



**UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
 COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI
 RELAZIONE ANNUALE 2013**

A. Definizione della struttura e delle modalità organizzative

La Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca dell'Università per Stranieri di Siena è stata istituita con Decreto Rettorale n. 665.13 del 5 dicembre 2013, secondo quanto previsto dal documento di *Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano* approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 Gennaio 2013, dal *Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di studio e valutazione periodica* emesso dal MIUR il 30 Gennaio 2013 e ai sensi dell'art. 2 comma 2, lettera g della Legge n. 240 del 31.12.2010, dell'art. 52 del Regolamento Generale di Ateneo, dell'articolo 24 comma 30 dello Statuto dell'Università per Stranieri di Siena, infine, secondo quanto previsto dalla delibera assunta dal Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca (DADR) nella seduta del 3 luglio 2013. La composizione della Commissione - di cui fanno parte i rappresentanti degli studenti nel Consiglio del DADR e un uguale numero di docenti designati dal Consiglio stesso - risulta dunque la seguente:

prof.ssa Sabrina Machetti	- Rappresentante docenti
prof.ssa Beatrice Garzelli	- Rappresentante docenti
prof.ssa Lucinda Spera	- Rappresentante docenti
prof.ssa Liana Tronci	- Rappresentante docenti
sig.ra Vera Bartolozzi	- Rappresentante studenti
	Corso di Studio in Mediazione Linguistica e Culturale
sig. Giuseppe Sanfilippo	- Rappresentante studenti
	Corso di Studio in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola
dott.ssa Martina Franci	- Rappresentante studenti
	Corso di Studio Magistrale in Scienze linguistiche e comunicazione culturale
dott.ssa Giulia Naldini	- Rappresentante studenti
	Corso di Studio Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica

La Commissione svolge attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, delle attività di orientamento, tutorato e placement, delle attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; individua inoltre indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse. Ottemperando ai suoi specifici compiti, la Commissione - riunitasi in data 17 dicembre 2013, alle ore 11.30 presso la stanza 322 dell'Università per Stranieri di Siena - esprime sulla materia i pareri obbligatori previsti dalla normativa vigente, in particolare sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative, gli specifici obiettivi formativi programmati e i tempi richiesti per il lavoro di apprendimento, tanto in un'ottica relativa all'Ateneo nel suo complesso, quanto in rapporto a ciascuno dei quattro Corsi di Studio in esso attivi:

- Corso di Studio in Mediazione Linguistica e Culturale (L-12)

- Corso di Studio in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L-10)
- Corso di Studio Magistrale in Scienze linguistiche e comunicazione culturale (LM-39)
- Corso di Studio Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM-14)

In prima istanza la Commissione designa la prof.ssa Lucinda Spera Presidente della Commissione; la Presidente attribuisce la funzione di Segretario verbalizzante alla prof.ssa Liana Tronci.

La Commissione decide di adottare modalità organizzative congrue con i compiti ad essa assegnati dalla citata normativa nazionale - in particolare dal Documento di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema universitario italiano (punto D. *Ruolo della Commissione paritetica Docenti-Studenti*), al quale si rinvia - e d'Ateneo. In considerazione delle ampie funzioni assegnate alle Commissioni Paritetiche dal nuovo quadro normativo-istituzionale, la Commissione Paritetica dell'Università per Stranieri di Siena precisa che nella stesura della Relazione annuale 2013 si è attenuta alle linee guida fornite dall'ANVUR nel chiarimento fornito il 2 dicembre 2013 (reperibile all'indirizzo http://www.anvur.org/index.php?option=com_content&view=article&id=522:commissioni-paritetiche-it&catid=47&Itemid=362&lang=it), adottando così quell'ottica pluriennale di espletamento dei propri compiti specificamente consigliata dall'ANVUR e tesa alla graduale adozione dei contenuti indicati nell'Allegato V al già citato documento di *Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano*.

A tale scopo si prendono in considerazione - attingendo ai dati di sintesi provenienti dai questionari degli studenti, alla SUA (*Scheda*

Unica Annuale)-CdS relativa a ciascuno dei Corsi di Studio attivi e al *Documento di riesame della direzione e obiettivi della qualità 2013* - i risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti inerenti l'A.A. 2012-2013 a livello di risultati complessivi, mentre non sono oggetto di analisi e discussione i risultati individuali dei singoli Corsi di insegnamento. Attraverso i dati desumibili dalle rilevazioni e dai documenti in questione la Commissione è così in grado di avere informazioni specifiche e dettagliate riferite sia ai singoli Corsi di Studio, sia all'Ateneo.

B.1. Analisi dei dati emersi dalla rilevazione delle opinioni degli studenti

L'Ateneo pratica sistematicamente la rilevazione delle valutazioni degli studenti frequentanti e dei laureandi al fine di documentarne il livello di soddisfazione e acquisire così informazioni indispensabili per la programmazione, nella prospettiva di un miglioramento continuo dell'offerta formativa. I dati desunti dalle rilevazioni effettuate sono indispensabili tanto per il sistema AVA di accreditamento dei Corsi di studio, che prevede la partecipazione diretta dei docenti al processo di miglioramento della qualità, quanto per il *Documento di riesame della direzione e obiettivi della qualità*, che stabilisce obiettivi e target sulla base del Sistema di gestione della qualità adottato da anni dall'Ateneo secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Agli studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale è stato somministrato sino all'Anno Accademico 2012-2013 un questionario cartaceo conforme al doc. 9/02 CNVSU (ALLEGATO 1), mentre per le novità introdotte a partire dall'A.A. 2013-14, che consistono nell'adozione di un sistema di rilevamento *on line* delle opinioni, si rinvia a quanto riportato in chiusura di questo capitolo. Il

questionario si articola in sei aree con domande a risposta chiusa e un'area a risposta aperta, nella quale gli studenti possono fornire un parere sui servizi o manifestare eventuali criticità non rilevabili dalle domande a risposta chiusa. All'area 1, tesa a registrare le informazioni generali (Corso di studio, anno di corso, semestre, tempo pieno/parziale) seguono tre aree volte a rilevare il parere degli studenti sull'*Organizzazione del Corso di studio* (area 2), sul *Corso di insegnamento* (area 3) e sulle *Attività didattiche e di studio* (area 4). L'area 5 registra i pareri degli studenti in merito alle *Infrastrutture* (aule, locali, attrezzature), mentre la 6 registra complessivamente *Interesse e soddisfazione degli studenti in relazione al singolo insegnamento*. Le risposte prevedono una gradualità di valutazione che si articola in 4 livelli (Decisamente NO; Più NO che SÌ; Più SÌ che NO; Decisamente SÌ).

Per l'anno accademico preso in considerazione i questionari cartacei sono stati somministrati agli studenti nel gennaio 2013 e nel giugno 2013, a conclusione del primo e del secondo semestre, nella settimana antecedente la fine dei corsi di insegnamento e prima delle sessioni di esame. Riguardo la procedura di somministrazione, sono stati programmati orari nei quali un incaricato del Management Didattico ha provveduto a fornire agli studenti in aula - in assenza del docente - le necessarie istruzioni per la compilazione, nonché a distribuire e ritirare i questionari. La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. I questionari compilati sono stati poi trasmessi dall'Ufficio di supporto al Nucleo di valutazione, che ha provveduto all'elaborazione di sintesi.

I dati così rilevati sono stati successivamente aggregati per Dipartimento (Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca - DADR), per corso di studi, per singolo corso di insegnamento e per

Docente; i relativi riepiloghi sono stati trasmessi al Magnifico Rettore perché ne disponesse la diffusione a livello di Ateneo, al Direttore del DADR e al Coordinatore dell'Area della Didattica affinché, a loro volta, trasmettessero a ciascun docente l'esito dei singoli questionari di valutazione. Con modalità stabilite dal DADR, gli studenti sono stati informati circa gli esiti della rilevazione effettuata. I dati percentuali complessivi delle risposte sono stati infine pubblicati sul sito internet dell'Università per Stranieri di Siena negli spazi dedicati alla descrizione dell'offerta formativa complessiva e di ogni singolo corso di studio.

Ad un'analisi tanto complessiva quanto dettagliata, i questionari somministrati agli studenti frequentanti i Corsi di laurea triennale e magistrale (per un totale di n. 3.966) evidenziano un generale e diffuso apprezzamento degli studenti per i Corsi di studio e di insegnamento, consolidando e migliorando in molti casi i dati rilevati nei precedenti anni accademici (per i quali si rinvia all'ALLEGATO 2). Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento ai 6 blocchi di domande elencati in precedenza, le risposte dell'area 2 - Organizzazione del corso di studi - riguardo al carico di studio e all'organizzazione complessiva dei corsi di insegnamento nei periodi di riferimento risultano complessivamente positive (in misura media del 77% circa) e in aumento rispetto agli anni precedenti, pur costituendo comunque la percentuale positiva più bassa tra i vari blocchi di domande; in particolare, emerge la richiesta degli studenti di una migliore distribuzione dei corsi di insegnamento tra i due semestri (alla domanda *Il carico complessivo degli insegnamenti ufficialmente previsti nel periodo di riferimento è accettabile?* il 76,02% degli studenti risponde positivamente, a fronte di un 23,45% di studenti che rileva qualche criticità).

Le risposte positive riferite alle domande sull'Organizzazione dei corsi di insegnamento (area 3) registrano la percentuale media dell'86,89%, evidenziando una tendenza positiva che vede complessivamente aumentare il gradimento registrato in precedenza (85,94%) e che mostra, nel dettaglio, un apprezzamento fondamentalmente consolidato per il rispetto dell'orario di svolgimento dell'attività didattica (92,01%) e un giudizio in ascesa per quanto riguarda l'effettiva reperibilità dei docenti per chiarimenti e spiegazioni (92,97%, a fronte del precedente 92,55%). I giudizi positivi riguardo la chiara definizione delle modalità d'esame sono anch'essi sensibilmente aumentati (79,53% a fronte del 72,21% registrato nel documento di *Riesame della direzione e obiettivi della qualità 2011-12*), a conferma di una criticità che è in via di risoluzione anche grazie alle azioni migliorative adottate.

Anche la valutazione delle Attività didattiche e di studio (area 4) mostra il consolidamento di un andamento positivo per le domande riferite alla capacità del docente di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina e di esporre gli argomenti in modo chiaro, con una media che supera l'80%. Percentuali anche lievemente maggiori (81,64%) sono complessivamente quelle riscontrate, nella stessa area, alle domande sulla congruità del carico di studio richiesto dall'insegnamento, sull'adeguatezza del materiale didattico fornito per lo studio e sull'utilità delle attività didattiche integrative; rappresentano un'eccezione le risposte riferite alla sufficienza delle conoscenze preliminari possedute per la comprensione degli argomenti trattati nel corso di insegnamento, che registrano la media più bassa di risposte positive (il 71,03%) rispetto a tutte le altre domande presenti nel questionario. Come si anticipava, l'analisi dei dati riferiti all'A.A. 2012-2013 mostra dunque una sostanziale soddisfazione degli studenti circa l'aspetto fondamentale della

formazione, ovvero la didattica, con un gradimento espresso da percentuali tra il 71,03% e l'84,29% di risposte positive.

Posponendo l'analisi dei dati relativi all'area delle Infrastrutture, si rileva la sostanziale positività anche delle risposte fornite dagli studenti nell'area 6 - Interesse e soddisfazione - con una media dell'83,12% che si articola nell'84,57% di risposte positive per l'interesse degli studenti verso gli argomenti trattati nell'insegnamento e nell'81,67% su cui si attesta la complessiva soddisfazione per come l'insegnamento è stato svolto.

Ottimi infine i dati riferiti all'apprezzamento delle Infrastrutture (area 5), con percentuali che trovano conferma anche nelle opinioni dei laureandi (dall'89,72% al 90% di risposte positive per adeguatezza delle aule, dei locali e delle attrezzature) a conferma di un andamento positivo che nelle analisi comparative 2011 de "Il Sole 24 Ore" collocava l'Università per Stranieri di Siena al primo posto in Italia per rapporto «numero di postazioni multimediali-numero studenti» e per rapporto «numero libri-postazioni studenti», posizione confermata dal Rating 2011 delle Università Italiane promosso dalla rivista «Campus», che per lo stesso anno vedeva l'Ateneo al primo posto (ex-aequo) per la qualità e la funzionalità delle strutture.

L'analisi dei dati riferiti ai singoli Corsi di Studio che si sintetizza a seguire conferma complessivamente quanto osservato nell'insieme.

Dei 3.966 questionari elaborati nell'A.A. 2012/13 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 3.186 sono riferiti al Corso di studio in **Mediazione linguistica e culturale**. Anche in questo caso le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione. Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento alle diverse aree, si ottengono valori compresi tra l'88,92% (Infrastrutture) e il 75,78%

(Organizzazione del Corso di Studio). L'area riferita all'Organizzazione del corso di Insegnamento mostra valori medi positivi dell'87,76%, evidenziando in particolare l'apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (92,09%) reperibilità (92,56%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (81,89%). La percentuale di risposte negative alla domanda 6 - *Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?*, pari al 29,57%, pur costituendo un elemento su cui riflettere, migliora di un punto percentuale rispetto all'anno precedente. Nell'insieme è dunque confermato il giudizio positivo espresso anche negli anni scorsi. Aumentano (+ 2,30%) anche i giudizi positivi riguardanti la definizione delle modalità di esame, che risultano pari al 78,63%, una percentuale già molto prossima all'obiettivo dell'80% di risposte positive fissato nel riesame 2012.

È da rilevare che l'interesse e la soddisfazione complessiva degli studenti per i corsi di insegnamento sono attestati sulla percentuale media dell'82% nelle risposte positive alle domande di tale area (83,93% interesse e 80,41% soddisfazione complessiva), migliorando i dati dell'anno precedente. Il dato delle risposte negative della prima area (23,65% per Organizzazione del corso di studi) è per lo più determinato dal fatto che i corsi di insegnamento sono più numerosi nel secondo semestre (ma è da rilevare un aumento di oltre il 4% dei pareri positivi riguardanti l'organizzazione complessiva degli insegnamenti e del 2% circa di quelli riguardanti il carico di studio complessivo).

In base ai risultati della ricognizione sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studio percepita dai laureati nell'anno solare 2012 (Fonte dati: AlmaLaurea/Indagine sul profilo dei laureati anno solare 2012), l'81,% (31,3% decisamente sì + 50% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea; il

91,7% (22,9% decisamente sì + 68,8% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale.

Sul totale dei questionari complessivamente elaborati nell'A.A. 2012/13 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 223 sono riferiti al **Corso di Studio in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola**. Anche in questo caso le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti confermano una diffusa soddisfazione. Sommando le risposte "Decisamente Sì " e "più Sì che NO", con riferimento alle diverse Aree di domande, si ottengono valori compresi tra l'89,24% (Interesse e soddisfazione) e l'80,07% (Organizzazione del Corso di Studio). L'Organizzazione del corso di Insegnamento mostra valori positivi per l'88,04%. In particolare l'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento per il personale docente, in termini di puntualità (88,79%), reperibilità (94,62%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (92,38%). È da rilevare invece, sul fronte delle criticità, che la percentuale di risposte negative riguardo la domanda 6 - *Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?* -, pari al 22,87%, aumenta dell'11,62% rispetto all'anno precedente. Diminuiscono di circa il 3% anche i giudizi positivi riguardanti la definizione delle modalità di esame, che risultano pari all'80,72%. Tale percentuale raggiunge comunque l'obiettivo dell'80% di risposte positive fissato nel Riesame 2012.

Considerando congiuntamente le risposte "Più No che Sì " e "Decisamente NO" con riferimento ai blocchi di domande, emerge che la percentuale è quasi sempre contenuta sotto il 17,5%. Le risposte relative alle infrastrutture confermano i giudizi positivi (88,68%). È da rilevare che l'interesse e la soddisfazione complessiva degli studenti

per i corsi di insegnamento si attestano sulla percentuale dell'89,24% nelle risposte positive, mantenendo sostanzialmente invariati i dati positivi dell'anno precedente. Appare ora sotto controllo la criticità emersa in passato riguardo la chiara definizione delle modalità di esame. Complessivamente dunque è confermato il giudizio positivo già espresso dagli studenti negli anni scorsi sul Corso e sugli insegnamenti.

All'interno del medesimo Corso di Studio sono molto positivi anche i risultati della ricognizione sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studio percepita dai laureati nell'anno solare 2012. Il 100% (46,7% decisamente sì + 53,3% più sì che no) risulta soddisfatto del corso di laurea; ancora il 100% (40% decisamente sì + 60% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale. Il carico di studio risulta complessivamente sostenibile (40% decisamente sì, e 60% più sì che no).

Sono 131 (su 3.966) i questionari riferiti al Corso di studio Magistrale in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica** nell'A.A. 2012-13. Anche per questo Corso di studio magistrale le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione. Sommando le risposte "Decisamente Sì " e "più Sì che NO", con riferimento alle diverse aree di domande, si ottengono valori compresi tra il 93,64% (Organizzazione del corso di insegnamento) e il 78,63% (Organizzazione del Corso di Studio). In merito all'area Organizzazione del corso di Insegnamento, che mostra il valore medio positivo più alto, l'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (96,18%) reperibilità (96,95%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (91,60%). Il dato sui giudizi positivi riguardanti la

definizione delle modalità di esame (87,79%) costituisce il risultato migliore fra i corsi di studio. Tale percentuale raggiunge ampiamente l'obiettivo dell'80% di risposte positive fissato nel Riesame 2012 e conferma il giudizio complessivamente positivo espresso dagli studenti anche in passato.

Considerando congiuntamente le risposte "Più No che SI" e "Decisamente NO" con riferimento ai blocchi di domande, emerge che la percentuale è quasi sempre contenuta sotto il 12,5%, con l'eccezione delle risposte al blocco di domande Organizzazione del corso di studi, che evidenzia un'insoddisfazione del 19,85% riferita al carico di studio complessivo degli insegnamenti previsti; tale dato è diminuito però del 6,24% rispetto all'anno precedente, come pure diminuiscono del 7,57% le risposte negative alla domanda riferita all'organizzazione complessiva degli insegnamenti previsti. La percentuale di risposte negative alla domanda 6 - *Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?* - pari al 28,24%, aumenta invece dell'8,67% rispetto all'anno precedente.

Anche le risposte relative alle infrastrutture forniscono una conferma dei giudizi positivi (circa 90%). È da rilevare che l'interesse e la soddisfazione complessiva degli studenti per i corsi di insegnamento si attestano su una percentuale del 90,08% nelle risposte positive (90,84% interesse; 89,31% soddisfazione complessiva) che mantiene sostanzialmente invariati i dati dell'anno precedente.

I dati riferiti ai laureati in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica nell'anno solare 2012 (Fonte dati: AlmaLaurea/Indagine sul profilo dei laureati anno solare 2012) evidenziano che il 92,9% (50% decisamente sì + 42,9% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea, mentre il 100% (50% decisamente sì + 50% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale.

Il carico di studi risulta sostenibile (35,7% decisamente sì, e 57,1% più sì che no).

I questionari elaborati nell'A.A. 2012/13 dagli studenti del Corso di studio Magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione culturale** sono complessivamente n. 254. Anche in questo caso le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano complessiva soddisfazione. Sommando le risposte "Decisamente Sì " e "più Sì che NO", con riferimento alle aree di domande, si ottengono valori compresi tra il 92,12% (Organizzazione del corso di insegnamento) e l'85,83% (Interesse e soddisfazione). Nell'area relativa all'Organizzazione del corso di Insegnamento, che mostra il valore medio positivo più alto, l'analisi delle risposte alle singole domande evidenzia apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (94,09%) reperibilità (96,85%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (89,76%). La percentuale di risposte negative riguardo alla domanda 6 - *Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?* - pari al 13,39%, registra una significativa diminuzione del 3,60% rispetto all'anno precedente. È dunque confermato il giudizio positivo espresso dagli studenti anche in precedenza; sebbene, poi, diminuiscano dell'1,83% i giudizi positivi riguardanti la chiarezza nella definizione delle modalità di esame (85,43%), questo dato costituisce tuttavia il secondo miglior dato fra i corsi di studio. Tale percentuale raggiunge ampiamente l'obiettivo dell'80% di risposte positive fissato nel Riesame 2012. L'interesse e la soddisfazione complessiva degli studenti per i corsi di insegnamento sono attestati dalla percentuale dell'85,83% nelle risposte positive (interesse 87,40%; soddisfazione complessiva 84,25%) mantenendo sostanzialmente invariati i dati precedenti. Considerando congiuntamente le risposte

"Più No che Sì" e "Decisamente NO" con riferimento ai blocchi di domande, emerge che la percentuale è sempre contenuta sotto il 14%, confermando così una diffusa valutazione positiva del corso di studio su tutti gli aspetti oggetto di analisi. Anche le risposte relative alle infrastrutture hanno registrato la conferma dei giudizi positivi (circa 92%).

L'81% (52,4% decisamente sì + 28,6% più sì che no) dei laureati in Scienze linguistiche risulta complessivamente soddisfatto del corso di studio; il 95,2% (47,6% decisamente sì + 47,6% più sì che no) risulta soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale. Il carico di studio risulta complessivamente sostenibile (95,2%).

I risultati dei questionari così rilevati a livello di Ateneo e di Corso di studio (ma non i risultati individuali riferiti ai singoli docenti) vengono ogni anno posti in discussione in Consiglio di Dipartimento (DADR) per commentarne le positività e le eventuali aree di criticità, al fine di individuare congiuntamente soluzioni migliorative utili alla loro risoluzione. A livello complessivo (senza far riferimento a casi singoli), i docenti che hanno registrato valori positivi sotto la media vengono dunque invitati a rivedere le proprie modalità di azione didattica. Soltanto in casi limite e di particolare gravità (quando cioè vengono registrati valori positivi significativamente inferiori alla media) i singoli docenti vengono convocati dal Direttore del DADR e dal coordinatore dell'Area didattica per un colloquio finalizzato alla ricerca di cause e soluzioni adeguate alla criticità riscontrata.

Come si accennava inizialmente, il sistema di rilevazione dei dati a partire dai questionari ha subito dall'A.A. 2013-2014 cambiamenti di rilievo. A partire dall'anno in corso i questionari sono somministrati in modalità *on line*. Al fine di evitare la riduzione del numero di

questionari compilati, fenomeno registrato in altri Atenei in occasione del passaggio alla rilevazione *on line* (problema discusso nel Gruppo di Lavoro 4 - Valutazione della didattica, istituito presso la CRUI), il sistema informatico d'Ateneo prevede l'obbligo di rispondere al questionario in un intervallo temporale compreso tra la fine del corso e il momento dell'iscrizione all'esame (per il laureando, nel momento in cui viene presentata la domanda di discussione della tesi): diversamente, la prenotazione non risulterà perfezionabile. L'anonimato è garantito in entrambi i casi. Il nuovo questionario tiene conto dei modelli presenti nel documento ANVUR *Autovalutazione, valutazione e Accredimento del Sistema Universitario italiano* del 24 luglio 2012, al quale sono state apportate alcune opportune modifiche: in particolare, si fa riferimento alle schede 1 (studenti frequentanti), 3 (studenti non frequentanti) e 5 (laureandi) presenti nell'allegato IX del suddetto documento. Le opinioni dei laureati vengono acquisite grazie all'adesione del nostro Ateneo al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. Gli Indicatori e i parametri per la Valutazione Periodica delle attività formative sono quelli indicati nell'Allegato VIII dello stesso documento.

B.2. Considerazioni sulle problematiche sollevate dalla rilevazione delle opinioni degli studenti

I dati rilevati e sin qui analizzati mettono dunque in evidenza una valutazione particolarmente soddisfacente sia dell'Ateneo nella sua complessità sia dei Corsi di studio e dei singoli insegnamenti in esso attivi. La Commissione rileva tale diffusa positività e nota che i dati confermano una tendenza riscontrabile ormai da anni. I valori emersi dall'analisi dei questionari non escludono però che sia possibile ed

utile individuare soluzioni organizzative e didattiche che consentano di migliorare ulteriormente prestazioni già buone.

Le criticità emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti, come si anticipava, sono estremamente circoscritte e riguardano fondamentalmente la distribuzione degli insegnamenti per semestre (non perfettamente bilanciata secondo il 19,24% dei questionari) e l'inadeguatezza delle conoscenze preliminari possedute per la comprensione degli argomenti trattati nel corso (un dato presente nel 28,14% dei rilevamenti). Il primo elemento è stato in parte già riequilibrato da un intervento del DADR che, nel fissare il calendario degli insegnamenti, ha posto maggiore attenzione alla distribuzione annuale, tenendo conto della distribuzione degli insegnamenti per anno di corso oltre che per semestre. Per risolvere invece le problematiche connesse al secondo punto - l'inadeguatezza delle conoscenze preliminari - la Commissione consiglia il rafforzamento e l'incremento di colloqui integrativi di recupero e lo sviluppo di appositi percorsi formativi, anche a distanza, per il consolidamento dei pre-requisiti d'ingresso. Piuttosto efficaci sono risultati in questo ambito i processi di tutorato organizzati tanto periodicamente quanto sistematicamente per la verifica delle competenze e delle eventuali carenze degli studenti.

C. Prima analisi dei dati di ingresso, percorso e uscita

Si propongono infine alcune riflessioni su quanto riportato dal documento di Riesame della Direzione obiettivi della Qualità A.A. 2012-2013 in merito a dati di ingresso, percorso e uscita. Il tasso di abbandono (a livello complessivo) tra I e II anno risulta in lieve incremento: nell'A.A. 2012/2013 è pari all'11,54%, mentre nell'A.A. 2011/2012 risultava del 10,43% e nel precedente A.A. 2010/11 era circa dell' 8,38%. Aumenta in compenso (+ 9%) la percentuale dei

laureati in corso nel 2012: 37,25% (a fronte del 27,54 % registrato nel 2011); il tempo di laurea dei fuori corso diminuisce per quanto riguarda la condizione di tempo regolare + 1 anno (-18%) e aumenta invece per quanto riguarda la condizione di tempo regolare + 2 anni (+13%).

La percentuale di impiego dopo il conseguimento del titolo individuata dal rapporto 2013 AlmaLaurea riferito all'indagine 2012 sul collettivo dei laureati nell'anno 2011 evidenzia che dopo 1 anno dal conseguimento del titolo il 52,1% dei laureati lavora, con dati in significativo aumento rispetto all'anno precedente (in cui si registrava il 39,1% dopo 1 anno dal conseguimento del titolo). Al fine di migliorare i dati in questione, appare importante che il DADR mantenga il monitoraggio tanto delle mancate iscrizioni al II anno e del tasso di abbandono quanto dei tempi di laurea in corso.

D. Considerazioni della Commissione paritetica connesse all'esperienza degli studenti

Nel corso della seduta del 17 dicembre la Commissione si dichiara dunque concorde nel registrare la positività delle rilevazioni che, anche per il 2013/2014, confermano e talvolta migliorano ulteriormente i dati degli anni precedenti, tanto in relazione alle opinioni degli studenti quanto a quelle dei laureati. Anche per quanto riguarda le già rilevate criticità, i componenti della Commissione evidenziano che la situazione è sotto controllo. In particolare, si sottolinea nuovamente che già nell'A.A. in corso si è provveduto ad una più equa ripartizione dei corsi nei due semestri. In merito alle conoscenze preliminari, la Commissione rileva che la percentuale di studenti che avverte l'inadeguatezza della propria preparazione d'entrata è maggiore nei questionari relativi ai corsi di studio triennali e tende a diminuire

notevolmente nei questionari compilati da studenti iscritti ai corsi di studio magistrali. Per ciò che concerne l'illustrazione delle modalità d'esame, oltre a rilevare un abbassamento percentuale di criticità rispetto all'anno precedente, i componenti della Commissione ricordano che già da quest'anno si è provveduto ad una formulazione più esplicita delle modalità d'esame all'interno della Guida dello studente e che interventi mirati sono stati effettuati dai docenti in aula. I componenti della Commissione concordano inoltre sull'opportunità per il futuro di prevedere un coordinamento tra le attività della Commissione paritetica e quelle della Commissione Orientamento e tutorato. Si ritiene infatti che la promozione di un'adeguata attività di informazione degli studenti potrebbe limitare, almeno parzialmente, anche l'evidente distanza numerica esistente tra gli iscritti alle triennali e gli iscritti alle magistrali, distanza dovuta in parte alla scelta di alcuni studenti di fermarsi dopo la laurea triennale, ma anche alla decisione di iscriversi ai corsi magistrali offerti da altri Atenei. La Commissione sollecita pertanto l'attivazione di iniziative tese ad una più accurata informazione degli studenti sulle peculiarità dei Corsi di laurea magistrale attivi presso l'Università per Stranieri di Siena e sulle prospettive da essi offerte.

E. Conclusioni

Si ritiene in definitiva che la compilazione dei questionari rappresenti uno strumento essenziale per la valutazione, in particolare per una corretta e puntuale analisi dell'andamento generale della didattica; per questa ragione appare fondamentale continuare l'operazione di costante impegno nella sensibilizzazione degli studenti sul significato della compilazione dei questionari al fine di rafforzare la cultura della valutazione e la consapevolezza e la partecipazione degli studenti al

processo valutativo. La Commissione rileva inoltre la centralità e l'imprescindibilità della valutazione degli studenti anche quale strumento a disposizione di ogni docente per migliorare il proprio insegnamento e a disposizione della Struttura Didattica al fine di valutare l'efficacia dell'organizzazione didattica e l'adeguatezza delle proprie strutture e dei servizi. Si ritiene poi che l'adozione, a partire dall'A.A. 2013-2014, del nuovo modello di rilevamento e di elaborazione statistica dell'opinione degli studenti possa apportare significativi miglioramenti nel monitoraggio dell'attività didattica, in particolare per quanto riguarda la tempestività con la quale è possibile conoscere i risultati delle compilazioni.

In conclusione, la Commissione Paritetica Docenti-Studenti rileva che i risultati pervenuti sono complessivamente molto positivi e soddisfacenti; le aree di criticità in precedenza individuate sono in verità assai limitate e circoscritte - tali da non rappresentare problematiche di fondo irrisolvibili - e la loro analisi può aiutare a formulare valutazioni e proposte per un costante miglioramento della qualità delle attività di formazione e a intraprendere, lì dove se ne ravvisi la necessità, azioni di perfezionamento tese a rafforzare prestazioni in costante avanzamento.

ALLEGATO 2

Opinioni studenti dei Corsi di Laurea e Laurea Magistrale		Nuclei 2009	Nuclei 2010	Nuclei 2011	Nuclei 2012	Nuclei 2013
Questionari elaborati		2007/2008	2008/2009	2009/2010	2010/2011	2011/2012
		%	%	%	%	%
3	Le modalità d'esame sono state definite in modo chiaro?					
	Giudizi positivi.	90,47	79,46	80,68	72,21	78,53
	Giudizi negativi.:	9,14	20,11	18,83	26,81	21,16
	Mancate risposte.	0,39	0,43	0,49	0,98	0,31
4	Gli orari di svolgimento dell'attività didattica sono rispettati?					
	Giudizi positivi.:	92,55	92,61	92,55	93,06	95,15
	Giudizi negativi.	5,93	6,74	7,25	6,75	4,66
	Mancate risposte.:	1,52	0,65	0,20	0,19	0,19
5	Il personale docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni?					
	Giudizi positivi.	81,19	92,12	93,04	92,55	93,44
	Giudizi negativi.	18,55	6,15	5,49	6,19	5,56
	Mancate risposte.	0,26	1,73	1,47	1,26	1,00

Opinioni studenti dei Corsi di Lingua e Cultura Italiana per Stranieri		Corsi 2011	Corsi 2012
Questionari elaborati		1357	1646
		%	%
3	L'insegnante ha spiegato in modo chiaro la struttura dell'esame finale?		
	Giudizi positivi.	90,94	91,19
	Giudizi negativi.:	7,52	7,17
	Mancate risposte.	1,55	1,64
4	Gli orari delle lezioni sono rispettati?		
	Giudizi positivi.:	90,35	93,07
	Giudizi negativi.	8,33	6,14
	Mancate risposte.:	1,33	0,79
5	L'insegnante è disponibile per chiarimenti e spiegazioni?		
	Giudizi positivi.	92,78	95,08
	Giudizi negativi.	6,33	3,64
	Mancate risposte.	0,88	1,28