



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

**2019**  
*(Prima Parte)*

### **5. Rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti (e, se effettuata, dei laureandi)**

#### **5.1 Obiettivi della rilevazione/delle rilevazioni**

*Opinione studenti frequentanti / docenti / laureandi.*

La rilevazione dell'opinione degli studenti è obbligatoria per gli studenti frequentanti ai sensi dell'art. 1, commi 2 e 3, della legge 370/1999, ed è delegata ai singoli Atenei per i quali è parte integrante del sistema di AQ costituendone una parte centrale e, quindi, requisito necessario per l'accREDITAMENTO. All'interno del processo AVA le opinioni di studenti, laureati e laureandi hanno anche un ruolo importante per quanto riguarda il percorso di autovalutazione dei Corsi di Studio ed è in questa ottica che il Nucleo di Valutazione esamina l'efficacia della gestione del processo di rilevazione delle opinioni degli studenti da parte del Presidio della Qualità (PQ) e delle altre strutture di AQ attraverso l'analisi dei risultati, del livello di soddisfazione degli studenti, delle azioni intraprese nel caso di situazioni critiche, e della presa in carico dell'opinione degli studenti da parte delle strutture di AQ, dei Consigli di Corso di Studio e dei Consigli di Dipartimento, nonché sulle modalità di raccolta, analisi e restituzione dei dati.

Nell'a.a. 2017-2018 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».

Oltre ai documenti suddetti, e alle recenti *Linee guida 2019 per la Relazione Annuale dei Nuclei di Valutazione*, pubblicate da ANVUR il 18 aprile 2019, al punto 3.1.5, sono state prese in considerazione le nuove linee guida ANVUR su "AccREDITAMENTO periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" aggiornate al 10 agosto 2017, riguardanti 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; che la somministrazione del questionario deve avvenire fra i



2/3 e il termine della durata dell'insegnamento e, infine, che l'Ateneo deve assicurare, anche successivamente, la possibilità di compilazione on line «tenendo comunque traccia della distanza temporale tra la fruizione dell'insegnamento e la compilazione del relativo questionario».

Si ribadisce, pertanto, che le rilevazioni delle opinioni degli studenti, dei docenti e dei laureandi sono un importante strumento per raggiungere l'obiettivo di raccogliere informazioni utili all'autovalutazione e al miglioramento della didattica erogata dall'Ateneo, anche in vista dell'obiettivo di Anvur di rivedere il sistema di rilevazione con nuove schede e di implementare il lavoro di autovalutazione dei singoli CdS con l'introduzione di ulteriori indicatori basati sulle opinioni e sulla soddisfazione degli studenti.

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.

Risulta, dunque, fondamentale, alla luce di quanto esposto, tenere in debito conto ciò che si legge nella Premessa della Relazione Commissione Paritetica 2017-2018 «*La CPDS ha peraltro finalmente ritrovato una nuova composizione, dopo i problemi dell'anno passato, dovuti alle dimissioni di due membri della componente docente, alla rielezione degli studenti, e alla successiva dimissione di due membri dei neo-eletti della componente studentesca (i quali hanno rilevato una mancanza di centralità della commissione nella vita dell'Università, preferendo inserirsi in altri organi di rappresentanza: segno, questo, sia della necessità della commissione di sviluppare un'attività più intensa sia anche dell'esigenza che essa venga considerata più di quanto finora non si sia fatto nei processi consultivi e decisionali dell'Ateneo e del Dipartimento)*». Proprio a fronte di un importante cambio di rotta emerso negli ultimi anni da parte degli studenti che si sono impegnati in tutte le cariche e hanno svolto il loro lavoro con grande consapevolezza è necessario che il PQ monitori la situazione perché si dia pieno compimento all'affermazione che sempre nella Premessa la Commissione elabora rispetto al proprio ruolo di «*snodo fondamentale nella vita dell'Università*». Infatti, la CPds nel 2018, dopo i problemi avuti nell'anno precedente (una prolungata vacanza relativa al rinnovo dei componenti ha creato una grave criticità e un lavoro limitato alla sola redazione della relazione annuale in prossimità della scadenza), ha lavorato finalmente nella sua nuova e definitiva composizione, soprattutto per quanto riguarda la componente studentesca. La CPds, relativamente a tale aspetto rimarca: «*La nuova e definitiva composizione della componente studentesca all'interno della CPDS è espressione di un più generale movimento – a cui abbiamo assistito negli ultimi anni – volto ad un maggiore (e inedito nella storia della Stranieri) protagonismo degli studenti, sia nella governance che in attività culturali e ricreative. Essa è quindi un ulteriore motivo di stimolo a incrementare e rendere più intensa l'attività della commissione rispetto agli anni passati*».

I risultati della rilevazione sulle attività didattiche sono stati analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito CPds) nella propria relazione con scadenza al 31 dicembre 2018.

A questo proposito il NdV sottolinea che è stato dato seguito alla sollecitazione ad organizzare incontri e focus group ed esprime apprezzamento per l'iniziativa della CPds che, in data 29 ottobre 2018, ha avuto una audizione con i rappresentanti e referenti degli studenti di tutti i CdS, durante la quale ha raccolto le informazioni su elementi di criticità e sulle proposte migliorative, riportate poi nella propria relazione, indicando in sintesi i risultati della discussione nei commenti relativi ad ogni corso di Studio.

La CPds, per la propria relazione annuale, ha utilizzato il modello proposto dal PQ nelle *Linee guida per la redazione della Relazione annuale della CPds*, del 26 giugno 2018, incrementando l'analisi e le fonti, come ad esempio, gli indicatori Anvur e la relazione annuale del Nucleo di Valutazione.



La Relazione presenta per ciascuno dei CdS esaminati "un'analisi" degli ambiti di osservazione indicati nelle predette Linee guida, affiancata dalla formulazione di "proposte che individuino soluzioni coerenti, applicabili e verificabili" seguite da "ulteriori proposte di miglioramento". È stato valorizzato il contributo degli studenti, sia nella componente studentesca della Commissione, sia attraverso gli incontri che sono stati organizzati con i referenti dei CdS, in linea con quanto concordato nell'audizione che PQ ha avuto con il Nucleo di Valutazione il 23 aprile 2018.

La CPds ha lamentato un forte ritardo nella produzione della documentazione necessaria ad elaborare la propria relazione a causa di un sovraccarico di lavoro da parte degli uffici.

## **5.2 Modalità di rilevazione**

### *5.2.1 Opinione Studenti/Docenti*

Anche per l'a.a. 2017-2018 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 di AQ, non hanno ritenuto opportuno aggiungere ulteriori (seppur facoltative) domande ai questionari da compilare a cura del docente e degli studenti.

Nell'a.a. 2017-2018 la rilevazione si è svolta attraverso il sistema on line e, come già detto, è avvenuta in classe fra i 2/3 e il termine della durata dell'insegnamento. Allo studente che non ha compilato il questionario in classe è stata data, comunque, la possibilità di farlo anche in un successivo momento, ferma restando l'obbligatorietà della compilazione del questionario prima dell'iscrizione all'esame.

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, dunque, la scelta della tipologia di questionario è a carico del singolo studente, secondo quanto stabilito dalla normativa che non prevede che sia il docente a stabilire lo status degli studenti, così come, sempre in ottemperanza a quanto stabilito dalla normativa,

Il sistema di rilevazione on line garantisce l'anonimato per gli studenti.

Tale sistema permette di produrre automaticamente analisi di base sulle variabili più significative, a vari livelli di aggregazione e, 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.

Il PQ predispone una informativa che viene distribuita dal dipartimento a tutti i docenti con la quale si comunica che possono iniziare a compilare il questionario. La possibilità di compilazione del questionario è aperta nello stesso momento sia per i docenti, sia per gli studenti (dopo i 2/3 di ciascun insegnamento).



Rispetto all'efficacia della gestione del processo di rilevazione da parte del PQ, il Nucleo sottolinea che:

- nella rilevazione sull'opinione degli studenti, i questionari raccolti per l' a.a. 2017-2018 sono pari a 4.754 rispetto ai 3.624 dell'anno precedente (**AII. OP\_01**), registrando un aumento di questionari elaborati pari al 24,00%;
- il PQ nel verbale del 12 aprile 2018, a proposito dell'avvio della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica, II semestre, a.a. 2017-2018, fornisce un resoconto dettagliato delle azioni messe in campo per correggere le criticità emerse durante la rilevazione dell'a.a. 2015-2016, quando nel passaggio al sistema informatico di Esse3 l'Ateneo aveva perso un numero considerevole di questionari. Questo perché, sebbene il numero di questionari per l'a.a. 2016-2017 fosse già tornato vicino allo standard rispetto all'anno precedente (3624 questionari contro 2717, quindi con un aumento di 907 unità) e fosse migliorata la completezza della rilevazione (tutti gli insegnamenti erano stati rilevati), il PQ aveva riscontrato il perdurare di alcune anomalie nella rilevazione;
- il PQ, al fine di affrontare in maniera "risolutiva", le criticità ancora irrisolte, seppure più volte affrontate - anche su diretta sollecitazione da parte del Nucleo che ha espresso ripetutamente preoccupazione negli anni passati su questo punto -, ha invitato a partecipare alla riunione del 12 aprile 2018 tutte le strutture amministrative coinvolte (Segreteria Dipartimento e Servizio Segreteria Studenti, Sistemi Informativi e Programmazione, Qualità e Valutazione) e la Delegata del Rettore per le rilevazioni AVA delle opinioni dei docenti e degli studenti. Inoltre, nei successivi verbali del 23 maggio 2018 e del 26 maggio 2018 è dato conto degli interventi posti in essere e di due ulteriori incontri finalizzati alla messa a regime del sistema, uno tenutosi il 16 maggio 2018 tra le strutture amministrative coinvolte e uno tenutosi il 31 maggio 2018 con il Cineca;
- il PQ ha, quindi, continuato a svolgere una attività di monitoraggio e di controllo verificando che le azioni poste in essere hanno esplicato i propri effetti a partire dal II semestre dell'a.a. 2017-2018 e sono entrate pienamente a regime con la rilevazione I semestre dell'anno accademico 2018-2019.

Inoltre, come si evince dalla relazione relativa all'anno 2018, il PQ, per i due semestri dell'a.a. 2017-2018, al fine di ottenere la massima collaborazione da parte dei docenti per la compilazione in classe dei questionari e favorire la partecipazione degli studenti, ha posto in essere una serie di attività di comunicazione nei confronti degli studenti stessi e ha predisposto una informativa che ha inviato al Dipartimento con richiesta di trasmissione ai docenti.

### *5.2.2 Opinione Laureandi*

Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione dei laureandi, l'Ateneo si affida al Consorzio AlmaLaurea.

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.

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.



Infatti nel "Regolamento tesi di laurea corsi di laurea e laurea magistrale" di Ateneo, almeno 60 giorni prima della data prevista per la sessione di laurea, lo studente deve presentare online, accedendo a ESSE3WEB, la richiesta di discussione della tesi e consegnare al Servizio Segreteria Corsi di laurea e Didattica specifica documentazione tra cui anche la ricevuta di compilazione del questionario elettronico di AlmaLaurea.

### **5.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni**

#### *5.3.1 Opinione Studenti*

I corsi di studio attivi nell'anno accademico 2017/2018, 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;*  
*(secondo e terzo anno di iscrizione); corso ad esaurimento.*
- Corso di laurea in comunicazione internazionale, interculturale e pubblicitaria (ComIIP)  
*Classe delle Lauree in Scienze della Comunicazione - L20;*  
*(primo anno di iscrizione); risultato delle modifiche di ordinamento del corso ComIP*
- 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 ad esaurimento, si conclude a settembre 2019.*
- 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).*



- Corso di laurea magistrale in Traduzione e interpretariato per l'internazionalizzazione dell'impresa (TrIn)  
*Classe delle Lauree in Traduzione specialistica e interpretariato - LM-94;*  
*(primo anno di iscrizione).*

Anche per l'a.a. 2017-2018, come per l'a.a. precedente, il grado di copertura degli insegnamenti è pari al 100% di tutti gli insegnamenti attivi nei Corsi di Studio oggetto della rilevazione (**AII. OP\_02**).

#### Questionari compilati da studenti frequentanti.

Per l'a.a. 2017/2018 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 74,65% dei questionari compilati.

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, (68,18%), RICS (70,34%), PRIMI (71,38) e il corso di laurea COMIP (71,62), mentre il Corso di Laurea Magistrale COMPSI (76,98) si attesta su una percentuale superiore a quella di Ateneo. Il corso di laurea COMIIP presenta, rispetto a tutti i corsi di laurea e di laurea magistrale, la più alta percentuale di questionari compilati da studenti frequentanti (85,26%), seguito dal corso di laurea LICI (79,66%) (**AII. OP\_03**).

#### 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 Studio, in tabelle e in grafici con valori percentuali.

Nei grafici a livello di Ateneo e a livello di CdS sono stati inseriti anche gli esiti della medesima rilevazione riferita agli aa.aa. 2015/2016 e 2016-2017, ove disponibili (**AII. OP\_04** e **AII. OP\_05**).

Per ogni quesito si riporta, a livello di Ateneo, la somma dei valori percentuali delle opzioni di risposta "più sì che no" 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.

Nello specifico:

#### ♦ Sezione del questionario: "INSEGNAMENTO"

- Quesito 1 (per studenti frequentanti e non frequentanti)  
***Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?***

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 79,3%

Si rileva una *diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (80,8%)

Studenti non frequentanti a.a. 2017/2018: 75,8%



Si rileva una *decisa diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (79,4%)

- Quesito 2 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

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

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 87,0%

Si rileva un *aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (85,5%)

Studenti non frequentanti a.a. 2017/2018: 84,4%

Si rileva una *lieve diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (85,6%)

- Quesito 3 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

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

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 85,1%

Si rileva una *lieve diminuzione* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (86,3%)

Studenti non frequentanti a.a. 2017/2018: 85,6%

Si rileva come per i frequentanti la stessa *lieve diminuzione* dei valori percentuali, rispetto all'a.a. 2016/2017 (86,7%)

- Quesito 4 (per studenti frequentanti e non frequentanti)

***Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro***

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 86,5%

Si rileva un *lieve aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (85,3%)

Studenti non frequentanti a.a. 2017/2018: 86,0%

Si rileva, come per i frequentanti, lo stesso *lieve aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (84,8%).

♦ 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 a.a. 2017/2018: 93,1%

Si rileva anche in questo caso un *lieve aumento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (92,7%)

- Quesito 6 (per studenti frequentanti)

***Il docente stimola / motiva l'interesse verso la disciplina***

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 87,1%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (87,5%)



- Quesito 7 (per studenti frequentanti)

***Il docente espone gli argomenti in modo chiaro***

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 85,6%

Si rileva un dato *abbastanza stazionario* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (86,4%)

- Quesito 8 (per studenti frequentanti)

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

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 60,5%

Si rileva una *sostanziale stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (60,7%)

- 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 a.a. 2017/2018: 90,7%

Si rileva una *stazionarietà* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (90,6%)

- 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 a.a. 2017/2018: 93,5%

Il dato già molto positivo nell'a.a. 2016/2017 (91,4%) nell'a.a. di riferimento registra un *ulteriore aumento*.

Studenti non frequentanti a.a. 2017/2018: 93,07%

Come per i frequentanti si rileva lo *stesso andamento* dei valori percentuali rispetto all'a.a. 2016/2017 (90,2%)

♦ Sezione del questionario: "INTERESSE"

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

***È interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento***

Studenti frequentanti a.a. 2017/2018: 89,1%

Si rileva un grado di soddisfazione *stazionario* rispetto all'a.a. 2016/2017 (89,0%)

Studenti non frequentanti a.a. 2017/2018: 87,7%

Si rileva un grado di soddisfazione *alto* che si discosta di pochissimo dai valori percentuali dell'a.a. 2016/2017 (88,2%)



“SUGGERIMENTI” (Sezione del questionario)

A livello di Ateneo, i tre suggerimenti maggiormente selezionati dagli studenti risultano essere gli stessi dell'a.a. 2016-2017:

*studenti frequentanti*

Fornire più conoscenze di base (**21,8%**) - (a.a. 2016-2017: 20,5%)

Inserire prove d'esame intermedie (13,7%) - (a.a. 2016-2017: 15,8%)

Migliorare la qualità del materiale didattico (14,1%) - (a.a. 2016-2017: 12,6%)

*studenti non frequentanti*

Inserire prove d'esame intermedie (13,5%) - (a.a. 2016-2017: 16,0%)

Fornire più conoscenze di base (**16,6%**) - (a.a. 2016-2017: 15,1%)

Alleggerire il carico didattico complessivo (14,8%) - (a.a. 2016-2017: 13,1%)

Sintesi:

Si osserva che **a livello di Ateneo** non si notano scostamenti significativi rispetto agli anni accademici precedenti. Più nel dettaglio si rileva che:

- nella sezione *Insegnamento* dei 4 quesiti il primo **Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?** vede una diminuzione dei valori percentuali con un trend che è comunque negativo perché si passa da 84,1 del 2015/2016 a 80,8 del 2016/2017 a 79,3 per il 2017/2018, mentre il quesito 2 e 4 registrano un aumento, e il quesito 3 una lieve diminuzione;
- nella sezione *Docenza* sono stazionari i risultati dei quesiti 6, 7, 8, 9 mentre si registra un lieve aumento al quesito 5 e un ulteriore aumento al quesito 10 per studenti frequentanti **Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?** che passa dal 91,4% al 93,5% anche nel quesito posto ai non frequentanti **Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?** che passa da 90,2 a 93,0%.
- nella sezione *Interesse* il quesito 11 registra un dato sostanzialmente stazionario.

Anche per quanto riguarda i *Suggerimenti* l'esigenza più alta si rivela quella di **Fornire più conoscenze di base**, sia per gli studenti frequentanti che non frequentanti.

L'opinione generale, a livello di Ateneo, sulla qualità della didattica degli studenti frequentanti e non frequentanti, con riferimento all'a.a. 2017/2018, risulta sostanzialmente positiva.

Infatti, nel grafico per Ateneo (**All. OP\_04**) le opzioni di risposta "Più sì che no" e "Decisamente sì" hanno valori percentuali molto più alti rispetto alle opzioni "Decisamente no" e "Più no che sì".

Inoltre, da un confronto effettuato tra le valutazioni positive (più sì che no/decisamente sì) di ogni quesito del questionario per singolo corso di studio e le stesse valutazioni aggregate a livello di Ateneo, con riferimento all'a.a. 2017/2018, risulta che le valutazioni del singolo corso di studio sono sostanzialmente in linea con le valutazioni aggregate per Ateneo, tranne nei seguenti casi in cui si discostano di almeno il 10%, in positivo o in negativo.

A parte il miglioramento del LICI sulle conoscenze preliminari, c'è da osservare la diminuzione sul medesimo quesito e sull'adeguatezza del materiale didattico del COMIIP, segnalato dalla CPDs, e sul



quale vigilare soprattutto per valutare le ricadute della modifica dell'ordinamento didattico del corso di studio, e, ancora, quello del corso di laurea magistrale COMPSI sul carico didattico che vede rispetto all'Ateneo più di 13 punti percentuali di scarto.

Il dato decisamente negativo registrato dal corso di laurea magistrale del TRIN 48,2% rispetto all'Ateneo 63,7% del quesito "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?" è poco comprensibile in quanto nel primo anno del predetto corso (di nuova istituzione nell'a.a. 2017-2018) non sono previste attività didattiche integrative.

#### LICI

(questionario non frequentanti)

- Quesito "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?"  
Ateneo: 75,8% - LICI: 85,4%

#### COMIIP

(questionario frequentanti)

- Quesito "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?"  
Ateneo: 79,3% - COMIIP: 66,3%.

Nel primo anno del COMIIP si rileva la seguente criticità: i giudizi positivi (più sì che no/decisamente sì) sulle conoscenze preliminari possedute sono diminuiti rispetto al vecchio ordinamento (COMIP: 80,5%; COMIIP: 66,3%), criticità confermata anche dal suggerimento "fornire più conoscenze di base": COMIP 20,8%; COMIIP 22,4%.

La CPds, relativamente a tale criticità, rileva che i dati "sembrano suggerire l'utilità di una progettazione degli insegnamenti che preveda una didattica orientata, nella prima parte degli insegnamenti stessi, all'apprendimento delle nozioni di base delle discipline."

(questionario non frequentanti)

- Quesito "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?"  
Ateneo: 85,6% - COMIIP: 75,6%.

La CPds, nella propria relazione, propone di "verificare (con appropriato monitoraggio) se il materiale didattico proposto è adeguato alle conoscenze di base" e "se il riordino in talune discipline effettuato non presenti criticità dal punto di vista della propensione dei docenti a tener conto delle conoscenze di base". Dalla relazione della CPds risulta ancora che è stato organizzato "un tutorato didattico per l'a.a. 2017/2018, il "tutorato di prossimità", che rappresenta uno "strumento molto utile per migliorare e aumentare i momenti di incontro e riflessione tra docenti e studenti, ma soprattutto un modo per cercare di sopperire a quanto emerge dall'analisi degli indicatori iC13 (percentuale di CFU conseguiti al primo anno su CFU da conseguire) e iC16 (percentuale di studenti che proseguono al secondo anno



*nello stesso corso di studio avendo acquisito almeno 40 CFU al primo anno)  
che risultano essere inferiori rispetto alla media "Area Geografica" e "Atenei".*

#### PRIMI

(questionario non frequentanti)

- quesito "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?";  
Ateneo: 84,4% - PRIMI: 74,7%

#### TRIN

(questionario frequentanti)

- Quesito "Le attività didattiche integrative (esercitazioni, tutorati, laboratori, ecc.), ove esistenti, sono utili all'apprendimento della materia?"  
Ateneo: 63,7% - TRIN: 48,2%

#### COMPSI

(questionario non frequentanti)

- quesito "Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?";  
Ateneo: 84,4% - COMPSI: 71,1%

Infine, da un confronto tra le valutazioni positive (più sì che no/decisamente sì) di ogni quesito del questionario per singolo corso di studio e le stesse valutazioni rispetto all'a.a. 2016-2017 emergono questi discostamenti (di almeno il 10% in positivo o in negativo) qui di seguito indicati:

#### LICI

(questionario non frequentanti)

Quesito "Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?"  
a.a. 2016/2017: 77,3%; a.a. 2017/2018: 87,5%

Quesito "Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?"  
a.a. 2016/2017: 84,1%; a.a. 2017/2018: 95,8%

Quesito "È interessato agli argomenti trattati nell'insegnamento?"  
a.a. 2016/2017: 81,8%; a.a. 2017/2018: 91,0%

#### COMPSI

(questionario frequentanti)

Quesito "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"  
a.a. 2016/2017: 92,2%; a.a. 2017/2018: 77,8%

(questionario non frequentanti)

Quesito "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?"  
a.a. 2016/2017: 81,1%; a.a. 2017/2018: 71,5%



#### RICS

(questionario non frequentanti)

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

a.a. 2016/2017: 95,0%; a.a. 2017/2018: 85,0%

#### ITAS

(questionario non frequentanti)

Quesito "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?"

a.a. 2016/2017: 83,3%; a.a. 2017/2018: 72,5%

#### PRIMI

(questionario frequentanti)

Quesito "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?"

a.a. 2016/2017: 81,6%; a.a. 2017/2018: 91,8%

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

a.a. 2016/2017: 49,4%; a.a. 2017/2018: 66,6%.

#### *Opinione generale*

Nell'analisi dell'andamento dei tre anni accademici osservati (aa.aa. 2015-2016, 2016-2017, 2017-2018) si nota che, a livello di Ateneo, sui "più sì che no/decisamente sì" relativamente ai risultati sui singoli quesiti degli studenti frequentanti, si registra una sostanziale stazionarietà oppure, come nel caso dei quesiti "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma di esame?", "Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?", "Il materiale didattico (indicato e disponibile) è adeguato per lo studio della materia?" una graduale diminuzione, ma al di sotto del 10%.

Mentre, al di sopra del 10%, in positivo, confrontando gli aa.aa. 2016/2017 e 2017/2018, il corso di laurea LICI vede migliorare i dati di tre quesiti da parte degli studenti non frequentanti ("Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?", "Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?", "È interessato agli argomenti trattati nell'insegnamento?") e il corso di laurea magistrale PRIMI (ad esaurimento) sulla chiarezza espositiva del docente e le attività didattiche integrative.

Al contrario, in negativo i dati dei corsi di laurea magistrale ITAS sulle conoscenze preliminari, con uno scarto del 10,08% rispetto all'a.a. 2016-2017, il RICS sull'adeguatezza del materiale didattico con una diminuzione del 10% e il corso di laurea magistrale COMPSI che vede una diminuzione percentuale di ca. il 10% sul quesito sulle conoscenze preliminari ma del 14,4% sulla chiarezza espositiva del docente, dato presente nella relazione della CPds ma sul quale vigilare e sul quale richiedere attenzione da parte CdS.

Emerge, rispetto all'anno accademico precedente, un aumento dei valori percentuali relativi alle risposte ai quesiti sulla chiarezza delle modalità di esame e sul carico di studio. Tale miglioramento



può essere riconducibile alla revisione e implementazione delle schede di insegnamento e al controllo, a più livelli, coordinato dal PQ. A tale proposito, nella propria relazione redatta nel 2018, il Nucleo aveva, infatti, ribadito: *"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."*

A livello di singoli CdS, i Suggerimenti rilevanti risultano essere:

#### COMIIP

##### *studenti frequentanti*

- Fornire in anticipo il materiale didattico (15,0%)
- Fornire più conoscenze di base (22,4%)
- Aumentare l'attività di supporto didattico (15,8%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (13,9%)

##### *studenti non frequentanti*

- Fornire in anticipo il materiale didattico (16,1%)
- Fornire più conoscenze di base (16,1%)
- Aumentare l'attività di supporto didattico (15,3%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (15,3%)

#### COMIP

##### *studenti frequentanti*

- Fornire più conoscenze di base (20,1%)
- Inserire prove d'esame intermedie (19,7%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (13,9%)

##### *studenti non frequentanti*

- Fornire più conoscenze di base (17,8%)
- Inserire prove di esame intermedie (15,1%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (15,1%)

#### LICI

##### *studenti frequentanti*

- Fornire più conoscenze di base (26,9%)
- Inserire prove d'esame intermedie (14,1%)
- Aumentare l'attività di supporto didattico (13,0%)

##### *studenti non frequentanti*

- Alleggerire il carico didattico complessivo (23,5%)
- Inserire prove d'esame intermedie (16,0%)
- Fornire in anticipo il materiale didattico (12,3%)



## COMPSI

### *studenti frequentanti*

- Migliorare la qualità del materiale didattico (16,2%)
- Fornire più conoscenze di base (21,4%)
- Inserire prove d'esame intermedie (17,1%)
- Aumentare l'attività di supporto didattico (12,8%)

### *studenti non frequentanti*

- Alleggerire il carico didattico complessivo (26,6%)
- Inserire prove d'esame intermedie (15,6%)
- Fornire più conoscenze di base (14,1%)

## ITAS

### *studenti frequentanti*

- Fornire in anticipo il materiale didattico (12,4%)
- Fornire più conoscenze di base (23,7%)
- Inserire prove d'esame intermedie (13,8%)

### *studenti non frequentanti*

- Inserire prove d'esame intermedie (18,7%)
- Alleggerire il carico didattico complessivo (16,5%)
- Fornire più conoscenze di base (16,5%)
- Migliorare il coordinamento con gli altri insegnamenti (13,7)

## PRIMI

### *studenti frequentanti*

- Inserire prove d'esame intermedie (18,5%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (21,6%)
- Fornire più conoscenze di base (19,1%)

### *studenti non frequentanti*

- Inserire prove d'esame intermedie (22,5%)
- Alleggerire il carico didattico complessivo (12,7%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (16,9%)
- Fornire più conoscenze di base (16,9%)

## RICS

### *studenti frequentanti*

- Fornire più conoscenze di base (20,3%)
- Inserire prove d'esame intermedie (13,8%)
- Aumentare l'attività di supporto didattico (14,8%)
- Alleggerire il carico didattico complessivo (17,8%)

### *studenti non frequentanti*

- Inserire prove di esame intermedie (15,9%)
- Fornire più conoscenze di base (16,8%)
- Migliorare la qualità del materiale didattico (13,1%)
- Alleggerire il carico didattico complessivo (17,8%)



TRIN

*studenti frequentanti*

Migliorare la qualità del materiale didattico (18,8%)

Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti (14,0%)

Fornire più conoscenze di base (15,6%)

*studenti non frequentanti*

Attivare insegnamenti serali (14,1%)

Fornire in anticipo il materiale didattico (18,5%)

Fornire più conoscenze di base (20,7%)

Aumentare l'attività di supporto didattico (17,4%)

Alleggerire il carico didattico complessivo (13,0%)

"MOTIVO PRINCIPALE DELLA FREQUENZA RIDOTTA ALLE LEZIONI" (Sezione del questionario)

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

ATENEO	Lavoro (47,9%) Altro (29,0%)
COMIIP	Lavoro (53,2%) Altro (29,7%)
COMIP	Lavoro (56,2%) Altro (28,8%)
LICI	Lavoro (40,3%) Frequenza lezioni di altri insegnamenti (33,3%) Altro (24,3%)
COMPSI	Lavoro (50,0%) Altro (34,4%)
ITAS	Lavoro (39,0%) Frequenza lezioni di altri insegnamenti (31,2%) Altro (27,5%)
PRIMI	Lavoro (45,8%) Altro (38,6%)
RICS	Lavoro (46,4%) Altro (32,4%) Frequenza lezioni di altri insegnamenti (15,0%)



TRIN            Lavoro (62,7%)  
                  Altro (21,3%)  
                  Frequenza lezioni di altri insegnamenti (16,0%)

*Osservazioni sui Suggestimenti a livello di CdS*

“Fornire più conoscenze di base” è il suggerimento comune rilevato sia complessivamente per Ateneo (studenti frequentanti: 21,8%; studenti non frequentanti: 16,6%), sia in tutti i Corsi di Studio (studenti frequentanti: da un massimo del 26,9% del LICI a un minimo di 15,6% del TRIN; studenti non frequentanti: da un massimo del 20,7% del TRIN a un minimo di 14,1% del COMPSI).

Seguono:

il suggerimento “Alleggerire il carico didattico complessivo”, soprattutto rilevato dagli studenti non frequentanti:

Ateneo: studenti non frequentanti 14,8%  
COMPSI: studenti non frequentanti 26,6%  
LICI: studenti non frequentanti 23,5%  
RICS: studenti frequentanti 17,8%; studenti non frequentanti 17,8%  
ITAS: studenti non frequentanti 16,5%  
TRIN: studenti non frequentanti 13,0%  
PRIMI: studenti non frequentanti 12,7%.

il suggerimento “Migliorare la qualità del materiale didattico”

Ateneo: studenti frequentanti 14,1%  
COMIIP: studenti frequentanti 13,9%; studenti non frequentanti 15,3%  
COMIP: studenti frequentanti 13,9%; studenti non frequentanti 15,1%  
COMPSI: studenti frequentanti 16,2%  
PRIMI: studenti frequentanti 21,6%; studenti non frequentanti 16,9%  
RICS: studenti non frequentanti 13,1%  
TRIN: studenti frequentanti 18,8%

il suggerimento “Inserire prove di esame intermedie”

Ateneo: studenti frequentanti 13,7%; studenti non frequentanti 13,5%  
COMIP: studenti frequentanti 19,7%; studenti non frequentanti 15,1%  
LICI: studenti frequentanti 14,1%; studenti non frequentanti 16,0%  
COMPSI: studenti frequentanti 17,1%; studenti non frequentanti 15,6%  
ITAS: studenti frequentanti 13,8%; studenti non frequentanti 18,7%  
PRIMI: studenti frequentanti 18,5%; studenti non frequentanti 22,5%  
RICS: studenti frequentanti 13,8%; studenti non frequentanti 15,9%

*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”, seguito dall’opzione di risposta “Altro”. Ben quattro corsi di Studio, LICI, ITAS, RICS e TRIN hanno anche indicato la “frequenza di altri insegnamenti”, un dato sul quale vigilare e per il quale fare una analisi del quadro complessivo degli orari delle lezioni.



### *5.3.2 Opinione Docenti*

Per quanto emerge dalla Rilevazione dell'opinione dei docenti sulla qualità della didattica (**All. OP\_06**), il totale dei questionari compilati risulta essere **71** rispetto ai **95** 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. 13 su n. 31 attesi
- COMIP: n. 15 su n. 37 attesi
- COMPSI: n. 8 su n. 13 attesi
- ITAS: n. 17 su n. 28 attesi
- PRIMI: n. 5 su n. 16 attesi
- RICS: n. 9 su 23 attesi
- TRIN: n. 4 su 19 attesi.

Risulta, quindi ulteriormente diminuito, rispetto all'anno accademico precedente, il già basso coinvolgimento da parte dei docenti a tale rilevazione ed è necessario che il PQ continui, con l'attiva collaborazione del Dipartimento, nell'azione di sensibilizzazione.

Le opinioni dei docenti risultano generalmente positive. La valutazione più bassa, che riguarda la maggior parte dei Corsi di Studio, ad eccezione dell'ITAS, RICS e TRIN, emerge sul quesito "Sono previste modalità di coordinamento sui programmi degli insegnamenti previsti nel periodo di riferimento?", seguita, nei corsi COMIP e LICI, dal quesito "I locali e le attrezzature per lo studio e le attività didattiche integrative (biblioteche, laboratori, ecc.) sono adeguati?".

La CPds nella propria relazione, per ogni ambito analizzato, ha messo a confronto l'opinione espressa dai docenti e dagli studenti (esempio: "...l'opinione espressa da studenti e docenti è all'insegna di una valutazione moderatamente positiva."). Tale metodologia di analisi ha facilitato la valutazione della congruenza tra le opinioni espresse dai principali attori dei processi formativi (docenti e studenti).

### *5.3.3 Opinione Laureandi - Indagine AlmaLaurea*

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi (**All. OP\_07**) condotta da AlmaLaurea (fonte: XX Indagine (2018) - Profilo dei laureati 2017), si rileva che su 221 laureati dell'anno solare 2017, di cui 119 nelle lauree triennali, 102 nelle lauree specialistiche/magistrali, i questionari disponibili sono 201 (106 per le LT, 95 per le LM; la percentuale di copertura, pari complessivamente al 91% è in aumento rispetto a quella dell'anno passato (pari a 89,38%).

Rispetto all'anno precedente il numero totale dei laureati si differenzia solo di cinque unità, il numero dei laureati alle lauree triennali è aumentato di 7 unità, mentre il numero dei laureati alle lauree magistrali è diminuito di 12 unità.

L'età media alla laurea risulta essere sempre più alta sia per i laureati triennalisti (27,0 anni), che per i magistrali (31,0), con picchi a 35,8 anni (ancora più alta rispetto all'a.a. precedente) per la LM RICS della classe Relazioni internazionali (LM-52, 60/S).



Per quanto riguarda la presenza di stranieri, si rileva un'alta percentuale (71,0%), in aumento rispetto all'a.a. precedente, nel corso di Laurea LICI, mentre nelle LM, pur essendo di un certo peso, i valori risultano in calo rispetto all'a.a. precedente, così anche il valore medio per l'intero Ateneo che da 29,6% scende a 27,6%, con un valore nelle LT che 33,9% scende a 31,9% e nelle LM che da 25,4% scende a 22,5%. 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 2,9 quella delle LM. Va segnalato che il 73,1% degli studenti dichiara di avere avuto esperienze di lavoro durante il periodo di studi (70,8% per le LT e il 75,8 per le LM), con una percentuale che arriva al 92,3% nella LT RICS, dell'area Relazioni internazionali (LM – 52, 60/S). Osservando i valori dell'anno accademico precedente 2016-2017 gli studenti che dichiarano di avere esperienze di lavoro durante il percorso di studi sono in calo su tutti i corsi di studio.

Il tasso di frequenza di più del 75% degli insegnamenti, in tutti i corsi di studio, è del 62,3%, con una diminuzione di 5,4 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 89,5% *in diminuzione di 1,1* punti percentuali rispetto alla precedente rilevazione (88,7% in media sulle LT e 90,6% sulle LM).

Per quanto riguarda il rapporto con i docenti e con i colleghi studenti, le aule, i carichi didattici, le *percentuali di soddisfazione sono tutte piuttosto alte a livello complessivo.*

In *lieve diminuzione* il dato sulla soddisfazione dei servizi bibliotecari che registra per i laureati magistrali un calo a 77,9% (da 84,3%) e per i triennalisti a 71,7% (da 72,5%).

Anche i valori del quesito "Valutazione delle attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...)", a livello di Ateneo, sono *in calo a 72,2% (da 73%)* così anche quelli delle lauree triennali a 70,7% (da 73,6%) mentre le lauree magistrali registrano un valore lievemente in aumento a 73,7% (da 73,0%).

*Si registra un calo ancor più significativo*, rispetto all'anno precedente, per il quesito "Valutazione degli spazi dedicati allo studio individuale". Il valore complessivo per Ateneo è del 72,2% (2016: 87,1%) per le lauree triennali è pari al 72,7% (2016: 85,3%); per le lauree magistrali è pari al 73,7% (2016: 88,0%).

Stesso trend si registra per il quesito "Valutazione delle postazioni informatiche" *i valori a livello di Ateneo scendono a 81,1% da 88,1%*, nelle Lauree triennali a 85,0% dal 90,2% e nelle Lauree magistrali *a 76,9% da 86,0%*.

Complessivamente la situazione, pur rilevando un calo dei valori su molti quesiti rispetto all'anno precedente, l'opinione dei laureandi risulta essere sempre molto alta.

Il tasso dei laureati, a livello di Ateneo, che dichiara si riscriverebbe allo stesso corso dell'Ateneo è del 73,6% in aumento di 1,4 punti percentuali rispetto all'anno passato. Le LT hanno subito un calo registrando un 68,9% rispetto a 74,5% mentre nelle LM si rileva un aumento a 78,9% rispetto a 76,0% della passata indagine.



#### 5.4 Utilizzazione dei risultati

Le linee guida ANVUR dell'8 agosto 2017, 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".*

Rispetto alla presa in carico da parte dell'Ateneo dei risultati della rilevazione, il Nucleo sottolinea che:

- il sistema di somministrazione on line dei questionari di valutazione della didattica ha permesso la creazione di un database che fornisce l'elaborazione automatica dei dati mediante *query* impostate all'origine, ma modificabili a seconda della necessità, con la possibilità di realizzare una reportistica standard consistente in grafici e tabelle;
- in merito alla modalità e al grado di trasparenza e di pubblicazione dei risultati dell'opinione studenti, il Senato Accademico (3 maggio 2017), ha approvato la "Proposta aggiornata inerente le modalità di elaborazione/utilizzo/pubblicazione dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale" formulata dal Presidio della Qualità. Tale proposta ha avuto seguito a partire dai risultati della rilevazione effettuata nell'a.a. 2016-2017.

Seguono le nuove azioni intraprese nell'anno 2018:

- è stata pubblicata a fine 2018, per la prima volta, la tabella "insegnamenti" contenente gli indici sintetici relativi all'a.a. 2016-2017;
- relativamente ai risultati del singolo insegnamento (a.a. 2016-2017) i risultati individuali sono stati comunicati ai singoli docenti tramite inserimento nella propria area riservata del sito web di Ateneo (agosto 2018). Tale modalità di comunicazione è stata attuata in quanto, precedentemente, i risultati dei singoli insegnamenti venivano inviati tramite e-mail, ma ciò comportava un ritardo nella consegna dei medesimi;
- sono stati resi disponibili ai docenti all'inizio del mese di febbraio 2019, i risultati aggregati a livello di singolo insegnamento riferiti alla rilevazione dell'a.a. 2017-2018, come previsto nelle apposite Linee guida del PQ; ciò ha costituito un terreno di miglioramento sul quale il PQ e la struttura amministrativa competente si sono impegnati, raggiungendo il risultato di una significativa anticipazione delle tempistiche;
- sono stati trasmessi al Nucleo di Valutazione, nel mese di febbraio 2019, i risultati aggregati per singolo insegnamento (a.a. 2017-2018);
- per rendere più facilmente consultabile la pagina web dedicata ai risultati della rilevazione, sono stati inseriti degli appositi link alla pagina Opinione Studenti sia nella pagina del PQ che nelle pagine dei singoli CdS.



Il Nucleo, nonostante le azioni sopra descritte, rileva che alla data del 30 aprile 2019 non sono stati ancora pubblicati nel sito web di Ateneo gli indici sintetici dei singoli insegnamenti, con riferimento all'a.a. 2017-2018.

Per l'elaborazione dei dati utilizzati per redigere la tabella "insegnamenti" da pubblicare nel sito web, sono stati utilizzati 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 dai quali è stato ricavato un indice sintetico (faccina sorridente – seria – triste). In definitiva, la combinazione con la percentuale più alta determina la tipologia di faccina.

Il Nucleo, pur valutando l'efficacia del sistema dell'indice sintetico per l'immediata individuazione dei casi anomali (faccine serie o tristi), rileva che la maggior parte delle faccine è sorridente e che tale casistica non permette di individuare con precisione gli elementi che portano al risultato della faccina sorridente. Tale indice non permette, nel caso in cui il docente in due rilevazioni successive abbia le faccine sorridenti, di percepire gli elementi variabili nel calcolo dell'indicatore.

Nella riunione del 23 maggio 2018 il PQ ha approvato il testo "Indicazioni del PQ sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica". Il documento è frutto di una riflessione condivisa con il Servizio di Supporto, conseguente a quanto emerso nell'incontro con il Nucleo di Valutazione del 23 aprile 2018: esso intende costituire uno strumento utile a supportare e consolidare l'utilizzo, da parte dei CdS e dei singoli docenti, dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica dei Corsi di L e LM, rispetto al quale il PQ dovrà anche rafforzare la propria attività di monitoraggio perché i Consigli di Corso di Studio e i gruppi di AQ arrivino ad azioni correttive chiare, misurabili e verificabili in itinere.

Il documento è stato pubblicato sulla pagina web del PQ, sezione "Documenti di AQ" e inviato a: Rettore, Prorettore, Direttrice di Dipartimento, Segreteria del Dipartimento, Delegato del Rettore per la Didattica, Delegato del Rettore per la Rilevazione delle opinioni degli studenti, Presidenti dei CdS, membri dei gruppi AQ per l'a.a. 2017-2018 e per l'a.a. 2018-2019, Presidente e membri della CPds, Coordinatrice e membri del NdV, Rappresentanti degli studenti nei diversi organi.

In quanto primo anno di applicazione delle citate novità introdotte dalle Linee guida ANVUR per l'Accreditamento periodico delle sedi e dei corsi di studio universitari" (versione del 10/08/2017), come già per il I semestre il PQ ha sottoposto a tutti i docenti un brevissimo questionario (quesiti: Ha provveduto a dedicare un momento durante le sue lezioni alla compilazione in classe del questionario da parte degli studenti? Se sì, in che data? Si sono riscontrate difficoltà? Se sì, quali?) utilizzando Google Moduli. Al 26/06/2018, data della riunione del PQ, risultavano compilati n. 33 insegnamenti su 94 e i docenti hanno segnalato anche in questa sede alcune difficoltà riscontrate dagli studenti che sono state prese in carico dal PQ.



## **5.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione/delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati (2017-2018)**

### Punti di forza

*Sull'efficacia della gestione del processo di rilevazione il Nucleo di Valutazione:*

- sottolinea un aumento significativo del numero dei questionari compilati a testimonianza di un netto miglioramento del sistema di rilevazione opinione studenti, in particolare rispetto ai problemi tecnici verificatisi nel passaggio al sistema ESSE3 e la copertura al 100% degli insegnamenti attivi dei CdS (come per la precedente rilevazione 2016-2017), sui quali il PQ ha lavorato prendendo in carico la sollecitazione del Nucleo stesso.

*Sul livello di soddisfazione degli studenti il Nucleo di Valutazione:*

- osserva una sostanziale percezione positiva generale degli studenti, in particolar modo sui quesiti riguardanti i carichi di studio degli insegnamenti, sulla reperibilità dei docenti e sugli orari di svolgimento delle lezioni che potrebbe essere frutto della maggiore attenzione posta sulla compilazione delle schede degli insegnamenti come richiesto dal NdV e recepito nelle *Linee guida del PQ per la compilazione delle schede insegnamenti*.

*Sulla presa in carico dei risultati della rilevazione il Nucleo di Valutazione:*

- registra un notevole miglioramento dell'attività svolta dalla Commissione Paritetica Docenti Studenti in merito all'analisi dei risultati della rilevazione che è stata più approfondita e dettagliata e che, inoltre, si è avvalsa anche di incontri con i rappresentanti degli studenti di ogni CdS, dai quali sono emerse poi proposte concrete di azioni correttive come richiesto dal NdV attraverso l'attività di indirizzo del PQ esplicitata nelle *Linee guida per la redazione della Relazione annuale della Commissione paritetica docenti-studenti*, il cui aggiornamento è stato approvato nella riunione del PQ del 26.6.2018;
- sottolinea una maggiore efficacia nella pubblicazione dei risultati opinione studenti sul sito dell'Ateneo con un percorso di più facile consultazione e trasparenza.

### Punti di debolezza

*Sull'efficacia della gestione del processo di rilevazione il Nucleo di Valutazione:*

- suggerisce di tenere molta alta l'attenzione sulle problematiche tecniche ancora presenti nella rilevazione del I semestre dell'a.a. 2017-2018 e chiede al PQ di continuare in un attento monitoraggio malgrado sia attestato dai verbali del PQ stesso che dal II semestre dell'a.a. 2017-2018 le azioni poste in essere abbiano messo a regime il funzionamento del sistema di rilevazione.

*Sul livello di soddisfazione degli studenti il Nucleo di Valutazione:*

- osserva che sia necessario da parte dei Consigli di Corso di Studio identificare i risultati dell'opinione studenti che mostrano criticità con una analisi compiuta e tracciata su scostamenti significativi rispetto a valori medi di Ateneo e di area, nonché rispetto all'andamento del triennio.



*Sulla presa in carico dei risultati della rilevazione il Nucleo di Valutazione:*

- sottolinea che la CPds rimarca ritardi nell'elaborazione dei dati dei risultati della rilevazione opinione studenti da parte del Servizio competente che comporterebbero una contrazione dei tempi necessari alla stesura della relazione annuale e chiede, quindi, di ottemperare allo scadenziario stabilito dal PQ che tiene conto delle esigenze del Servizio (considerando che l'elaborazione dei dati può iniziare soltanto dopo il 30 settembre) e quelle della CPds affinché tale relazione sia redatta in un arco temporale più ampio che garantisca anche l'eventuale richiesta di ulteriori informazioni;
- sollecita che le criticità o i trend negativi che emergono dai risultati dei questionari siano attentamente discussi all'interno del Consiglio di Corso di Studio, siano affrontati in piani di azioni correttive approvate negli obiettivi di miglioramento da conseguire e misurati in tempi attendibili di verifica; che eventuali situazioni anomale di un singolo insegnamento siano debitamente identificate dal Coordinatore del CdS;
- osserva che - sia dalla relazione annuale della CPds che dai questionari di autovalutazione richiesti dal PQ in vista della relazione annuale del NdV - emerge una mancanza di interazione tra gli attori del sistema di AQ; in particolare, la CPds scrive nella propria relazione che non c'è evidenza documentale di quanto le indicazioni fornite siano state effettivamente tenute in considerazione dai singoli Consigli di Corso e dal Dipartimento: *"I suggerimenti espressi dalla CPDS nella relazione dell'anno precedente sembrano avere anch'essi costituito materia di valutazione, pur in assenza di elementi documentali ad essi riferiti"*. Il Nucleo rileva che la tracciabilità di eventuali azioni intraprese in tal senso è fondamentale nel sistema di AQ;
- richiama, infatti, l'attenzione su quanto fornito dalle "Indicazioni del PQ sull'utilizzo dei risultati della Rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica" del 23 maggio 2018 nelle quali sono stati individuati i passaggi di una diffusione e utilizzo dei risultati che possano costituire uno strumento utile ed efficace di autovalutazione sulla qualità dell'offerta formativa da parte dei CdS e dei singoli docenti e sollecita che questa parte finale del processo sia monitorata ulteriormente dal PQ per verificare quante delle indicazioni siano state messe in pratica;
- raccomanda, quindi, ai CdS e ai gruppi di AQ, attenendosi alle indicazioni del PQ sopracitate, di prevedere momenti 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 dell'offerta formativa;
- chiede di tenere in debito conto le riflessioni del NdV sulla reale efficacia dell'indice sintetico elaborato per il singolo insegnamento (faccina sorridente, seria, triste): dal momento che tutta la procedura serve ad individuare le criticità un indice così sintetico rischia di non dare informazioni e di non permettere una reale comparazione nel tempo;
- osserva che è necessario tenere sotto osservazione i tempi di pubblicazione degli esiti della rilevazione sul sito che, seppur migliorati, non sono ancora sufficientemente tempestivi;
- registra che, malgrado le azioni poste in essere dal PQ per ottenere la massima collaborazione per favorire la compilazione in classe della rilevazione da parte degli studenti e l'apprezzabile iniziativa, sempre del PQ, di un questionario sottoposto a tutti i docenti relativamente ad eventuali difficoltà riscontrate durante la compilazione in classe dei questionari da parte degli studenti, ci sia stata una scarsissima partecipazione da parte dei docenti stessi, a partire dalla



compilazione dei questionari che ha visto un ulteriore abbassamento di una percentuale già scarsa.

### **5.6 Ulteriori osservazioni**

Il Nucleo esprime, in sintesi, le seguenti osservazioni:

- per quanto riguarda la Commissione Paritetica, il Nucleo auspica che continui nel percorso di miglioramento intrapreso, grazie anche alle indicazioni fornite in tal senso dal PQ e che quest'ultimo promuova occasioni di incontro con i Consigli di Corso di Studio e ne verifichi la tracciabilità;
- si ribadisce l'importanza dell'efficacia della pagina web dell'Ateneo sui risultati opinione studenti per la quale il PQ ha operato accogliendo i suggerimenti del NdV di un lavoro di implementazione e inserimento di link nella pagina del PQ e dei singoli Corsi di Studio ai quali aggiungere anche un rinvio con link alla relazione del NdV. A questo proposito da una indagine sul sito si evidenzia che non sempre sono presenti i verbali della CPDs;
- sollecita l'implementazione di azioni volte alla regolare e sistematica diffusione degli esiti della rilevazione opinione studenti che è sempre più parte integrante dell'AQ;
- raccomanda che tutte le proposte avanzate dal PQ, in accordo con il NdV, 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;
- prende atto che, rispetto alla richiesta avanzata lo scorso anno dalla rappresentante degli studenti nel NdV, dott.ssa Anna Bortoletto, di prevedere un campo nel questionario di risposte "aperte", la questione è stata valutata dal PQ e, rinviata, in attesa che vengano adottati i nuovi questionari Anvur che dovrebbero contenere anche spazi di commenti liberi.