

UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI
RELAZIONE ANNUALE 2017

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 e modificata con i Decreti Rettorali n. 565.14 del 2 dicembre 2014, n. 490.15 dell'undici novembre 2015, n. 295.16 del 4 agosto 2016 e n. 253.17 del 1° settembre 2017 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 e, 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 e del 4 novembre 2015 relativamente alla designazione del Coordinatore dell'Area della Didattica a Presidente della Commissione Paritetica.

La composizione della Commissione - di cui fanno parte i rappresentanti degli studenti nel Consiglio del DADR e i docenti designati dal Consiglio stesso - risulta dunque la seguente:

RAPPRESENTANTI DEI DOCENTI

Prof.ssa Cristiana Franco (Presidente), Coordinatrice dell'Area Didattica del DADR

Prof. Maurizio Sangalli, coordinatore del Corso di Laurea in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola

Prof.ssa Claudia Buffagni, coordinatrice del Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Prof.ssa Lucinda Spera, coordinatrice del Corso di Laurea in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica

Prof.ssa Liana Tronci, coordinatrice del Corso di Laurea in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale

Prof.ssa Tiziana de Rogatis, delegata dal DADR

RAPPRESENTANTI DEGLI STUDENTI

Sig.ra Carlotta Baraldi - Corso di Laurea in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola

Sig.ra Ginevra Dragoni - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig.ra Simona Gatto - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig.ra Michela Gonfia - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig.ra Danielle Louise Machetti Avendano - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig.ra Cecilia Valenti - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

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 28 novembre 2017, alle ore 16.30 presso la Sala del Consiglio 323 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 interculturale (LM-39)

Corso di Studio Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM-14)

In prima istanza la Presidente della Commissione Paritetica, Prof.ssa Cristiana Franco, attribuisce la funzione di Segretario verbalizzante al Prof. Maurizio Sangalli. 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 2017 si è attenuta alle linee guida fornite dall'ANVUR nel chiarimento del 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) ed ha accolto alcuni dei suggerimenti contenuti nelle recentissime linee guida Ava per l'accredimento periodico delle sedi e dei CdS (allegato 7, versione del 10-8-2017), 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- i risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti inerenti l'A.A. 2016-2017 a livello di risultati complessivi, mentre non sono oggetto di analisi e discussione i risultati individuali dei singoli insegnamenti. 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. Analisi e proposte su gestione e utilizzo dei questionari relativi alla soddisfazione 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 per il sistema AVA di accreditamento dei CdS, che prevede la partecipazione diretta dei docenti al processo di miglioramento della qualità.

Il sistema di rilevazione dei dati a partire dai questionari ha subito dall'a.a. 2013-2014 cambiamenti di rilievo. A partire dall'a.a. 2013-2014, 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 ha previsto 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.

La rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti e non frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. La nuova modalità di somministrazione, coerente con gli obiettivi di dematerializzazione perseguiti dall'Ateneo, garantisce comunque l'anonimato del compilatore - come avveniva negli anni passati quando i questionari venivano somministrati in forma cartacea - ma consente di poter disporre dei risultati in tempo reale, accorciando pertanto notevolmente i tempi di inserimento ed elaborazione dei dati.

La rilevazione delle opinioni degli studenti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua ed ha prodotto, anche per l'a.a. 2016/2017, una buona percentuale di questionari complessivamente compilati a livello di Ateneo. Su 17.408 dei possibili questionari compilabili, ne sono stati compilati 12.698, pari al 72,94%: un dato in crescita rispetto all'anno accademico 2015/2016 durante il quale su 15.209 possibili questionari compilabili, ne sono stati compilati 10.747, pari al 70,66% degli studenti. I risultati dei questionari sulle opinioni degli studenti sono pubblicate sul sito dell'Ateneo in forma aggregata per ciascun CdS. Il nuovo questionario tiene conto dei modelli presenti nel documento ANVUR *Autovalutazione, valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario italiano* del 24 luglio 2012, al quale sono state apportate alcune opportune modifiche (v. allegati 1, 2, 3).

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 invece 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. Il questionario per gli studenti frequentanti si articola nei seguenti blocchi o aree di domande: "docente", "insegnamento", "interesse", "servizi", "aule", "biblioteca", "soddisfazione" (Allegato A). Gli studenti che si dichiarano non frequentanti o con frequenza inferiore al 50% sono tenuti a compilare solo una parte delle domande. E' inoltre presente un campo riservato ai suggerimenti nel quale gli studenti possono fornire un parere o manifestare eventuali criticità (Tabella 4, Allegato A). 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). L'elaborazione ha inoltre consentito anche per questo anno di analizzare separatamente sia le risposte alle singole domande sia i blocchi di domande sopra menzionate. L'adozione del nuovo modello rende solo parzialmente confrontabili i dati relativi al 2016/17 con quelli acquisiti mediante i questionari cartacei somministrati negli anni precedenti l'a.a. 2013/14, a partire dal quale sono stati informatizzati i questionari.

I questionari sono stati elaborati a cura degli informatici e dell'Area assicurazione qualità. I dati così rilevati sono stati successivamente aggregati per Dipartimento (Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca - DADR), per corso di studio, 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 affinché, a loro volta, trasmettessero a ciascun docente l'esito dei singoli questionari di valutazione. L'elaborazione ha inoltre consentito di analizzare separatamente sia le risposte alle singole domande sia i blocchi di domande sopra menzionati. Nel Consiglio del DADR del 13 dicembre 2017 prossimo è prevista la discussione dei risultati complessivi, in modo tale che ciascun docente possa valutare il risultato dei questionari relativi ai propri insegnamenti con riferimento ai risultati complessivi dei singoli CDS. Attraverso i rappresentanti degli studenti, la componente studentesca è stata informata circa gli esiti della rilevazione effettuata. I dati percentuali complessivi delle risposte sono infine pubblicati sul sito internet dell'Università per Stranieri di Siena nell'area del sito "Assicurazione qualità".

Nella seduta del 28 novembre 2017 la Presidente, pur considerando che la compilazione dei questionari riflette un comportamento attivo e non obbligatorio da parte degli studenti e che i dati sono sensibilmente migliori rispetto ai minimi registrati in tempi recenti, ha ritenuto utile ribadire l'importanza di tale strumento nel processo di gestione della qualità

dell'ateneo. Ha pertanto chiesto ai Rappresentanti degli studenti massima collaborazione nell'opera di sensibilizzazione degli studenti al fine di poter presto raggiungere ancor più alte percentuali di compilazione. I Rappresentanti hanno convenuto con la componente docente su questo punto e hanno fatto presente che, nella recente assemblea di benvenuto alle matricole di questo a.a., hanno molto insistito sull'importanza dei questionari, illustrandone la funzione.

Nel corso della medesima seduta del 28 novembre 2017 la Presidente della Commissione Paritetica, accogliendo una sollecitazione del Nucleo di Valutazione dell'Ateneo, ha poi proposto ai rappresentanti degli studenti una riflessione comune sulle domande dei questionari, chiedendo in particolare se ritengano tali questionari adeguati a garantire un buon monitoraggio della soddisfazione degli studenti o se abbiano suggerimenti per migliorarne l'efficacia. Gli studenti hanno dichiarato di ritenere le domande dei questionari soddisfacenti per qualità e quantità, lamentando solamente che le domande sulla soddisfazione per i servizi di Ateneo, trasversali rispetto ai corsi, siano ripetute per ogni questionario di ogni corso della medesima sessione, cosa che allunga inutilmente i tempi di compilazione e rischia di demotivare gli studenti inducendoli a risposte casuali. Chiedono se non si possa semplificare la procedura facendo sì che uno studente risponda una sola volta per sessione alle domande di quella sezione. La componente docente accoglie il suggerimento e si impegna a verificare la fattibilità della cosa.

Si è aperto quindi un dibattito sulle eventuali modalità di inserimento nei questionari di una domanda che consenta di raccogliere opinioni degli studenti sull'efficacia delle modalità di accertamento delle conoscenze, come suggerito nel punto C delle nuove linee guida AVA (Allegato 7 - C. "Analisi e proposte sulla validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi"). La Commissione sottolinea unanimemente la difficoltà di raccogliere tali opinioni: se riferite al singolo corso, non possono essere rilevate prima che tale corso sia terminato e che lo studente abbia superato l'esame finale. Se riferite invece all'intero CdS, andrebbero rilevate alla fine del percorso di studi (per esempio, al momento della prenotazione della tesi), ma rischiano di essere troppo generiche e poco informative.

C. Analisi e proposte in merito a materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento a livello desiderato

Ad un'analisi tanto complessiva quanto dettagliata, i questionari compilati evidenziano un generale e diffuso apprezzamento degli studenti per le strutture e i servizi di Ateneo, consolidando e migliorando in molti casi i dati già ottimi rilevati nei precedenti anni accademici. Nella Tabella 1 (allegato A) sono raffrontati, per ciascun CdS e per l'Ateneo, i totali dei questionari compilati e le percentuali relative agli ultimi tre anni. Il questionario (allegato A - Struttura Questionario Ateneo Soddisfazione Studenti) per gli studenti frequentanti si articola nei seguenti blocchi o aree di domande: "docente", "insegnamento", "interesse", "soddisfazione", "servizi", "aule", "biblioteca". Gli studenti che si dichiarano non frequentanti o con frequenza inferiore al 50% sono tenuti a compilare solo una parte delle domande. E' inoltre presente un campo riservato ai suggerimenti nel quale gli studenti possono fornire un parere o manifestare eventuali criticità. 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). L'elaborazione ha inoltre consentito anche per questo anno di analizzare separatamente sia le risposte alle singole domande sia i blocchi di domande sopra menzionati.

Complessivamente i questionari compilati per l'a.a. 2016/2017 confermano il generale e diffuso apprezzamento degli studenti per gli insegnamenti attivati, per le strutture e i servizi dell'Ateneo, consolidando e migliorando in molti casi i dati già ottimi rilevati nei precedenti anni accademici. Nella Tabella 2 (allegato A) sono riportate, a livello di Ateneo, le percentuali delle risposte positive ottenute sommando le risposte "Decisamente SÌ" e "più SÌ che NO", per i vari blocchi di domande, degli ultimi tre anni accademici.

In particolare, per quanto riguarda i "Servizi" si registra un sensibile miglioramento passando dal 64,71% di risposte positive per l'a.a. 2014/2015 all'81,61% per l'a.a. 2016/2017. A tale riguardo, soprattutto per quanto riguarda la copertura Wi-Fi all'interno dell'Ateneo, per la quale in passato dai questionari erano emerse alcune criticità, nell'a.a. 2016/2017 si registra un ulteriore progresso nel gradimento arrivando al 78,88%, a fronte del 76,87% dell'a.a. 2015/2016 e del 52,27% dell'a.a. 2014/2015. Lo scarto positivo è un evidente segnale dell'efficacia dell'attuale rete Wi-Fi, che è stata infatti recentemente ampliata.

Per quanto concerne il blocco "Biblioteca" si rileva una percentuale di soddisfazione complessiva del 74,07% per l'a.a. 2016/2017, in aumento rispetto al 71,77% dell'a.a. 2015/2016 e al 64,18% registrato nell'a.a. 2014/2015. Si conferma il gradimento da parte degli studenti sia per quanto riguarda gli orari di apertura (80,37 % di quest'anno in linea

con l'80,58% dell'a.a. 2015/2016) sia per quanto riguarda l'offerta di libri (81,32% quest'anno in linea con l'80,59% dello scorso anno). Il giudizio sulla disponibilità dei posti a sedere in Biblioteca migliora sensibilmente arrivando al 61,08%, contro il 54,69% dell'a.a. 2015/2016 e il 49,83% dell'a.a. 2014/2015.

Le risposte relative alle infrastrutture dell'Ateneo (blocco di domande "Aule") hanno registrato un leggero innalzamento dei giudizi positivi, confermando pertanto, con il 92,92% di risposte positive di quest'anno, la valutazione già ottima degli scorsi anni (pari al 91,33% per l'a.a. 2015/2016 e all'89,47% per l'a.a. 2014/2015). In particolare gli studenti si mostrano soddisfatti per l'adeguatezza delle aule dove si sono svolti i corsi (91,34%) e per le attrezzature presenti nelle aule (92,77%) utilizzate dai docenti nel 94,64% dei casi.

Al termine dell'analisi dei dati dei questionari la Commissione esprime unanime soddisfazione per la recente apertura dello sportello di Counseling, che sta riscuotendo un grande favore e che contiamo costituirà motivo di ulteriore miglioramento della qualità della vita degli studenti dell'Ateneo.

D. Analisi dei dati rilevati dai questionari somministrati dall'Ateneo

Ad un'analisi tanto complessiva quanto dettagliata, i questionari compilati evidenziano un generale e diffuso apprezzamento degli studenti per i Corsi di studio, consolidando e migliorando in molti casi i dati già ottimi rilevati nei precedenti anni accademici. Per quanto riguarda il blocco "Insegnamento" l'85,46% degli intervistati risulta complessivamente soddisfatto, migliorando di oltre 1 punto percentuale l'apprezzamento già ottimo mostrato complessivamente per l'a.a. 2015/2016. Per quanto riguarda invece il blocco "Soddisfazione", alla domanda "E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?" si registra anche per l'a.a. 2016/2017 una percentuale di risposta nettamente positiva ("decisamente sì" e "più sì che no") pari all'87,34%, che conferma il trend in costante crescita degli ultimi anni: è un dato che va infatti messo a confronto con l'86,10% dell'a.a. 2015/2016 e con l'84,38% dell'a.a. 2014/2015.

Nella Tabella 3 (allegato A), in riferimento a quest'ultima domanda, sono raffrontate le percentuali delle risposte positive scorporate per CdS. Alcuni questionari forniscono inoltre una serie di suggerimenti, riepilogati nella Tabella 4 (allegato A) e suddivisi per corso di studio. Dall'analisi dei risultati a livello di Ateneo, i suggerimenti che vengono maggiormente segnalati dagli studenti sono relativi all'alleggerimento del carico didattico complessivo (26% dei suggerimenti in totale espressi) e all'inserimento di

prove d'esame intermedie, richiesto per il 19% dei suggerimenti in totale espressi. Entrambi i valori sono rimasti in linea con quelli degli anni precedenti.

Qui di seguito sono riportate le analisi svolte sui risultati dei questionari delle opinioni studenti a livello di singolo corso di studio.

Come mostra la Tabella 1 (allegato A) sul totale dei questionari complessivamente elaborati nell'a.a. 2015/2016 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 625 sono quelli compilati dagli iscritti al Corso di Laurea in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola**, corrispondenti ad un tasso di risposta del 58,10%. Sia il dato assoluto (da 696 a 625) sia quello percentuale (da 61,59% a 56,10%) sono in lieve calo rispetto all'anno accademico precedente (Tabella 1, allegato A), mentre è molto alta la soddisfazione degli studenti complessivamente rilevata per il corso, che passa dall'88,65% dell'a.a. 2015/2016 al 91,53% del 2016/2017 (Tabella 3, allegato A). Come avviene praticamente per la totalità delle risposte, i valori relativi ai giudizi riguardanti i docenti riscontrano tutti un incremento positivo superando il 90% di risposte positive. Infatti il 95,87% degli studenti che hanno compilato il questionario ha valutato positivamente la puntualità dei docenti, il 94,17% la coerenza con il programma, il 94,18% la disponibilità a chiarimenti e ulteriori spiegazioni, il 93,23% l'utilizzo delle attrezzature d'aula, il 92,54% i materiali didattici indicati o forniti dai docenti, il 91,92% la chiarezza della loro esposizione e il 91,29% la capacità di stimolare e motivare l'interesse verso la disciplina.

Per quanto riguarda la percezione di proporzionalità tra CFU e carico di studio richiesto dai singoli corsi, le risposte positive, che apparivano stabili nel corso del triennio precedente (88,89% nell'a.a. 2013/2014; 88,55% nell'a.a. 2014/2015; 88,39% nell'a.a. 2015/2016), trovano un ulteriore incremento nell'a.a. 2016/17 con il 93,22%. Si incrementano ulteriormente anche le risposte positive rispetto all'adeguatezza delle conoscenze preliminari (83,13% nell'a.a. 2013/2014; 83,36% nel 2014/2015; 85,94 nell'a.a. 2015/2016), passando all'89,18% nell'a.a. 2016/2017. Pare dunque potersi riscontrare un positivo effetto della particolare attenzione dedicata dal Corso di Laurea all'orientamento in ingresso quale attività utile per sensibilizzare i futuri immatricolati al consolidamento delle proprie conoscenze e competenze in ambito letterario, storico, artistico.

Come mostra la Tabella 1 (allegato A), dei 12.698 questionari compilati nell'a.a. 2016/2017 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 11.082 (74,38% degli aventi diritto nell'a.a. 2016/2017) sono riferiti al Corso di studio in **Mediazione Linguistica e Culturale**.

Si tratta di un numero assoluto maggiore di quello dell'anno precedente (9.318), con un dato percentuale rispetto al numero massimo teorico di questionari compilabili in lieve ripresa, passando dal 72,50% dello scorso anno accademico al 74,38% di quest'anno, con una differenza di circa 2 punti percentuali.

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione. In generale, la valutazione sui docenti e la loro attività didattica registra una crescita costante dei livelli di soddisfazione degli studenti negli ultimi tre anni. Come mostra la tabella 3 (allegato A), l'86,89% degli intervistati (dato in crescita rispetto all'85,51% dell'a.a. 2015/16 e rispetto all'83,73% dell'a.a. 2014/15) è complessivamente soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti. L'88,06% degli studenti (con un lieve aumento rispetto 86,31% dell'a.a. 2015/2016 e all'85,23% dell'a.a. 2014/2015) è interessato agli argomenti trattati nei corsi.

L'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento continuo, rispetto all'anno passato, per il personale docente, in termini di chiarezza nell'esposizione degli argomenti (88,74% di quest'anno, quasi invariato rispetto all'88,84% dell'a.a. 2015/2016 e all'88,04% dell'a.a. 2014/2015), mentre sono in aumento costante i giudizi positivi sulla capacità del docente di stimolare l'interesse verso la disciplina (l'88,50% rispetto all'86,95% dell'a.a. 2015/2016 e all'85,04% dell'a.a. 2014/2015), sul carico di studio (l'83,61% lo giudica proporzionato ai crediti assegnati, rispetto all'81,83% dell'a.a. 2015/2016 e all'80,69% dell'a.a. 2014/2015) e sull'adeguatezza del materiale didattico (l'89,11% lo ritiene adeguato, rispetto all'87,84% registrato nell'a.a. 2015/2016 e all'87,65% dell'a.a. 2014/2015).

Molto positive e sostanzialmente costanti appaiono le percentuali delle rilevazioni sulla puntualità del docente (95,01% di quest'anno rispetto al 95,41% dell'a.a. 2015/16 e il 93,42% dell'a.a. 2014/15), mentre la reperibilità dei docenti è in ulteriore aumento (95,19% di quest'anno rispetto al 93,60% dell'a.a. 2015/16 e al 92,98% di due anni fa).

Anche per l'a.a. 2016/2017 si registra inoltre una positiva riduzione della percentuale di risposte negative riguardo alla domanda "Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?" che risulta del 19,66%. Si registra quindi un miglioramento rispetto al 20,70% dell'a.a. 2015/2016 e al 21,36% dell'a.a. 2014/15, confermando l'esito positivo delle attività di autoapprendimento e di orientamento in entrata messe in atto per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa.

Sul totale dei questionari complessivamente compilati nell'a.a. 2016/2017 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale (tabella 1, allegato A), 308, su 402 aventi diritto, sono riferiti al corso di laurea in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica**, tre quarti dei quali sono studenti frequentanti: una percentuale del 76,62%, superiore alla media di Ateneo (pari al 72,94%) e in aumento rispetto all'a.a. 2015/2016, in cui aveva risposto al questionario il 60,57% degli aventi diritto.

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti confermano la tendenza ormai costante a una loro complessiva soddisfazione: sommando le risposte "Decisamente sì" e "Più sì che no", con riferimento ai diversi blocchi di domande, si ottengono infatti valori decisamente elevati, spesso superiori al 90% di gradimento. Come mostra la tabella 3 (allegato A), il gradimento complessivo verso gli insegnamenti si attesta su una percentuale molto alta: il 95,27% degli studenti dichiara infatti essere soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti, con un significativo incremento rispetto all'88,53% dell'a.a. 2015/2016 e anche rispetto al 91,67% dell'a.a. 2014/2015. Nel dettaglio, l'analisi delle risposte alle singole domande conferma anche per questo anno accademico un significativo apprezzamento del personale docente in termini di reperibilità (97,60%; era il 95,07% nell'a.a. 2015/16), puntualità (97,33%; era l'88,83% nell'a.a. 2015/16), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina (97,33%; era l'87,71% nell'a.a. 2015/16), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (96,48%; era il 90,5% nell'a.a. 2015/16). Il 96,04% degli studenti registra inoltre una corrispondenza positiva tra l'insegnamento seguito e quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito web (era il 91,62% nell'a.a. 2015/16). Gli insegnamenti del corso di studi risultano molto apprezzati, con percentuali anch'esse in aumento rispetto all'a.a. 2015/16, anche per quanto concerne gli aspetti organizzativi della didattica: il 94,71% degli studenti trova il materiale didattico utile e adeguato (rispetto al 92,13% dell'a.a. 2015/16); le conoscenze preliminari possedute dagli studenti sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati per il 91,25% degli intervistati (rispetto all'82,02% della rilevazione precedente); il 91,53% degli studenti trova corrispondenza tra il carico di studio e i crediti assegnati (nell'a.a. 2015/16 tale percentuale era pari all'88,28%); le modalità d'esame sono definite in modo chiaro per il 93,86% degli studenti (contro l'88,16% dell'a.a. 2015/16). Quasi ininfluente la flessione del gradimento delle attività didattiche integrative (ne è soddisfatto l'83,43% degli studenti dell'a.a. 2016/17, contro l'84,43% dell'anno precedente). Anche l'interesse per gli

argomenti trattati negli insegnamenti fa registrare un apprezzamento molto elevato (95,92%), di nuovo in aumento rispetto all'a.a. 2015/16 (89,57%).

La rilevazione dell'opinione degli studenti del corso di laurea in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale** nell'a.a. 2016/2017 ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua, per un totale del 68,78% degli aventi diritto (683 questionari compilati su 993, tabella 1 allegato A). Si tratta di un numero superiore rispetto a quello dell'a.a. 2015/2016 sia in assoluto (501 questionari compilati su 844) sia in percentuale (59,36%).

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro elevata soddisfazione per il corso di studio. Sommando le risposte Decisamente SÌ e più SÌ che NO, con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono valori molto alti, con valutazioni anche più positive rispetto alle performance già molto buone dell'a.a. precedente per molti dei parametri considerati. Per il blocco di domande relativo all'insegnamento si giunge alla percentuale dell'86,93% di risposte positive, con un sostanziale mantenimento rispetto ai dati positivi degli a.a. precedenti (86,62% di risposte positive nell'a.a. 2015/2016 e 85% di risposte positive nell'a.a. 2014/2015). Quanto alle domande relative al personale docente, l'apprezzamento giunge al 94,36% di risposte positive, confermandosi così la pur leggera tendenza al miglioramento dell'a.a. precedente (94,66% di risposte positive nell'a.a. 2015/2016 e 92% di risposte positive nell'a.a. 2014/2015). Anche per il blocco di domande relativo all'interesse degli studenti verso il corso di studi, la soddisfazione è molto alta: il 91,50% risponde positivamente, rispetto al 90,59% di risposte positive dell'a.a. 2015/2016 e all'87,22% dell'a.a. 2014/2015.

In generale, la soddisfazione degli studenti nei confronti del corso di studio è molto elevata: come mostra la tabella 3 (allegato A), l'87,64% degli studenti esprime un giudizio positivo: anche in questo caso il dato è in leggera flessione rispetto all'ottima performance dell'a.a. precedente (92,39% di risposte positive), ma si registra un sostanziale mantenimento di livelli molto alti nel triennio (nel 2014/2015 la percentuale di risposte positive fu dell'86,23%).

Scendendo più nel dettaglio e confrontando la rilevazione dell'a.a. 2016/2017 con quelle degli anni precedenti, si osserva un costante apprezzamento per il personale docente (già molto elevato nell'anno precedente), in termini di puntualità (96,79% risposte positive rispetto al 95,93% dell'a.a. 2015/2016 e al 92% dell'a.a. 2014/2015), reperibilità (95,52% risposte positive rispetto alle identiche performance degli a.a. precedenti con il

95,53% nel 2015/2016 e il 95% nel 2014/2015), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (91,83% risposte positive rispetto al 93,31% del 2015/2016 e all'89% del 2014/2015), capacità di stimolare l'interesse degli studenti per gli argomenti svolti nel corso (91,16% risposte positive rispetto al 92,98% dell'a.a. 2015/2016 e al 87% dell'a.a. 2014/2015), adeguatezza del materiale didattico (91,63% risposte positive rispetto al 92,40% dell'a.a. 2015/2016 e all'89% dell'a.a. 2014/2015), coerenza nello svolgimento del corso con quanto dichiarato nella guida dello studente (96,10% risposte positive rispetto al 95,22% dell'a.a. 2015/2016 e al 95% dell'a.a. 2014/2015). Un dato molto positivo è la flessione, già registrata nella rilevazione dello scorso anno, nelle risposte negative relative all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti trattati: le risposte negative passano dal 20% dell'a.a. 2014/2015 al 17,43% dell'a.a. 2015/2016 al 15,46% dell'a.a. 2016/2017.

I dati rilevati e sin qui analizzati mettono dunque in evidenza un ulteriore miglioramento e una valutazione particolarmente soddisfacente sia dell'Ateneo nel suo insieme sia dei Corsi di studio e dei singoli insegnamenti in esso attivi. La Commissione prende atto di 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 che consentano di migliorare ulteriormente prestazioni già buone.

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

Si prendono in considerazione i dati di ingresso, percorso e uscita, attingendo ai dati di sintesi provenienti dai questionari degli studenti, alla SUA-CdS relativa a ciascuno dei Corsi di Studio attivi e ad altri dati forniti dall'area Supporto alla qualità d'Ateneo. Dall'analisi delle immatricolazioni degli studenti ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Università per Stranieri di Siena nel periodo 2012-2017, si rileva un costante incremento. In particolare, dal raffronto degli ultimi due anni accademici (v. Tabella 5, allegato A), si registra un aumento complessivo delle immatricolazioni del 15,6%. Inoltre, per quanto riguarda l'andamento delle immatricolazioni degli ultimi cinque anni accademici per il solo corso di laurea in Mediazione Linguistica e Culturale (v. Tabella 5bis, allegato A), si registra un trend di crescita del 100,6%. Anche per quanto riguarda il numero delle iscrizioni, la Tabella 6 (allegato A) mostra la costante crescita degli ultimi anni, con incrementi che vanno dal 20,4 % dell'a.a. 2013/2014, al 20,8% dell'a.a. 2014/2015 al 15,9% dell'a.a. 2015/2016 e al 14,7% dell'a.a. 2016/2017. I dati ci permettono di

sottolineare come, negli ultimi 5 anni accademici, il numero delle iscrizioni ai corsi di laurea e laurea magistrale attivati presso l'Università per Stranieri di Siena sia più che raddoppiato. Dalla Tabella 6bis (allegato A) è inoltre possibile verificare l'andamento delle iscrizioni in corso al II anno da parte degli studenti immatricolati presso il nostro Ateneo ai corsi di laurea e laurea magistrale negli ultimi 5 anni accademici: si tratta di un andamento estremamente positivo. Analizzando i dati nel dettaglio, emerge infatti che negli ultimi 5 anni accademici una percentuale che oscilla tra il 76 e l'80% circa degli studenti ha proseguito il corso di studio scelto. Risulta in costante crescita anche l'andamento del numero degli studenti laureati (tabella 7, allegato A), con incrementi progressivi che vanno dal 41,7% dell'a.a. 2013/2014 al 33,2% dell'a.a. 2014/2015 e al 26,5% dell'a.a. 2015/2016 (mentre i dati del 2016/2017 non sono ancora accertabili in forma definitiva, perché fermi alla rilevazione statistica del 20-11-2017). È inoltre possibile osservare che negli ultimi anni è aumentata progressivamente e in modo sensibile la percentuale degli studenti che si laurea in corso (t) e, nell'a.a. 2015/2016, la percentuale degli studenti che si sono complessivamente laureati in t e t+1 è dell'87,3%, rispetto al 81,20 dell'a.a. 2014/2015 (tabella 7bis, allegato A).

Si procede ora ad una analisi dei questionari del consorzio AlmaLaurea, al quale l'Università per Stranieri di Siena aderisce dal 2008. Tali rilevazioni sui laureati dei CdS ad uno, a tre e a cinque anni dalla laurea sono finalizzate al monitoraggio della situazione occupazionale dei laureati dei CdS. L'analisi è suddivisa per Corso di Laurea ed è articolata, per ciascun CdS, in due parti: nella prima si analizza l'efficacia del processo formativo del CdS mentre nella seconda si definisce la situazione lavorativa dei neo-laureati. I questionari relativi all'efficacia complessiva del processo formativo dei CdS hanno coinvolto in totale 291 laureati dell'Ateneo nell'anno solare 2016, di cui 246 delle triennali e 45 delle magistrali. L'indagine AlmaLaurea sulla condizione occupazionale dei laureati ha coinvolto invece complessivamente 293 laureati dell'Ateneo, di cui 175 laureati delle triennali intervistati a 1 anno dal titolo, 44 laureati delle magistrali intervistati a 1 anno dal titolo, 35 laureati delle magistrali intervistati a 3 anni dal titolo, 39 laureati delle magistrali intervistati a 5 anni dal titolo.

Tutta la documentazione riguardante il profilo dei laureati e la condizione occupazionale dei laureati è agevolmente consultabile sul sito AlmaLaurea alla pagina

<http://www2.almalaurea.it/cgi.php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&config=profilo>

e alla pagina

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?config=occupazione>.

L'indagine AlmaLaurea ha messo in luce dati significativi sui processi formativi dei vari Corsi di Laurea.

L'indagine condotta da AlmaLaurea sui laureati del CdS in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola** nel corso del 2016 rileva un discreto incremento rispetto all'anno precedente: 21 laureati, con 18 questionari compilati. Di questi, i tre quarti appartengono al sesso femminile; un 52,4% proviene dalla Provincia di Siena (complessivamente il 76,2% proviene dalla sola Toscana), mentre il 19% dalle altre regioni e il restante 4,8% dall'estero. Il 57% ha conseguito il diploma di scuola superiore all'estero, ed infatti ben il 61,9% dei laureati L10 è rappresentato da cittadini stranieri, a fronte di un 1,5% su scala nazionale.

Dalla rilevazione AlmaLaurea risulta una soddisfazione complessiva per il CdS pari al 100%: il 55% dei laureati risponde infatti di essere decisamente soddisfatto, mentre il rimanente 45% seleziona la risposta più sì che no.

Buona soddisfazione è rilevata anche nel rapporto con i docenti, riguardo al quale i laureati si dichiarano per un terzo decisamente soddisfatti e per i restanti due terzi la risposta è più sì che no. Il rapporto con gli altri studenti è considerato buono per oltre il 70% degli intervistati. In ogni caso, l'apprezzamento per il CdS è elevato, dal momento che il 72,2% dei laureati afferma che si iscriverebbe di nuovo allo stesso corso dell'ateneo.

Una certa sofferenza mostra invece il giudizio sull'adeguatezza delle aule: il 66,7% delle risposte le indica come adeguate, di cui però solo un 11,1% come 'sempre adeguate'. Lo stesso dicasi per le postazioni informatiche: solo poco più del 20% degli utilizzatori le giudica presenti in numero adeguato, mentre il 55% auspica un loro incremento. In lieve calo anche la valutazione relativa alla biblioteca di ateneo (prestito/consultazione, orari di apertura etc.): poco più del 65% ne fornisce un giudizio sostanzialmente positivo, anche se si tratta comunque di una percentuale elevata, ma inferiore rispetto all'anno precedente. Riguardo alle attrezzature per le attività didattiche (laboratori, attività pratiche etc.), in mancanza di dati comparabili per gli anni precedenti, si supera ampiamente il 50% in

termini di adeguatezza, e il 70% relativamente agli spazi dedicati allo studio individuale. Il costante aumento degli iscritti complessivi dell'Ateneo ha comportato – come già rilevato sopra – alcune criticità, che sono comunque in via di risoluzione: nonostante questo, l'apprezzamento da parte degli studenti continua a rimanere elevato.

Aumenta invece la valutazione positiva nei confronti del carico di studio dei singoli insegnamenti, rispetto alla durata del CdS: i giudizi positivi sfiorano il 90%, e sono quindi di un terzo superiori rispetto all'anno precedente. Il 50% dei laureati ha usufruito di borse di studio, con un incremento consistente rispetto al 2015, anno in cui il valore era addirittura di un 20% inferiore. Tale 50% rivela ancor di più la sua eccezionalità se lo si mette a confronto con il dato nazionale per L10, pari ad un 23,3%. Inoltre, addirittura circa il 90% degli iscritti ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio (più dell'85% al di fuori dell'Ateneo).

Per quanto riguarda la regolarità negli studi, la percentuale dei laureati che sono riusciti a concludere il percorso universitario rispettando i tempi previsti dall'ordinamento, ammonta a 42,9%, esattamente la stessa percentuale dell'anno precedente, praticamente in linea con la media nazionale per il 2016 dello stesso CdS, che è stata pari al 44,5%. In ogni caso, entro il primo anno fuori corso, il dato raggiunge il 71,5%, a fronte di un 68% della media nazionale.

Si conferma comunque quasi un 80% dei laureati che intende proseguire gli studi, per circa il 70% iscrivendosi ad un corso di laurea magistrale.

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea. Per quanto riguarda gli sbocchi professionali dei laureati in Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola del nostro Ateneo, l'indagine effettuata da AlmaLaurea nel 2016 si rivolge a 10 dei 14 laureati di questo CdS. Dieci di loro, a un anno dal conseguimento del titolo di primo livello, hanno risposto alle domande di AlmaLaurea, ovvero il 71,4%. Anche se da numeri così piccoli è difficile trarre conclusioni ampie e generalizzabili, tramite questi risultati è comunque possibile cogliere segnali che indicano un progressivo miglioramento per quanto riguarda il CdS.

L'età media degli studenti in questione al momento della laurea era di 29,9 anni, con una durata media degli studi di 4,1 anni; il voto medio di laurea è stato di 101,9 su 110 (si precisa che ai fini del calcolo della media del voto di laurea, nella rilevazione AlmaLaurea, il voto 110 e lode è posto uguale a 113).

Questi risultati possono apparire poco vantaggiosi rispetto ai valori medi

corrispondenti per il complesso dei laureati in Italia nella stessa classe di laurea, ma bisogna tener conto del fatto che i laureati in oggetto sono per metà stranieri (50%) e hanno conseguito un diploma di scuola superiore all'estero nel 42,9% dei casi.

Su dieci intervistati, sei sono attualmente iscritti a un corso di laurea magistrale e quasi tutti - cinque su sei - hanno scelto di proseguire gli studi nel nostro stesso ateneo; quattro su dieci hanno comunque partecipato ad almeno un'attività di formazione post-laurea sotto forma di tirocinio in azienda, collaborazioni volontarie o sostenute da borse di studio.

Inoltre tre degli intervistati dichiarano di essere attualmente occupati, cinque stanno cercando lavoro, mentre due non lavorano né stanno cercando lavoro (perché impegnati in ulteriori studi o per motivi personali). Tutti e tre gli intervistati occupati hanno trovato lavoro dopo la laurea: due in aziende private, uno nel settore pubblico; uno nell'ambito di istruzione e ricerca, due in altri settori.

Per quanto riguarda il Corso di Laurea in **Mediazione Linguistica e Culturale**, la rilevazione sull'efficacia complessiva del processo formativo del CdS effettuata dal consorzio AlmaLaurea, durante l'anno solare 2016, ha coinvolto 222 su 225 laureati di questo CdS nel nostro Ateneo. Tale rilevazione mette in luce dati significativi. L'85,6% degli intervistati risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea, percentuale in significativo aumento rispetto al rapporto dell'anno passato (80%). Tale risultato appare particolarmente positivo se comparato al risultato contenuto nel rapporto Almalaurea 2017 relativo a 4.925 studenti intervistati laureati in Italia nel CdS L12 (79,2%). Ben il 94,2% risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale. Tale percentuale, in aumento (2015: 89%), appare assai positiva e conferma l'apprezzamento per l'attenzione costante verso attività di ricevimento ed orientamento in uscita messi in atto dai docenti del corso di studio. Tale dato rivela tutta la sua importanza se confrontato con l'analogo dato di Almalaurea sui laureati in L12 in Italia (85,4%). Il 97,7% degli intervistati, in aumento rispetto all'a.a. 2015/2016 (93,5%), è inoltre soddisfatto del rapporto con gli altri studenti; percentuale più positiva dell'analogo dato registrato da Almalaurea (93,2%) sui laureati in L12 in Italia.

La soddisfazione sull'adeguatezza delle aule è pari all'83,8% (sostanzialmente in linea con l'anno precedente: 83,2%), dato che risulta assai positivo se confrontato con il

dato corrispondente registrato da Almalaurea per i laureati nel medesimo CdS in Italia (61%) e per gli studenti complessivi in Toscana (70%).

Il giudizio dei laureati sulle postazioni informatiche appare in linea con quello degli anni precedenti (il 45,9% dichiara che erano presenti in numero adeguato e 49,5% dichiara che erano presenti ma in numero inadeguato) mentre il giudizio relativo all'adeguatezza dei servizi bibliotecari (83,8%) appare in aumento rispetto all'anno precedente (78,8%) e solo lievemente inferiore a quello registrato da Almalaurea tra i laureati del medesimo CdS in Italia (86,3%).

La straordinaria e costante crescita delle iscrizioni negli ultimi anni spiega la lieve flessione nel grado di soddisfazione dei giudizi espressi rispetto agli spazi dell'Ateneo. L'Ateneo ha già intrapreso soluzioni adeguate per andare incontro alle aumentate esigenze, che daranno frutto a partire dal presente a.a. (2017-2018) e di cui si prevede di registrare gli effetti nella relazione del prossimo anno.

Il carico di studi risulta complessivamente sostenibile (18,5%, decisamente sì, e 59,9% più sì che no) per un totale di risposte positive di 78,4%, in aumento rispetto al 72,3% dell'anno precedente, e solo lievemente inferiore rispetto all'81,6% registrato da Almalaurea tra i laureati nel CdS L12 in Italia.

Il 59,9% (2015: 56,8%) si iscriverebbe nuovamente allo stesso Corso di questo Ateneo, il 6,8% (2015: 9%) ad un altro Corso dello stesso Ateneo, il 12,6% (2015: 11,6%) allo stesso Corso ma in un altro Ateneo, mentre il 19,4% (2015: 15,5%) si iscriverebbe in un altro corso presso un altro Ateneo. Tali dati, rispetto a quelli dell'anno passato, rilevano una conferma della soddisfazione per l'iscrizione al nostro Ateneo: è significativa a tal riguardo la percentuale (60,8%) degli studenti che si iscriverebbero allo stesso corso dello stesso Ateneo rispetto alla bassa percentuale (12,6%) di coloro che si iscriverebbero allo stesso corso ma in un altro Ateneo, segnale della soddisfazione per l'alto livello qualitativo dell'offerta didattica dell'Università per Stranieri di Siena.

Va segnalato il decremento di coloro che sceglierebbero un altro corso presso lo stesso Ateneo: dal 9% al 6,8%. Questo dato è da ricondursi anche ad una maggiore attenzione dedicata all'orientamento precedente il loro ingresso all'Università per Stranieri di Siena. Ciò dimostra l'utilità ed importanza dell'investimento dell'Ateneo, che ha promosso attività di orientamento degli studenti in ingresso per aiutarli ad individuare il corso di studi più adeguato alle loro esigenze e predisposizioni.

Il 75,7% ha frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti, il 19,8% ha frequentato tra il 50% e il 75% degli insegnamenti previsti, il 3,2% tra il 25% e il 50% e lo 0,5% meno del 25% degli insegnamenti previsti.

La situazione dei frequentanti (95,5%) gli insegnamenti previsti (in una forbice compresa tra il 50% e il 100%) è dunque rimasta sostanzialmente identica (95,5%) rispetto all'anno precedente (nel 2015: l'82,6% aveva frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti e il 12,9% aveva frequentato tra il 50% e il 75% degli insegnamenti previsti).

Il 39,6% ha usufruito di borse di studio, confermando il trend positivo già evidenziato negli anni passati (lieve aumento rispetto all'anno precedente: 38,7%, aumento da ricondursi anche all'impegno che l'Ateneo ha profuso in questo campo). Tale dato appare di gran lunga più positivo rispetto alla misurazione AlmaLaurea sui laureati nel CdS L12 in Italia (31,3%).

Il 50% ha svolto periodi di studio all'estero: anche tale dato, in aumento rispetto al 2015 (47,1%), è riconducibile a un maggior impegno profuso da parte dell'istituzione in questo campo. Il dato appare molto positivo se confrontato con la misurazione AlmaLaurea sui laureati nel CdS L12 in Italia (43,1%).

Infine, il 95,5% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio (2015: 92,3%), mentre si noti che su 4.925 studenti laureati in Mediazione Linguistica e Culturale in Italia solo il 62% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio.

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea. Per quanto riguarda gli sbocchi professionali dei laureati in Mediazione Linguistica e Culturale del nostro Ateneo, dall'indagine effettuata da AlmaLaurea nel 2016 emerge che gli intervistati sono 146 su un totale di 161 laureati (86,3% donne). Percentualmente, si tratta dunque del 90,7% dei laureati (percentuale in crescita rispetto allo scorso anno; va anche segnalato che il numero assoluto degli intervistati è in crescita progressiva e costante: 77 intervistati su 87 laureati nel 2013, 102 intervistati su 120 del 2014). L'età media alla laurea è 23,6 anni, in calo rispetto allo scorso anno; la durata media degli studi è 4 anni, in lieve calo, e il voto medio 103,5, in lieve aumento. Il 54% degli studenti si è laureato in corso.

Per quanto riguarda la formazione specialistica/magistrale, il 43,2% è attualmente iscritto a un Corso di laurea specialistica/magistrale: si tratta di una percentuale in calo di circa il 9% rispetto all'anno precedente (negli anni ci sono comunque fisiologiche oscillazioni).

Tra gli iscritti alla magistrale, il 49,2% dice di aver fatto tale scelta per aumentare le

possibilità di trovare un lavoro (motivazione già forte negli anni passati). La scelta dell'iscrizione alla laurea magistrale/specialistica è considerata una prosecuzione naturale del percorso di laurea triennale (42,9%) o comunque si tratta di una laurea nello stesso settore disciplinare della laurea di primo livello (44,4%). Nel 47,6% l'iscrizione è nel medesimo ateneo (la percentuale è in aumento). Più o meno stabili sono negli anni, almeno in termini percentuali, le ragioni della non iscrizione a una laurea magistrale: secondo queste ultime rilevazioni, il 31,3% adduce motivi lavorativi e il 18,1% dichiara di essere interessato a una formazione postlaurea diversa.

Il 40,4% degli intervistati dichiara di aver partecipato ad almeno un'attività di formazione post-laurea (percentuale in calo rispetto al 51% dello scorso anno di indagine): nella maggior parte dei casi (25,3%) si tratta di stage in azienda; seguono quanto a valori percentuali i master (nel 6,2% dei casi è un master universitario di I livello e in un altro 6,2% un master di altro tipo); in calo la percentuale di chi sta facendo o ha fatto un corso di formazione professionale (4,1% rispetto al 10,8% della precedente rilevazione) o un'attività sostenuta da una borsa di studio (6,2% rispetto anche in questo caso al 10,8% della precedente rilevazione).

In lieve calo rispetto all'anno precedente la percentuale degli intervistati che lavora ed è contemporaneamente iscritto alla laurea magistrale (7,5% contro il 10,8%); in aumento dallo scorso anno la percentuale di chi non è iscritto alla magistrale e lavora (30,1% contro il 22,5%); la maggior parte degli intervistati in termini relativi sono iscritti alla specialistica e non lavorano (35,6%). Il 15,8% degli intervistati non lavora e non è iscritto a un Corso di magistrale/specialistica, ma sta cercando lavoro; l'11% non lavora, non è iscritto a un Corso e non cerca lavoro.

Dal punto di vista della sola condizione occupazionale, risulta la seguente tripartizione: il 37,7% lavora (percentuale in lieve aumento rispetto al 33,3% dello scorso anno; poca la differenza tra uomini e donne, rispettivamente 38,9 e 37,5%); il 26% cerca lavoro (c'è un lieve calo rispetto al 30,4% dello scorso anno, ma si tratta di un valore oscillante negli anni); il 36,3% non lavora e non cerca lavoro. Tra quanti non lavorano e non cercano, 26% sono impegnati in un Corso o in un praticantato (quest'ultima percentuale è inclusiva di scuole di specializzazione, master e dottorati).

Non lavorano ma hanno lavorato dopo la laurea il 25,3% degli intervistati (dato stabile rispetto allo scorso anno). Il 41,2% degli intervistati non ha mai lavorato dopo la laurea.

Complessivamente, il tasso di occupazione (secondo la definizione Istat) è del 45,9% (in lieve aumento rispetto allo scorso anno, ma ancora inferiore rispetto al 50,6% dell'indagine del 2014 relativa ai laureati del 2013, che era stato il maggiore dal 2011: anche in questo caso l'andamento negli anni è stato di fatto oscillante); quello di disoccupazione del 20,2%. Dal momento però che una quota consistente di laureati di primo livello (complessivamente il 44%) prosegue il percorso formativo con la magistrale, può essere significativo fotografare la situazione dei laureati triennali che non si sono mai iscritti a un Corso di laurea magistrale (55% circa) e hanno scelto di entrare direttamente nel mondo del lavoro: in questo caso, il tasso di occupazione (sempre secondo la definizione Istat, cioè considerando occupati anche quanti sono in formazione retribuita) sale al 63%, mentre quello di disoccupazione è pari al 21%.

Per quanto riguarda l'ingresso nel mondo del lavoro, il numero assoluto di occupati è 55. Di questi, il 69,1% (percentuale in aumento, di fatto la maggiore degli ultimi anni) ha iniziato a lavorare dopo la laurea; il 16,4% (in calo) prosegue il lavoro iniziato prima della laurea e il 14,5% non prosegue il lavoro cominciato prima della laurea.

Il tempo dichiarato dalla laurea al reperimento del primo lavoro è di 3,8 mesi (maggiore dei 2,2 rilevati l'anno precedente, ma ancora una volta si tratta di dati che negli anni oscillano).

La maggioranza degli intervistati (52,7%) è occupata nel ramo del commercio (come di consueto e in aumento rispetto alla rilevazione dello scorso anno, che aveva registrato un calo); il 10,9% è impiegato nell'industria, mentre il 5,5% è impiegato nel settore dell'istruzione e della ricerca.

Per quanto riguarda il CdS in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica**, il Rapporto AlmaLaurea sul Profilo dei laureati italiani prende in considerazione il 90% dei laureati del CdS nell'anno solare 2016 (numero di laureati 10, di cui 9 intervistati). I risultati dell'indagine AlmaLaurea mostrano un livello di soddisfazione molto positivo. Più precisamente, se si sommano le risposte decisamente sì e più sì che no alle varie domande, risulta che il 100% dei laureati intervistati è complessivamente soddisfatto del corso di laurea (77,8% decisamente sì e 22,2% più sì che no) e il 66,7% si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso magistrale e nello stesso Ateneo. Inoltre il 100% dei laureati intervistati è soddisfatto del rapporto con i docenti (44,4% decisamente sì, 55,6% più sì che no) e ritiene molto buono il rapporto con gli altri

studenti (66,7% decisamente soddisfatti, 33,3% più sì che no, come per il 2015). Il 100% dei laureati dichiara di essere soddisfatto delle aule (per il 44,4% sono sempre o quasi sempre adeguate, per il 55,6% lo sono spesso) e il 100% dei laureati intervistati valuta positivamente la biblioteca. Infine l'88,8% dei laureati intervistati ritiene sostenibile il carico di studio (per il 44,4% è decisamente adeguato, più sì che no per il 44,4%). L'unica criticità rilevata riguarda il numero delle postazioni informatiche presenti in Ateneo, considerata da più della metà dei laureati intervistati (il 66,7%) in numero non adeguato: si ritiene che il dato sia da porre in relazione al significativo aumento complessivo degli immatricolati negli ultimi anni e al conseguente affollamento di spazi e strutture, al quale l'Ateneo sta provvedendo con un progetto di riorganizzazione che prevede la creazione di nuove aule e di ulteriori spazi per lo studio individuale, l'ampliamento della Biblioteca e l'acquisizione di nuovi ambienti che saranno fruibili a partire dall'a.a. 2017/2018. Complessivamente il grado di soddisfazione per il corso di studi è superiore a quello degli altri laureati italiani in Filologia moderna (LM 14, 16/S, 40/S), per i quali si registra solo il 44,5% di giudizi decisamente favorevoli (contro il 71,4% del nostro ateneo).

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea. Per quanto riguarda l'accoglimento all'interno del mondo del lavoro dei laureati del CdS in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica, i dati registrati continuano ad esprimere risultati più che soddisfacenti. Il rapporto Almalaurea evidenzia che il 22,2% dei laureati magistrali del CdS è costituito da stranieri e il 49% da studenti provenienti da fuori regione Toscana. La votazione acquisita alla fine del percorso di studi è molto elevata, aggirandosi in media intorno a 109,7 (ai fini del calcolo della media del voto di laurea, nella rilevazione AlmaLaurea, il voto 110 e lode è posto uguale a 113), superiore a quella degli altri atenei della regione. L'86% dichiara inoltre di aver svolto un'esperienza lavorativa durante il percorso di studi magistrale, superando la media regionale. Se si analizzano poi più nel dettaglio i dati relativi ai livelli occupazionali dei laureati in Competenze testuali a 1 anno (4 intervistati su 6), 3 anni (9 intervistati su 11) e 5 anni (11 intervistati su 14), risulta che gli occupati nel corso del primo anno dalla laurea aumentano rispetto alla rilevazione precedente e raggiungono addirittura il 100%, superando il dato nazionale e la media di Ateneo. La percentuale scende sui tre anni (66,7%) e risale sui cinque anni (81,8%). A tre anni di distanza si registra un 11,1% di laureati impegnati in un tirocinio e un 22,2% iscritto a un corso di dottorato. Per quanto riguarda gli occupati dopo i cinque anni, il guadagno mensile è superiore a quello dell'indagine precedente (1344

euro anziché 792), anche se la soddisfazione per il lavoro svolto è simile (7,6 anziché 7,5 su scala 1-10). Sui cinque anni, l'impiego in misura elevata delle competenze acquisite con la laurea è inferiore alla media di ateneo (33,3% anziché 56,3%), anche se la laurea magistrale conseguita è ritenuta fondamentale o utile dal 44,4%.

Per quanto riguarda il CdS in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale**, l'indagine AlmaLaurea per l'anno solare 2016 ha intervistato 33 laureati su 35, con un tasso di risposta del 94,3% che, per quanto apprezzabile, si mostra in leggera flessione rispetto alla percentuale indicata nella precedente rilevazione (circa 97%).

Si conferma, in linea con le precedenti rilevazioni, un livello di soddisfazione complessiva del CdS molto elevato: il 90,9% degli intervistati risulta infatti soddisfatto del CdS. Il dato è molto simile a quello della precedente rilevazione, che indicava il 91,8% per il 2015: rispetto a tale dato si segnala un sensibile incremento degli studenti che si dicono "decisamente" soddisfatti del CdS (51,5% rispetto al 43,2% dei laureati nel 2015). Si segnala anche che, a differenza della precedente rilevazione, non ci sono laureati che si dicano "decisamente" insoddisfatti del CdS (5,4% nel 2015). In generale, emerge dunque un forte gradimento da parte degli studenti per il programma di studi offerto.

Scendendo nel dettaglio, la rilevazione indica un forte apprezzamento del rapporto instaurato con gli altri studenti (93,9% per il 2016; 94,6% per il 2015) e con i docenti (100% per il 2016; 89,1% per il 2015).

Anche il grado di soddisfazione per le strutture e per i servizi offerti si conferma, seppur con una lieve flessione rispetto alla precedente rilevazione, su valori molto alti: le aule in cui si sono svolte le lezioni, ad esempio, sono giudicate adeguate dal 93,9% degli intervistati (si trattava del 97,3% per l'anno solare precedente) e i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (prestito, consultazione, orari etc.) sono valutati positivamente nell'87,9% dei casi (si trattava del 91,8% invece per l'anno solare precedente). La presenza di postazioni informatiche viene constatata dall'84,8% degli intervistati, ma sale al 33% (rispetto al 24% della rilevazione per l'anno solare 2015) la percentuale degli studenti che trova le postazioni inadeguate nel numero. Il dato rappresenta di fatto l'unico aspetto critico nell'organizzazione del CdS messo in evidenza dalla rilevazione ed è effetto, come già sottolineato, del vertiginoso aumento delle iscrizioni registrato negli ultimi anni nell'Ateneo. Anche gli spazi per lo studio individuale sono d'altra parte giudicati presenti in modo adeguato solo dal 33,3% dei laureati.

Per quanto riguarda la didattica, si osserva un incremento dei giudizi positivi: ben il 97% degli intervistati trova il carico di studi adeguato alla durata del corso (si trattava dell'83,7% invece per l'anno solare precedente). Nel valore si registra, dopo la flessione del 2015, un riallineamento ai giudizi relativi all'anno 2014, dove si raggiungeva il 96% di valutazioni positive.

La soddisfazione per il CdS è inoltre indicata dal fatto che più dei due terzi dei laureati (63,9%) dichiara che si iscriverebbe nuovamente allo stesso CdS nello stesso Ateneo. Il dato, per quanto positivo, è in sensibile flessione rispetto alla precedente rilevazione (81,1%) e si riassetta sui valori del 2014 (68%). Si osservi comunque che per il 2016, a differenza del 2015, si ha un 9,1% di laureati che dichiara che non si iscriverebbe più a nessun tipo di corso magistrale. Aumenta, inoltre, rispetto al precedente anno solare, la quota di laureati che si iscriverebbe ad un altro corso magistrale dello stesso Ateneo (5,4% nel 2015; 15,2% nel 2016).

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea. Analizziamo ora gli sbocchi professionali dei laureati in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale. Dall'indagine effettuata da AlmaLaurea nel 2016 sui laureati del 2015 di questo CdS ad un anno dalla laurea (quindi nel corso dell'anno 2016) emerge che sono stati intervistati 27 dei 38 laureati del 2015: il tasso di risposta si assesta quindi intorno al 70% (71,1% nel 2016, 72,4% nel 2015, 54,2% nel 2014). Tra il pubblico dei laureati continua ad aumentare, come osservato pure nella scorsa rilevazione, la presenza maschile (28,9% nella rilevazione del 2016, rispetto al 24,1% nella rilevazione del 2015 e al 12,5% nella rilevazione del 2014).

Si abbassa a 28,2 l'età media in uscita (28,9 per i laureati del 2014 e 29 per quelli del 2013) e subisce una leggera flessione la media dei voti di laurea: 109,2 per i laureati del 2015, 111,9 per quelli del 2014 e 111,3 per quelli del 2013 (ai fini del calcolo della media del voto di laurea, nella rilevazione AlmaLaurea, il voto 110 e lode è posto uguale a 113). Anche la durata media degli studi si abbassa a 2,8 anni (3,3 nel 2014 e 3,4 nel 2013), con un aumento sensibile dei laureati in corso o un anno fuori corso. Il dato positivo è certamente da mettere in relazione con le attività di orientamento interno e tutorato che sono state particolarmente incrementate negli ultimi anni.

Ad un anno dal conseguimento del titolo, risulta occupato il 51,9% degli intervistati (57,1% nel 2015). Tra i non occupati sale tuttavia al 18,5% (rispetto al 4,8% della precedente rilevazione) il numero di chi non lavora (e non cerca) perché impegnato in altro corso di studio o in attività di praticantato. Scende quindi al 25,9% (rispetto al 38,1% del 2015) la

quota di chi non lavora ma è in cerca di occupazione. Il tasso di occupazione aumenta comunque significativamente col passare del tempo: a 5 anni dal conseguimento del titolo risulta infatti impiegato il 71,4% degli intervistati.

Dalla laurea al reperimento del primo lavoro passano mediamente 2,9 mesi (ne risultavano 3,4 nel 2015 e 4,4 nel 2014), cominciando mediamente la ricerca dopo un mese e mezzo dal conseguimento del titolo.

Diminuisce, rispetto all'indagine del 2015, il numero dei laureati coinvolti in attività di formazione post-laurea (51,9% nel 2016, 71,4% nel 2015), come ad es., master di I, II livello o di altro tipo (18,5%), scuole di specializzazione (7,4%) o corsi di dottorato (14,8%).

Quanto al tipo di occupazione, diminuisce la quota degli intervistati impiegati nel settore pubblico (21,4% nel 2016, 33,3 nel 2015) e nel no profit (14,3% nel 2016, 25% nel 2015). Aumenta invece il numero di chi lavora nel privato (64,3% nel 2016 rispetto al 41,7% nel 2015). Pur costituendo ancora il settore più rappresentato, subisce una importante flessione il numero di impiegati nell'istruzione e nella ricerca (42,9% nel 2016; 75% nel 2015), mentre cominciano a essere rappresentati nuovi settori, come quello delle comunicazioni (14,3%) e della sanità (7,1%).

La totalità degli intervistati dichiara di aver riscontrato nell'attuale lavoro un miglioramento delle competenze professionali in relazione alla laurea acquisita e il 42,9% afferma di utilizzare in maniera elevata le competenze acquisite durante il percorso di studi (58,3% nel 2015). Per quanto, infatti, nel 71,4% dei casi, la laurea non sia richiesta per legge nell'ambito professionale degli intervistati, il 50% la dichiara utile e il 7,1% addirittura necessaria all'attività svolta.

F. Analisi e proposte sull'effettiva disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS

Dietro sollecitazione della Presidente della Commissione Paritetica (con comunicazione inviata in data 23 novembre 2017), i rappresentanti degli studenti membri della Commissione Paritetica hanno proceduto ad una verifica on line, sul sito <https://www.university.it/>, della disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS. I rappresentanti rilevano che si può procedere all'accesso in modo molto semplice, introducendo all'interno della prima pagina del sito la dicitura "Università per Stranieri di Siena" e dando l'invio. In questo modo, si entra immediatamente in un'area dedicata all'Ateneo (https://www.university.it/index.php/offerta/search/id_struttura/41/azione/ricerca)

molto esaustiva, con immediato e facile rinvio al sito on line dell'Ateneo e, soprattutto, all'offerta formativa presente nelle parti pubbliche della SUA-CdS. Qui di seguito sono elencati i link verificati dagli studenti per tutti e quattro i CdS:
<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2017/corso/1541360>
<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2017/corso/1541361>
<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2017/corso/1541362>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2017/corso/1541363>

I rappresentanti rilevano, in particolare, che i profili e gli sbocchi occupazionali previsti per i laureati dei quattro CdS sono molto ben articolati e definiti, come pure le suddivisioni in Aree all'interno dei singoli CdS, le capacità di conoscenza e comprensione relative a ciascuna area e le attività formative del CdS connesse alle suddette capacità. Secondo i rappresentanti degli studenti, il quadro complessivo è tale da consentire sia una approfondita prima conoscenza, da parte di un potenziale nuovo iscritto all'Ateneo, sia un ulteriore approfondimento, da parte di uno studente già iscritto, dei singoli CdS. Gli studenti segnalano tuttavia che la formula "non è richiesto nessun test per l'accesso" nei CdS triennali può ingenerare disorientamento nelle matricole, che potrebbero con ciò essere sorpresi dalla presenza dei test di verifica delle conoscenze in ingresso e dai test di accertamento di livello linguistico. Ritengono pertanto che sarebbe consigliabile modificarla in "Il CdS non è a numero chiuso e pertanto l'iscrizione non è subordinata al superamento di test di sbarramento" o espressione simile.

G. Ulteriori proposte di miglioramento

Nel corso della seduta del 28 novembre 2017, la Presidente della Commissione Paritetica, Prof.ssa Cristiana Franco, ha lungamente analizzato insieme a tutti i membri della Commissione una prima bozza di questa relazione, cui sono state aggiunte le tabelle e il questionario (inclusi nell'allegato A) e i dati del rilevamento basato sui questionari dell'a.a. 2016/2017. Questo materiale era stato inviato ai membri della Commissione in data 24 novembre 2017, con la sollecitazione della Presidente - rivolta in particolare ai rappresentanti degli studenti - ad una attenta verifica e riflessione sulla oggettiva quantità e qualità dei dati, in previsione del dibattito in Commissione. In questo modo, durante la seduta del 28 novembre 2017 si è avuto uno scambio particolarmente proficuo e condiviso

in particolare con i rappresentati degli studenti da cui sono emerse le seguenti considerazioni :

Nel complesso, i rappresentanti degli studenti esprimono un convinto e generale apprezzamento per la qualità dell'offerta formativa e per i servizi erogati dall'Ateneo. Dopo una lunga e attenta disanima e dopo un'attiva partecipazione al dibattito concretizzatasi anche - come si può verificare dal verbale della seduta del 28 novembre - con specifiche proposte in merito ai diversi passaggi della bozza di questa Relazione e più in generale in merito all'assetto organizzativo dell'Ateneo, gli studenti confermano che gli indicatori analizzati sono tutti largamente positivi, e del tutto coincidenti con le osservazioni della comunità studentesca da loro raccolte durante le riunioni e gli scambi con gli studenti.

Le uniche problematiche riguardano gli spazi (Biblioteca, postazioni informatiche) e sono come detto imputabili all'impennata del numero di iscritti.

Per quanto riguarda le postazioni informatiche, tuttavia, i Rappresentanti degli studenti dichiarano di non aver ricevuto lamentele, mentre confermano segnalazioni di criticità riguardanti il servizio di Biblioteca. In particolare lamentano che i posti a sedere siano pochi rispetto alle richieste e che il personale, pressato dall'esigenza di dare accesso al maggior numero possibile di studenti, fatichi a gestire la situazione. Si verificano perciò casi in cui uno studente occupa abusivamente una postazione per molte ore (standosene per la maggior parte del tempo fuori dalla biblioteca) e casi inversi in cui il personale fa liberare il posto non appena uno studente si allontana per qualche minuto. Si suggerisce perciò di introdurre un sistema a "disco orario", simile a quello adottato in alcune biblioteche universitarie tedesche. Lo studente potrà così allontanarsi dalla postazione occupata per un max. di 20 minuti, facendo presente al personale della biblioteca il proprio numero di posto e l'ora in cui si allontana. Scaduti i 20 minuti, la postazione sarà liberata dal personale della Biblioteca. Il Delegato del Rettore, prof. Sangalli, si impegna a portare il suggerimento nella prossima Comitato tecnico-scientifico per la biblioteca di ateneo.

Gli studenti suggeriscono inoltre di raccogliere segnalazioni di testi importanti per i corsi che non risultino in possesso della biblioteca o che siano presenti in numero di copie insufficiente. La componente docente fa presente che tale segnalazione, raccolta dai Rappresentanti, dovrebbe essere dapprima inviata al docente della materia, in modo che possa vagliarla e decidere se inoltrarla al collega Delegato per la Biblioteca. Il Delegato del Rettore, Prof. Sangalli, fa tuttavia presente che, al momento, gli spazi disponibili per lo

stoccaggio dei libri è esiguo e non consente di tenere doppioni di testi. Anche a questa carenza di spazi l'Ateneo sta cercando una soluzione che, una volta adottata, consentirà di accogliere il suggerimento degli studenti.

Gli studenti lamentano infine la carenza di spazi ricreativi. La Prof.ssa Buffagni fa presente che gli spazi ricreativi, pur importanti, sono tuttavia meno cruciali degli spazi didattici e di quelli in biblioteca. Suggestisce che alcuni testi siano concessi in visione (con consegna di documento al personale della biblioteca) per due ore, in modo da consentire agli studenti di consultarli al di fuori dello spazio biblioteca quando questa non abbia posti disponibili.