



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

**2015**

*(Prima Parte)*

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

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

L'Ateneo di Perugia Stranieri ha attuato nel 2014 il progetto di realizzazione di un sistema di somministrazione online di questionari per la rilevazione delle opinioni di studenti e docenti secondo quanto previsto dai documenti emanati dall'ANVUR e dal MIUR, a partire dal contenuto di *"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, poi, dalla *"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.

Il progetto ha rispettato le tempistiche e ha reso possibile dare una prima attuazione a un processo che, evidentemente, potrà consolidarsi soltanto nei prossimi anni, ma che ha già avuto come immediato esito l'opportunità di rendere accessibili tutti i risultati della rilevazione dell'anno accademico 2013/2014: per il I semestre aggregati per Ateneo e per corso di studio, mentre per il II semestre aggregati per Ateneo, disaggregati per singolo insegnamento con due statistiche "Media per Insegnamento" e "Dettaglio per Insegnamento".

Al di là del mero adempimento normativo, la disponibilità dei dati ha diversi obiettivi, quali: l'erogazione di informazioni utili alle strutture didattiche; il riesame critico delle prestazioni fornite ai fini del monitoraggio dei risultati ottenuti; l'individuazione di fattori che in positivo favoriscono ma in negativo ostacolano il proficuo svolgimento degli studi - sia in termini didattici sia di strutture logistiche e di strumenti di apprendimento -; il coinvolgimento attivo sulla procedura dell'impianto della valutazione dei servizi anche da parte degli studenti.

I risultati della rilevazione sono stati approfonditamente analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti – Studenti (di seguito Commissione Paritetica) che ha operato anche un confronto con quelli dell'anno precedente.

Per quanto riguarda la rilevazione della soddisfazione dei laureandi, l'Ateneo si affida al Consorzio AlmaLaurea, avendo in questo modo la possibilità di un confronto con il sistema nazionale. Il questionario somministrato da AlmaLaurea è comprensivo dei quesiti proposti dal Comitato Nazionale per la Valutazione del Sistema Universitario (CNVSU) nel documento n. 4/03 di aprile 2013 *"Proposta di un insieme minimo di domande per la valutazione dell'esperienza universitaria da parte degli studenti che concludono gli studi"* consultabile al seguente link:



<http://www2.almalaurea.it/cgihp/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2013&corstipo=tutti&ateneo=70099&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70099&classe=tutti&corso=tutti&postcorso=tutti&disaggregazione=tutti&LANG=it&CONFIG=profilo>).

## 4.2 Modalità di rilevazione

Nell'anno accademico 2013/2014 è stata avviata la nuova rilevazione sulla valutazione della qualità della didattica da parte degli studenti proposta dall'ANVUR (Agenzia Nazionale di Valutazione del Sistema Universitario e della Ricerca) nel documento *"Proposta operativa per l'avvio delle procedure di rilevamento dell'opinione degli studenti per l'A.A. 2013-2014"* del 18 settembre, di seguito denominato "documento ANVUR".

Rispetto alle rilevazioni precedenti, sono stati predisposti i tre nuovi questionari, come indicato nel documento:

- un questionario per studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50% (ALL. 1);
- un questionario per studenti con frequenza alle lezioni inferiore al 50% (ALL. 1);
- un questionario per i docenti (ALL. 2).

Tali questionari contengono i quesiti previsti dall'ANVUR; non si è ritenuto opportuno aggiungere ulteriori ma facoltative domande ai questionari da compilare a cura del docente e degli studenti, per permettere, visti i tempi ristretti l'avvio immediato della rilevazione e, conseguentemente, fornire all'ANVUR i dati comparabili a livello nazionale.

Come si evince dalla relazione della Commissione Paritetica, per il primo semestre dell'anno accademico 2013/2014 - date le condizioni di urgenza - la valutazione degli insegnamenti è stata realizzata mediante una procedura di rilevazione cartacea in aula, utilizzando i questionari predisposti dall'ANVUR. Le risposte fornite dagli studenti e dai docenti sono state inserite manualmente in apposita banca dati al fine di poter elaborare le statistiche. I questionari sono stati somministrati agli studenti in aula durante le lezioni una volta superato il termine dei 2/3 di ciascun Corso e in ogni caso entro il 20 dicembre 2013.

Nel secondo semestre dell'anno accademico 2013/2014 e nel primo semestre dell'anno accademico 2014/2015, è stato introdotto il sistema di somministrazione *online*, per rendere pienamente operativo e consolidare quanto indicato nel documento dell'ANVUR *"Autovalutazione, Valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario Italiano"* che prevede a regime la somministrazione di 7 diverse tipologie di questionari:

- due per gli studenti frequentanti (uno per singolo insegnamento e uno sull'organizzazione dei corsi e sugli esami sostenuti nell'anno accademico precedente);
- due per gli studenti non frequentanti (uno per singolo insegnamento e uno sull'organizzazione dei corsi e sugli esami sostenuti nell'anno accademico precedente);
- due per i laureati (uno al momento della laurea e uno negli anni successivi);
- uno per i docenti.

Il modello di questionario ANVUR, che è stato somministrato agli studenti frequentanti, non è dissimile a quello utilizzato dall'Ateneo negli anni precedenti, se non nell'ordine dei quesiti e, dunque, la Commissione Paritetica ha anche potuto confrontarne i risultati. Per il momento i questionari somministrati sono quelli relativi agli studenti con frequenza alle lezioni superiore al 50% (I e II semestre) e studenti non frequentanti o con frequenza alle lezioni inferiore al 50% (I e II semestre) dei singoli insegnamenti.

Nel primo semestre lo studente autonomamente sceglieva la tipologia di questionario da compilare (frequenza superiore o inferiore al 50%). Per quanto riguarda il secondo semestre e tutte le



rilevazioni degli anni accademici successivi, il sistema rende obbligatoria la compilazione del questionario da parte dello studente ai fini dell'iscrizione all'esame (o all'esame di laurea). Il sistema permette di distinguere tra studenti frequentanti e non frequentanti come di sopra indicato. Al fine di adempiere a quanto richiesto dalla normativa, il sistema di rilevazione on line deve avere caratteristiche di anonimato per gli studenti.

Contestualmente il sistema eroga e analizza i questionari per i docenti, da compilare dopo i 2/3 di ciascun insegnamento impartito, e il questionario prevede, tra le altre cose, che il docente dichiari il numero medio di studenti frequentanti. La rilevazione dei questionari dei docenti va completata entro la fine del semestre di riferimento.

Il progetto di somministrazione online dei questionari sull'opinione degli studenti che riguarda la didattica ha terminato il suo iter implementativo, consentendo di raccogliere in un data-base dedicato i dati inviati *on line* dagli studenti e dai docenti e di produrre automaticamente analisi di base (anche in forma grafica) sulle variabili più significative e a vari livelli di aggregazione in base a quanto richiesto dalla normativa.

Va sottolineata la positiva iniziativa della Commissione Paritetica che ha organizzato dei focus group per integrare i rilevamenti di opinione fra gli studenti con altre fonti. Sono stati organizzati due incontri, che hanno registrato in generale esiti positivi, soprattutto in riferimento alle possibilità di crescita umana e culturale fornite dall'Ateneo, considerata, anche per le sue dimensioni *face to face*, un ambiente ideale per socializzare in modo costruttivo.

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

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

Nella rilevazione sulla soddisfazione degli studenti, i questionari raccolti per l'anno accademico 2013/2014 sono pari a 5.561, comprensivi di 341 schede per i Lettorati/Laboratori Trasversali del I semestre, analizzati in forma separata (ALL. 3). Non sono stati raccolti questionari per gli insegnamenti dei corsi di studio in esaurimento, che sono oramai una percentuale residuale. Infatti, i corsi di studio attuali, oggetto della rilevazione, sono:

due lauree triennali (da ora LT):

- LICI (Lingua e Cultura Italiana) classe di laurea L-10 Lettere;
- COMIP (Comunicazione Internazionale e Pubblicitaria) classe di laurea L-20 Scienze della Comunicazione;

quattro lauree magistrali (da ora LM):

- ITAS (Italiano per gli stranieri) classe di laurea LM-14 Filologia moderna;
- PRIE (Promozione italiana all'estero) classe di laurea LM 38 Lingua per la Comunicazione e la Cooperazione internazionale;
- COMPU (Comunicazione Pubblicitaria) LM 92 Teorie della Comunicazione;
- RICS (Relazioni internazionali e cooperazione allo sviluppo) classe di laurea LM-52 (Relazioni internazionali) e LM-81 (Scienze per la Cooperazione e lo Sviluppo).



Pertanto la rilevazione ha più che raddoppiato il numero di schede raccolte rispetto all'anno precedente (2.828 questionari nell'anno accademico 2012/2013). Essendo gli iscritti ai corsi di studio di nuova attivazione nell'anno accademico 2013/2014 pari a 1.034, il numero medio di questionari compilati da ogni studente a livello di Ateneo è 5,38 (ALL. 4), confermando l'efficacia del nuovo sistema di rilevazione online, visto che il grado di partecipazione degli studenti è sensibilmente aumentato rispetto all'anno precedente. Questo valore medio sale a 6,17 per il corso di laurea triennale LICI, mentre per l'altra laurea triennale COMIP è 5,60; molto più basso il valore medio per le lauree magistrali, che va da 4,61 per la LM ITAS, a 3,90 per la LM PRIE, 3,74 per la LM COMPU, fino ad abbassarsi a 3,22 questionari per studente nella Laurea Magistrale RICS. Questo andamento nella partecipazione degli studenti delle magistrali è del tutto in linea con i risultati dell'anno passato, seppure la situazione presenta nel complesso un lieve miglioramento. Il numero inferiore dei questionari compilati dagli studenti delle lauree magistrali rispetto alle lauree triennali può dipendere dal fatto che nel primo semestre c'è una frequenza inferiore degli studenti delle lauree magistrali rispetto alla frequenza degli studenti delle lauree triennali oppure che gli studenti del II semestre potrebbero non aver ancora dato tutti gli esami.

Inoltre, da quest'anno la rilevazione permette di differenziare gli esiti tra gli studenti frequentanti (ossia coloro che hanno seguito più del 50% di un corso di insegnamento) e i non frequentanti o con frequenza alle lezioni inferiore al 50%.

I frequentanti influiscono sulla valutazione della percezione studenti sulla qualità della didattica complessivamente per il 67,6%, anche se la situazione è piuttosto differenziata tra i vari corsi di studio. In particolare nella LT LICI, i frequentanti incidono per il 75% mentre nell'altra LT COMIP la partecipazione dei frequentanti si abbassa al 59%. Analoga situazione capita nelle LM, ove i frequentanti incidono significativamente in PRIE (73%) e COMPU (74%) mentre per ITAS la percentuale è 67% e si abbatte a 49% per RICS. Di tale percentuali occorre tener conto nel pesare i risultati disaggregati sui diversi corsi di studio.

Ancora per quanto riguarda il grado di copertura della rilevazione, ossia il numero di insegnamenti in cui è stata fatta la rilevazione rispetto a quelli attivati, si registra che la quasitotalità degli insegnamenti attivati sono stati inseriti nel processo.

Nell'analisi dei risultati (ALL. 5), per ogni quesito (a livello di Ateneo o di singolo Corso di studi) gli esiti per ogni risposta sono stati valutati con un indice sintetico dato dalla media aritmetica, calcolata attribuendo alle singole opzioni di risposta un valore numerico (decisamente no = 2; più no che sì = 5; più sì che no = 7; decisamente sì = 10) secondo le direttive del CNVSU nel Rapporto di ricerca n. 1/00 *"Questionario di base da utilizzare per l'attuazione di un programma per la valutazione della didattica da parte degli studenti. Rapporto finale del gruppo di ricerca"* di gennaio 2000. Quando il valore della media risulta essere uguale o maggiore a 7,0, la valutazione da parte degli studenti è stata ritenuta dalla Commissione paritetica pienamente soddisfacente.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione complessivo degli studenti, il valore medio di Ateneo, considerando tutti i quesiti, è pari a 8,2 per gli studenti frequentanti (11 quesiti) e 7,8 per i non frequentanti (6 quesiti). Considerando tutti gli studenti, il valore medio complessivo è 8,02, contro il valore complessivo di 7,96 dell'anno passato (ALL. 6).

Più in particolare, dall'analisi a livello di Ateneo della valutazione media dei frequentanti (frequenza superiore al 50%) per ogni quesito, si osserva che:

- per quanto riguarda il singolo insegnamento, per i frequentanti, valutazioni medie al di sotto del valore medio 8,2 complessivo riguardano le conoscenze preliminari (7,6), il carico di studio (7,8), mentre l'adeguatezza del materiale didattico e la definizione delle modalità di esame sono pressoché allineate con il valore medio; tenendo conto che per i non frequentanti il valore medio complessivo è 7,8, si osserva nelle valutazioni medie della



stessa sezione sugli insegnamenti il medesimo andamento, ossia medie al di sotto di 7,8 per le conoscenze preliminari (7,3) e il carico di studio (7,6), mentre adeguatezza del materiale didattico e definizione delle modalità di esame sono pressoché allineate o superano il valore medio; emerge quindi la percezione complessiva degli studenti di inadeguatezza delle conoscenze preliminari e di un carico didattico non sempre proporzionato al numero dei crediti;

- per quanto riguarda la docenza, solo una delle sei domande è rivolta anche ai non frequentanti e riguarda la reperibilità dei docenti: su questo aspetto sia i frequentanti che i non frequentanti esprimono valutazioni estremamente elevate. Per quanto riguarda gli altri aspetti (rispetto degli orari di svolgimento delle attività, stimolo del docente, attività integrative, chiarezza del docente, coerenza dei contenuti con le dichiarazioni sul sito web), tutte le valutazioni sono superiori al valore medio complessivo di Ateneo e a quello medio relativo ai soli frequentanti;
- per quanto riguarda l'interesse nei confronti delle varie discipline, la valutazione media è allineata o superiore ai valori medi complessivi dei frequentanti e non frequentanti, mettendo in evidenza l'assenza di criticità.

In generale tutti i valori rilevati sono superiori o almeno allineati a quelli della rilevazione riferita all'anno accademico 2012/2013.

I risultati evidenziano un quadro sostanzialmente positivo, soprattutto in merito alle modalità di esame, alla docenza, al rispetto di quanto dichiarato sui contenuti dei corsi. Le maggiori criticità emergono essenzialmente da due soli quesiti, ossia da quello relativo alle conoscenze preliminari e dai carichi didattici in relazione ai crediti.

La situazione è più diversificata a livello di singolo corso di studio, soprattutto fra studenti frequentanti e non frequentanti, come emerge dalla relazione della Commissione Paritetica. Per esempio nel corso LICI le rilevazioni raggiungono valori medi estremamente alti per i frequentanti anche sui quesiti relativi agli insegnamenti, mentre sono più bassi per i non frequentanti.

In particolare nella LT COMIP e nella LM COMPU emergono, in generale, valori più bassi su quasi tutti i punti della rilevazione. Come indicato anche dalla Commissione Paritetica il confronto con i dati dell'anno accademico 2012/2013 fa emergere per il COMPU uno scostamento che, seppur leggero (lo scarto maggiore è -0,5%), è però su tutte le voci. Tali risultati dovranno indurre a una riflessione nell'ambito dei consigli di Corso di studi per trovare le cause all'origine delle varie criticità e predisporre azioni di miglioramento.

Interessanti sono i suggerimenti forniti dagli studenti che, in parte confermano gli esiti del questionario – quelli maggiormente selezionati tra i frequentanti sono “fornire più competenze di base”, “alleggerire i carichi didattici” –, in parte forniscono elementi di riflessione. In particolare, gli studenti non frequentanti richiedono l'attivazione di insegnamenti serali (richiesta maggiormente selezionata) e l'inserimento di prove intermedie. Va segnalato, infine, che il 20% circa dei questionari relativi agli studenti non frequentanti fornisce come motivazione della mancanza di frequenza la sovrapposizione di orari dei corsi. La criticità potrebbe essere eliminata o almeno limitata con una più attenta pianificazione.

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi condotta da AlmaLaurea (fonte: Indagine AlmaLaurea “Profilo dei laureati” anno solare 2013), si rileva che su 272 laureati dell'anno solare 2012 (148 nelle LT, 121 nelle LM e 3 di corsi pre-riforma), i questionari disponibili sono 226 (120 per le LT, 104 per le LM e 2 per corsi pre-riforma); la percentuale di copertura, pari complessivamente al 83,09% è in diminuzione rispetto a quella dell'anno passato (pari a 91,12%).



L'età media alla laurea appare piuttosto alta sia per i laureati triennalisti (superando i 27 anni) che per i magistrali (28,5), con picchi a 30 anni per le lauree specialistiche/magistrali (di seguito LM) della classe di laurea in Filologia Moderna LM 14 (ALL. 7).

Sulle lauree triennali di I livello della classe di laurea Lettere L-10 si rileva un'alta percentuale (75,7%) di cittadini stranieri, in calo di quasi 5 punti percentuali rispetto all'anno precedente; la presenza di stranieri nelle altre LT e LM, pur essendo di un certo peso non è allo stesso livello, ma dà luogo a un valore medio significativo pari a 28,7% per l'intero Ateneo, con un valore pari a 30,4% nelle LT e 27,3% 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 COMPU).

In generale si riscontra che la durata media delle LT è 4,2 anni e 3 quella delle LM, come per la precedente indagine. Questo dato non stupisce considerando l'alto tasso di studenti che dichiarano di avere avuto o di avere esperienze di lavoro durante il percorso universitario (media complessiva del 78,8%, con l'81,7% per le LT e 75% nelle LM); anche il tasso di frequenza di più del 75% degli insegnamenti in tutti i corsi di studi non supera la soglia del 66,8%.

Riguardo alla soddisfazione complessiva sui percorsi svolti, considerando l'aggregazione dei pienamente soddisfatti e dei soddisfatti, la percentuale di laureandi che ha una percezione positiva è pari all'84,9%, in crescita di quasi 3 punti percentuali rispetto alla precedente rilevazione (86,7% in media sulle LT e 83,7% sulle LM). Si nota, tuttavia, una rilevante criticità sulla LM di Teorie della Comunicazione (COMPU), ove la percentuale si abbatte fino al 38,9%.

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. Come nella precedente rilevazione, il valore più basso, che andrebbe indagato più approfonditamente da parte dei Corsi di studio, riguarda i servizi bibliotecari, per cui la soddisfazione dei laureati magistrali è 68,2% e quella dei triennalisti è 69,2%.

Vari punti di criticità riguardano la LM della classe Teorie della comunicazione (COMPU), che hanno in generale valori medi più bassi sui carichi didattici, la dotazione bibliotecaria e il rapporto con i docenti; in particolare la percentuale di soddisfazione per questo indicatore (rapporto con i docenti) si attesta a un valore di soddisfazione (66,7%) inferiore alla media 87,6%, anche più basso rispetto all'anno precedente, il 2012, dove era al 73,90. Questi valori medi più bassi potrebbero dare una giustificazione alla bassa soddisfazione dei laureati per questo percorso. Si auspica che il Consiglio della LM della classe Teorie della comunicazione (COMPU) prenda consapevolezza del problema, discutendone e mettendo in atto, se necessario, le azioni di correzione.

Complessivamente la situazione appare soddisfacente, anche se margini di miglioramento ci sono, visto che il tasso dei laureati che dichiara di iscriversi allo stesso corso e all'Ateneo è del 63,7%.

#### **4.4 Utilizzazione dei risultati**

L'avvio del sistema di somministrazione online dei questionari di valutazione della didattica ha permesso di dare inizio alla 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. Il



risultato delle analisi automatiche è consultabile *on line attraverso il link* all'indirizzo <http://questionari.unistrapg.it/anvur/> presente nella Relazione della Commissione Paritetica.

I dati compaiono in forma aggregata per corso di studio per il I semestre e il II semestre, mentre, limitatamente al solo II semestre, anche in forma disaggregata per singolo insegnamento.

Dal punto di vista della diffusione dei risultati, la Commissione Paritetica dichiara che i risultati delle analisi dei questionari relativi all'anno accademico 2013/2014 sono stati diffusi mediante l'invio e-mail ai Presidenti di Corso di Laurea, che a loro volta ne hanno informato i docenti afferenti. Ciò rappresenta un importante elemento di novità: fino al 2013, infatti, le valutazioni relative a ciascun insegnamento erano disponibili esclusivamente su esplicita richiesta del docente indirizzata al Direttore di Dipartimento. Inoltre, fino all'anno accademico 2012/2013, i risultati delle rilevazioni relative ai Corsi di Studio hanno avuto diffusione al pubblico mediante pubblicazione sul sito di Ateneo all'indirizzo <https://www.unistrapg.it/ateneo/rilevazione-opinionestudenti>. Per quanto riguarda l'anno accademico 2013/2014, i risultati non sono ancora visualizzabili nel sito istituzionale.

Pur rilevando i significativi e importanti cambiamenti dovuti all'accesso ai risultati della rilevazione e alla predisposizione di reportistica standard, come già auspicato nella passata relazione, il Nucleo di Valutazione, tuttavia, si affianca alla richiesta della Commissione Paritetica di prevedere occasioni di discussione dei risultati della rilevazione all'interno dei Consigli di Corso di Studio, del Consiglio di Dipartimento e in forma assembleare in presenza degli studenti, al fine di confrontare le opinioni espresse e raccogliere elementi utili al miglioramento della didattica e dell'organizzazione delle strutture didattiche e di tutto il sistema di Assicurazione della Qualità. Tali occasioni di confronto e discussione dovrebbero diventare prassi consolidata almeno all'interno dei Corsi di studio e del Gruppo di riesame, al fine di diffondere anche le informazioni sulle azioni di miglioramento intraprese.

Infine, i risultati della rilevazione dell'opinione degli studenti sulla qualità della didattica sono utilizzati per l'attribuzione ai docenti dell'incentivo una tantum previsto dalla Legge 30.12.2010, n. 240, articolo 29, comma 19, ai sensi del D.I. 21.07.2011, n. 314 e del D.M. 26.07.2013, n. 665. Ad oggi l'incentivo una tantum risulta erogato fino all'anno 2011.

#### **4.5 Punti di forza e di debolezza relativamente a modalità di rilevazione, risultati della rilevazione /delle rilevazioni e utilizzazione dei risultati**

Punti di forza:

- il sistema di somministrazione online implementato nell'anno 2014 ha permesso di raddoppiare il numero dei questionari raccolti, raggiungendo un ottimo grado di copertura;
- per la prima volta si è attivato il processo di trasmissione degli esiti a tutti i docenti;
- va sottolineato la positiva iniziativa della Commissione Paritetica che ha organizzato dei focus group per integrare i rilevamenti di opinione fra gli studenti con altre fonti;
- positive le valutazioni sulla docenza da parte di studenti e laureandi e l'interesse degli studenti nei confronti dei corsi di insegnamento.

Punti di debolezza:

- l'accesso agli esiti della valutazione andrebbe accompagnato a momenti di discussione pubblica, che favoriscano l'avvio di azioni correttive e di miglioramento;



- si segnalano come temi di lavoro per i Corsi di studio e per il Gruppo di riesame i requisiti preliminari dei vari insegnamenti e un controllo dei carichi didattici; inoltre una migliore pianificazione degli orari garantirebbe una maggiore frequenza degli studenti;
- la dotazione e i servizi bibliotecari necessitano di una maggiore attenzione, visti i valori di soddisfazione più bassi rispetto agli altri aspetti che riguardano la disponibilità delle strutture;
- si rileva che, riguardo alla trasparenza e pubblicità dei dati, è necessaria una riflessione sulla questione anonimato studenti: nel caso in cui fossero pubblicati i risultati di un singolo insegnamento, espressi soltanto in 2 o 3 questionari compilati, gli studenti potrebbero essere riconoscibili. Sarebbe, dunque, opportuno pubblicare soltanto i risultati del singolo insegnamento con almeno 5 questionari compilati; inoltre, è auspicabile che la decisione degli organi di Ateneo riguardo al livello di pubblicazione per grado di aggregazione/disaggregazione dei dati fosse stabilita in una delibera e indicata esplicitamente nel prossimo documento della Commissione Paritetica.

#### **4.6 Ulteriori osservazioni**

I punti di maggiore criticità rilevati riguardano:

- la percezione degli studenti di avere conoscenze preliminari non adeguate, soprattutto a livello di lauree magistrali, il che, come sottolineato dalla Relazione della Commissione Paritetica, induce a fare una analisi approfondita su questo punto, comunque rilevato dal Gruppo di riesame sia di ITAS che di RICS, perché riguarda conoscenze di base che dovrebbero essere già state acquisite nel percorso della laurea triennale; a tale proposito si invitano i Consigli di Corso di studio ad una riflessione sull'attivazione di strumenti di tutorato che permettano di superare la problematica e di monitorare quanto la proposta sui test di ingresso del corso di LM ITAS sia risultata efficace;
- l'organizzazione complessiva degli insegnamenti in merito agli orari; tale criticità è superabile con una più forte azione di coordinamento a livello dei singoli Corsi di studio;
- la possibilità di avviare azioni a supporto degli studenti lavoratori (lezioni/tutorato serale, prove intermedie, ecc.);
- per quanto riguarda la LM della classe Teorie della comunicazione (COMPU), si segnala l'insoddisfazione complessiva dei laureati (si veda ALL. 7 – Quesito: *"Sono complessivamente soddisfatto del corso di laurea"*, 38,9%): si auspica una attenta analisi da parte del Consiglio di Corso di studio delle cause di tale insoddisfazione;
- per quanto riguarda i servizi bibliotecari si segnala una più bassa soddisfazione dei laureati (triennali e magistrali). A questo proposito il Nucleo di Valutazione ribadisce quanto già sottolineato l'anno scorso circa la necessità di una approfondita e urgente indagine in tal senso.

I punti di maggiore gradimento degli studenti frequentanti riguardano:

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





Il Nucleo apprezza l'impegno dell'Ateneo per organizzare con efficacia il processo di rilevamento delle opinioni degli studenti e l'accesso ai relativi esiti ritiene utile e costruttivo il lavoro preparatorio degli anni precedenti, a cura del Presidio della Qualità, e poi la messa in atto della Commissione Paritetica. Tuttavia, sottolinea di nuovo, proprio in accordo con la Commissione Paritetica, quanto sia importante e necessario che sia avviata e consolidata la prassi di discussione pubblica degli esiti della rilevazione, almeno a livello dei Corsi di studio e del Gruppo di Riesame.