



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

2017

(Prima Parte)

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

3.1 Obiettivi della rilevazione / delle rilevazioni

Opinione studenti frequentanti / docenti.

Nell'anno accademico 2015/2016 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 previsto dai 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».

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

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 "XVIII Indagine (2016) - Profilo dei Laureati 2015".

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.



Le rilevazioni delle opinioni degli studenti, dei docenti e dei laureandi possono essere un importante strumento per raggiungere l'obiettivo di raccogliere informazioni utili alla valutazione e al miglioramento della didattica erogata dall'Ateneo. Gli esiti di tali rilevazioni vanno integrati fra di loro per fornire un quadro il più completo possibile, al fine di evitare che le indicazioni fornite solo da una categoria permettano interpretazioni non corrette. Occorre, ad esempio, far interagire i dati scaturiti dai questionari opinione studenti con le analisi condotte dalla CPDs (che deve avvalersi anche di altri mezzi di rilevazione), con le analisi della Scheda di Riesame ciclico e della Scheda di monitoraggio annuale per prevedere azioni di miglioramento evitando così di leggere acriticamente i dati positivi e di creare il pericolo di un abbassamento del livello della qualità della didattica. Viceversa, le rilevazioni delle opinioni degli studenti, se opportunamente condotte e interpretate, offrono in particolare la possibilità di:

- fornire dati utili alle attività di valutazione e miglioramento dei CdS e del Dipartimento;
- coinvolgere i docenti per verificare con senso critico l'efficacia e la qualità della propria attività didattica;
- far apprezzare agli studenti il processo di valutazione e quindi migliorare la reputazione dell'Ateneo;
- individuare gli elementi strutturali e organizzativi che facilitano o che ostacolano il processo formativo.

Le informazioni raccolte con le indagini su studenti e laureandi devono poi essere integrate con altre, in particolare quelle di carriera e di placement, al fine di favorire la necessaria visione di insieme dell'attività formativa universitaria. I risultati delle rilevazioni sono tanto più utili quanto più riescono a descrivere in modo preciso ed esaustivo gli elementi di interesse e, da questa prospettiva, dovrebbero essere quindi condotte in modo tale da garantire, oltre a un adeguato livello di copertura degli studenti e dei laureandi coinvolti nell'indagine, una reportistica facilmente adattabile alle esigenze delle diverse parti interessate ai risultati e una efficace azione informativa con il preciso obiettivo del miglioramento della qualità della didattica.

3.2 Modalità di rilevazione

Anche per l'anno accademico 2015/2016 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 (**ALL. S3_1**):

- 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 2015/2016 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.



Per l'anno accademico 2015/2016, come già messo in evidenza dalla relazione della CPds di dicembre 2016, già dall'autunno 2015 la migrazione a Esse3 non attribuisce ai docenti il compito di stabilire lo status di frequenza degli studenti, pertanto, la decisione sul dichiararsi frequentante o meno spetta unicamente agli studenti, in linea con la normativa che non prevede che sia il docente a stabilire lo status degli studenti. Il sistema rende obbligatoria la compilazione del questionario da parte dello studente ai fini dell'iscrizione all'esame (o all'esame di laurea).

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.

Contestualmente il sistema eroga e analizza i questionari per i docenti. La rilevazione dei questionari dei docenti va compilata dopo che i 2/3 di ciascun insegnamento è stato impartito e completata entro la fine dell'anno accademico di riferimento.

Per quanto riguarda, invece, l'opinione dei laureandi sulla loro esperienza presso l'Università per Stranieri di Perugia, si precisa che il questionario AlmaLaurea viene obbligatoriamente sottoposto per la compilazione a tutti gli studenti iscritti presso l'Università per Stranieri di Perugia in procinto di laurearsi. Tuttavia lo studente può rifiutarne la compilazione.

3.3 Risultati della rilevazione/delle rilevazioni

Opinione Studenti

Con deliberazione del Consiglio di Dipartimento del 10 febbraio 2015, nell'anno accademico 2015/2016 sono stati modificati gli ordinamenti e i piani di studio dei corsi di laurea e laurea magistrale attivi nell'anno accademico 2014/2015.

In particolare, i corsi di laurea magistrale in "Comunicazione Pubblicitaria" (COMPU) e "Promozione dell'Italia all'Estero" (PRIE) sono stati trasformati, a partire dall'anno accademico 2015/2016, rispettivamente nei corsi di laurea magistrale "Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'Immagine" (COMPSI) e "Promozione dell'Italia e del Made in Italy" (PRIMI).

I corsi di studio attivi nell'anno accademico 2015/2016, 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 (ComPU)
Classe delle Lauree in Teorie della Comunicazione - LM92;
(secondo anno di iscrizione);
- Corso di laurea magistrale in Comunicazione Pubblicitaria, Storytelling e Cultura d'immagine (ComPSI)
Classe delle Lauree in Teorie della Comunicazione - LM92;
(primo 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 all'estero (PrIE)
Classe delle Lauree in Lingue Moderne per la comunicazione e cooperazione internazionale - LM38;
(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 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).

Si precisa che il primo anno di iscrizione attiene al nuovo ordinamento, mentre il secondo e/o il terzo anno di iscrizione riguardano l'ordinamento previgente.

Nell'anno accademico 2015/2016 erano attivi, ma non sono stati oggetto di rilevazione, i seguenti corsi di studio ex DM 509 ad esaurimento:

Comunicazione Internazionale

Comunicazione Pubblicitaria e Design Strategico

Insegnamento della Lingua e della Cultura Italiana a Stranieri

Italiano per l'Intermediazione Culturale e d'Impresa (Itici)

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

Sistemi di Comunicazione nelle Relazioni Internazionali

Tecnica Pubblicitaria.



Nella rilevazione sulla soddisfazione degli studenti, i questionari raccolti per l'anno accademico 2015/2016 sono pari a 2.717; rispetto ai 4.623 dell'anno precedente (**ALL. S3_2**), si registra un calo complessivo di rilevazioni pari al 41,23%.

La diminuzione delle rilevazioni si registra in particolar modo nei corsi di laurea di primo livello COMIP (n. 1.258 questionari in meno, pari al 53% in meno) e LICI (n. 574 questionari in meno, pari al 60% in meno). Per i corsi di secondo livello, solo COMPSI-COMPU e PRIMI-PRIE registrano un minore numero di questionari rispetto all'anno accademico 2014/2015, in misura pari al 13% e al 31% rispettivamente. Queste osservazioni inducono a dare una interpretazione degli esiti della rilevazione estremamente prudentiale.

La diminuzione del numero dei questionari è stata rilevata nella Relazione della Commissione Paritetica Docenti-Studenti, che ha indicato una serie di possibili motivazioni, qui di seguito sintetizzate:

- l'anno accademico 2015/2016 ha presentato il passaggio dal sistema GISS al sistema ESSE3;
- nell'anno accademico 2015/2016 si è verificato un, seppur leggero, calo delle iscrizioni.

I dati forniti al NdV mostrano che il calo degli iscritti non appare compatibile con un calo di più del 40% dei questionari compilati.

Anche il Collegio dei Rappresentanti degli Studenti, nel proprio verbale del 21 gennaio 2016, ha evidenziato le problematiche tecniche riscontrate nella rilevazione dell'opinione degli studenti in oggetto (si veda nel sito istituzionale, nella pagina web dedicata al Collegio, link: <https://www.unistrapg.it/it/conoscere-lateneo/amministrazione-e-organizzazione/amministrazione-trasparente/organizzazione/organi-di-ateneo/collegio-dei-rappresentanti-degli-studenti>)

La CPds, nella relazione annuale, scrive che dopo la segnalazione di studenti e docenti, le criticità tecniche sono state risolte. Tuttavia, risulta evidente che sia la soluzione adottata di far compilare i questionari dopo l'esame, sia l'accertata parzialità della rilevazione relativa al primo periodo didattico, non consentono una comparazione omogenea dei risultati ottenuti.

Per tali motivi la CPds non ha ritenuto opportuno effettuare un confronto degli esiti delle rilevazioni relative ai due anni accademici 2014/2015 e 2015/2016 a causa della rilevante differenza tra le numerosità del campione e, soprattutto, della sua distribuzione nei due periodi didattici.

Questionari compilati da studenti frequentanti.

Per questa statistica e per le successive presenti in questa sezione della Relazione annuale del Nucleo, si precisa che il corso di laurea magistrale PRIMI (primo anno di iscrizione) è stato distinto dal corso di laurea magistrale PRIE (secondo anno di iscrizione), così come per il COMPSI (primo anno di iscrizione) e il COMPU (secondo anno di iscrizione). Questa suddivisione è stata contemplata anche nella relazione della CPds.



Per l'a.a. 2015/2016 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 74,86% dei questionari compilati (**ALL. S3_3**).

I corsi di studio che hanno una percentuale inferiore alla percentuale di Ateneo sono i corsi di laurea magistrale COMPSI (72,94%), PRIE (72,97%) e RICS (61,86%).

Il COMIP si attesta al 74,53%, quasi quanto la percentuale di Ateneo, mentre il LICI presenta, rispetto a tutti i corsi di laurea e di laurea magistrale, la più alta percentuale di questionari compilati da studenti frequentanti (83,51%), seguito dai PRIMARI (82,08%) e dal COMPU (80,88%).

Nell'analisi dei risultati (**ALL. S3_4**), 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 si ritiene pienamente soddisfacente.

Riguardo alla modalità di calcolo della media aritmetica, nella Relazione della CPDs viene rilevato che essa continua ad essere, come già evidenziato nella Relazione 2015, oggetto di discussione in quanto considerata metodologicamente scorretta e penalizzante.

Nonostante ciò - e nonostante l'auspicio di revisione fatto dal NdV nella relazione annuale 2016 -, non si riscontra alcuna evoluzione a riguardo.

Per quanto riguarda il livello di soddisfazione complessivo degli studenti, il valore medio di Ateneo (**ALL. S3_5 – ALL. S3_6**), considerando tutti i quesiti, è pari a 8,1 (nell'anno accademico 2014/2015: 8,2) per gli studenti frequentanti, (11 quesiti) e 7,8 (nell'a.a. 2014/2015: 7,6) per i non frequentanti (6 quesiti).

Considerando tutti gli studenti, il valore medio complessivo è 8,0 come il valore complessivo dell'anno passato.

Più in particolare, dall'analisi a livello di Ateneo della valutazione media per ogni quesito, si osserva che:

- per quanto riguarda il singolo insegnamento:
 - o per i frequentanti, valutazioni medie al di sotto del valore medio 8,1 complessivo riguardano, come nell'anno 2014-2015, le conoscenze preliminari (7,8), il carico di studio (7,8), mentre l'adeguatezza del materiale didattico è pressoché allineata con il valore medio;
 - o per i non frequentanti le valutazioni medie al di sotto del valore medio complessivo di 7,8 riguardano, come l'anno 2014-2015, le conoscenze preliminari (7,2) e il carico



di studio (7,5). L'adeguatezza del materiale didattico (7,7) è in linea con il valore medio.

Emerge, quindi, come l'anno passato, 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:
 - o per i frequentanti, soltanto i valori medi riguardanti l'interesse stimolato dal docente verso la disciplina (8,0) e l'utilità delle attività didattiche integrative (8,0) sono lievemente inferiori al valore medio complessivo (8,1), mentre tutti gli altri quesiti hanno una valutazione media superiore;
 - o per i non frequentanti, l'unico quesito relativo alla docenza riguarda la reperibilità del docente e il relativo valore medio (8,4) risulta maggiore rispetto al valore medio complessivo (7,8);
- per quanto riguarda l'interesse nei confronti delle varie discipline, la valutazione media è superiore ai valori medi complessivi dei frequentanti e non frequentanti, come nell'anno passato.

In relazione alla sezione "Suggerimenti" del questionario, si rileva che:

- per quanto riguarda gli studenti frequentanti, i tre suggerimenti maggiormente selezionati sono "Fornire più conoscenze di base" (19,0%), "Inserire prove di esame intermedie" (18,3%), "Aumentare l'attività di supporto didattico" (12,0%);
- per quanto riguarda gli studenti non frequentanti, i tre suggerimenti maggiormente selezionati sono "Fornire più conoscenze di base" (17,2%), "Inserire prove d'esame intermedie" (16,9%), "Alleggerire il carico didattico complessivo" (16,6%).

Per quanto riguarda la sezione "motivo principale della frequenza ridotta alle lezioni" del questionario per gli studenti con frequenza alle lezioni inferiore al 50%, si rileva che il motivo principale continua ad essere il "lavoro" (49,3%), seguito da "altro" (34,3%).

Confrontando (**ALL. S3_5**) la valutazione complessiva media del singolo corso di studio e la valutazione complessiva media dell'Ateneo, quest'ultima corrispondente a 8,1 per gli studenti frequentanti e 7,8 per gli studenti non frequentanti, si rileva, in particolare, quanto segue:

- studenti frequentanti:
 - o il quesito relativo agli orari di svolgimento delle lezioni ecc., e il quesito relativo alla reperibilità del docente presentano per tutti i corsi di studio una valutazione media maggiore alla media di Ateneo;



- gli altri quesiti presentano tutti una media superiore al 7, pienamente soddisfacente, tranne il quesito riguardante le conoscenze preliminari (6,9) del COMPU (corso ad esaurimento).
In particolare si evidenzia che:
 - il quesito riguardante il carico di studio presenta una valutazione media inferiore alla media di Ateneo (8,1) in 5 corsi di studio: LICI (7,9), COMIP (7,6), COMPU (7,1 - corso ad esaurimento), ITAS (8,0), RICS (8,0);
 - il quesito relativo all'utilità delle attività didattiche integrative presenta una valutazione inferiore alla media di Ateneo in 4 corsi di studio: nel LICI (8,0), COMIP (7,7), COMPU (7,8 – corso ad esaurimento), ITAS (7,8);
- studenti non frequentanti:
 - il quesito relativo agli orari di svolgimento delle lezioni ecc, e il quesito relativo alla reperibilità del docente presentano per tutti i corsi di studio una valutazione media maggiore alla media di Ateneo;
 - il quesito relativo alle conoscenze preliminari presenta:
 - una valutazione minore della media del 7 (pienamente soddisfacente) nel LICI (6,9), COMIP (6,8), COMPU (6,8 – corso ad esaurimento);
 - una valutazione minore della media di Ateneo per tutti i corsi tranne per il COMPSI (8,0);
 - il quesito relativo al carico di studio presenta:
 - una valutazione minore della media del 7 (pienamente soddisfacente) nel COMPU (6,5 – corso ad esaurimento);
 - una valutazione minore della media di Ateneo per tutti i corsi tranne per il RICS (8,1);
 - il quesito relativo al materiale didattico, pur non avendo una valutazione media inferiore al 7 (pienamente soddisfacente), nei seguenti corsi registra una valutazione media inferiore a quella di Ateneo: LICI (7,0), COMIP (7,4), COMPU (7,5 – corso ad esaurimento), COMPSI (7,3), PRIE (7,0 – corso ad esaurimento).

Tuttavia, va sottolineato che per quanto riguarda gli studenti frequentanti i corsi di COMIP e di COMPU presentano nella quasi totalità dei quesiti valori medi inferiori alla media di Ateneo dei corrispondenti quesiti. Per quanto riguarda i non frequentanti, questo si verifica invece per le due triennali LICI e COMIP.

Per quanto riguarda il raffronto complessivo con l'anno accademico 2014/2015, non si rilevano scostamenti significativi. Lo scostamento massimo per i frequentanti è al più pari a 0,2 punti percentuali; per i non frequentanti la differenza più rilevante è sulla reperibilità dei docenti che passa da 7,9, relativo all'anno accademico 2014/2015, a 8,4 dell'anno accademico 2015/2016.

Opinione Docenti

Per quanto emerge dalla Rilevazione dell'opinione dei docenti sulla qualità della didattica (**ALL. S3_7** e **ALL. S3_8**), il totale dei questionari compilati risulta essere 73 rispetto ai 108 dello scorso anno. Nel dettaglio, i questionari compilati dai docenti sono i seguenti:

- LICI: n. 17
- COMIP: n. 17



- COMPU/COMPSSI: n. 11 (5+6)
- ITAS: n. 16
- PRIE/PRIMI: n. 7 (3+4)
- RICS: n. 5.

Infine, la relazione della CPds segnala quanto segue:

«Le valutazioni relative alle aule, alle attrezzature in genere e ai servizi di supporto risultano in generale molto positive (tra 8,6 e 9); merita segnalare che la valutazione più bassa è destinata a biblioteche e laboratori (7,9). Le valutazioni relative alla parte didattica sono molto diversificate: ad una significativa soddisfazione in merito all'insegnamento svolto (9,1), si accompagna una presa d'atto delle scarse conoscenze di base degli studenti (7,5 - del resto, indicate anche da questi ultimi) e si giudica migliorabile il coordinamento tra insegnamenti (7,2)».

Si evidenziano, in linea generale, valori in aumento rispetto allo scorso anno, ma anche una notevole diversificazione di percezione a seconda del Corso di studio. Si vedano, ad esempio, gli esiti particolarmente alti per i docenti di COMPU in merito all'adeguatezza dei locali (biblioteche, laboratori, ecc.) e le attrezzature per lo studio e le attività didattiche integrative che per altri Corsi di studio risultano i più bassi.

Riguardo al basso numero delle rilevazioni opinioni docenti, la CPds propone di vincolare la compilazione dei questionari «ad altre attività essenziali» dei docenti.

Opinione Laureandi - Indagine AlmaLaurea

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi condotta da AlmaLaurea (fonte: XVIII Indagine (2016) - Profilo dei laureati 2015), nell'allegata tabella (**ALL. S3_9**) sono state riportate alcune informazioni suddivise per classe di laurea.

Si rileva che su 227 laureati dell'anno solare 2015, di cui 148 nelle lauree triennali, 79 nelle lauree specialistiche/magistrali, i questionari disponibili sono 190 (118 per le LT, 72 per le LM; la percentuale di copertura, pari complessivamente al 83,70% è in diminuzione rispetto a quella dell'anno passato (pari a 86,26%).

L'età media alla laurea appare piuttosto alta sia per i laureati triennalisti (29,8 anni) che per i magistrali (29,0), con picchi a 30,5 anni per la LM COMPU della classe di Scienze della comunicazione (L-20, 14).

Per quanto riguarda la presenza di stranieri, si rileva un'alta percentuale (76,3%) nei corsi della classe di Lettere, mentre 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 34,4% per l'intero Ateneo, con un valore pari a 31,8% nelle LT e 39,2% 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 (COMPU E COMPSSI).

In generale, si riscontra che la durata media delle LT è 4,1 anni e 3 quella delle LM. Va segnalato che il 73,2% degli studenti dichiara di avere avuto esperienze di lavoro durante il periodo di studi (74,6% per le LT e il 70,8% per le LM), con una percentuale che arriva al 78,4% nella LT dell'area Comunicazione.



Il Dipartimento ha istituito una Commissione per lavorare a un progetto sul recupero degli "abbandoni" che mira a costruire una banca dati degli studenti che hanno lasciato senza conseguire il titolo e a individuare strategie sia per offrire a questa tipologia di studenti agevolazioni per concludere il percorso di studio, sia per limitare la percentuale di studenti a rischio abbandono.

Il Nucleo auspica che l'Ateneo metta in piena evidenza la possibilità per gli studenti di iscriversi quali "studenti a tempo parziale", come indicato all'articolo 36 del "Manifesto degli studi a.a. 2015/2016", e suggerisce di continuare a dare ampia informazione in merito alle diverse tipologie di iscrizione attraverso l'attività di orientamento (ad esempio negli incontri "open day").

Il tasso di frequenza di più del 75% degli insegnamenti, in tutti i corsi di studio, non supera la soglia del 62,1%, con una diminuzione di 4,3 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 89,4% in calo di 1,4 punti percentuali rispetto alla precedente rilevazione (88,2% in media sulle LT e 91,7% 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 netto miglioramento il dato sulla soddisfazione dei servizi bibliotecari che registra per i laureati magistrali un aumento a 83,4% (da 79,8%) mentre un netto calo per i triennalisti a 75,4% (da 85,2%).

Complessivamente la situazione appare soddisfacente, con margini di miglioramento rispetto allo scorso anno. Il tasso dei laureati che dichiara che si riscriverebbe allo stesso corso dell'Ateneo è del 68,4% (70,3% per i laureati triennali e 65,3% per i magistrali), in lieve miglioramento rispetto alla passata indagine.

3.4 Utilizzazione dei risultati

Il sistema di somministrazione online 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.

I risultati della rilevazione sulle attività didattiche sono stati analizzati dalla CPDs.

Fino al 2014 gli esiti della rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti sono stati inclusi tra gli indicatori ai fini della valutazione nelle procedure di valutazione comparativa per l'attribuzione delle risorse di cui all'art. 29, comma 19, della L. 240/2010. Si è in attesa della regolamentazione del nuovo sistema di progressione di carriera che potrebbe prevedere l'utilizzo degli esiti in parola.

Dalla relazione della CPDs emerge che i risultati sono oggetto di analisi e discussione all'interno dei Consigli di Corso, al fine di promuovere azioni correttive e migliorative; la CPDs tuttavia propone



anche di prevedere all'interno di ogni singolo corso occasioni di presentazione e discussione dei risultati con gli studenti iscritti, come già auspicato nelle passate relazioni dal NdV.

In merito alla pubblicazione dei risultati, il Presidio di Ateneo per l'Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca, dopo essersi già espresso in data 2 novembre 2015 (verbale n. 18), è tornato più volte sull'argomento avviando un approfondimento della problematica volto a formulare una nuova proposta (verbale n. 33 del 24 novembre 2016) inerente le modalità di elaborazione e pubblicazione dei dati; di disporre, a livello dei singoli insegnamenti, di un dato di sintesi che consenta di visualizzare con immediatezza la percezione dello studente e di operare confronti tra gli insegnamenti; di rendere visibili i risultati degli insegnamenti, nel sito web di Ateneo, per i quali siano disponibili almeno 5 questionari per tipologia di questionario (con frequenza alle lezioni >50% ovvero con frequenza alle lezioni <50%). Tale regola, finalizzata a tutelare l'anonimato degli studenti compilatori, deve ritenersi avente carattere generale e dovrà essere applicata in relazione a ogni tipo di utilizzo dei risultati.

A questo proposito il Nucleo di Valutazione sottolinea che le modalità di diffusione dei risultati dovrebbero essere più incisive, anche per dare maggiore rilevanza allo strumento che rischia con il tempo, se gli studenti non ne vedono l'utilità, di perdere in rappresentatività.

Riguardo all'efficacia del processo di analisi dei risultati da parte della CPds per quanto è possibile desumere dalla lettura della relazione annuale, risulta generalmente adeguato il livello di identificazione delle eventuali criticità.

Con l'eccezione del CdS ITAS, come si evince dal verbale del 20 gennaio 2017 pubblicato nel sito web di Ateneo alla pagina dedicata al corso di studio, non risultano essere state messe in atto forme di divulgazione dei risultati opinione agli studenti, né informative delle azioni adottate a seguito delle criticità rilevate.

Come già auspicato nella passata relazione, il Nucleo di Valutazione si affianca alla richiesta della CPds di prevedere occasioni di presentazione e 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 sensibilizzare sull'importanza dello strumento, informare sulle modalità delle rilevazioni, 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. Occasioni di confronto e discussione, come quelle proposte dal CdS ITAS il 20 gennaio 2017 dovrebbero diventare prassi consolidata all'interno dei Corsi di Studio e dei Gruppi di Riesame, al fine di diffondere anche le informazioni sulle azioni di miglioramento intraprese.

Nella sintesi della sua relazione la CPds elenca le seguenti azioni che intende attuare:

- "con l'aiuto dei rappresentanti degli studenti presenti nella CPds, elaborare una guida alla rilevazione al fine di sensibilizzare gli studenti in merito alla procedura in modo tale che esprimano le proprie valutazioni in maniera meditata e adeguata a fornire indicazioni utili alla eventuale revisione di aspetti considerati migliorabili;
- predisporre un sistema di controllo in itinere per evitare/ridurre perdite di questionari dovute a questioni tecniche;



- indicare agli Uffici della segreteria studenti la necessità di risolvere le problematiche di natura tecnica segnalate dagli studenti facendo ricorso all'intervento dei tecnici piuttosto che adottare soluzioni "carta e penna" dannose per l'esito della rilevazione;
- predisporre un'indagine di fattibilità in collaborazione con gli uffici tecnici per vincolare i docenti alla compilazione dei questionari nel momento della visualizzazione delle liste di iscritti agli esami."

Si segnala che il rappresentante degli studenti in seno al NdV ha realizzato, seguendo il suggerimento del Nucleo e della CPds, un vademecum sull'utilità delle valutazioni e su come compilare correttamente i questionari rivolto ai colleghi studenti. Il testo, d'intesa con il Dipartimento, è stato presentato agli studenti in occasioni dell'assemblea del Cds ITAS del 20 gennaio 2017 e in occasione di un'assemblea ad hoc, organizzata dal Cds LICCI nel mese di novembre 2016. Il NdV auspica che il Dipartimento si faccia carico della diffusione del materiale a tutti gli studenti, prevedendo altresì occasioni pubbliche di presentazione e commento.

3.5 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;
- analisi accurata della CPds, con evidenziazione, generalmente, delle criticità.

Punti di debolezza:

- mancata attuazione di una adeguata sensibilizzazione della componente studentesca, nonostante le iniziative già organizzate presso il CdS ITAS;
- insufficienti azioni a sostegno della diffusione del vademecum sulle valutazioni predisposto entro le date delle sessioni d'esame del I semestre 2016/2017, ma di fatto divulgato solo a un CdS su sei;
- non adeguata percezione da parte della componente docente dell'utilità della rilevazione; va evidenziato che la discussione sulla procedura di calcolo delle medie non ha ancora dato esiti;
- non si evince se l'analisi degli esiti della rilevazione sia scesa a livello dei singoli insegnamenti;
- non si evince se la rilevazione abbia ricadute efficaci; alcune problematiche rilevate dagli studenti non frequentanti sulla sovrapposizione di orari non sembrano risolte o, perlomeno, non risulta che agli studenti siano state fornite delucidazioni sufficienti a comprendere le cause delle presunte sovrapposizioni visto che la criticità continua a riproporsi.

3.6 Ulteriori osservazioni

Il Nucleo esprime, in sintesi, le seguenti osservazioni:



- auspica, in accordo con quanto sottolineato dal Presidio, che la CPds, mettendo a frutto i miglioramenti evidenziati nella relazione, possa proseguire su questa strada anche nell'incrementare le proprie capacità propositive;
- sollecita, come già rilevato nella relazione 2014/2015, affinché le modalità di diffusione dei risultati siano più incisive: seguendo l'esempio proposto dal CdS ITAS, dovrebbero essere favoriti i momenti di discussione pubblica, alla presenza degli studenti, degli esiti della valutazione, esplicitando le azioni correttive e di miglioramento messe in atto, in modo da favorire la partecipazione della componente studentesca alla vita dell'Ateneo. A tal fine, si suggerisce il coinvolgimento dei rappresentanti degli studenti. La diffusione del vademecum sulle valutazioni predisposto dal rappresentante degli studenti in seno al NdV può costituire un'ulteriore occasione per simili iniziative, che dovrebbero essere messe in atto nelle prime settimane di lezione, e comunque prima che i questionari siano disponibili alla compilazione (due terzi della durata degli insegnamenti);
- rimarca che i problemi connessi al cambiamento dell'infrastruttura di iscrizione agli esami, con conseguente perdita di un cospicuo numero di questionari, non dovrebbero ripetersi. A tal fine, si auspica che segreterie, docenti e studenti siano sensibilizzati ad evitare soluzioni alternative che escludano la compilazione del questionario, o persino la sua compilazione ex-post;
- evidenzia che non risultano essere state proposte analisi sui singoli corsi di insegnamento, pratica auspicabile e necessaria;
- sottolinea, inoltre, la necessità di una ulteriore riflessione approfondita sul tema conoscenze preliminari insufficienti, che, però, tra gli studenti frequentanti vede un calo in tutti i CdS (con l'eccezione di ITAS, dove il dato rimane pressoché stabile);
- auspica una revisione dei metodi di interpretazione dei risultati della rilevazione, in quanto l'assegnazione di punteggi attuale risulta, secondo la CPds, scarsamente efficace e di dubbia utilità.