3**).

I corsi di studio che hanno una percentuale inferiore alla percentuale di Ateneo riferita al numero dei questionari compilati dagli studenti con frequenza superiore al 50% sono i corsi di laurea magistrale ITAS, di poco inferiore (72,57%) e RICS (**54,10%**).

Il corso di laurea magistrale PRIMI si attesta al 77,00%, quasi quanto la percentuale di Ateneo, mentre il corso di laurea LICI presenta, rispetto a tutti i corsi di laurea e di laurea magistrale, la più alta percentuale di questionari compilati da studenti frequentanti (84,23%), seguito dal corso di laurea magistrale COMPSI (81,34%) e dal corso di laurea COMIP (78,28%).

Analisi risultati rilevazione

Gli esiti dell'elaborazione dei dati della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica sono riportati, a livello di Ateneo e di singolo Corso di Studi, in tabelle (**ALL. SEZ_OP_4**) e in grafici (**ALL. SEZ_OP_5**) con valori percentuali. Nei grafici sono stati inseriti anche gli esiti della medesima rilevazione riferita all'a.a. 2015/2016, anche se la CPDs nella propria relazione ha ritenuto opportuno non effettuare un'analisi comparativa con l'a.a. 2015-2016.

Per ogni quesito si riporta, a livello di Ateneo, la somma dei valori percentuali delle opzioni di risposta "più no che sì" e "decisamente sì" scelta dagli studenti frequentanti (studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50%) e non frequentanti (studenti con frequenza alle lezioni inferiore al 50%), in quanto essa rappresenta una percezione positiva della qualità della didattica, che è criterio seguito dalla CPDs.

Si osserva che **a livello di Ateneo** non si notano scostamenti significativi rispetto all'a.a. 2015/2016.

Per gli studenti frequentanti, gli scostamenti maggiori che rilevano criticità nell'a.a. 2016/2017 rispetto all'a.a. 2015/2016, riguardano in particolare **la chiara definizione delle modalità di esame** (-3,4%) e **le conoscenze preliminari possedute in maniera sufficiente** (-3,3%).

Gli studenti non frequentanti hanno una percezione più positiva nell'a.a. 2016/2017, per tutti i quesiti posti, rispetto al precedente anno accademico: in particolare le conoscenze preliminari possedute in maniera sufficiente hanno ottenuto un +4,2% e il carico di studio proporzionato ai crediti assegnati un +3,3%.

♦ Sezione del questionario: "Insegnamento"

- Quesito 1 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti



Studenti frequentanti: 80,8%

Si rileva una *diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (84,1%)

Studenti non frequentanti: 79,4%

Si rileva un *incremento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (75,2%)

- Quesito 2 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati

Studenti frequentanti: 85,5%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (84,3%)

Studenti non frequentanti: 85,6%

Si rileva un *aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (82,3%)

- Quesito 3 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia

Studenti frequentanti: 86,3%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (87,2%)

Studenti non frequentanti: 86,7%

Si rileva un *incremento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (82,7%)

- Quesito 4 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro

Studenti frequentanti: 85,3%

Si rileva una *diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (88,7%)

Studenti non frequentanti: 84,8%

Si rileva un *incremento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (82,0%)

♦ Sezione del questionario: "Docenza"

- Quesito 5 (per studenti frequentanti)

Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati

Studenti frequentanti: 92,7%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (91,5%)

- Quesito 6 (per studenti frequentanti)

Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina



Studenti frequentanti: 87,5%

Si rileva un *aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (85,3%)

- Quesito 7 (per studenti frequentanti)

Il docente espone gli argomenti in modo chiaro

Studenti frequentanti: 86,4%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (87,7%)

- Quesito 8 (per studenti frequentanti)

Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, etc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia

Studenti frequentanti: 63,1%

Si rileva una *diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (65,1%)

- Quesito 9 (per studenti frequentanti)

L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web del corso di studio

Studenti frequentanti: 90,6%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (91,9%)

- Quesito 10 (per studenti frequentanti)

Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni

Quesito 5 (per studenti non frequentanti)

Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni

Studenti frequentanti: 91,4%

Si rileva una *diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (93,2%)

Studenti non frequentanti: 90,2%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (89,5%)

- ♦ Sezione del questionario: "Interesse"

- Quesito 11 (per studenti frequentanti) _ Quesito 6 (per studenti non frequentanti)

E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento

Studenti frequentanti: 89,0%

Si rileva un *aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (87,9%)

Studenti non frequentanti: 88,2%



Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2015/2016 (87,2%)

"Suggerimenti" (Sezione del questionario)

2. A livello di Ateneo, i tre suggerimenti maggiormente selezionati dagli studenti risultano essere:

per gli studenti frequentanti:

Fornire più conoscenze di base (20,5%)

Inserire prove d'esame intermedie (15,8%)

Migliorare la qualità del materiale didattico (12,6%)

Per quelli non frequentanti

Inserire prove d'esame intermedie (16,0%)

Fornire più conoscenze di base (15,1%)

Alleggerire il carico didattico complessivo (13,1%)

Seguono maggiori dettagli per i diversi CdS:

COMIP

studenti frequentanti

Fornire più conoscenze di base (19,1%)

Inserire prove d'esame intermedie (15,4%)

Migliorare la qualità del materiale didattico (14,1%)

studenti non frequentanti

Fornire più conoscenze di base – Inserire prove intermedie (15,7%)

Migliorare la qualità del materiale didattico (15,4%)

Aumentare l'attività di supporto didattico (11,1%)

LICI

studenti frequentanti

Fornire più conoscenze di base (22,9%)

Inserire prove d'esame intermedie (16,2%)

Aumentare l'attività di supporto didattico (14,8%)

studenti non frequentanti

Aumentare l'attività di supporto didattico (20,5%)

Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti (15,4%)

Fornire più conoscenze di base (14,1%)

COMPSI

studenti frequentanti

Alleggerire il carico didattico complessivo (17,4%)

Fornire più conoscenze di base (17,0 %)

Inserire prove d'esame intermedie (16,3%)



studenti non frequentanti

Fornire più conoscenze di base - Migliorare la qualità del materiale didattico (15,6%)

Alleggerire il carico didattico complessivo – Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti (12,5%)

Fornire in anticipo il materiale didattico – Inserire prove d'esame intermedie (10,9%)

ITAS

studenti frequentanti

Fornire più conoscenze di base (21,6%)

Inserire prove d'esame intermedie (12,9%)

Aumentare l'attività di supporto didattico (12,4%)

studenti non frequentanti

Inserire prove d'esame intermedie (21,8%)

Alleggerire il carico didattico complessivo (16,1%)

Fornire più conoscenze di base (15,0%)

PRIMI

studenti frequentanti

Inserire prove d'esame intermedie (21,6%)

Migliorare la qualità del materiale didattico (16,9%)

Fornire più conoscenze di base (16,1%)

studenti non frequentanti

Alleggerire il carico didattico complessivo (17,6%)

Migliorare la qualità del materiale didattico - Fornire in anticipo il materiale didattico (15,7%)

Aumentare l'attività di supporto didattico – Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti (11,8%)

RICS

studenti frequentanti

Fornire più conoscenze di base (27,4%)

Inserire prove d'esame intermedie (17,5%)

Aumentare l'attività di supporto didattico (12,3%)

studenti non frequentanti

Inserire prove d'esame intermedie (18,5%)

Attivare insegnamenti serali (15,6%)

Fornire più conoscenze di base (14,8%)

"Motivo principale della frequenza ridotta alle lezioni" (Sezione del questionario)



I due motivi maggiormente selezionati dagli studenti non frequentanti risultano essere:

ATENEO	Lavoro (47,7%) Altro (32,6%)
COMIP	Lavoro (48,5%) Altro (33,6%)
LICI	Altro (40,9%) Lavoro - Frequenza lezioni di altri insegnamenti (26,1%)
COMPSI	Lavoro (55,2%) Altro (37,9%)
ITAS	Lavoro (48,3%) Altro (29,1%)
PRIMI	Lavoro (44,2%) Altro (36,5%)
RICS	Lavoro (56,7%) Altro (27,0%)

Sintesi

Opinione generale

L'opinione generale, a livello di Ateneo, sulla qualità della didattica degli studenti frequentanti e non frequentanti, con riferimento all'a.a. 2016/2017, risulta positiva.

Infatti, nel grafico per Ateneo (**ALL. SEZ_OP_5**) le opzioni di risposta "Più sì che no" e "Decisamente sì" hanno valori percentuali più alti rispetto alle opzioni "Decisamente no" e "Più no che sì".

Tali dati se confrontati con l'a.a. 2015/2016 risultano in leggero calo tranne che per le opzioni di risposta "*Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?*", "*Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?*", "*Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?*" e "*E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?*", per le quali si registra un lieve aumento.

Suggerimenti

"Fornire più conoscenze di base" e "Inserire prove di esame intermedie" sono i suggerimenti comuni rilevati sia complessivamente per Ateneo, sia in tutti i Corsi di Studio.

Motivazioni ridotta frequenza

Sia a livello di Ateneo, sia a livello dei Corsi di Studio, la principale motivazione della ridotta frequenza alle lezioni riguarda il "Lavoro", ad eccezione del LICI i cui studenti hanno scelto l'opzione di risposta "Altro" (40,9%) e hanno anche indicato (26,1%) la frequenza di altri insegnamenti che è un dato sul quale vigilare. La CPDs rileva tali dati senza esprimere specifiche valutazioni.



Emerge inoltre, malgrado le schede di insegnamento siano state oggetto di revisione e implementazione con un controllo a più livelli coordinato dal PQ, che le risposte al quesito sulla chiarezza delle modalità di esame e quello sulle conoscenze pregresse necessarie all'insegnamento, hanno risultati in diminuzione. Il Nucleo di Valutazione suggerisce un maggiore coinvolgimento degli studenti stessi, sia attraverso quelli presenti in primo luogo nella CPds e sia attraverso i rappresentanti studenti nel gruppo di Riesame di ogni singolo CdS, in modo che ci sia un monitoraggio costante e una verifica in itinere se quanto riportato nelle schede programmi insegnamento pubblicate sul sito web dell'Ateneo risponda appieno e sia coerente con quanto avviene durante l'effettivo svolgimento dei corsi.

Una attenzione particolare deve essere riservata dai CdS alle attività didattiche integrative, che non sempre appaiono pienamente soddisfacenti; una loro efficace implementazione permetterebbe forse di recuperare anche conoscenze preliminari non piene.

Opinione Docenti

Per quanto emerge dalla Rilevazione dell'opinione dei docenti sulla qualità della didattica (**ALL. SEZ_OP_6**), il totale dei questionari compilati risulta essere 95 rispetto ai 73 dell'anno precedente. Ogni docente è tenuto a compilare un questionario per ogni insegnamento da lui impartito.

Nel dettaglio, i questionari compilati dai docenti sono i seguenti:

- LICI: n. 24 su n. 32 attesi
- COMIP: n. 20 su n. 30 attesi
- COMPSI: n. 9 su n. 15 attesi
- ITAS: n. 23 su n. 28 attesi
- PRIMI: n. 8 su n. 16 attesi
- RICS: n. 11 su 24 attesi

Pur rilevando un aumento dei questionari compilati rispetto all'anno precedente resta, comunque, basso il coinvolgimento da parte dei docenti a tale rilevazione.

La CPds nella propria relazione in merito a tale problematica scrive: *"Sul versante dei docenti, come annunciato nella relazione dell'anno precedente, sono in via di applicazione alcune misure "incentivanti" la compilazione dei questionari di valutazione, come l'introduzione di un filtro d'accesso all'area riservata in MyUnistrapg che proporrà la compilazione del questionario ai quei docenti che non lo abbiano già fatto entro la conclusione del corso, come da normativa.*

Inoltre, sia verso gli studenti che verso i docenti sono state indirizzate comunicazioni curate dal Presidio della Qualità tese ad informare circa le novità di compilazione dell'anno in corso [...]".

Le opinioni dei docenti risultano generalmente positive. La valutazione più bassa, che riguarda tutti i Corsi di Studio, ad eccezione del RICS, si rileva riguardo alla domanda "Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?".

Mentre per quanto riguarda i docenti del corso PRIMI, la valutazione espressa denuncia una carenza delle conoscenze preliminari degli studenti. D'altra parte il rilievo trova corrispondenza nella richiesta generalizzata degli studenti di avere più conoscenze di base.



Il NdV ribadisce la necessità di una ulteriore verifica che nelle schede programmi ci sia una attenta compilazione della sezione sui prerequisiti del singolo insegnamento e un maggior coordinamento a livello dei CdS che garantisca una corretta sequenzialità nell'acquisizione delle conoscenze per i diversi moduli.

Opinione Laureandi - Indagine AlmaLaurea

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi condotta da AlmaLaurea (fonte: XIX Indagine (2017) - Profilo dei laureati 2016), nell'allegata tabella (**ALL. SEZ_OP_7**) sono state riportate alcune informazioni.

Si rileva che su 226 laureati dell'anno solare 2016, di cui 112 nelle lauree triennali, 149 nelle lauree specialistiche/magistrali, i questionari disponibili sono 202 (102 per le LT, 100 per le LM; la percentuale di copertura, pari complessivamente al 89,38% è in aumento rispetto a quella dell'anno passato (pari a 83,70%).

Rispetto all'anno precedente il numero totale dei laureati si differenzia solo di una unità, ma il dato rilevante è che, mentre il numero dei laureati alle lauree triennali è notevolmente diminuito (-36), il numero dei laureati alle lauree magistrali è aumentato quasi della stessa misura (+35).

L'età media alla laurea resta piuttosto alta sia per i laureati triennalisti (26,3 anni), anche se in diminuzione rispetto all'anno precedente, che per i magistrali (29,1), con picchi a 34,5 anni per la LM RICS della classe Relazioni internazionali (LM-52, 60/S).

Per quanto riguarda la presenza di stranieri, si rileva un'alta percentuale (69,0%) nel corso di Laurea LICI, mentre nelle LM pur essendo di un certo peso, non è allo stesso livello, ma dà luogo a un valore medio significativo pari a 29,6% per l'intero Ateneo, con un valore pari a 33,9% nelle LT e 25,4% nelle LM. La percentuale più bassa di stranieri si riscontra nei percorsi LT e LM legati alle classi di laurea di Scienze della Comunicazione e Teorie della comunicazione (COMIP E COMPSI) e nella LM (PRIMI) della classe Lingue moderne per la comunicazione la cooperazione internazionale LM – 38, 43/S).

In generale, si riscontra che la durata media delle LT è 4,2 anni e 3,1 quella delle LM. Va segnalato che il 77,7% degli studenti dichiara di avere avuto esperienze di lavoro durante il periodo di studi (73,5% per le LT e il 82,0 per le LM), con una percentuale che arriva al 95,0% nella LT PRIMI, dell'area Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale (LM – 38, 43/S).

Il tasso di frequenza di più del 75% degli insegnamenti, in tutti i corsi di studio, è del 67,3%, con un aumento di 5,2 punti percentuali.

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 al 90,6% in aumento di 1,2 punti percentuali rispetto alla precedente rilevazione (93,2% in media sulle LT e 88,0% sulle LM).

Per quanto riguarda il rapporto con i docenti e con i colleghi studenti, 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.



In lieve miglioramento il dato sulla soddisfazione dei servizi bibliotecari che registra per i laureati magistrali un aumento a 85,0% (da 83,4%) mentre un calo per i triennalisti a 72,5% (da 75,4%).

Nella rilevazione del 2016, sono stati aggiunti i seguenti due quesiti:

- "Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...)". I valori si attestano sopra il 73% sia a livello di Ateneo che a livello delle lauree e delle lauree magistrali;
- "Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale". Il valore complessivo per Ateneo è del 87,1%; per le lauree triennali è pari all'85,3%; per le lauree magistrali è pari all'88%.

Complessivamente la situazione – che mostra margini di miglioramento rispetto all'anno precedente - appare soddisfacente. Il tasso dei laureati con margini di miglioramento rispetto all'anno precedente. Il tasso dei laureati che dichiara di riscriverebbe allo stesso corso dell'Ateneo è del 72,2% (74,5 per i laureati triennali e 76,0% per i magistrali), in considerevole aumento rispetto alla passata indagine.

4. Utilizzazione dei risultati

Il sistema di somministrazione on line dei questionari di valutazione della didattica ha permesso la creazione di un database. Il sistema progettato permette l'elaborazione automatica dei dati mediante *query* impostate all'origine, ma modificabili a seconda della necessità, e la possibilità di realizzare una reportistica standard consistente in grafici e tabelle.

In merito alla modalità di diffusione dei risultati e alla loro pubblicazione, il PQ nella riunione del 6 aprile 2017, ha formulato una serie di proposte, approvate dal Senato Accademico il 3 maggio 2017.

In sintesi, le proposte avanzate dal PQ e recepite a livello di Ateneo e di Corsi di Studio sono le seguenti:

- a) Elaborazione dei dati riportati in forma tabellare, utilizzando i valori assoluti e i valori percentuali delle quattro opzioni di risposta ("decisamente no", "più no che sì", "più sì che no", "decisamente sì") del singolo quesito e delle opzioni di risposta stabilite dall'ANVUR riguardo alle sezioni "Suggerimenti" e "motivo principale della frequenza ridotta alle lezioni" (comprensiva della opzione di risposta "altro") a livello di Ateneo e di Corso di Studio.
- b) Presentazione e pubblicazione nel sito web di Ateneo dei risultati in forma grafica al fine di fornire una sintesi visiva ("Home →Studiare alla Stranieri →Corsi di laurea e laurea magistrale →Opinioni degli studenti")
- c) Revisione relativa alla struttura della pagina "Home → Studiare alla Stranieri →Corsi di laurea e laurea magistrale →Opinioni degli studenti" la quale risultava poco ordinata e di non facile consultazione: da tale pagina sono state tolte le informazioni relative ai corsi di lingua e cultura italiana mentre sono stati inseriti i dati, relativi ai soli corsi di laurea, aggregati per Ateneo e indicati i link a pagine separate dedicate ciascuna ai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti di un CdS.



- d) Trasmissione dei dati in forma tabellare relativi a tutti i CdS e all'Ateneo a Rettore, Prorettore, Delegato del Rettore per la Didattica, NdV, CPds e Direttore di Dipartimento; al Presidente del CdS la trasmissione ha riguardato solo i dati relativi all'Ateneo e al corso di studio presieduto.
- e) Per ciò che riguarda il singolo insegnamento è stato predisposto quanto segue:
- Elaborazione dei dati in forma tabellare, utilizzando i valori assoluti e i valori percentuali delle quattro opzioni di risposta ("decisamente no", "più no che sì", "più sì che no", "decisamente sì") del singolo quesito;
 - Calcolo, come di seguito illustrato, di un indice sintetico del singolo insegnamento:

- $a = \% \text{ "decisamente no"}$
 $b = \% \text{ "più no che sì"}$
 $c = \% \text{ "più sì che no"}$
 $d = \% \text{ "decisamente sì"}$
- Sommare:
 $a+b = x$
 $b+c = y$
 $c+d = z$
- Quale somma è più alta?
Se la somma più alta è $x \rightarrow \ominus$ oppure faccina rossa
Se la somma più alta è $y \rightarrow \odot$ oppure faccina gialla
Se la somma più alta è $z \rightarrow \odot$ oppure faccina verde

In caso di parità:
Se $x = y > z \rightarrow \odot/\ominus$ oppure faccina metà rossa e metà gialla
Se $x = z > y \rightarrow \odot/\odot$ oppure faccina metà rossa e metà verde
Se $y = z > x \rightarrow \ominus/\odot$ oppure faccina metà rossa e metà verde

- Trasmissione dei risultati di tutti i singoli insegnamenti in forma tabellare al Direttore di Dipartimento mentre ai Presidenti dei CdS la trasmissione ha riguardato solo gli insegnamenti relativi al proprio corso di Studio.

Le proposte del PQ non ancora attuate ma in corso di completamento, sono:

- La comunicazione ai singoli docenti dei dati in forma tabellare dei singoli insegnamenti. Tale comunicazione sarà fatta entro il mese di maggio 2018.
- L'inserimento, nella pagina "Home \rightarrow Studiare alla Stranieri \rightarrow Corsi di laurea e laurea magistrale \rightarrow Opinioni degli studenti", della "tabella insegnamenti" che sarà pubblicata



soltanto dopo aver ricevuto le necessarie autorizzazioni per la pubblicazione da parte dei docenti.

- c) Inserimento nella pagina del PQ di un link alla pagina Opinione degli studenti.
- d) Inserimento, nelle pagine dei singoli CdS, di un link alla pagina Opinioni degli studenti; pagina dedicata ai risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti del CdS.

Il PQ propone, infine, che per il futuro si inserisca un quesito finale nel questionario erogato agli studenti relativo al grado di soddisfazione complessiva rispetto all'insegnamento, da utilizzare quale indicatore sintetico da riportare nella predetta tabella (sia per i frequentanti, sia per i non frequentanti).

Per quanto riguarda l'introduzione delle novità previste dalle recenti Linee guida ANVUR (agosto 2017), con particolare riferimento alla compilazione anticipata in classe dei questionari da parte degli studenti frequentanti, il PQ, a partire dal I semestre dell'a.a. 2017/2018, si è adoperato, coadiuvato dal Servizio di Supporto e con la collaborazione del Dipartimento, nel coinvolgere ed informare gli studenti e i docenti in merito alle nuove modalità di rilevazione.

Il Nucleo ricorda che il dott. Ferri, componente del NdV in qualità di rappresentante degli studenti nel biennio 2015-2017, aveva proposto di integrare la sezione "suggerimenti" del questionario con l'opzione di risposta "Nessun suggerimento" e l'opzione di risposta "Altro", quest'ultima con possibilità di inserire un testo libero.

L'opzione "nessun suggerimento" e la possibilità di scrivere un testo libero non sono state implementate perché si è preferito aspettare, nelle more dell'annunciata pubblicazione da parte dell'Anvur delle nuove linee guida sulla rilevazione dell'opinione degli studenti e di nuovi modelli di questionario.

A questo proposito, nella relazione annuale del PQ sull'attività svolta nel 2017, è riportato: *"Le attività poste in essere [...] per gli studenti sono state: comunicazione delle informazioni attraverso una pagina del sito web istituzionale appositamente dedicata e i cui contenuti sono stati integralmente rivisti in un'ottica di migliore fruibilità; aggiornamento del Prontuario per la compilazione del questionario in accordo con l'autore dello stesso (rappresentante degli studenti nel Nucleo di Valutazione 2015 – 2017); invio di una comunicazione individuale tramite email a tutti gli iscritti ai Corsi di Laurea e Laurea Magistrale; incontro di formazione/informazione con i rappresentanti degli studenti tenutosi il 23/11/2017. Ai fini dell'informazione e coinvolgimento dei docenti è stata, invece, redatta un'apposita informativa trasmessa a cura del Dipartimento e le novità sono state presentate dal responsabile del PQ in Consiglio di Dipartimento nella riunione del 16/11/2017."*

Per quanto riguarda il processo di AQ la CPds ha consultato per l'analisi effettuata i riesami ciclici riferiti all'anno accademico 2014/2015 esprimendosi per tutti i corsi di laurea con la seguente frase generica «Normalmente il CdS tiene conto degli esiti della rilevazione e dei suggerimenti espressi dagli studenti e dai docenti per migliorare l'organizzazione didattica del corso e strutturare proposte innovative ed efficaci».

Come già auspicato nelle quattro relazioni precedenti, il Nucleo di Valutazione raccomanda di prevedere occasioni di presentazione e di discussione dei risultati della rilevazione almeno all'interno dei Consigli di Corso di Studio, del Consiglio di Dipartimento e, in forma assembleare, in presenza degli studenti, al fine di sensibilizzare sull'importanza dello strumento, informare sulle modalità delle rilevazioni, confrontare le opinioni espresse e raccogliere elementi utili al



miglioramento della didattica, dell'organizzazione delle strutture didattiche e di tutto il sistema di Assicurazione della Qualità.

Nella propria relazione la CPDs, a differenza di quanto emergeva nella relazione redatta nel 2016, non menziona altre azioni che intende intraprendere in merito alla rilevazione in oggetto.

Il PQ, nella riunione del 29 novembre 2017, ha stabilito di richiedere ai Presidenti dei Corsi di Studio di compilare il questionario "Monitoraggio dell'utilizzo da parte dei CdS della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di L e LM", con riferimento all'a.a. 2015/2016. Dai questionari pervenuti - soltanto 3 su 6 che è già un dato negativo di per sé - emerge, peraltro, una grave carenza in merito alle attività intraprese a livello dei singoli CdS sia sulle azioni correttive che sulla diffusione e analisi dei risultati della rilevazione in parola.

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

Punti di forza:

- sostanziale percezione positiva degli studenti sui corsi di insegnamento, i docenti e le strutture disponibili;
- attività svolta dal PQ in merito alla formulazione di una serie di proposte circa le modalità di rilevazione, la tempistica, l'elaborazione e la presentazione dei dati, l'uso dei risultati e la loro pubblicazione sia per la rilevazione a.a. 2016/2017 sia per ciò che riguarda la rilevazione dell'a.a. in corso (2017-2018).

Punti di debolezza:

- la mancata attività sistematica della CPDs, probabilmente anche causata dai ritardi nella ricostituzione della Commissione stessa, che ha impedito un reale monitoraggio delle criticità emerse nella rilevazione dell'opinione sulla qualità della didattica;
- nonostante la notevole mole di attività intraprese dal PQ (evidenziate anche nella relazione dello stesso PQ sull'attività svolta nel 2017 dalla quale emerge la volontà di mettere in atto un monitoraggio più attento e continuo sulle criticità emerse) sull'opinione studenti, si rileva che non sempre il processo ha avuto buon esito, in particolar modo sull'utilizzo dei risultati dell'indagine in questione. A tale riguardo il Nucleo auspica che tutte le proposte avanzate dal PQ sull'uso dei risultati sull'opinione degli studenti, siano recepite e portate a compimento da parte di tutti gli attori del processo di AQ a livello di Dipartimento, di CPDs e di singoli Corsi di Studio, per il miglioramento continuo della qualità della didattica;
- la mancanza di una attività che abbia una cadenza regolare e sistematica sulla diffusione degli esiti della rilevazione opinione studenti che è sempre più parte integrante dell'AQ;
- la mancata messa a punto del sistema ESSE3 che mostra una procedura informatizzata per la rilevazione dell'opinione non ancora consolidata e a regime.



6. Ulteriori osservazioni

Il Nucleo esprime, in sintesi, le seguenti osservazioni:

- a. nello specifico la dott.ssa Bortoletto, dal punto di vista degli studenti, suggerisce quanto segue:
 - il questionario si presenta attualmente solo sotto forma di domande "chiuse": potrebbe essere utile aggiungere dei campi aperti, facoltativi, in cui lo studente può brevemente motivare le sue risposte. Questo permetterebbe di evidenziare con più precisione eventuali criticità. La proposta potrebbe trovare nei nuovi modelli questionario, la cui introduzione imminente è stata anticipata da ANVUR, i quali prevedono un campo opzionale dedicato ai commenti;
 - alcuni insegnamenti sono ripartiti in moduli tenuti da diversi docenti (è il caso anche degli insegnamenti di lingua affiancati da un dottorato di supporto alla cattedra), ma il questionario è comunque unico e la compilazione risulta problematica se lo studente ha osservazioni differenti relative ai singoli docenti/moduli
- b. a livello di singolo insegnamento, si suggerisce di presentare i dati utilizzando una modalità di confronto degli esiti con l'anno accademico precedente;
- c. la verifica sulla chiarezza delle schede di insegnamento pubblicate potrebbe essere effettuata dalla componente studentesca della CPDs, insieme con i rappresentanti degli studenti dei CdS, dei Gruppi di AQ e Riesame del singolo Corso di Studio;
- d. riguardo all'efficacia della comunicazione della pagina web dell'Ateneo sui risultati opinione studenti il NdV suggerisce che il lavoro di implementazione e inserimento di link nella pagina del PQ e dei singoli Corsi di Studio preveda anche un rinvio con link alla relazione del NdV e della CPDs, in modo che l'accesso alle opinioni possa avvenire da più pagine ad indicare un sistema coeso e integrato della documentazione prodotta e per sensibilizzare tutta la comunità sull'argomento, anche in vista delle analisi a distanza che saranno effettuate dalle CEV in vista delle visite per l'accreditamento periodico.