



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

**2016**

*(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**

*Opinione studenti frequentanti / docenti.*

Nell'anno accademico 2014/2015 i questionari per la rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti presso l'Università per Stranieri di Perugia sono stati somministrati online secondo quanto previsto dai documenti emanati dall'ANVUR e dal MIUR, a partire dal contenuto del 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.

I risultati della rilevazione sulle attività didattiche sono stati approfonditamente analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti-Studenti (di seguito CPDS) che ha operato anche un confronto con quelli dell'anno precedente, 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. È stata, inoltre, effettuata la trasmissione dei dati ai Presidenti dei Corsi di Studio, allo scopo di fornire informazioni utili ai processi di riesame annuale e ciclico.

*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 "XVII Indagine (2015) - Profilo dei Laureati 2014".

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, impedire che le indicazioni provenienti dall'opinione dei soli studenti favoriscano 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.

#### **4.2 Modalità di rilevazione**

Anche per l'anno accademico 2014/2015 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:

- 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. 2**);
- un questionario per i docenti (**ALL. 3**).

Tali questionari contengono i quesiti previsti dall'ANVUR; non si è, invece, ritenuto opportuno aggiungere ulteriori (ma facoltative) domande ai questionari da compilare a cura del docente e degli studenti.

Nell'anno accademico 2014/2015 la rilevazione si è svolta attraverso il sistema online. 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 2014/2015, come per il 2013/2014, i docenti sono stati chiamati a stabilire lo status di frequentante degli studenti segnalandolo alla segreteria. Ciò ha consentito di



presentare automaticamente a ciascun tipo di studente il questionario corrispondente al reale status di frequentante o non-frequentante.

**Per quanto riguarda la rilevazione effettuata nell'anno accademico 2015/2016**, come messo in evidenza dalla relazione della CPDS, dall'autunno 2015 la migrazione a Esse3 impedisce di fatto l'operato dei docenti come detto sopra e, pertanto, la decisione sul dichiararsi frequentante o meno spetta adesso unicamente agli studenti. Il sistema rende obbligatoria la compilazione del questionario da parte dello studente ai fini dell'iscrizione all'esame (o all'esame di laurea). Come sottolineato nella relazione della CPDS, p. 1: *Dato che la compilazione del questionario avviene in concomitanza con la prima iscrizione ad ogni singolo esame, si temeva che gli studenti potessero auto-dichiararsi frequentanti sperando così di ottenere un trattamento conforme all'esame. Per evitare questa evenienza, all'inizio del processo si è inserita un'avvertenza in cui si sottolinea che le due procedure (compilazione questionario di valutazione e iscrizione all'esame) sono semplicemente concomitanti, ma in nessun modo legate.*

Al fine di adempiere a quanto richiesto dalla normativa, il sistema di rilevazione online 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 i 2/3 di ciascun insegnamento 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.

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

#### *Opinione Studenti*

Nella rilevazione sulla soddisfazione degli studenti, i questionari raccolti per l'anno accademico 2014/2015 sono pari a 4.623, rispetto ai 5.561 dell'anno precedente (**ALL. 4**), registrando un calo di rilevazioni pari al 16%.

La diminuzione delle rilevazioni si registra in particolar modo nei corsi magistrali.

I corsi di studio 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 l'insegnamento a stranieri) classe di laurea LM-14 Filologia moderna;



- PRIE (Promozione dell'Italia 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), corso interclasse: classe di laurea LM-52 (Relazioni internazionali) e LM-81 (Scienze per la Cooperazione e lo Sviluppo).

Essendo gli iscritti ai sopra indicati corsi di studio nell'anno accademico 2014/2015 pari a 936, il numero medio di questionari compilati da ogni studente a livello di Ateneo è 4,9 (**ALL. 5**), in calo rispetto al 5,38 dell'anno precedente.

Questo valore medio sale a 5,84 per il corso di laurea triennale COMIP e a 5,72 per il corso di laurea triennale LICI; molto più basso il valore medio per le lauree magistrali, che va da 3,50 per le LM ITAS e RICS a 3,80 per la LM PRIE e 3,62 per la LM COMPU.

I frequentanti influiscono sulla valutazione della percezione studenti sulla qualità della didattica complessivamente per il 61,5%, anche se la situazione è piuttosto differenziata tra i vari corsi di studio. In particolare nella LT LICI, i frequentanti incidono per il 73,3% mentre nell'altra LT COMIP la partecipazione dei frequentanti si abbassa al 54,1%. Analoga situazione capita nelle LM, ove i frequentanti incidono significativamente in ITAS (74,08%), PRIE (73,3%) e COMPU (70,9%) mentre la percentuale si abbatte a 43,05% per il RICS. Di tali percentuali e della minore copertura sulle lauree magistrali 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 quasi totalità degli insegnamenti attivati sono stati inseriti nel processo (LICI 22 su 25; COMIP 22 su 23). Hanno raggiunto il 100% della copertura i corsi LM ITAS, RICS e PRIE. Va sottolineata la bassa copertura, in termini di insegnamenti rilevati, di COMPU (70%) rispetto agli altri corsi di studio (**ALL. 6**).

Nell'analisi dei risultati (**ALL. 7**), 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 7,6 per i non frequentanti (6 quesiti). Considerando tutti gli studenti, il valore medio complessivo è 8,00, contro il valore complessivo di 8,08 dell'anno passato (**ALL. 8**).

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 (7,8), il carico



di studio (7,9), mentre l'adeguatezza del materiale didattico è pressoché allineata con il valore medio. Tenendo conto poi che per i non frequentanti il valore medio complessivo è 7,6, si osserva nelle valutazioni medie della stessa sezione sugli insegnamenti il medesimo andamento, ossia medie al di sotto di 7,6 per le conoscenze preliminari (7,0) e il carico di studio (7,3), l'adeguatezza del materiale didattico è, invece, allineata al 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 elevate, seppure in calo rispetto all'anno precedente, in particolar modo per i non frequentanti. Per quanto riguarda gli ulteriori aspetti della docenza sottoposti alla valutazione dei soli frequentanti (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, con la sola eccezione delle attività integrative che risultano superiori al valore medio complessivo di Ateneo e allineate a quello medio relativo ai soli frequentanti;
- per quanto riguarda l'interesse nei confronti delle varie discipline, la valutazione media è superiore ai valori medi complessivi dei frequentanti e non frequentanti.

Interessanti sono i suggerimenti forniti dagli studenti e rilevati dalla CPDS che, da una parte confermano gli esiti del questionario, e dall'altra forniscono elementi di riflessione. Come indicato dalla CPDS i suggerimenti maggiormente selezionati tra i frequentanti sono "fornire più conoscenze di base" (20,5%), "aumentare l'attività di supporto didattico" (10,5%); "migliorare la qualità del materiale didattico" (11,1%), "inserire prove d'esame intermedie" (13,7%), "alleggerire il carico didattico complessivo" (15,4%).

Gli studenti non frequentanti richiedono di "fornire più conoscenze di base" (15,9%), "aumentare l'attività di supporto didattico" (11,4%); "inserire prove d'esame intermedie" (15,3%), "alleggerire il carico didattico complessivo" (18,2%).

Va segnalato, inoltre, che una significativa percentuale (18,3%) dei questionari relativi agli studenti non frequentanti fornisce come motivazione alla mancata frequenza la sovrapposizione di orari dei corsi. La criticità, rilevata anche nell'anno passato e confermata da alcuni dei rappresentanti studenti durante le audizioni del 25 febbraio 2016, potrebbe essere eliminata o almeno limitata con una più attenta pianificazione e informazione riguardo alla fascia oraria relativa ai dottorati, ai corsi di laurea, laboratori ecc.

Il NdV auspica, infine, che i CdS valutino attentamente le richieste di supporto didattico soprattutto in relazione a una rendicontazione su quante risorse sono dedicate a tale attività per i corsi di insegnamento.

In generale, tutti i valori sono allineati a quelli della rilevazione riferita all'anno accademico 2013/2014 per i frequentanti, lievemente più bassi per i non frequentanti.

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 triennale LICI le rilevazioni raggiungono valori medi molto alti per i frequentanti, anche sui quesiti relativi agli insegnamenti (tutti superiori alla media di Ateneo), mentre sono più bassi per i non frequentanti e sotto la media di Ateneo relativamente a reperibilità dei docenti, chiarezza nella modalità di esame, interesse per i corsi.



Nella LT COMIP emergono, in generale, valori più bassi delle medie di Ateneo su tutti i punti della rilevazione, sia per i frequentanti che per i non frequentanti.  
Nell'ambito delle LM, tutte i corsi non hanno valori sotto le medie di Ateneo per i non frequentanti. Per i frequentanti, ITAS e RICS non presentano criticità (tutti valori sopra media di Ateneo). La LM COMPU presenta valori sotto soglia rispetto alla media di Ateneo per i frequentanti su tutti i punti (eccetto l'interesse agli argomenti del corso), mentre la LM PRIE ha qualche lieve criticità sul carico di studio, le conoscenze preliminari e la chiarezza dei docenti.

### Opinione Docenti

Per quanto emerge dalle Rilevazioni opinioni docenti (**ALL. 9**), la relazione della CPDS segnala, a livello generale, due forti criticità:

- l'insoddisfazione sulla preparazione di base degli studenti, domanda 7 sulle conoscenze preliminari (hanno valutazioni superiori a 6,9 e, dunque, fanno eccezione COMPU, ITAS, PRIE);
- la mancanza di coordinamento tra i programmi degli insegnamenti, domanda 8 (con la sola eccezione di ITAS a 8,1).

Entrambi gli aspetti riguardano processi in capo ai CdS e, mentre il primo, viene di solito rilevato in tutti i RdR annuali, il secondo non sempre è presente o appare come critico o migliorabile (unica azione prevista a riguardo è in LICI, avendo registrato, appunto, un esito molto basso nel quesito ai docenti sulle modalità di coordinamento programmi di insegnamento).

### Opinione Laureandi - Indagine AlmaLaurea

Per quanto riguarda gli esiti dell'indagine sui laureandi condotta da AlmaLaurea (fonte: XVII Indagine (2015) - Profilo dei laureati 2014), nell'allegata tabella (**ALL. 10**) sono state riportate alcune informazioni suddivise per classe di laurea. Le classi di laurea comprendono i seguenti corsi di studio:

Classe di laurea	Corsi di studio
Lettere L-10, 5	Lingua e Cultura Italiana (L-10) Promozione della lingua e della cultura italiana nel mondo (L-5)
Scienze della Comunicazione L-20, 14	Comunicazione internazionale e pubblicitaria (L-20) Comunicazione internazionale (L-14) Tecnica Pubblicitaria (L-14)
Filologia Moderna LM-14, 16/S, 40/S	Italiano per l'insegnamento a stranieri (LM-14) Lingua e cultura italiana in situazioni di contatto (40/S)
Lingue moderne per la comunicazione e la cooperazione internazionale LM-38, 43/S	Promozione dell'Italia all'estero (LM-38)
Relazioni Internazionali LM-52, 60/S	Relazioni Internazionali e cooperazione allo sviluppo (LM-52, LM-81), <i>corso interclasse</i>



<b>Classe di laurea</b>	<b>Corsi di studio</b>
Scienze per la cooperazione e allo sviluppo LM-81, 88/S	
Teorie della Comunicazione LM-92, 101/S	Comunicazione Pubblicitaria (LM-92)

Si rileva che su 262 laureati dell'anno solare 2014, di cui 139 nelle lauree triennali, 122 nelle lauree specialistiche/magistrali e 1 nei corsi pre-riforma, i questionari disponibili sono 226 (122 per le LT, 104 per le LM e nessuno per corsi pre-riforma); la percentuale di copertura, pari complessivamente al 86,26% è in aumento rispetto a quella dell'anno passato (pari a 83,09%) ma risulta in diminuzione rispetto alla rilevazione Laureati 2012 (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 (28,8), con picchi a 30 anni per la LM RICS della classe di laurea in Relazioni Internazionali (LM-52, 60/S).

Per quanto riguarda la presenza di stranieri, si rileva un'alta percentuale (70,6%) 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 35,1% per l'intero Ateneo, con un valore pari a 31,7% nelle LT e 39,3% 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 4,3 anni e 3 quella delle LM. Va segnalato che quasi il 70% degli studenti dichiara di avere avuto esperienze di lavoro durante il periodo di studi (77,0% per le LT e il 60,6% per le LM), con una percentuale che arriva al 78,9% nella LT dell'area Comunicazione.

Anche se si rileva una diminuzione di più di 8 punti percentuali rispetto all'anno precedente relativamente a coloro che dichiarano esperienze di lavoro, il fenomeno potrebbe fornire una giustificazione alla lunghezza media dei percorsi.

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 studi non supera la soglia del 66,4%.

Riguardo alla soddisfazione complessiva sui percorsi svolti, considerando l'aggregazione dei pienamente soddisfatti e dei soddisfatti, la percentuale di laureandi che ha una percezione positiva è pari al 90,8% in crescita di 0,6 punti percentuali rispetto alla precedente rilevazione (90,2% in media sulle LT e 91,4% 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 laureati magistrali un aumento a 79,8 (da 68,2%) e per i triennalisti a 85,2 (da 69,2%).



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 63,3% (67,2 % per i laureati triennali e 58,7% per i magistrali).

#### **4.4 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 approfonditamente analizzati dalla Commissione Paritetica Docenti – Studenti che ha operato anche un confronto con quelli dell'anno precedente.

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 della rilevazione delle opinioni degli studenti sull'attività didattica vengono inviati ai Presidenti dei Corsi di Studio perché possano essere oggetto di analisi e discussione all'interno dei Consigli di Corso, al fine di promuovere azioni correttive e migliorative.

In merito alla pubblicazione dei risultati, il Presidio di Ateneo per l'Assicurazione della Qualità della didattica e della ricerca ha fornito un parere (verbale n. 18 del 2 novembre 2015) dal quale si evince che il PAQ suggerisce di rendere visibili a tutti, sul sito internet d'Ateneo, i dati aggregati «a livello di Dipartimento e di Corso di laurea, nonché i dati dei singoli insegnamenti valutati con almeno 5 questionari, previa acquisizione di nulla osta dei docenti interessati».

Al momento attuale gli esiti della rilevazione dell'*opinione degli studenti (a.a. 2014/2015)*:

- sono stati pubblicati nel sito istituzionale (aggregati per corso di studio) all'indirizzo <https://www.unistrapg.it/node/391> ;
- sono stati trasmessi dal Servizio Programmazione, Qualità e Valutazione, per la prima volta da quest'anno, via mail, prescindendo dalla richiesta degli interessati:
  - o ai Presidenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale (aggregati per corso di studio, disaggregati per singolo insegnamento con un minimo di 5 questionari compilati nel rispetto dell'anonimato degli studenti);
  - o ai singoli docenti (per singolo insegnamento con un minimo di 5 questionari compilati nel rispetto dell'anonimato degli studenti).





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 delle relazioni annuali, risulta generalmente adeguato il livello di identificazione delle eventuali criticità. Gli esiti della rilevazione sull'opinione degli studenti sono stati oggetto di esame e di discussione nei rapporti di riesami annuali dei vari CdS; manca tuttavia, in tutti i RdR, un'analisi relativa ai singoli insegnamenti. Il Nucleo auspica che tale analisi venga condotta nei prossimi rapporti di riesame, evidenziando - se presenti - eventuali criticità e discutendone con i docenti interessati.

Inoltre, eccetto che per il CdS ITAS, non sembra esserci evidenza di una divulgazione di tali risultati agli studenti, né di informative delle azioni adottate a seguito delle criticità rilevate. Nella relazione della CPDS la questione viene posta in evidenza e viene citato il parere del Presidio di Assicurazione della Qualità relativo al verbale n. 18 del 2 novembre 2015, che, come già riportato, suggerisce di rendere visibili a tutti sul sito internet d'Ateneo «i dati aggregati a livello di Dipartimento e Corsi di laurea», nonché «i dati dei singoli insegnamenti valutati con almeno 5 questionari, previa acquisizione di nulla osta dei docenti interessati».

Questa mancata comunicazione agli studenti potrebbe essere proprio la causa della percezione, da parte degli studenti stessi, di un non "coinvolgimento" e potrebbe anche essere uno dei motivi del calo del numero medio di rilevazioni per studente.

Come già auspicato nella passata relazione, il Nucleo di Valutazione si affianca alla richiesta della CPDS 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 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. Tali occasioni di confronto e discussione dovrebbero diventare prassi consolidata almeno all'interno dei Corsi di studio e dei Gruppi di riesame, al fine di diffondere anche le informazioni sulle azioni di miglioramento intraprese.

Dalla Relazione della CPDS emerge anche che la componente studentesca della CPDS ha effettuato un approfondimento delle opinioni degli studenti, studiando i verbali del Collegio degli studenti stessi e, inoltre, intervistando i rappresentanti studenteschi nei vari organi dell'Ateneo. Il collegio studenti ha effettuato varie proposte ottenendo efficaci soluzioni e diversi interventi migliorativi. Gli studenti sembrano soddisfatti dei servizi offerti dall'Università. In particolare, molti esprimono gradimento per i seminari offerti e ne richiederebbero con maggiore frequenza.

Va segnalato, inoltre, che la CPDS auspica che nei prossimi anni accademici i singoli CdS abbiano l'opportunità di studiare, ove lo ritengano necessario, la possibilità di somministrare questionari integrativi che rispondano a specifiche esigenze conoscitive di un determinato contesto, in quanto il questionario ministeriale sembra non risultare sempre adeguato a rilevare informazioni esaustive o probanti.

La CPDS formula, infine, nella parte finale della sua relazione, diversi rilievi, richiedendo azioni concrete in merito a:

- Mancanza di alcuni insegnamenti su lingue europee (tedesco);



- Necessità di inserimento di insegnamenti professionalizzanti su marketing e e-commerce e in generale su strategie aziendali;
- Problematiche informative legate a Erasmus e liste di attesa lunghe per i tirocini;
- Efficacia dei lettori di lingua cinese;
- Problemi organizzativi sulle tempistiche degli esami di laurea.

#### **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:

- va sottolineata l'analisi puntuale e molto accurata fatta dalla CPDS sui risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti e dei docenti nonché il contributo della componente studentesca nel farsi parte attiva nel miglioramento dei servizi;
- vanno sottolineate le positive valutazioni sulla docenza da parte di studenti e laureandi e l'interesse degli studenti nei confronti dei corsi di insegnamento.

Punti di debolezza:

La rilevazione ha investito un numero inferiore di studenti; seppure migliorato in percentuale il grado di copertura, resta critico il numero di rilevazioni all'interno delle lauree magistrali. Inoltre:

- non si evidenziano, eccetto che in alcuni casi, momenti di discussione pubblica e di informativa a livello degli studenti;
- non emerge che l'analisi dei risultati della rilevazione nei Rapporti di Riesame venga effettuata anche per i singoli insegnamenti; non sempre le problematiche segnalate nell'anno passato sono state prese in considerazione o comunque risolte (si veda, ad esempio, la sovrapposizione di orario dei corsi).

#### **4.6 Ulteriori osservazioni**

Il Nucleo esprime, in sintesi, le seguenti osservazioni:

- Le modalità di diffusione dei risultati dovrebbero essere più incisive: l'accesso agli esiti della valutazione andrebbe accompagnato a momenti di discussione pubblica, che favoriscano l'avvio di azioni correttive e di miglioramento e che coinvolgano gli studenti. Tutto questo per evitare che, non essendo pienamente informati sulle ricadute alle loro richieste, gli studenti finiscano per ritenere lo strumento poco utile. La loro "disaffezione", con il tempo, comporterebbe come conseguenza la diminuzione della loro partecipazione, limitando e, dunque, inficiando la rappresentatività dell'indagine;
- Si rileva che è necessario che i CdS facciano analisi anche sui singoli corsi di insegnamento, informando e discutendo con gli studenti anche i dati disaggregati e le eventuali azioni intraprese;
- Alcune criticità possono essere superate con azioni organizzative e di coordinamento a livello di CdS e di Dipartimento (si veda l'organizzazione complessiva degli insegnamenti in



merito agli orari ma anche la mancanza di coordinamento dei programmi lamentata dai docenti);

- Vanno considerate con attenzione da parte degli organi di Ateneo e dei CdS le osservazioni fatte nella parte conclusiva della relazione della CPDS e le richieste emerse dai questionari degli studenti sulla necessità di maggiore supporto per quanto riguarda il tutorato disciplinare;
- Pur essendo positivi i livelli di soddisfazione degli studenti (su adeguatezza delle strutture; sostanziale chiarezza dei programmi e delle modalità di esame, interesse per le materie, buon rapporto con i docenti), si auspica un monitoraggio attento sulla reperibilità dei docenti e sul rispetto degli orari;
- Si segnala come punto di attenzione da prendere in considerazione 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.

È da segnalare che dalle audizioni fatte dal Nucleo di Valutazione insieme con i responsabili dei CdS è emersa la richiesta (condivisa dalla delegata rettorale ai questionari opinione studenti) di rivedere le modalità di punteggiaggio con cui vengono valutati gli esiti della rilevazione.

A questo proposito il Nucleo mette in evidenza che l'eventuale processo di revisione deve essere attuato in uno spirito di condivisione e di coordinamento fra tutti gli attori del sistema di AQ e deve, comunque, garantire il confronto con gli anni precedenti e la comparabilità con le rilevazioni degli altri Atenei. Il Nucleo auspica, quindi, che sia il PAQ a farsi carico della richiesta avanzata dai colleghi responsabili dei CdS.

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 e auspica un maggiore coinvolgimento degli attori del sistema di Assicurazione della Qualità perché tali risultati producano una ricaduta più ampia.