

UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI
RELAZIONE ANNUALE 2019

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, n. 253.17 del 1° settembre 2017 e numero 227.18 del 25 giugno 2018 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. Valentino Baldi, delegato del Dadr

Prof. Gianluca Biasci, delegato del DADR

Prof.ssa Tiziana de Rogatis, delegata del DADR

RAPPRESENTANTI DEGLI STUDENTI

Sig. Riccardo Fisoni - Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale

Sig. Marco Pellegrini - Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale

Sig.ra Benedetta Segreto, - Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale

Sig.ra Federica Semeraro - Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale

Dott. Piero De Poi - Corso di Laurea Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica

La Commissione si riunisce nelle more delle elezioni dei rappresentanti degli studenti e dunque ha al suo interno provvisoriamente cinque rappresentanti degli studenti anziché otto, dal momento che le Sig.re Federica Cidale (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale), Costanza Ugolini (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale) e Cecilia Valenti (Corso di Laurea Magistrale in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale) si sono da poco laureate.

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 2019, alle ore 9.30 presso l'aula 8 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 Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L-10)

Corso di Studio in Mediazione linguistica e culturale (L-12)

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

Corso di Studio Magistrale in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM-39)

La Commissione paritetica docenti-studenti dell'Università per Stranieri di Siena (da ora in avanti CPDS) adotta 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 CPDS dell'Università per Stranieri di Siena precisa che nella stesura della Relazione annuale 2019 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 più recenti 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*.

Nella riunione del 28 novembre 2019, la CPDS ha elaborato la presente Relazione annuale. A tale scopo si sono prese in considerazione 1) la SUA (*Scheda Unica Annuale*) relativa a ciascuno dei Corsi di Studio attivi, 2) i risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti inerenti l'a.a. 2018/2019 a livello di risultati complessivi vale a dire a livello di dati di sintesi provenienti dai questionari degli studenti (non sono invece oggetto di analisi e discussione i risultati individuali dei singoli insegnamenti), 3) un dato specifico

(risposte alla domanda numero 13) del questionario laureandi per il periodo gennaio-ottobre 2019; 4) i dati forniti dall'indagine AlmaLaurea sui laureati dei CdS a uno, tre e cinque anni dalla laurea, 5) il Riesame ciclico dell'Ateneo, che include gli anni 2011/2012 2013/2015; 6) le schede di monitoraggio annuale del 2017 e quelle del 2018. Attraverso i dati desumibili dalle rilevazioni e dai documenti in questione la Commissione ha ottenuto informazioni specifiche e dettagliate sia sui singoli Corsi di Studio, sia sull'Ateneo.

Premessa. Dati su immatricolazioni e iscrizioni

Dall'analisi delle immatricolazioni degli studenti ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Università per Stranieri di Siena nel periodo 2013-2019, si rileva un costante incremento con un assestamento nell'a.a. 2017/2018 e un leggero fisiologico calo nell' a.a. 2018/2019 (tabella 7, Allegato A). Peculiare appare la situazione del corso di laurea in Mediazione linguistica e culturale (tabella 7bis, allegato A), che ha registrato nell'ultimo quinquennio un trend complessivo di crescita del 63,4%, con un incremento straordinario negli anni 2016-2018 e un decremento negli ultimi due anni accademici, per i quali si registra uno -0,8% (2017/2018) e un -5,9% (2018/2019) (tabella 7bis, allegato A). Il dato rispecchia senz'altro l'intensificazione della concorrenza da parte di altri atenei italiani che si sono recentemente allineati con offerte per la formazione di Mediatori culturali, ma risponde anche al piano strategico dell'Università per Stranieri di Siena, che indicava come obiettivo per il triennio 2017-2019 una progressiva stabilizzazione del numero degli iscritti dopo lo straordinario ritmo di crescita delle iscrizioni degli anni precedenti, il cui proseguimento avrebbe messo a dura prova la tenuta delle strutture. Proprio il calo di ritmo di crescita di immatricolati al CdS in Mediazione negli ultimi due anni, ha permesso di raggiungere l'obiettivo di stabilizzazione del numero complessivo degli iscritti dell'Ateneo.

Per quanto riguarda il numero delle iscrizioni, la tabella 8 (Allegato A) mostra il costante incremento degli ultimi anni. Dalla tabella 8bis (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. La tabella 9 (Allegato A) riepiloga l'andamento del numero degli studenti laureati mentre nella tabella 9bis è possibile osservare la percentuale degli studenti che si laurea in corso (t) con un progressivo aumento dal 51,8% del 2014/2015 al 56,8% del 2015/2016 per

arrivare al 58,9% del 2016/2017 e al 62,3% del 2017/2018 (il 2018/2019 non è rilevabile, perché mancano ancora le ultime due sessioni di laurea).

A. 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. Le opinioni dei laureati vengono invece acquisite grazie all'adesione del nostro Ateneo al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. 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 infatti 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 fino all'anno scorso l'obbligo di rispondere al questionario in un intervallo temporale compreso tra la fine del corso e il momento dell'iscrizione all'appello d'esame (per il laureando, nel momento in cui viene presentata la domanda di discussione della tesi): diversamente, la prenotazione non risulterà perfezionabile. In ottemperanza alle direttive del nuovo sistema AVA di ANVUR, nell'a.a. 2018/2019 il questionario è stato tuttavia somministrato agli studenti frequentanti (e compilato tramite dispositivo digitale connesso alla rete) già durante le lezioni, in un momento compreso tra i 2/3 e il termine dello svolgimento del corso. Gli assenti hanno potuto comunque compilare il questionario ricorrendo alla precedente modalità, cioè nel momento in cui si sono iscritti all'appello d'esame: come già a partire dall'a.a. 2013/2014, lo studente non ha potuto infatti perfezionare tale iscrizione fino a quando non ha compilato il questionario.

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, per l'a.a. 2018/2019, una ragionevole percentuale di questionari complessivamente compilati a livello di Ateneo (Allegato A, tabella 1). Su 19.614 dei possibili questionari compilabili, ne sono stati compilati 13.639, pari al 69,54% un dato in flessione rispetto all'anno accademico 2017/2018, durante il quale dei 19.903 possibili questionari compilabili, ne erano stati compilati 16.630, pari all'83,56%, e un dato di riallineamento all'anno accademico 2015/2016 durante il quale su 15.209 possibili questionari compilabili, ne erano stati compilati 10.747, pari al 70,66% degli studenti. I risultati dei questionari sulle opinioni degli studenti sono pubblicati sul sito dell'Ateneo in forma aggregata per ciascun Corso di Studio alla pagina https://www.unistrasi.it/1/639/2623/Opinioni_degli_studenti.htm. 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 (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. 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 in 21 domande che possono essere raggruppate, per area di pertinenza, 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. È 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 (v. Struttura Questionario dell'Allegato A). Nella tabella 2 dell'Allegato A sono riportati, 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.

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 2018/2019 con quelli acquisiti mediante i questionari cartacei somministrati negli anni precedenti l'a.a. 2013/2014, 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 – da qui in avanti: 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, e al Direttore del DADR affinché, a loro volta, trasmettessero a ciascun docente l'esito dei singoli questionari di valutazione.

Nel Consiglio del DADR del 30 ottobre 2019 sono stati discussi i risultati complessivi, in modo tale che ciascun docente ha potuto valutare il risultato dei questionari relativi ai propri insegnamenti con riferimento ai risultati complessivi dei singoli CDS. Il Direttore del DADR ha espresso al termine dell'analisi e del dibattito sui dati la sua soddisfazione e quella dell'intero Consiglio per i risultati complessivi dei questionari, che sono stati successivamente comunicati anche al Presidio di Qualità, al NdV e ai componenti della CPDS per gli adempimenti necessari (escludendo da tale comunicazione alla Commissione i risultati pertinenti ai singoli docenti). Attraverso i rappresentanti degli studenti al DADR e la componente studentesca della Commissione paritetica, inoltre, l'intera comunità degli studenti è stata informata circa gli esiti della rilevazione effettuata.

Nella seduta del DADR del 26 novembre 2019 la Coordinatrice dell'area didattica prof.ssa Franco ha indicato nel calo nella percentuale di risposte ai questionari una criticità da affrontare con un'intensificazione dell'opera di sensibilizzazione degli studenti all'importanza dei questionari come strumenti di monitoraggio della qualità delle performance di Ateneo. I docenti si sono impegnati a metter in atto misure di persuasione per far sì che il dato possa ritornare agli ottimi livelli raggiunti nell'anno precedente. Nella riunione del 28 novembre 2019 la CPDS ha ritenuto utile ribadire l'importanza dei questionari come strumento di monitoraggio delle performance di Ateneo e ha formulato alcune proposte di intervento (si veda verbale della seduta e punto F della presente

relazione) al fine di poter ritornare, con la partecipazione della componente studentesca, nel prossimo a.a. alle alte percentuali di compilazione raggiunte lo scorso anno.

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

La sezione B di questa relazione si divide in due parti. Nella prima, si procede ad analisi e proposte ricavate dai questionari che rilevano le opinioni degli studenti nell'a.a. 2018/2019 mentre nella seconda l'analisi e le proposte sono fondate sui dati desunti dall'indagine AlmaLaurea condotta sui laureati a 1, 3 e 5 anni e su una breve sintesi del contenuto dei quadri B6-Opinioni studenti, B7-Opinioni dei laureati e C2-Efficacia esterna, delle schede SUA CdS 2019/2020, elaborate dai Gruppi di Riesame dei corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo.

Parte prima

Anche per l'a.a. 2018/2019 i questionari compilati confermano, come per gli anni accademici precedenti, un generale positivo apprezzamento degli studenti per gli insegnamenti attivati, per le strutture e i servizi dell'Ateneo, superando addirittura in molti casi i già ottimi risultati raggiunti nei precedenti anni accademici. Ad un'analisi tanto complessiva quanto dettagliata, i questionari compilati per l'a.a. 2018/2019 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 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.

Per quanto riguarda il blocco di domande "Servizi", l'83,07% degli intervistati si dichiara soddisfatto, in ulteriore crescita rispetto all'a.a. 2017/2018 (81,61%). In particolare, è confermato anche quest'anno il buon livello di soddisfazione (81,93%) per il servizio di WiFi offerto dall'Ateneo, che in passato aveva mostrato alcune criticità e a cui erano state apportate misure correttive.

Le risposte relative alle infrastrutture dell'Ateneo (blocco di domande "Aule") registrano il 93,22% di risposte positive e confermano così la valutazione ottima degli scorsi anni (pari al 92,74% per l'a.a. 2017/2018 e al 92,92% per l'a.a. 2016/2017). Gli studenti si

mostrano soddisfatti per l'adeguatezza delle aule dove si sono svolti i corsi (90,92%), per le attrezzature presenti nelle aule (92,58%) e per il loro utilizzo da parte dei docenti (96,16%). Per quanto concerne il blocco "Biblioteca" si rileva per l'a.a. 2018/19 una percentuale di soddisfazione complessiva pari al 70,05%, in diminuzione rispetto al 71,44% dell'a.a. precedente. L'apprezzamento da parte degli studenti per gli orari di apertura della biblioteca è in leggero calo rispetto all'anno precedente (il 77,74% dell'a.a. 2018/19 si dichiara soddisfatto, rispetto all'80,56% dell'a.a. 2017/18), così come la soddisfazione per il numero dei posti disponibili (pari al 52,63% contro il 55,77% dell'a.a. 2017/2018) ma cresce la soddisfazione per i libri disponibili (pari all'80,83% contro il 78,83% dell'a.a. 2017/2018). Analizziamo ora tali dati all'interno di ogni CdS.

Per il corso di laurea in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)** risultano complessivamente compilati 661 questionari su 1.175 aventi diritto. Il numero assoluto mostra un calo rispetto ai 737 compilati per l'a.a. 2017/2018; tale calo si reverbera anche sul valore percentuale, poiché, rispetto al 67,24% dell'anno precedente, nel 2018/2019 solo il 56,26% degli aventi diritto risulta aver effettuato la compilazione. Si tratta sostanzialmente di un ritorno al dato 2016/2017, quando la percentuale risultò essere del 56,10% dei questionari potenziali. La soddisfazione per l'uso delle attrezzature arriva al 94% e quella complessiva per come è stato svolto l'insegnamento raggiunge il 91,83% di risposte positive che, pur in un contesto che da un periodo non breve gravita costantemente attorno al 90%, è il valore più elevato mai misurato per il CdS L10. Anche le strutture (wi-fi, aule, dotazioni) e le attività integrative, secondo i dati relativi all'a.a. 2018/19, risultano molto apprezzate dagli studenti. Anche le attività integrative migliorano ulteriormente con uno scarto percentualmente sensibile (dall'86,26% al 92,28% di risposte positive), riprendendo il trend di miglioramento registrato negli a.a. 2015/2016 e 2016/2017 (il dato partiva dal 77,57% dell'a.a. 2014/2015). Tutti a ridosso (o poco sopra) il 90% i valori di soddisfazione per le aule (l'ateneo ha compiuto e sta compiendo un notevole sforzo per arricchire gli spazi con nuove aule e per migliorare le dotazioni di quelle esistenti), per quelle multimediali e, in genere, per le attrezzature. Motivo di grande soddisfazione è il costante incremento dell'apprezzamento per i servizi wi-fi, che, partendo dal 54,5% nell'a.a. 2013/2014, ha raggiunto un grado di soddisfazione dell'84,56%, rivelando la bontà del lavoro continuamente svolto dall'ateneo per il miglioramento di questo particolare aspetto. Si tratta di un dato che si era già

attestato su valori più che lusinghieri nell' a.a. 2015/2016 e che, in questi ultimi anni, ha teso a stabilizzarsi ad un livello elevato a ridosso dell'85%. Anche per i settori del questionario relativi alla Biblioteca di Ateneo si osserva il trend rilevato per gran parte delle altre voci presenti nella rilevazione, mostrando per l'a.a. 2018/2019 il raggiungimento dei valori più elevati da quando è stata adottata l'attuale metodologia di rilevazione. Gli orari di apertura ottengono una valutazione favorevole nell'83,41% dei questionari compilati; la soddisfazione per i libri disponibili mostra uno scarto positivo di oltre 6 punti percentuali, passando dal 75,52% all'81,56%; ugualmente positivo, di oltre 5 punti, è l'incremento della soddisfazione per i posti disponibili (dal 64,16% al 69,29%): si tratta, tuttavia, di un dato di cui si auspica un ulteriore miglioramento nei prossimi anni grazie a specifiche politiche intraprese dall'Ateneo verso l'ampliamento e il miglioramento degli spazi disponibili. Nonostante le positive valutazioni ormai raggiunte, infatti, la questione degli spazi resta comunque tra le principali priorità dell'Università per Stranieri di Siena e del corso di laurea.

La rilevazione dell'opinione degli studenti relativa all'a.a. 2018/2019 del CdS in **Mediazione linguistica e culturale (L12)** ha coperto, come ormai consuetudine, tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. Risultano complessivamente compilati 11839 questionari. Si tratta di un numero assoluto minore di quello dell'anno precedente (14658), con un dato percentuale in diminuzione rispetto al numero massimo teorico, passando dall' 84,63% dello scorso a.a. al 70,67% di quest'anno, con una diminuzione di oltre 10 punti percentuali, dovuta anche a problemi tecnici sorti nel momento della compilazione, che l'Ateneo ha prontamente segnalato ai tecnici informatici. Si tratta di percentuali che negli ultimi anni si sono rivelate sempre incostanti, tra crescita e diminuzione (nell' a.a. 2016/2017 la percentuale di questionari compilati era stata del 74,38%). Vista però la consistente diminuzione del numero dei questionari compilati nell'a.a. 2018/2019, si ritiene che tanto il Corso di Studio quanto l'Ateneo debbano mantenere elevata la sensibilizzazione degli studenti verso questo importante strumento di valutazione generale, vigilando inoltre affinché i sistemi informatici di raccolta dei dati possano operare in modo efficace. Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che No", con riferimento ai vari blocchi di domande, le indicazioni emerse dalle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione per il Corso di studio, giudizio positivo che conferma quello degli anni passati. Per quanto attiene ai servizi offerti dalla

Biblioteca, si rileva una certa continuità della percentuale di soddisfazione complessiva rispetto allo scorso anno, che registra però una lieve diminuzione della soddisfazione relativa agli orari di apertura (78,17% rispetto all'81,26 % dello scorso anno e all'80,63% del 2016/2017). Probabilmente tale risposta, in lieve calo rispetto all'andamento positivo degli ultimi anni, è dovuta soprattutto all'alto numero degli iscritti, che aveva registrato un ulteriore aumento nell'a.a. 2017/2018; nonostante la decisione presa durante l'a.a. 2015/2016 di garantire orari di apertura più lunghi della biblioteca. In lieve aumento è la soddisfazione relativa all'offerta di libri (81,42% quest'anno; 79,87 % nel 2017/2018 e 82,04% nel 2016/2017), forse riflesso dell'attenzione che l'Ateneo e i docenti mantengono costantemente rispetto ad acquisti librari mirati. Si rivela in diminuzione la percentuale relativa ai posti disponibili in Biblioteca (53,19% contro il 56,10% dello scorso anno e il 61,75% del 2016/2017), dato legato al fatto che si rivelano ancora insufficienti le Sale studio all'interno dell'Ateneo, problema che ha registrato però di recente diversi interventi resi possibili dallo spostamento di strutture amministrative in una sede decentrata rispetto alla sede dove si svolge l'attività didattica. Riguardo alle infrastrutture dell'Ateneo, si conferma costante la soddisfazione (91,27% quest'anno, rispetto al 91,28% dell'anno scorso e al 91,77% del 2016/2017) per le aule dove sin sono svolti i corsi, conseguenza senza dubbio dei lavori svolti nel corso del passato a.a. per ampliare alcune aule, come pure per le attrezzature presenti in aula (92,71% rispetto al 92,76% dello scorso anno) e utilizzate dal docente (96,66% di soddisfazione; percentuale in ulteriore lieve miglioramento rispetto al 94,96% dello scorso anno e il 94,78% di due anni fa).

Nell'a.a. 2018/19, relativamente al Corso di Studio in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)** sono stati compilati 424 su 596 questionari compilabili, cioè il 71,14% (dato pressoché invariato rispetto al precedente a.a., in cui si registrava il 74,76%); l'83,73% dei questionari ricevuti è stato compilato da studenti frequentanti. 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, quasi sempre superiori all'85% di gradimento. Sostanzialmente stabile è l'apprezzamento delle aule (soddisfacenti per l'85,76% degli studenti, rispetto all'89,82% dell'anno precedente), delle attrezzature presenti in aula (91,84% rispetto al 92,28% del 2017/2018), dell'uso che ne fanno i docenti

(87,98% rispetto al 92,78 del 2017/2018), e delle aule multimediali (80,53% contro l'81,75% del 2017/2018). Risulta positiva, rispetto all'anno precedente, la tendenza per quanto riguarda l'apprezzamento della biblioteca: l'87,23% degli studenti è soddisfatto degli orari di apertura (contro l'85,55% del 2017/18), e il 78,15% dei libri a disposizione (contro il 74,60% del 2017/18), mentre cala la soddisfazione per il numero dei posti disponibili in biblioteca (45,74%; era il 52,29% nel 2017/2018). È ipotizzabile che nel corso dell'a.a. 2019/20 tale criticità possa avviarsi a soluzione grazie a un progetto di riorganizzazione degli spazi dell'Ateneo che prevede l'acquisizione di nuovi ambienti per lo studio individuale. Risulta sostanzialmente stabile invece il gradimento per i servizi Wi-Fi offerti dall'Ateneo (ne è soddisfatto il 72,36% degli studenti, rispetto al 71,59% del 2017/2018). Prosegue dunque, in linea generale, il trend di aumento della soddisfazione relativa alle infrastrutture registrato negli ultimi anni grazie a soluzioni messe in atto a livello di Ateneo quali l'aumento delle fasce orarie di lezione e l'estensione degli orari di apertura della biblioteca. I dati illustrano quindi una fase di progressiva risoluzione delle criticità rilevate nel corso dei precedenti anni accademici, che erano da porre in relazione al vertiginoso aumento complessivo delle immatricolazioni, che aveva portato a un affollamento degli studenti e a qualche difficoltà nella fruizione degli spazi e dei servizi a loro disposizione.

La rilevazione dell'opinione degli studenti relativa all'a.a. 2018/19 del Corso di Studio in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)** ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua, per un totale di 715 questionari rispetto ai 1091 aventi diritto, pari al 65,54% del totale. Si registra pertanto un calo di adesioni rispetto all'anno accademico precedente, in cui aveva partecipato ben l'87,45% degli aventi diritto. La percentuale di adesioni si riassetta quindi nel 2018/2019 su valori confrontabili con quelli degli anni accademici precedenti, in cui si aggirava attorno al 60-70% del totale (si trattava ad es. del 68,78% per il 2016/2017). I 715 questionari riferiti al Corso di Studio in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale risultano così distribuiti: il 75,52% dei questionari è stato compilato da studenti frequentanti e il 24,48% da studenti non frequentanti, con un aumento delle adesioni dei frequentanti rispetto agli anni accademici precedenti in cui i questionari dei frequentanti coprivano il 70% circa del totale (68,35% nel 2017/2018; 70,13% nel 2016/2017). Nella rilevazione delle opinioni degli studenti si evidenzia una generale soddisfazione per il CdS. Sommando le risposte

“decisamente sì” e “più sì che no”, con riferimento ai blocchi di domande, si ottiene un quadro molto positivo, con valori molto alti e con valutazioni generalmente in linea con quelle degli anni precedenti. Relativamente al blocco di domande sulle strutture (che prende in considerazione il gradimento di aule e attrezzature), aumenta l'apprezzamento degli studenti, che, rispetto al 90,55% del 2017/2018, aumenta fino al 92,59%, confermando il progressivo aumento di gradimento nel corso del triennio rispetto all'89,43% del 2016/2017. Si tratta di una tendenza quanto mai significativa, che conferma il successo delle misure di ampliamento messe in pratica dall'Ateneo per ovviare ai disagi nella fruizione degli spazi e delle strutture comuni dovuti al vertiginoso aumento del numero di iscritti all'Ateneo negli ultimi anni. Anche nella rilevazione di quest'anno, le uniche criticità emergono nella valutazione delle strutture e attrezzature, legate all'importante crescita di iscritti dell'Ateneo negli ultimi anni, che ha interessato anche la LM39. Ciò, sulla lunga durata, ha sortito inevitabilmente qualche effetto negativo soprattutto sugli spazi a disposizione degli studenti. Grazie alla politica di ampliamento dell'Ateneo in atto nell'ultimo triennio, si apprezzano però alcuni miglioramenti nella valutazione degli studenti, in particolar modo riguardo alle aule in cui sono tenuti i corsi. Le risposte positive salgono a questo proposito all' 90,52%, rispetto al 87,80% del 2017/2018 e all'85,87% del 2016/2017. Già a partire dal 2017/18 è stato possibile fruire di un maggior numero di aule ricavate dalla redistribuzione degli spazi avviata nel 2016/2017. Si tratta dunque di un dato estremamente positivo, che testimonia gli sforzi dell'Ateneo nel risolvere i disagi dovuti all'incremento nel numero degli studenti. In aumento anche il gradimento delle attrezzature presenti in aula, per cui la soddisfazione degli studenti raggiunge il 92,55%, rispetto all'89,91% del 2017/2018 e all'88,65% del 2016/2017. Valori più bassi ed ancora in flessione nel confronto con le rilevazioni precedenti si registrano invece nell'apprezzamento della biblioteca rispetto ai parametri considerati, per cui la soddisfazione generale scende al 55,65% (rispetto al 57,30% del 2017/2018 e al 67,28% del 2016/17). Cala pure, nonostante il deciso prolungamento dell'orario di apertura al pubblico in vigore a partire dall'a.a. 2017/2018, il gradimento dell'orario, che scende al 60% rispetto al 64,47% nel 2017/2018 e 73,56% nel 2016/2017. Aumenta invece decisamente il gradimento per catalogo dei libri, per cui si arriva al 72,95% di risposte positive rispetto al 64,21% del 2017/2018. Le percentuali di soddisfazione più basse si registrano, anche per quest'anno, in relazione ai posti disponibili: solo il 34,21% degli

studenti si esprime infatti positivamente (43,60% nel 2017/2018; 51% nel 2016/2017). Si tratta di una situazione naturalmente da monitorare, ancora legata all'aumento degli immatricolati e degli iscritti a tutti e quattro i CdS dell'Ateneo. Per quanto resti critica la gestione dello spazio in biblioteca, gli studenti mostrano tuttavia di apprezzarne maggiormente la scelta dei libri a disposizione. Quanto ai servizi wifi dell'Ateneo, i dati del 2018/2019 si assestano sui valori positivi del triennio precedente: le risposte positive arrivano infatti al 76,16% con un aumento del gradimento rispetto al 73,01% del 2017/2018 e al 75,81% del 2016/17. Si tratta di valori che dimostrano l'efficacia dell'ampliamento delle rete WIFI di Ateneo, operazione portata a termine sul finire dell'a.a. 2014/15 (anno in cui l'apprezzamento giungeva solo al 38%). Dalla rilevazione dell'a.a. 2018/19 emerge dunque un quadro complessivamente positivo in cui si confermano alcune tendenze registrate nell'arco del triennio, con valori di gradimento molto alti relativamente alla didattica e con alcune criticità nella gestione degli spazi comuni, la biblioteca in primo luogo. Su questo fronte l'Ateneo si è già attivato ed i primi risultati della politica di ampliamento (con creazione di nuovi spazi per la didattica) sono stati già apprezzabili nell'anno accademico in corso: se diminuisce infatti il gradimento per la biblioteca, aumenta quello per le aule.

Parte seconda

Si procede ora ad un'analisi dei questionari del consorzio AlmaLaurea, al quale l'Università per Stranieri di Siena aderisce dal 2008. L'indagine AlmaLaurea ha messo in luce dati significativi sull'efficacia del processo formativo dei laureati fornendo quindi dati utili anche per questa sezione B. L'analisi è infatti suddivisa per Corso di Studio ed è articolata, per ciascun CdS, in due parti. Nella prima, in particolare, si analizza l'efficacia del processo formativo del CdS indagando tra l'altro anche la qualità di materiali e ausili didattici, laboratori, aule, attrezzature, in relazione al raggiungimento degli obiettivi di apprendimento al livello desiderato dai laureati.

I questionari AlmaLaurea hanno coinvolto in totale 392 laureati dell'Ateneo nell'anno solare 2018, di cui 320 delle triennali (rispettivamente 32 per il CdS L10 e 288 per il CdS L12) e 72 delle magistrali (rispettivamente 20 del CdS LM14 e 52 del CdS LM39). L'indagine Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati ha coinvolto invece complessivamente 386 laureati dell'Ateneo, di cui 256 laureati delle triennali contattati a 1

anno dal titolo (rispettivamente 13 per il CdS L10 e 243 per il CdS L12), 51 laureati delle magistrali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 16 del CdS LM14 e 35 del CdS LM39), 44 laureati delle magistrali contattati a 3 anni dal titolo (rispettivamente 6 del CdS LM14 e 38 del CdS LM39), 35 laureati delle magistrali contattati a 5 anni dal titolo (rispettivamente 11 del CdS LM14 e 24 del CdS LM39).

Tutta la documentazione riguardante il profilo dei laureati e la condizione occupazionale dei laureati è 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 condotta da AlmaLaurea sui laureati del CdS in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)** nel corso del 2018 rileva un numero dei laureati pari a quelli che hanno compilato i questionari: 32 su 32. Relativamente alla provenienza nel percorso di studi secondario superiore, si consolida la netta prevalenza dei licei rispetto agli istituti tecnici, prevalenza che supera ampiamente il 60%. Raggiunge il 50% la percentuale di coloro che provengono da Siena e provincia, mentre diminuisce sensibilmente il numero di coloro che provengono da altre province toscane, il che ha però come riflesso un sensibile aumento degli studenti residenti in altre regioni, con un dato che supera il 30%, rispetto al 20% dello scorso anno. Tra i laureati, più del 20% ha conseguito il diploma di scuola superiore all'estero, e circa il 30% a Siena e provincia. La percentuale di cittadini stranieri si assesta sul 25%, inferiore rispetto agli anni precedenti, ma comunque sempre incommensurabilmente superiore alla media nazionale AlmaLaurea, che ha superato di poco l'1% nel 2018. Da ribadire che tale dato confortante si scontra poi con una maggiore difficoltà da parte degli studenti stranieri a riuscire a laurearsi in corso, difficoltà dovuta allo scoglio linguistico che, soprattutto all'inizio dei corsi, può rappresentare un freno. Nel corso del 2018 la situazione è tuttavia sensibilmente migliorata rispetto agli anni precedenti sotto questo specifico aspetto, anche per le

politiche messe in atto dall'ateneo per migliorare il livello linguistico degli studenti stranieri in entrata.

Dalla rilevazione si conferma come gli anni precedenti una soddisfazione complessiva pari al 100%: il 47% dei laureati risponde infatti di essere decisamente soddisfatto del CdS, mentre il rimanente 53% seleziona la risposta più sì che no. Supera il 90% dei giudizi positivi il dato relativo all'adeguatezza delle aule, con un notevole balzo in avanti rispetto all'anno precedente quando non raggiungeva un comunque apprezzabilissimo 80%: segno, questo, che gli esiti degli ampliamenti e dei miglioramenti recenti nel numero, nella dimensione e nella dotazione delle aule viene puntualmente riconosciuto dagli studenti. Si avvicina al 45%, in lieve incremento rispetto allo scorso anno, la percentuale di coloro che ritengono che le postazioni informatiche, pur presenti, andrebbero potenziate. Il numero sempre crescente degli iscritti dovrà imporre interventi in questo settore oramai cruciale e che continua a permanere in sofferenza, anche perché una percentuale sempre più elevata di studenti afferma di avere buone conoscenze informatiche, nelle loro molteplici sfaccettature.

Si conferma su percentuali elevate (80%) il gradimento per i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (prestito/consultazione, orari di apertura etc.), anche se pure in questo caso il leggero incremento delle valutazioni negative sconta il problema dell'eccessivo numero degli studenti rispetto agli spazi e alle risorse umane disponibili per questo servizio essenziale all'interno di ogni Ateneo. Tanto più per il fatto che, sia relativamente ai laboratori e alle postazioni informatiche, sia alla Biblioteca, il 90% degli studenti ne attesta la costante fruizione; un dato che si collega anche ad un'ampia insoddisfazione (più del 65% degli intervistati) per gli spazi che l'Ateneo offre allo studio individuale. Riguardo alle attrezzature per le attività didattiche (laboratori, attività pratiche etc.), il dato è invece di gran lunga positivo, raggiungendo l'80% dei laureati.

Per quanto riguarda il CdS in **Mediazione linguistica e culturale (L12)**, il consorzio AlmaLaurea ha intervistato, sull'efficacia complessiva del processo formativo del CdS, L12 (anno solare 2018), 278 laureati su un totale di 288. La rilevazione ha messo in luce dati significativi. Grazie alla disponibilità della serie storica divisa per singolo CdS, la comparazione è stata effettuata con i dati relativi al medesimo CdS per l'anno precedente e con i dati relativi al rapporto AlmaLaurea 2018 realizzato su 5.289 studenti intervistati (su un totale di 5.618) laureati in Italia nel Cds L12.

L'87,8% risulta complessivamente soddisfatto del CdS, percentuale in aumento rispetto al rapporto dell'anno passato (79,1%). Tale risultato supera quello contenuto nel rapporto AlmaLaurea 2018 relativo a 5289 studenti intervistati laureati in Italia nel CdS L12 (81,7%). La soddisfazione sull'adeguatezza delle aule è pari al 90,3%: va segnalato un aumento significativo del gradimento rispetto all'anno precedente (79,1%). A causa dell'eccezionale aumento delle esigenze dovuto al crescente numero degli iscritti, l'Ateneo ha intrapreso già dal 2016 una serie di iniziative e ristrutturazioni edilizie mirate all'ampliamento degli spazi dedicati alle attività di didattica, studio e ricerca. Il giudizio di soddisfazione sull'adeguatezza delle aule registrato presso gli studenti complessivi dell'Università per Stranieri di Siena (90,5%, dato desunto dalla sintesi Alma laurea 2018), risalta soprattutto se confrontato con il dato corrispondente registrato da AlmaLaurea per i laureati nel medesimo CdS in Italia (65,6%) e per gli studenti complessivi in Toscana (70,9%).

Il giudizio dei laureati sulle postazioni informatiche (100%, di cui: 56,3% erano presenti in numero adeguato + 43,7% presenti ma in numero inadeguato) risulta in miglioramento rispetto all'anno precedente (100% di cui: 51,8, erano presenti in numero adeguato + 48,2% presenti ma in numero inadeguato) e significativo se raffrontato al giudizio registrato da AlmaLaurea tra i laureati del medesimo CdS in Italia (100% di cui: 51,1% erano presenti in numero adeguato + 48,9% presenti ma in numero inadeguato).

Il giudizio di soddisfazione sull'adeguatezza dei servizi bibliotecari registrato presso l'Università per Stranieri di Siena (83,8%) appare in aumento rispetto all'anno precedente (85%) e si attesta come leggermente inferiore rispetto alla percentuale registrata da AlmaLaurea tra i laureati del medesimo CdS in Italia (93%).

Per quanto riguarda il CdS in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)**, I laureati del 2018 sono 20, 18 dei quali (90% del totale) hanno portato a termine il questionario proposto da AlmaLaurea. L'88,9% degli intervistati è complessivamente soddisfatto del corso di LM frequentato (55,6% decisamente sì, 33,3% più sì che no). Il dato, in linea con i risultati nazionali per la LM-14 (90,1% di soddisfazione media), è leggermente migliorativo rispetto a quello registrato per i laureati del 2017, soddisfatti nell'87,5% dei casi. L'83,3% dei laureati del 2018 dichiara di aver utilizzato le aule dell'Ateneo, delle quali risulta soddisfatto nel 93,4% dei casi (46,7% sempre o quasi sempre adeguate, 46,7% spesso adeguate). Si noti che, a fronte di una sostanziale conferma del giudizio positivo nei confronti delle aule dell'Ateneo, che lo

scorso anno era stata del 93,8%, cambiano sostanzialmente le percentuali analitiche: le aule erano state giudicate sempre o quasi sempre adeguate dal 25% dei laureati del 2017, a fronte del 46,7% dei laureati del 2018. L'incremento percentuale della percezione di adeguatezza degli spazi per la didattica è senza dubbio legata agli importanti lavori di rinnovamento condotti dall'Ateneo negli ultimi due anni e volti all'ampliamento delle aule esistenti e alla creazione di nuove e più moderne.

Il 72,2% degli intervistati si è servito di postazioni informatiche messe a disposizione dall'Ateneo, che sono state valutate di numero adeguato dal 69,2% dei fruitori e di numero inadeguato dal 30,8% dei fruitori, in leggero miglioramento rispetto ai dati dell'anno precedente (64,3% di giudizio di adeguatezza tra i laureati del 2017). I servizi della Biblioteca sono stati utilizzati dal 100% dei laureati del 2018, il 95,5% dei quali ha fornito valutazione positiva (decisamente positiva per il 27,8%, abbastanza positiva per il 66,7%); anche in questo caso il dato è in miglioramento rispetto all'anno precedente che vedeva un 87,6% di valutazione positiva (di cui 18,8% decisamente positiva e 68,8% abbastanza positiva).

Le attrezzature per le altre attività didattiche (laboratori, attività pratiche, ...), di cui ha usufruito il 66,7% dei laureati del 2018, si sono rivelate adeguate per il 91,7% dei fruitori (sempre o quasi sempre adeguate per il 41,7%, spesso adeguate per il 50%). A fronte di una minima flessione della percentuale complessiva di utenti soddisfatti (93,3% nel 2017), cambiano sensibilmente i dati analitici, dal momento che la percentuale di laureati che ha valutato le aule sempre o quasi sempre adeguate è passata dal 33,3% del 2017 al 41,7% del 2018. Il 72,2% dei laureati ha utilizzato gli spazi messi a disposizione dall'Ateneo per lo studio individuale; il 22,2% non lo ha fatto, nonostante questi fossero disponibili; il 5,6% dichiara di non averli utilizzati perché non presenti. Gli spazi per gli studi individuali sono risultati adeguati per il 61,5% dei fruitori, inadeguati per il restante 38,5%. Tale ultimo dato vede un aumento considerevole dei laureati soddisfatti, rispetto a quanto registrato tra i laureati del 2017, che avevano considerato adeguati gli spazi messi a disposizione soltanto nel 33,3% dei casi. Il positivo e imponente aumento si deve senza dubbio alla riorganizzazione logistica dell'edificio dell'Ateneo destinato alla didattica e all'ampliamento degli spazi destinati allo studio individuale da parte degli studenti.

Per quanto riguarda il CdS in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)**, I dati sulle opinioni dei laureati nell'anno solare 2018 del CdS LM39 sono attinti

dal Rapporto annuale 2019 di AlmaLaurea sul "Profilo e sulla condizione occupazionale dei laureati italiani". Per l'anno solare 2018 i laureati intervistati sono 45 su 52, con un tasso di risposta dell'86,5% che si mostra in leggera flessione rispetto alla percentuale dello scorso anno; si tratta dunque di un aspetto sul quale sarà opportuno sensibilizzare gli studenti. Per la provenienza, è da segnalare soprattutto la varietà regionale, ovvero l'attrattiva del corso per studenti che vengono da regioni diverse dalla Toscana (57,7%). Nell'insieme, i risultati del CdS appaiono decisamente positivi. Il gradimento per le strutture e per i servizi offerti si conferma su valori piuttosto alti: le aule in cui si sono svolte le lezioni, ad esempio, sono riconosciute come adeguate dal 90,7% degli intervistati (con un leggero rialzo rispetto allo scorso anno e con uno scarto rispetto alla media nazionale dell' 86,1%). I servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (prestito, consultazione, orari di apertura etc.) sono valutati negativamente soltanto nel 4,7% dei casi. Vanno messi in luce pochi elementi più critici, con risultati leggermente oscillanti negli ultimi anni: cresce il numero di coloro che hanno potuto utilizzare vantaggiosamente sia i laboratori sia le attrezzature informatiche, ma è da considerare con attenzione la percentuale degli studenti che lamenta il numero non del tutto adeguato delle postazioni informatiche e degli spazi per lo studio individuale (più del 50%) nonché delle attrezzature (laboratori linguistici ecc.). Quanto alle competenze informatiche, gli studenti si dichiarano in possesso delle cognizioni di base e delle operazioni più comuni (sistemi di scrittura e presentazione, fogli elettronici ecc.) mentre denunciano una padronanza parziale nelle abilità specialistiche, quali i linguaggi di programmazione e i sistemi di raccolta dati più sviluppati.

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 sezione C di questa Relazione è divisa in due parti. Nella prima si analizzano, da una parte, i dati dei questionari compilati dagli studenti iscritti in relazione all'Ateneo nel suo insieme e in relazione ai singoli CdS e, dall'altra, i dati ricavabili dei questionari compilati dai laureandi (periodo gennaio-ottobre 2019) per quanto riguarda la loro opinione sull'adeguatezza dei metodi di accertamento delle conoscenze abilità acquisite sperimentati nel corso del loro ciclo di studi (domanda n. 13 del questionario). Anche tali dati sono analizzati in relazione all'Ateneo nel suo insieme e poi in relazione a ciascun

CdS. Si fa presente che la domanda numero 13 di tale questionario è stata leggermente modificata con delibera Dadr del 23-1-2019 al fine di ottenere risposte ancor più chiare riguardo l'efficacia dei processi di verifica delle conoscenze in analisi in questa sezione C della Relazione. Fino all'a.a. 2017/2018, infatti, la domanda in questione era così formulata: "Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?". A partire dalla sessione di Laurea del 14 luglio 2019 dall'a.a. 2018/2019, la domanda risulta invece così modificata: "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine del singoli insegnamenti?". Elencheremo quindi prima i dati parziali (periodo gennaio-maggio 2019) relativi alla precedente impostazione della domanda ("Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?") e poi a seguire signaleremo i dati relativi al periodo luglio-ottobre 2019, con le risposte alla domanda n. 13 riformulata ("E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine del singoli insegnamenti?").

Nella seconda parte della sezione C si analizzano invece i dati desunti dall'indagine AlmaLaurea sui laureati a 1, 3 e 5 anni dalla laurea sempre in relazione a ciascun CdS. Anche questi ultimi risultano estremamente utili ai fini del monitoraggio delle abilità acquisite dagli studenti in relazione ai risultati di apprendimento attesi. L'indagine AlmaLaurea verte infatti anche sui processi formativi sperimentati dal laureato durante la frequenza del CdS insistendo in particolare sull'organizzazione degli esami, sul rapporto con i docenti, sull'adeguatezza della formazione rispetto alle attività di lavoro svolte e sulla soddisfazione complessiva verso il CdS.

Parte Prima

Ad un'analisi tanto complessiva quanto dettagliata, i questionari compilati dagli studenti iscritti evidenziano anche per quanto riguarda le conoscenze e abilità acquisite, un generale e diffuso apprezzamento degli studenti per i Corsi di studio. Si consolidano e migliorano in tal modo i dati già ottimi rilevati nei precedenti anni accademici.

Le risposte relative al blocco di domande "Docente", con il 93,13% di risposte positive complessive, confermano anche per questo anno accademico l'ottima valutazione del personale docente da parte degli studenti (nell'a.a. 2017/2018 era il 92,50% e nell'a.a. 2016/2017 era il 92,66%). In particolare, dai questionari emergono giudizi positivi per i

docenti in termini di reperibilità (95,89%), puntualità (94,78%), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina (89,50%), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (89,85%), coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato nella guida dello studente e sul sito web (95,44%). Per il blocco "Insegnamento" l'84,74% degli intervistati nell'a.a. 2018/2019 risulta complessivamente soddisfatto (nell'a.a. 2017/2018 era l'84,35% e nell'a.a. 2016/2017 era l'85,46%), ritenendo il materiale didattico fornito dal docente utile e adeguato (90,00% dell'a.a. 2018/2019 rispetto al 88,31% dell'a.a. 2017/2018), le conoscenze preliminari possedute sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati (80,84% dell'a.a. 2018/2019 rispetto all'80,78% dell'a.a. 2017/2018), le modalità di esame definite in modo chiaro (87,32% dell'a.a. 2018/2019 rispetto all'86,27% dell'a.a. 2017/2018). Per quanto riguarda infine il blocco "Soddisfazione", alla domanda *"E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?"* si registra per l'a.a. 2018/2019 una percentuale di risposte positive pari all'86,92% che conferma, in linea con gli anni accademici precedenti (86,14% dell'a.a. 2017/2018 e 87,34% dell'a.a. 2016/2017), l'apprezzamento da parte degli studenti per i corsi frequentati.

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti confermano pertanto la tendenza ormai costante a una loro complessiva soddisfazione che premia gli sforzi compiuti dall'Ateneo non solo per mantenere, ma anche per migliorare continuamente i servizi e le attività rivolte agli studenti. Alcuni questionari forniscono inoltre una serie di suggerimenti, riepilogati nella tabella 4 dell'Allegato A, suddivisi per CdS. Dall'analisi dei risultati a livello di Ateneo, i suggerimenti che vengono maggiormente segnalati dagli studenti sono relativi all'alleggerimento del carico didattico complessivo (29% dei suggerimenti in totale espressi) e all'inserimento di prove d'esame intermedie, richiesto per il 17% dei suggerimenti in totale espressi. Entrambi i valori complessivi sono rimasti in linea con quelli degli anni precedenti.

Sempre in riferimento alla sola domanda *"E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?"*, si è poi proceduto ad approfondire i risultati ottenuti a livello di singolo docente e insegnamento, raggruppando in classi le percentuali di risposte positive (85%-100%, 70%-84,99%, 55%-69,99%, 40%-54,99%, <40%) e, al fine di mantenere un alto livello di significatività dei risultati, sono stati esclusi dall'analisi gli insegnamenti il cui numero di risposte risultava inferiore a 10. Sono stati pertanto analizzati i risultati riferiti a n. 72 docenti DADR per n. 149 insegnamenti, o segmenti di insegnamenti, e n. 23

CEL per n. 40 lettorati di lingua complessivi. Nelle tabelle 5 e 6 dell'Allegato A sono riepilogati i risultati dell'a.a. 2018/2019 e dei due anni accademici precedenti. Ne risulta che per l'a.a. 2018/2019 il 92,6% degli insegnamenti dei docenti DADR e il 92,5% dei lettorati di lingua dei CEL ottengono oltre il 70% delle risposte positive ("decisamente sì" e "più sì che no") alla domanda "È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?" e dunque un alto livello di gradimento da parte degli studenti.

Dal raffronto dei risultati dell'a.a. 2018/2019 con quelli dei precedenti anni accademici, è possibile constatare che l'apprezzamento da parte degli studenti per gli insegnamenti erogati dai docenti DADR viene confermato ad altissimi livelli e che solamente un insegnamento ha ottenuto una percentuale di risposte positive alla domanda sulla soddisfazione inferiore al 54,99%. Per quanto riguarda i risultati dei lettorati di lingua relativi ai CEL si registra un sensibile miglioramento degli insegnamenti che hanno ottenuto una percentuale di risposte positive compresa tra l'85 e il 100% e che solamente tre insegnamenti dei CEL che hanno ottenuto una percentuale di soddisfazione inferiore al 69,99%.

Per quanto riguarda infine i dati complessivi di Ateneo del questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2019), vengono ora elencati prima i dati parziali (periodo gennaio-maggio 2019) relativi alla precedente impostazione della domanda ("Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?") e dopo, a seguire, vengono segnalati i dati relativi alla nuova formulazione (periodo giugno-ottobre 2019) della domanda ("E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?"). Nel primo caso la quasi totalità dei laureandi (il 92,16) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 41,83 "sempre o quasi sempre", per il 50,33 "per più della metà degli esami"), mentre solo il 7,84 dà una risposta tendenzialmente negativa. Nel secondo caso pure la quasi totalità dei laureandi (il 92,92%) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 38,94% "sempre o quasi sempre", per il 53,98% "per più della metà degli esami"), mentre solo il 7,08% dà una risposta tendenzialmente negativa ("per meno della metà degli esami").

Qui di seguito sono riportate le analisi svolte sui risultati dei questionari degli studenti e sui questionari dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2019) a livello di singolo CdS.

Come già riportato nella sezione B (parte prima), sul totale dei questionari per gli studenti complessivamente elaborati nell'a.a. 2018/2019 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 661 sono quelli compilati dagli iscritti al Corso di Studio in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)**, corrispondenti ad un tasso di risposta del 56,26%. Il livello di soddisfazione relativo al blocco di domande che riguardano i docenti, già molto elevato nell'anno precedente (tutti i dati erano oltre il 90% di risposte positive), fa registrare ulteriori incrementi. I risultati dei questionari mostrano, infatti, risposte positive nel 97% dei casi sia per la coerenza con il programma sia per la reperibilità del docente. La puntualità degli orari delle lezioni è apprezzata nel 93,2% dei casi; la chiarezza nell'esposizione supera quest'anno il 95% di risposte positive; il materiale didattico e la capacità del docente di stimolare interesse verso la disciplina vengono apprezzati dal 93% dei questionari. Le risposte positive rispetto all'adeguatezza delle conoscenze preliminari, rimaste stabili per diversi anni (83,13% nell'a.a. 2013/2014; 83,36% nell'a.a. 2014/2015; 85,94% nell'a.a. 2015/2016), avevano raggiunto l'89,18% nella scorsa rilevazione (2016/2017), passando nell'anno successivo (2017/18) all'84,95%. Nel 2018/19 tale valore ha ottenuto un nuovo leggero incremento, giungendo all'86,63% di risposte positive. Stesso trend si è registrato riguardo alla proporzionalità tra CFU e carico di studio richiesto dai singoli corsi: le risposte positive, che erano state particolarmente elevate e stabili negli anni precedenti (88,89% nell'a.a. 2013/2014; 88,55% nell'a.a. 2014/2015; 88,39% nell'a.a. 2015/2016), avevano fatto registrare un ulteriore incremento nell'a.a. 2016/17 con il 93,22%, per giungere al valore di 88,72% di risposte positive nell'a.a. 2017/18. Nell'a.a. 2018/19 il valore è rimasto pressoché costante, all'87,44%.

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2019) relativo al CdS in Lingua e cultura italiana (L10), alla domanda "Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?" (gennaio-maggio 2019), la totalità dei laureandi dà nell'insieme una risposta positiva (per il 50% "sempre o quasi sempre", per il restante 50% "per più della metà degli esami". In modo analogo, alla domanda "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?" (giugno-ottobre 2019) la totalità dei laureandi dà nell'insieme una risposta positiva (per il 50% "sempre o quasi sempre", per il restante 50% "per più della metà degli esami").

Come già riportato nella sezione B (parte prima), per il Corso di Studio in **Mediazione linguistica e culturale (L 12)** risultano complessivamente compilati 11.839 questionari per gli studenti entro l'a.a. 2018/2019, con una percentuale complessiva del 70,67%. Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che No", con riferimento ai vari blocchi di domande, le indicazioni emerse dalle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione per il Corso di Studio, giudizio positivo che conferma quello degli anni passati. In generale, la valutazione sui docenti e la loro attività didattica registra un aumento dei livelli di soddisfazione degli studenti rispetto ai dati dello scorso anno. Il 92,83% (dato in aumento consistente rispetto all'83,95% del 2017/2018 e anche rispetto all'84,87% del 2016/2017) degli intervistati è complessivamente soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti facenti capo al Corso di Studio; l'87,12% degli studenti (con una lievissima flessione rispetto all'87,97% del 2017/2018 e all'88,06% del 2016/2017) si dichiara interessato agli argomenti trattati nei corsi. Si conferma inoltre l'aumento del numero degli studenti che ritiene che l'insegnamento sia stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito web d'Ateneo (il 95,21% degli studenti dà risposta positiva quest'anno, rispetto al 94,63% del 2017/2018 e al 94,48% del 2016/2017). L'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento continuo per il personale docente, in termini di chiarezza nell'esposizione degli argomenti (89,30% di quest'anno, in lieve aumento rispetto all' 88,68% del 2017/2018 e all' 88,74% del 2016/2017); anche il parametro relativo al giudizio sulla capacità del docente di stimolare l'interesse verso la disciplina è quest'anno in lieve aumento (88,91% rispetto all'87,88% del 2017/2018 e all' 88,50% del 2016/2017). Il parametro che valuta se il carico di studio è proporzionato o meno ai crediti assegnati è in lieve diminuzione (l'80,92% lo giudica proporzionato, rispetto all' 82,27% del 2017/2018 e all'83,61% del 2016/2017). Al quesito se il materiale didattico fornito sia o meno utile e adeguato, gli studenti per l'89,49% lo ritengono adeguato, dando quindi un giudizio sempre molto positivo (e in lieve aumento rispetto all' 87,95% dello scorso anno e all'89,11% del 2016/2017). Molto positive e sostanzialmente costanti appaiono le percentuali delle rilevazioni sulla puntualità (94,83% quest'anno rispetto al 94,74% del 2017/2018 e al 95,01%, del 2016/2017), mentre la reperibilità dei docenti è in ulteriore lieve aumento (95,69% rispetto al 95,41% dello scorso anno e al 95,19% del 2016/2017). Anche per l'anno considerato si registra un lieve aumento nelle risposte negative riguardo alla domanda "Le conoscenze preliminari da me

possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?”, che risulta del'19,96 %, rispetto al 19,66% dei due precedenti anni accademici; in ogni caso, la percentuale sempre elevata (80,04%) delle risposte positive conferma il sostanziale apprezzamento delle attività di autoapprendimento e di orientamento in entrata messe in atto per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa.

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (gennaio-ottobre 2019) relativo al CdS in Mediazione linguistica e culturale (L12), alla domanda “Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?” (gennaio-maggio 2019), la quasi totalità dei laureandi (90%) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 35,50% “sempre o quasi sempre”, per il 55% “per più della metà degli esami”), mentre solo il 9,50% dà una risposta tendenzialmente negativa (“per meno della metà degli esami”). In modo analogo, alla domanda “E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?” (giugno-ottobre 2019) la quasi totalità dei laureandi (91,14%) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 36,71% “sempre o quasi sempre”, per il restante 54,43% “per più della metà degli esami”), mentre solo l'8,86% dà una risposta tendenzialmente negativa (“per meno della metà degli esami”).

Come già riportato nella sezione B (parte prima) per il Corso di Studio magistrale in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM 14)**, nell'a.a. 2018/2019 sono stati compilati 424 questionari per gli studenti su 596 compilabili con una percentuale del 71,14%; l'83,73% dei questionari ricevuti sono stati compilati da studenti frequentanti. 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, quasi sempre superiori all'85% di gradimento. 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 (98,22%; era il 98,64% nel 2017/2018), puntualità (96,30%, in lieve flessione rispetto al 98,21% del precedente anno accademico), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (97,69%; era il 97,47% nel 2017/18), capacità di stimolare l'interesse verso la disciplina (95,95%; era il 96,40% nel 2017/2018). Il 98,56% degli studenti registra inoltre una corrispondenza positiva tra l'insegnamento seguito e quanto dichiarato nella Guida

dello studente e sul sito web (era il 98,92% nel 2017/2018). Tutti i dati relativi ai docenti registrano dunque una sostanziale stabilità nella soddisfazione degli studenti rispetto all'anno precedente. Gli insegnamenti del CdS risultano molto apprezzati anche per quanto concerne gli aspetti organizzativi della didattica: il 96,54% degli studenti trova il materiale didattico utile e adeguato (rispetto al 97,12% dell'a.a. precedente); il 90,69% degli studenti trova corrispondenza tra il carico di studio e i crediti assegnati (nel 2017/2018 tale percentuale era pari al 92,62%); il 93,47% degli studenti è soddisfatto delle attività integrative proposte (rispetto al 92,55% del 2017/2018); le modalità d'esame sono definite in modo chiaro per il 90,89% degli studenti (contro il 94,01% del 2017/2018); anche l'interesse per gli argomenti trattati negli insegnamenti fa registrare un apprezzamento molto elevato (93,61%, sostanzialmente invariato rispetto al 93,55% del precedente a.a.); infine, le conoscenze preliminari sono state ritenute sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati dall'88,89% degli intervistati rispetto all'85,29% della precedente rilevazione. Il miglioramento di quest'ultimo dato si può attribuire al più efficace monitoraggio delle conoscenze pregresse degli immatricolati provenienti da corsi di laurea triennali di altri atenei italiani o stranieri svolto dalla Commissione Pratiche studenti e riconoscimento crediti, in collaborazione con la Coordinatrice del CdS.

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (gennaio-ottobre 2019) relativo al CdS in Competenze testuali (LM14), alla domanda "Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?" (gennaio-maggio 2019), la quasi totalità dei laureandi (91,66%) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 58,33% "sempre o quasi sempre", per il 33,33% "per più della metà degli esami"), mentre solo l'8,33% dà una risposta tendenzialmente negativa ("per meno della metà degli esami"). Alla domanda "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?" (giugno-ottobre 2019) più di due terzi dei laureandi (75%) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 50% "sempre o quasi sempre", per il restante 25% "per più della metà degli esami"), mentre il 25% dà una risposta tendenzialmente negativa ("per meno della metà degli esami").

Come già riportato nella sezione B (parte prima) la rilevazione dell'opinione degli studenti del Corso di Studio in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM 39)** ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua, per un totale di 715 questionati su un totale di 1091, pari all'65,54% degli aventi diritto. I 715 questionari

riferiti al CdS in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale risultano così distribuiti: il 75,52% dei questionari è stato compilato da studenti frequentanti e il 24,48% da studenti non frequentanti, con un aumento delle adesioni dei frequentanti rispetto agli anni accademici precedenti in cui i questionari dei frequentanti coprivano il 70% circa del totale (68,35% nel 2017/2018; 70,13% nel 2016/2017). Nella rilevazione delle opinioni degli studenti si evidenzia una generale soddisfazione per il CdS. Sommando le risposte “decisamente sì” e “più sì che no”, con riferimento ai blocchi di domande, si ottiene un quadro molto positivo, con valori molto alti e con valutazioni generalmente in linea con quelle degli anni precedenti. Per il blocco di domande relativo all'insegnamento si raggiunge l'87,45% di risposte positive, con un aumento del gradimento rispetto alle rilevazioni del 2017/2018 (in cui si era registrato l'83,86% delle risposte positive) che riporta ai valori registrati nell'a.a. 2016/2017 in cui i feedback positivi coprivano l'86,93%. Quanto al personale docente, l'apprezzamento giunge al 93,69% di risposte positive, confermando i valori superiori al 90% degli ultimi anni accademici (91,98% nel 2017/2018, il 94,36% nel 2016/2017). Anche dal blocco di domande relativo all'interesse degli studenti verso il CdS emerge un'elevata soddisfazione per il corso: si arriva quest'anno al 90,90% degli studenti che rispondono positivamente ai quesiti (nel 2017/2018 la percentuale era leggermente più bassa e si fermava all'89,91% rispetto al 91,50% del 2016/2017). Anche per quanto riguarda la soddisfazione complessiva rispetto al CdS i dati sono estremamente positivi: rispondono positivamente nel 87,93% dei casi, con un aumento rispetto all'85,14% del 2017/2018 che riporta ai valori di gradimento registrati nel 2016/17 in cui si arrivava all'87,64%. Quanto al dettaglio delle voci, nel confronto con le rilevazioni degli anni precedenti, si conferma l'elevato apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (94,13% di giudizi positivi rispetto al 96,35% nel 2017/2018 e il 96,79% nel 2016/2017); reperibilità (96,53% rispetto al 94,47% di risposte positive nel 2017/2018 e il 95,52% nel 2016/2017); chiarezza nell'esposizione (89,33% di risposte positive in aumento rispetto al 87,11% del 2017/2018 anche se ancora sotto il 91,83% del 2016/2017); capacità di stimolare l'interesse degli studenti (92% di risposte positive, in aumento rispetto al 87,82% del 2017/2018 e oltre il 91,16% del 2016/2017); adeguatezza del materiale didattico (91,49% in aumento rispetto al 87,48% del 2017/2018, di nuovo su valori comparabili al 91,63% del 2016/2017); coerenza nello svolgimento del corso con quanto dichiarato nel programma d'esame (95,90% di risposte positive rispetto al 93,28% del 2017/2018 e il

96,10% del 2016/2017). Si registra pertanto, nella valutazione dei contenuti della didattica, un'inversione di tendenza rispetto alla leggera flessione riscontrata nel triennio precedente. Il personale docente si sta d'altra parte adattando all'ampliamento del pubblico degli studenti con un'offerta didattica più mirata, apprezzata dagli studenti, i quali, oltre a dichiarare un maggiore interesse per gli argomenti trattati (90,90%), trovano più stimolanti gli interventi dei docenti (92%). Rispetto all'anno precedente, si nota, inoltre, un leggero calo degli studenti che lamentano l'inadeguatezza delle conoscenze preliminari per la comprensione degli argomenti trattati: sono il 16,09% rispetto al 17,21% nel 2017/2018 e il 15,46% del 2016/2017.

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (gennaio-ottobre 2019) relativo al CdS in Scienze linguistiche (LM39), alla domanda "Ritiene che, nel complesso, i risultati degli esami abbiano rispecchiato la sua effettiva preparazione?" (gennaio-maggio 2019), la totalità dei laureandi dà nell'insieme una risposta positiva (per il 56,82% "sempre o quasi sempre", per il 43,18% "per più della metà degli esami"). In modo analogo, alla domanda "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?" (giugno-ottobre 2019) la totalità dei laureandi dà nell'insieme una risposta positiva (per il 41,67% "sempre o quasi sempre", per il restante 58,33% "per più della metà degli esami").

Parte Seconda

Si procede ora ad un'analisi dei questionari del consorzio AlmaLaurea, al quale - come già segnalato nella sezione B (parte seconda) - l'Università per Stranieri di Siena aderisce dal 2008. L'indagine AlmaLaurea ha messo in luce dati significativi sui processi formativi dei vari Corsi di Laurea. Le 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 Studio 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.

Come già riportato nella sezione B (seconda parte), i questionari AlmaLaurea hanno coinvolto in totale 392 laureati dell'Ateneo nell'anno solare 2018, di cui 320 delle triennali (rispettivamente 32 per il CdS L10 e 288 per il CdS L12) e 72 delle magistrali (rispettivamente 20 del CdS LM14 e 52 del CdS LM39). L'indagine Almalaurea

sulla condizione occupazionale dei laureati ha coinvolto invece complessivamente 386 laureati dell'Ateneo, di cui 256 laureati delle triennali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 13 per il CdS L10 e 243 per il CdS L12), 51 laureati delle magistrali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 16 del CdS LM14 e 35 del CdS LM39), 44 laureati delle magistrali contattati a 3 anni dal titolo (rispettivamente 6 del CdS LM14 e 38 del CdS LM39), 35 laureati delle magistrali contattati a 5 anni dal titolo (rispettivamente 11 del CdS LM14 e 24 del CdS LM39).

Tutta la documentazione riguardante il profilo dei laureati e la condizione occupazionale dei laureati è 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>

Come già riportato nella sezione B (parte seconda), l'indagine condotta da AlmaLaurea sui laureati del CdS in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)** nel corso del 2018 rileva un numero dei laureati pari a quelli che hanno compilato i questionari: 32 su 32 (per una descrizione analitica della loro appartenenza di genere e provenienza si rinvia alla sezione B, parte seconda).

Dalla rilevazione si conferma come gli anni precedenti una soddisfazione complessiva pari al 100%: il 47% dei laureati risponde infatti di essere decisamente soddisfatto del CdS, mentre il rimanente 53% seleziona la risposta più sì che no. Tali percentuali si ripropongono esattamente, anche se a parti invertite, e quindi con un livello di gradimento ancora maggiore, nella risposta relativa alla soddisfazione del rapporto con i docenti. Questi dati ampiamente positivi fanno sì che quasi il 70% dei laureati affermi che si iscriverebbe nuovamente allo stesso Corso di Studio del nostro Ateneo. Si conferma la valutazione positiva nei confronti del carico di studio dei singoli insegnamenti, rispetto alla durata del CdS: i giudizi positivi raggiungono il 100%, riproducendo esattamente il dato dell'anno precedente. Dai dati si rileva inoltre che il 62% degli studenti ha frequentato più del 75% degli insegnamenti del proprio CdS e poco meno del restante 30% una

percentuale più bassa ma non inferiore al 50% degli insegnamenti previsti, confermando i valori del 2017.

In costante decremento la percentuale di coloro che hanno usufruito di borse di studio: erano il 40% nel 2017, si sono ridotti al 28% nel 2018, avvicinandosi al dato nazionale AlmaLaurea per L10, che si attesta su un 24%. Ancora in aumento la percentuale di laureati che ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal CdS, sfiorando l'88% (di cui più dell'80% al di fuori dell'ateneo), con un'ottima soddisfazione da parte dei medesimi relativamente al supporto ricevuto dalle strutture di ateneo al riguardo. In netto aumento, rispetto agli anni precedenti durante i quali il dato era molto debole, il numero di studenti che hanno compiuto un'esperienza di studio all'estero, con un balzo del 10% rispetto al 2018, e facendo capo a numeri, come si diceva in apertura, più che raddoppiati: si è raggiunta infatti la percentuale del 25% dei laureati. E questo, è bene ribadirlo, non solo su un numero di iscritti relativamente modesto, ma anche tenendo conto del fatto che tali iscritti per buona parte optano per il CdS L10 in quanto desiderano approfondire la conoscenza della lingua e della cultura italiana, tanto è vero che la presenza rilevante di studenti stranieri li porta necessariamente a concentrarsi sulla frequenza dei corsi in loco.

Per quanto riguarda la regolarità negli studi, la percentuale dei laureati che sono riusciti a concludere gli studi universitari rispettando i tempi previsti dall'ordinamento conferma il dato confortante dello scorso anno, superando ampiamente il 60%, continuando a distanziare notevolmente la media nazionale per i laureati di primo livello, che si attesta sul 50%. E questo nonostante il fatto che il Cds del nostro ateneo, sconti, al riguardo, la consistente presenza di studenti stranieri, i quali devono affrontare maggiori difficoltà dei coetanei italofoeni nello studio in lingua italiana, soprattutto nei primi anni di corso, come già richiamato. Entro il primo anno fuori corso ci si avvicina ad una percentuale dell'80%, il che conferma il discorso fatto in apertura circa una maggiore velocità nella conclusione del percorso di studi triennale.

In netto aumento infine il dato di coloro che intendono proseguire gli studi, dato che torna a superare l'80% come negli anni precedenti al 2018: all'interno di tale percentuale, il 75% afferma di voler proseguire gli studi iscrivendosi ad un CdS magistrale.

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea per Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10).

L'ultimo 'Rapporto sulla condizione occupazionale dei laureati' presentato dal Consorzio Interuniversitario AlmaLaurea nel giugno 2019 (XXI Indagine AlmaLaurea), rapporto che

sintetizza i dati raccolti da AlmaLaurea nel 2018 a proposito di quanti avevano conseguito la laurea nel 2017 mostra diversi segnali positivi per il CdS triennale in Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L-10). L'età media degli studenti al momento della laurea si è infatti abbassata a 30,4 anni (in precedenza era di 31,2 anni); la durata media degli studi è quindi stata di 3,6 anni (per contro, prima era di 4,2 anni). In positivo si rileva inoltre una media più alta del voto di laurea, 101,1 su 110 (mentre l'anno precedente il voto medio di laurea era stato 97,5).

Sempre a un anno dalla laurea di primo livello, su nove intervistati, sei lavoravano, tre di loro portando contemporaneamente avanti gli studi. Tutti i laureati del campione risultavano impegnati in qualche modo, o in un'attività lavorativa, o in un CdS di secondo livello, o in altri percorsi di formazione post-laurea, o addirittura, come si è appena ricordato, in una duplice attività, sia di lavoro, sia di studio. Le occupazioni, per metà part-time, riguardavano vari ambiti: istruzione e ricerca, commercio o altri servizi. Tra coloro che già erano occupati durante il CdS, si registrava comunque un miglioramento in campo lavorativo dopo la laurea triennale, un miglioramento dovuto per tutti ad accresciute competenze professionali.

Come già rilevato nella sezione B (parte seconda), per quanto riguarda il CdS in **Mediazione linguistica e culturale (L12)**, AlmaLaurea ha rilevato le opinioni di 278 laureati su un totale di 288 per l'anno solare 2018. Grazie alla disponibilità della serie storica divisa per singolo CdS, la comparazione è stata effettuata con i dati relativi al medesimo CdS per l'anno precedente e con i dati relativi al rapporto AlmaLaurea 2018 realizzato su 5.289 studenti intervistati (su un totale di 5.618) laureati in Italia nel CdS L12. L'87,8% risulta complessivamente soddisfatto del CdS, percentuale in aumento rispetto al rapporto dell'anno passato (79,1%). Tale risultato supera quello contenuto nel rapporto AlmaLaurea 2018 relativo a 5289 studenti intervistati laureati in Italia nel CdS L12 (81,7%). Ben il 94,6% risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale e tale percentuale, in lieve aumento rispetto all'anno passato (2017: 93,6), 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 CdS. Tale dato è significativo se confrontato con l'analogo dato di AlmaLaurea sui laureati in L12 in Italia (86,7%). Il 96,4% degli intervistati (in aumento rispetto all'anno passato: 92,7%) è inoltre soddisfatto del rapporto con gli altri studenti; percentuale superiore al dato registrato da AlmaLaurea

(91,6%) sui laureati in L12 in Italia. Il carico di studi risulta complessivamente sostenibile (18,7%, decisamente sì, e 64,4% più sì che no) per un totale di risposte positive di 83,1%, in aumento rispetto al 78,7% dell'anno precedente, e solo lievemente inferiore rispetto all'84,9% registrato da AlmaLaurea tra i laureati nel CdS L12 in Italia. Il 56,8% (2017: 52,1%) si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo, il 10,1% (2017: 6,4%) ad un altro corso dello stesso Ateneo, il 12,2% (2017: 19,2%) allo stesso corso ma in un altro Ateneo, mentre il 17,3% (2017: 20,1%) 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 (56,8%) degli studenti che si iscriverebbero allo stesso corso dello stesso Ateneo rispetto alla bassa percentuale (12,2%) 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 un lieve aumento nel numero di coloro che sceglierebbero un altro corso presso lo stesso Ateneo (dal 6,4% al 10,1%). Proprio al fine di meglio sostenere e guidare gli studenti nella scelta del loro percorso il CdS intende potenziare le iniziative di informazione e orientamento, in particolare con il progetto POT rivolto alla formazione di tutor per il CdS in Mediazione. Il numero di studenti che si iscriverebbero ad un altro corso in un altro Ateneo è in calo (di 2,8 punti percentuali) rispetto all'anno precedente.

Il 75,9% 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%. Tra i frequentanti (98,9%) gli insegnamenti previsti (in una forbice compresa tra il 25% e il 100%) sostanzialmente in linea con l'anno precedente (99,6% in totale nel 2017: di cui il 77,8% aveva frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti, il 19,7% aveva frequentato tra il 50% e il 75% degli insegnamenti previsti, il 2,1% tra il 25% e il 50%). Il 34,5% ha usufruito di borse di studio confermando il trend positivo già evidenziato negli anni passati (2017: 37,6%), trend positivo 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 (30,9%). Il 61,5% ha svolto periodi di studio all'estero: tale dato segnala un balzo in avanti rispetto al 2017 (45,7%) e appare particolarmente significativo se confrontato con la misurazione AlmaLaurea sui laureati nel CdS L12 in Italia (40%). Tale dato è riconducibile al costante impegno profuso

da parte dell'Università per Stranieri di Siena in questo campo. Infine, il 92,8% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal CdS (2017: 97,4%), mentre si noti che su 5.289 studenti intervistati laureati in Mediazione linguistica e culturale in Italia solo il 64,1% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal CdS. Il 54,7% degli intervistati (2017: 55,1%) ha esercitato attività lavorative durante gli studi, evidenziando un lieve calo rispetto agli anni precedenti (2012-2016); tale percentuale sale al 68,5% tra i 5.289 studenti intervistati laureati in Mediazione linguistica e culturale in Italia.

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea per Mediazione linguistica e culturale (L12).

L'indagine sulla condizione occupazionale dei laureati condotta da AlmaLaurea per il CdS L12 ha coinvolto 208 laureati triennali del 2017 (su 243 laureati totali) contattati dopo un anno dal titolo (nel 2018). Va notato che sia il numero dei laureati che il numero degli intervistati è in crescita negli anni; la maggior parte sono donne (88,1%), l'età media della laurea 23,6 anni, la durata media del CdS 3,7 anni e il voto di laurea medio 103,2. Il 53,8% dei laureati, a un anno dal titolo, risulta iscritto a un corso di secondo livello (marginale la quota di chi si iscrive ad un corso triennale). La ragione dell'iscrizione è nella maggior parte dei casi il desiderio di migliorare le possibilità di trovare lavoro (38,1%) e di migliorare la propria formazione culturale (36,4%); solitamente la magistrale rientra nel medesimo settore scientifico-disciplinare della triennale (42,4%) o addirittura ne è il "naturale" proseguimento (41,5%); nel 31,3% l'Ateneo è lo stesso. Quanto ai laureati triennali che, a un anno dalla conquista del titolo, non si sono iscritti a un altro CdS (si tratta del 41,8%, percentuale di poco superiore alla media toscana, che è del 37,6%), la scelta è spiegata nella maggior parte dei casi con motivi lavorativi (39,1%); il 21,8% dichiara invece di essere interessato a una formazione postlaurea diversa. Relativamente alla formazione post-laurea, il 39,4% ha partecipato ad almeno un'attività di formazione (meno degli scorsi anni): per lo più master (universitari di I livello o di altro tipo, complessivamente nel 20,2% dei casi) e stage in azienda (14,9%). I laureati che, a un anno dal titolo, lavorano sono complessivamente il 30,3%. Tra chi non lavora, il 40,4% non cerca nemmeno ed è impegnata in un corso universitario o praticantato. Chi non cerca lavoro dichiara infatti, nel 93,2% dei casi, motivi di studio. Il tasso di occupazione secondo la definizione ISTAT risulta così del 33,7% (in calo rispetto allo scorso anno) e il tasso di disoccupazione del 21,3%. Dal momento però che una quota consistente di laureati di primo livello prosegue il percorso formativo con la magistrale, è significativo isolare i

laureati triennali che non si sono mai iscritti a un CdS magistrale. I dati a disposizione sono relativi in questo caso a tutti i laureati triennali dell'Università per stranieri indistintamente: sul 41% di laureati che hanno scelto di entrare direttamente nel mondo del lavoro, il tasso di occupazione a un anno dal conseguimento del titolo (sempre secondo la definizione Istat, cioè considerando occupati anche quanti sono in formazione retribuita) sale al 61,8%, mentre quello di disoccupazione (ancora calcolato sulle forze di lavoro, cioè su coloro che sono inseriti o intenzionati a inserirsi nel mercato del lavoro) scende al 14,1%.

Per quanto riguarda l'ingresso nel mondo del lavoro, il numero assoluto di occupati è 63. Di questi, il 58,7% ha iniziato a lavorare dopo la laurea; il 19% prosegue un lavoro iniziato prima della laurea e il 22,2% non prosegue il lavoro cominciato prima della laurea. Il tempo dichiarato dalla laurea al reperimento del primo lavoro è di 3,8 mesi. La tipologia del lavoro è così suddivisa: per il 46% è di tipo non-standard; i contratti formativi sono il 14,3%, l'attività lavorativa a tempo indeterminato è il 12,7% e anche i senza contratto il 12,7%; il lavoro autonomo effettivo è il 4,8% e un altro 4,8% l'altro autonomo; il parasubordinato 3,2%. Restano a zero il tipo 'totale stabile' e 'a tutele crescenti'. La diffusione del part-time sale al 47,6% (rispetto al 38,4% della scorsa indagine, ma ci sono oscillazioni nel corso degli anni). Il settore di attività è privato nell'87,3% dei casi, nel 7,9% il pubblico, nel 4,8% no profit. La maggioranza degli intervistati è occupata, come di consueto, nel settore dei servizi (complessivamente 77,8%), di cui la maggioranza (31,7%) nel ramo del commercio (come di consueto ma la percentuale pare in calo negli ultimi anni); altri servizi occupano il 20,6%; si segnala poi un 9,5% in istruzione e ricerca (non pochissimi per una laurea triennale) e, già riapparsa dallo scorso anno, la piccola quota di impiegati nella pubblica amministrazione, forze armate, attualmente all'1,6%, come la sanità. Aumenta il totale di impiegati nell'industria a 15,9% (rispetto al calo dello scorso anno al 5,5%), grazie al 12,7% dell'altra industria manifatturiera. Si abbassa invece ancora la percentuale agricola (1,6%). L'81% degli intervistati degli intervistati è occupato nel centro Italia. La retribuzione media è di 826 euro (in ulteriore calo e ancora superiore per gli uomini rispetto alle donne, che sono però la maggioranza degli intervistati). Il 58,3% degli intervistati nota un miglioramento nel proprio lavoro grazie alla laurea, sia nella posizione lavorativa che nelle competenze professionali (42,9% ciascuno; solo il 14,3% osserva un beneficio economico); le competenze acquisite con la laurea sono infatti

utilizzate in maniera ridotta (47,6%) o elevata (36,5%); più bassa la percentuale di chi svolge un lavoro in cui non sono utilizzate per niente (15,9%). Da ciò dipende la valutazione della laurea come poco adeguata (50,8%), molto adeguata (34,9%) o per nulla (14,3), si intende in funzione dello specifico lavoro svolto. La laurea è dichiarata non richiesta dalla legge ma utile nel 57,1% dei casi, e non richiesta ma necessaria nel 17,5%. Risulta richiesta per legge nell'11,1% dei casi ed è ritenuta non richiesta né utile nel 14,3% dei casi. Dal punto di vista dell'efficacia complessiva della laurea (in relazione alla soddisfazione per l'attuale lavoro), oltre l'80% (percentuale in progressivo aumento negli anni) dichiara di ritenerla efficace: il 43,5% degli intervistati la valuta efficace o molto efficace, il 38,7 abbastanza.

Come già riportato nella sezione B (parte seconda), per quanto riguarda il CdS in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)**, il Rapporto AlmaLaurea sul Profilo dei laureati italiani prende in considerazione 18 laureati su 20 (il 90% del totale). L'88,9% degli intervistati è complessivamente soddisfatto del corso di LM frequentato (55,6% decisamente sì, 33,3% più sì che no). Il dato, in linea con i risultati nazionali per la LM-14 (90,1% di soddisfazione media), è leggermente migliorativo rispetto a quello registrato per i laureati del 2017, soddisfatti nell'87,5% dei casi. Particolarmente soddisfacente si conferma, per i laureati del 2018, il rapporto con i docenti, positivo nel 100% dei casi (38,9% decisamente sì, 61,1% più sì che no), così come lo era stato per i colleghi dell'anno precedente (a fronte di un 91,2% di soddisfazione a livello nazionale); ottimo anche il rapporto con gli altri studenti, di cui è decisamente soddisfatto il 55,6% degli intervistati, più sì che no il 33,3%. Il 61,1% dei laureati del 2018 ha valutato l'organizzazione degli esami sempre o quasi sempre soddisfacente (il 50% tra i laureati del 2017); il 38,9% di essi l'ha considerata soddisfacente per più della metà degli esami. Molto positivo, infine, risulta essere il giudizio del 94,5% dei laureati in merito all'adeguatezza del carico di studio degli insegnamenti (decisamente sì per il 55,6%, più sì che no per il 38,9%). Il risultato complessivo dell'esperienza fa sì che il 66,7% degli intervistati si iscriverebbe nuovamente al medesimo corso di LM dell'Ateneo.

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea per Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14).

I dati registrati dalle indagini condotte da AlmaLaurea relativamente all'accoglimento all'interno del mondo del lavoro dei laureati del CdS magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica continuano ad esprimere risultati

più che soddisfacenti. E' utile rilevare che il 4,2% è costituito da stranieri e il 55,6% da studenti provenienti da fuori regione. La votazione acquisita alla fine del percorso di studi è molto elevata, aggirandosi in media (secondo il parametro di AlmaLaurea, che fissa a 113 il 110 e lode) intorno a 111, superiore alla media nazionale (107,9). L'82,5% dichiara inoltre di aver svolto un'esperienza lavorativa durante il percorso di studi magistrale, superando la media nazionale (62%).

Se poi si analizzano più nel dettaglio i dati relativi ai livelli occupazionali dei laureati in Competenze testuali a 1 anno (13 intervistati su 16), 3 anni (3 intervistati su 6) e 5 anni (6 intervistati su 11), sulla base della rilevazione AlmaLaurea relativa all'anno 2018, risulta che:

- gli occupati nel corso del quinto anno sono l'83,3% (contro il 70% della scorsa rilevazione), che aumenta al terzo anno (100%) e scende al primo (15,4%), con un andamento legato sia a impegni di studio post-laurea sia alla ricerca di un impiego più remunerativo;
- a tre anni di distanza si registra il 100% di laureati impegnati in un'attività di formazione post-laurea, di cui il 33,3% in uno stage aziendale e il 33,3% in un master universitario di primo livello;
- il guadagno mensile dopo il quinto anno aumenta rispetto a quello dell'indagine precedente (1426 euro anziché 1126) e aumenta la soddisfazione per il lavoro svolto (8 anziché 6,8 su scala 1-10);
- migliora in maniera significativa anche il giudizio sull'efficacia della laurea nel lavoro svolto (molto adeguata per il 60% al quinto anno contro il 14,3% della rilevazione precedente) e sull'impiego delle competenze acquisite con la laurea (in misura elevata per il 60% dopo il quinto anno, contro il 14,3% della rilevazione precedente);
- relativamente alle tipologie del lavoro svolto, aumenta il peso del settore privato (rispettivamente, 100%, 100%, 80% dal primo al quinto anno, anziché il 50%, il 100% e il 71,4% della rilevazione precedente);
- aumenta l'impiego nel ramo dell'istruzione e della ricerca (66,7% a tre anni dalla laurea e 20% a cinque, rispetto al 50% e al 14,3% dell'indagine 2017).

Infine i dati AlmaLaurea consentono di fotografare in maniera nitida vari aspetti analizzando la serie storica, tra il 2011 e il 2018, del profilo dei laureati a un anno dalla laurea:

- la percentuale degli occupati è soggetta a oscillazioni anche elevate (con un picco del 100% nel 2016 e un minimo del 15,4% nel 2018); restano limitate le percentuali di coloro che non lavorano e non cercano dopo la laurea; si assesta al 61,5% la percentuale di quanti, pur non essendo attualmente occupati, hanno iniziato a lavorare dopo la laurea, che si conferma come un buon trampolino di lancio al fine di ottenere un posto di lavoro;
- diminuisce l'intervallo temporale in mesi tra la laurea e il primo lavoro (1,5 contro i 5,8 dell'anno scorso).

I dati aggregati a 1, 3 e 5 anni dalla laurea rilevano la tendenza a cercare un lavoro più coerente con il titolo di studio conseguito, nonché più redditizio; tale tendenza, del resto, spiega il miglioramento di alcuni giudizi sul percorso di studi, messo in relazione con obiettivi professionali più specifici, il che va senz'altro considerato positivamente, insieme con il dato sul voto di laurea e sulle esperienze lavorative durante il biennio. Tuttavia l'evidente calo della richiesta nel settore pubblico giustifica la minore soddisfazione, nel breve termine, per l'impiego attuale: su una scala 1-10, 4 a un anno dalla laurea, 6 a tre anni, 8 a cinque.

Come già riportato nella sezione B (parte seconda), per quanto riguarda il CdS in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)** l'indagine AlmaLaurea sul profilo degli intervistati ha riguardato, per l'anno solare 2018, 45 laureati su 52 con un tasso di risposta dell'86,5%, che si mostra in leggera flessione rispetto alla percentuale dello scorso anno. Si tratta dunque di un aspetto sul quale sarà opportuno sensibilizzare gli studenti. Per la provenienza, è da segnalare soprattutto la varietà regionale, ovvero l'attrattiva del corso per studenti che vengono da regioni diverse dalla Toscana (57,7%). Nell'insieme, i risultati del CdS appaiono decisamente positivi. Sono notevoli, per il miglioramento registrato, i due parametri che sono stati oggetto di recente intervento specifico: l'incentivazione alla formazione extracurricolare tramite stage, tirocini e soggiorni all'estero e l'ampliamento delle aule e degli spazi (da cui si attendono tuttavia esiti più soddisfacenti il prossimo anno, dato che alcune significative azioni di ampliamento delle strutture si sono svolte fra la fine del 2018 e la prima metà del 2019).

Per l'anno solare 2018 i laureati intervistati sono 45 su 52, con un tasso di risposta dell'86,5% che si mostra in leggera flessione rispetto alla percentuale dello scorso anno. Si conferma, in accordo con le precedenti rilevazioni, un livello di gradimento complessivo del CdS molto elevato, che supera in alcuni parametri il contesto dei laureati italiani nello

stesso CdS: sommando le due risposte superiori ("decisamente sì", "più sì che no") sale al 97,7% (a partire dal già alto 93,8% sui laureati del 2017) il grado di soddisfazione del CdS; si mantiene inoltre apprezzabile la quota degli studenti che si dicono pienamente soddisfatti del CdS (53,3%). Emerge dunque un netto apprezzamento per il programma di studi offerto e per l'ambiente didattico, confermato dal numero di coloro che si iscriverebbero allo stesso corso nello stesso Ateneo (82,2%, percentuale superiore alla media nazionale dei laureati italiani nello stesso tipo di laurea). Relativamente alle spinte motivazionali e alle prospettive lavorative, è opportuno sottolineare che sebbene i tradizionali moventi culturali rappresentino uno stimolo significativo, la maggioranza dei laureati auspica fortemente un lavoro qualificato e valuta l'efficienza del corso anche in base alle competenze professionali che consente di acquisire. Per la parte del questionario che mira a sondare le aspettative occupazionali e la predisposizione dei laureandi/laureati verso il mondo del lavoro, si indica comprensibilmente come preferenziale un contratto a tutele crescenti rispetto a lavori occasionali, ma senza che siano dichiarate altre significative restrizioni, dato che la quasi totalità è disposta a trasferirsi in qualunque regione italiana e più della metà emigrerebbe all'estero per ragioni di lavoro (sia in Europa, per il 53,3%; sia in paesi extraeuropei, per il 37,85%). La prospettiva di guadagno è prioritaria per la metà degli intervistati, ma ancora più ambite sono la qualità culturale e la coerenza fra la tipologia di lavoro e gli studi compiuti (57,8%); inoltre, non è trascurabile la percentuale di coloro che vorrebbero impegnarsi in una professione socialmente utile (40%).

Entrando nello specifico dei giudizi sul CdS, si ricava un chiaro apprezzamento per le relazioni instaurate sia con i colleghi sia con i docenti. La quasi totalità dei laureati giudica positivo il rapporto con gli altri studenti (favorito dalle aumentate proposte di attività comuni e dalla presenza di spazi di socializzazione), e ben il 95,6% si dice soddisfatto dei docenti del corso (una percentuale molto elevata, che oltrepassa le precedenti rilevazioni ed è superiore alla media nazionale dei laureati italiani nello stesso CdS). Per quanto riguarda la didattica, la popolazione studentesca riconosce quasi nella totalità (97,8% degli intervistati) una giusta proporzionalità tra carico di studi e durata del corso.

La conferma è data dal numero dei laureati in corso (42,3%) e di quelli con solo un anno fuori corso (48,1%), le due fasce in cui si concentra la percentuale largamente maggioritaria degli iscritti.

Il calendario degli esami e le modalità di svolgimento delle prove non presentano criticità e quasi tutti gli studenti (97,8%) considerano razionale l'organizzazione e ordinata la procedura; su questo versante si segnala l'impegno riservato dal coordinamento didattico per evitare le sovrapposizioni e per garantire il giusto distanziamento degli appelli d'esame; non emergono necessità correttive neppure riguardo alle informazioni fornite dal sito e dalle Guide didattiche. Due aspetti da evidenziare sono l'interesse per i soggiorni di studio all'estero (28,9% degli iscritti), che è tuttavia da stimolare ulteriormente, e per l'offerta di tirocini e stage, effettuati dall'84,4% degli studenti (mentre la media nazionale è del 36,7%).

Vanno messi in luce pochi elementi più critici, con risultati leggermente oscillanti negli ultimi anni: cresce il numero di coloro che hanno potuto utilizzare vantaggiosamente sia i laboratori sia le attrezzature informatiche, ma è da considerare con attenzione la percentuale degli studenti che lamenta il numero non del tutto adeguato delle postazioni informatiche e degli spazi per lo studio individuale (più del 50%) nonché delle attrezzature (laboratori linguistici ecc.). Quanto alle competenze informatiche, gli studenti si dichiarano in possesso delle cognizioni di base e delle operazioni più comuni (sistemi di scrittura e presentazione, fogli elettronici ecc.) mentre denunciano una padronanza parziale nelle abilità specialistiche, quali i linguaggi di programmazione e i sistemi di raccolta dati più sviluppati.

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea per Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39).

I dati registrati dalle indagini condotte da AlmaLaurea relativamente all'accoglimento all'interno del mondo del lavoro dei laureati del CdS magistrale in Scienze linguistiche continuano ad esprimere risultati più che soddisfacenti. Nell'insieme, il quadro è abbastanza stabile e positivo, con un lieve abbassamento dell'età alla laurea fra i laureati del CdS e con una certa differenziazione nel tipo di occupazione prevalente: lo sbocco occupazionale prevalente rimane l'istruzione/insegnamento, ma altri sbocchi frequenti interessano i settori aziendali e commerciali, per lo più sotto forma di collaborazioni o contratti a tempo determinato, part-time o stage. Sono documentati anche un buon numero di contratti a tempo indeterminato per i neolaureati, in crescita rispetto all'anno precedente (crescita attestata sia per i neolaureati che per i laureati a 3 e 5 anni dalla laurea). Il lieve aumento degli occupati all'estero si presta a una valutazione ambivalente:

da un lato potrebbe essere favorito dalla dimensione internazionale del corso, dall'altro può essere ricondotto alle diminuite prospettive occupazionali in territorio nazionale.

Dei 35 laureati del 2017 hanno partecipato all'intervista 28 ex-studenti; il dato è positivo e mostra un'adesione consistente alla rilevazione, che rimane all'80%, in linea di massima stabile rispetto all'anno precedente (negli anni precedenti era attestata intorno al 70%).

Si abbassa a 26,9 anni l'età media in uscita (27,4 lo scorso anno) e rimane decisamente alta la media dei voti di laurea (anche tenendo conto che, nella rilevazione AlmaLaurea, il voto 110 e lode è conteggiato 113): nel 2017 il voto medio è pari a 109, in lieve calo rispetto al 109,8 per i laureati del 2016 (rilevazione 2017). La durata media degli studi si mantiene costante (2,8 anni nel 2017 e nel 2016; 3,3 nel 2015), con una maggioranza di laureati in corso o nel t+1 (cioè nel primo anno fuori corso).

Ad un anno dal conseguimento del titolo, risulta occupato il 71,4% degli intervistati (55,2% nel 2017). Il 21,4% è in cerca di occupazione, mentre è bassa (7,1%) la percentuale di coloro che non cercano lavoro né sono impegnati in attività formative post-laurea. Va tenuto presente che il tasso di occupazione resta alto col passare del tempo e aumenta a 5 anni dal conseguimento del titolo, dove risulta impiegato l'86,4% degli intervistati. Sono in calo (46,4% rispetto a 55,2% nel 2017) i laureati che perfezionano il percorso di formazione con esperienze post-laurea, che riguardano borse di studio, stage aziendali e collaborazioni volontarie. Sono in diminuzione le percentuali di studenti iscritti a master universitari e dottorati di ricerca. La tendenza rispecchia probabilmente il tasso in forte aumento di occupazione lavorativa già a un anno dal conseguimento della laurea. Il 60% degli occupati risulta non aver mai lavorato prima della laurea; tra coloro che già lavoravano o hanno iniziato a lavorare durante la laurea, il 20% prosegue l'attività precedente all'iscrizione e un ulteriore 20% trova una diversa occupazione. Diminuiscono i tempi medi di attesa per il reperimento del primo lavoro: nel 2018 trascorrono circa 3 mesi dalla laurea e poco più di 2 mesi dall'inizio della ricerca di un posto di lavoro.

Quanto al tipo di occupazione, si nota un riequilibrio nelle quote di occupazione per settori: sono in aumento gli impiegati nel settore pubblico, che salgono al 30% (rispetto al 6,3% nel 2017 e 21,4% nel 2016); aumenta altresì l'occupazione nel no profit (20% nel 2018, rispetto al 6,3% nel 2017 e 14,3% nel 2016). Diminuisce invece la percentuale di laureati impiegati nel settore privato, anche se rimane l'area con il tasso di occupazione più alto (50% nel 2018, 81,3% nel 2017 e 64,3% nel 2016). La maggior parte degli occupati tende

ancora a collocarsi nel settore più tradizionalmente collegato al CdS, quello dell'insegnamento (45%, in lieve calo rispetto al 50% del 2017), ma continuano a essere rappresentati altri ambiti professionali, come quello del commercio (20%) e nuovi ambiti rispetto agli anni precedenti, quali l'edilizia e i trasporti/pubblicità/comunicazione (anche se con percentuali basse, equivalenti al 5%).

L'indagine permette inoltre di osservare l'area geografica di impiego degli intervistati. La maggior parte degli occupati (80%) lavora in Italia, soprattutto nelle regioni centrali (50%) e nel nord-ovest (15%). Sale al 20% (rispetto al 18,8% del 2017 e al 14,3% del 2016) il numero degli impiegati all'estero. Il guadagno mensile netto medio dichiarato è in evidente aumento, ammontando a 1126 euro (896 euro nel 2017, 629 euro nel 2016), con una prospettiva di guadagno che nel tempo tende ad aumentare.

Il 65% degli intervistati afferma di utilizzare in maniera elevata le conoscenze e le competenze acquisite durante il percorso di studi, con la laurea richiesta per legge nel 45% dei casi nell'ambito professionale degli intervistati. Un ulteriore 45% degli intervistati dichiara la laurea conseguita necessaria o utile all'attività svolta. Nell'insieme, la grande maggioranza dei nuovi laureati crede che la laurea sia efficace (84,2%) e adeguata al lavoro svolto (con una maggioranza di intervistati pienamente convinti dell'efficacia del titolo conseguito, ma senza significative variazioni totali rispetto alle precedenti rilevazioni). Anche su questo aspetto, le valutazioni sul lungo termine danno risultati leggermente diversi: la consapevolezza dell'utilità e della piena adeguatezza della laurea si attesta mediamente all'80%.

D. Analisi e proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico

Si procede ora ad una analisi sulla completezza e sulla efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico. Le fonti documentali di riferimento sono: 1) il primo Riesame ciclico dell'Ateneo, che include gli a.a. 2011/2012 e 2013/2014 (si segnala che il nuovo Riesame è stato avviato proprio nell'anno in corso e sarà concluso all'inizio del 2020); 2) le schede di monitoraggio annuali; 3) lo stato di avanzamento dei lavori, per i monitoraggi intermedi delle azioni correttive previste nei Rapporti di Riesame, trasmessi dai Coordinatori dei CdS. Dopo avere ascoltato - durante la riunione del 28 novembre 2019 - il bilancio dei Coordinatori dei CdS sulle azioni correttive messe in atto, i rappresentanti degli studenti rilevano che, per quanto riguarda l'avanzamento delle azioni correttive, gli strumenti di

monitoraggio sono stati efficaci. Tale efficacia è stata da loro attentamente valutata in relazione agli elementi critici individuati in ogni CdS e in relazione ai processi di risoluzione di tali criticità come pure in relazione alle *performance* generate da queste correzioni.

Qui di seguito si riportano le analisi e le proposte sulla completezza e sull'efficacia del Monitoraggio annuale e del Riesame ciclico, elaborate dai Coordinatori dei quattro CdS e valutate in sinergia con i rappresentanti degli studenti durante la riunione del 28 novembre 2019.

Come già segnalato nella Relazione annuale dell'anno 2018, alcune linee di intervento segnalate nel rapporto ciclico di riesame 2013-14 sono state perseguite nel corso degli ultimi cinque anni e hanno mostrato ottima efficacia. Ricapitoliamo qui brevemente gli interventi comuni ai quattro CdS:

- maggiore collegialità nelle decisioni e nelle azioni da intraprendere da parte dei docenti di Ateneo: con la creazione di gruppi di lavoro, a partire dai gruppi di riesame e da una maggiore articolazione delle commissioni didattiche, è stato possibile monitorare meglio l'efficacia delle azioni di volta in volta intraprese;
- maggiore informazione e partecipazione da parte degli studenti: la gestione delle questioni didattiche ha visto l'inserimento di rappresentanti degli studenti nei gruppi di riesame e la condivisione del monitoraggio della distribuzione dei moduli nei semestri, consentendo con il loro contributo un'interazione e un maggiore controllo delle questioni via via affrontate. Sono inoltre stati organizzati incontri di orientamento, da una parte collegiali e individuali in direzione di una sempre più diffusa informazione sui percorsi di studio, la loro strutturazione, la possibilità di facilitare l'orientamento in direzione degli sbocchi futuri;
- potenziamento dei tirocini, sia curricolari sia extra-curricolari: grazie ad una più consistente e articolata opera di sottoscrizione di convenzioni con enti, istituti, aziende, i CdS sono potuti venire maggiormente incontro alle esigenze degli studenti e hanno potuto monitorare l'efficacia pratica del loro apprendimento;
- miglioramento dei servizi offerti dall'ateneo, dalle aule alle attrezzature all'accesso agli strumenti informatici e wi-fi: è possibile valutare l'efficacia di questi interventi tramite l'aumento del gradimento da parte degli studenti, così come risulta dai questionari compilati.

Più in specifico, e tenendo conto delle ultime schede di monitoraggio annuale, relativamente al CdS in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)**, continua ad essere rilevata la positiva efficacia di azioni di sostegno e accompagnamento, in particolare indirizzate alla componente studentesca proveniente dall'estero, grazie alla messa in campo di tutorati, attività di orientamento e prove in itinere. L'accensione di convenzioni per i doppi titoli, convenzioni per le quali si sta lavorando a una loro implementazione, con università straniere (per ora Caen in Francia e Hanoi in Vietnam) sta consentendo, in questo caso soprattutto agli studenti italiani del CdS, di poter trascorrere dei periodi di studio all'estero, con un diretto impatto sull'incremento dell'internazionalizzazione (già di per sé comunque costitutiva del CdS grazie alla consistente presenza di studenti stranieri). Notevole in ogni caso la percentuale degli iscritti che hanno conseguito il titolo di studio superiore all'estero. Sulla flessione nel numero degli immatricolati, che però ha avuto in questo inizio di anno accademico un'inversione di tendenza, così come sul fenomeno degli abbandoni in itinere, in flessione rispetto allo scorso anno, stanno per essere assunte decisioni rilevanti all'interno degli organi collegiali, che auspicabilmente aiuteranno a rendere maggiormente attrattivo il CdS in termini di immatricolati e a diminuire ulteriormente gli abbandoni in itinere.

Per il CdS in **Mediazione linguistica e culturale (L12)**, l'utilizzo di strumenti di analisi e valutazione quali le Schede SUA CdS annuali e il Riesame (annuale) hanno permesso di risolvere con efficacia le criticità via via individuate. In particolare, verificata l'efficacia di azioni di sostegno e accompagnamento, si è proceduto al potenziamento di tutorati e attività di orientamento specifici per il CdS (progetto POT). Si è altresì proseguito nell'azione di internazionalizzazione procedendo all'apertura di convenzioni per offrire nuove certificazioni di lingua straniera per il portoghese, il coreano e il catalano. L'accensione di convenzioni con università straniere (sia EU sia dell'area orientale; a partire dal 2018-19 è attivo lo scambio con il Bachelor in Chinese Language and Culture della Nankai University - Tianjin, Cina) sta consentendo di trascorrere significativi periodi di studio all'estero con una positiva ricaduta sull'internazionalizzazione. La riflessione avviata all'interno del CdS con lo scopo di definire descrittori di competenza comparabili tra le lingue europee ed extraeuropee a partire dal modello fornito dal Quadro Comune Europeo ha raggiunto importanti risultati, che, pur evidenziando l'eterogeneità delle discipline e delle tradizioni di insegnamento in arabo, russo, cinese, giapponese e coreano,

ha permesso un passo determinante nella direzione di rendere maggiormente verificabili e confrontabili i livelli di ingresso e di uscita. Alla luce dei risultati emersi all'interno del gruppo di lavoro istituito nel CdS per le lingue non europee, si ritiene soddisfacente il risultato raggiunto, mentre non si ritiene perseguibile invece il raggiungimento di un univoco sistema di parametri funzionali alla descrizione dei livelli di competenza acquisibili. Si è inoltre proseguito nell'azione volta alla definizione più trasparente e condivisa dei parametri di valutazione degli esami di profitto; in particolare ciò ha riguardato le lingue di nuova istituzione: coreano e portoghese (dal 2017-18) e catalano (dal 2018-19). L'azione è proseguita fissando l'uscita a un livello unico (A2-B1) anche per catalano. Si proseguirà in tale direzione nel corso dell'anno accademico, al fine di perfezionare ulteriormente tali indicazioni.

Per quanto riguarda il CdS magistrale in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)**, l'utilizzo di strumenti di analisi e valutazione quali le Schede SUA CdS annuali e il Riesame (annuale) hanno permesso di risolvere con efficacia le criticità via via individuate. Tra le più significative, si segnalano le seguenti: l'introduzione di tirocini a livello curricolare con enti e istituzioni private e pubbliche, che sono in fase di significativo aumento grazie a un ampliamento delle convenzioni; il numero di iscritti al primo anno, che si è stabilizzato grazie a incontri di orientamento rivolti soprattutto agli studenti della triennale già iscritti al nostro Ateneo; la mobilità Erasmus per studio e per stage/tirocinio, che registra dati positivi e in costante aumento grazie alla promozione di incontri di sensibilizzazione con gli studenti, nonché di lezioni e seminari di docenti in mobilità Erasmus.

Gli strumenti di analisi e valutazione quali le Schede SUA CdS annuali e le Schede di Riesame annuale hanno permesso di evidenziare aspetti critici e individuare soluzioni migliorative anche per il CdS magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)**. In particolare nell'ultimo quinquennio (2014-2019) si è intervenuti sugli aspetti seguenti: (1) introduzione del tirocinio curricolare, che ha coinvolto anche il CdS magistrale LM14 e che vede la partecipazione di numerosi enti e istituzioni pubblici e privati; (2) stabilizzazione del numero di iscritti al CdS, ottenuto attraverso un'importante opera di orientamento interno finalizzato a sensibilizzare gli studenti dei CdS triennali dell'Ateneo a proseguire il loro percorso di studio nei CdS magistrali; (3) monitoraggio annuale della distribuzione degli insegnamenti sui due semestri, ottenuto tramite

un'opera di monitoraggio dei Coordinatori del CdS; (4) incremento del livello di internazionalizzazione del CdS attraverso la stipula di convenzioni con atenei e enti/istituzioni stranieri; (5) incremento del numero di studenti che partecipano al programma di mobilità Erasmus, ottenuta attraverso un'opera di sensibilizzazione degli studenti tramite incontri di presentazione del programma Erasmus e lezioni/seminari di docenti in mobilità Erasmus. Per quanto riguarda la promozione del CdS a livello internazionale, sono attualmente allo studio proposte di attivazione da parte dell'Ateneo di convenzioni con Paesi stranieri (in particolare Cina, Russia, Austria).

E. 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 21 novembre 2019), i rappresentanti degli studenti membri della Commissione Paritetica hanno proceduto ad una verifica on line, sul sito <https://www.universitaly.it/>, della disponibilità e correttezza delle informazioni fornite nelle parti pubbliche della SUA-CdS. I rappresentanti confermano 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.universitaly.it/index.php/ateneo/41>) 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 (https://www.universitaly.it/index.php/offerta/search/id_struttura/41/azione/ricerca). 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/2018/corso/1547414>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2018/corso/1547415>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2018/corso/1547416>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2018/corso/1547417>

I rappresentanti rilevano, in particolare, che i profili e gli sbocchi occupazionali e professionali 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.

F. Ulteriori proposte di miglioramento

Nel corso della seduta del 28 novembre 2019, la Presidente della Commissione Paritetica, Prof.ssa Cristiana Franco, ha lungamente analizzato insieme a tutti i membri della Commissione i dati del rilevamento basato sui questionari dell'a.a. 2018/2019 e le tabelle incluse nell'allegato A. Questo materiale era stato inviato ai membri della Commissione in data 21 novembre 2019, 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 2019 si è avuto uno scambio particolarmente proficuo e condiviso in particolare con i rappresentanti degli studenti da cui sono emerse le considerazioni che seguono.

La Presidente si è soffermata prima di tutto sulla questione del calo del tasso di compilazione dei questionari e ha rilevato che sarà necessario soffermarsi su tale questione anche nella Relazione annuale, perché è uno dei pochissimi dati critici dell'Ateneo. Nella seduta del DADR del 26 novembre 2019 la Presidente aveva già indicato nel calo nella percentuale di risposte ai questionari una criticità da affrontare con un'intensificazione dell'opera di sensibilizzazione degli studenti all'importanza dei questionari come strumenti di monitoraggio della qualità delle performance di Ateneo. I docenti si sono impegnati a metter in atto misure di persuasione per far sì che il dato possa ritornare agli ottimi livelli raggiunti nell'anno precedente. In questa riunione del 28 novembre 2019, la CPDS ritiene utile ribadire l'importanza dei questionari come strumento di monitoraggio delle performance di Ateneo. La Presidente ha invitato in particolare la componente studentesca ad esprimere un parere sui questionari, sulla modalità di somministrazione e sul calo nelle percentuali di compilazione. I Rappresentanti hanno espresso stupore nell'apprendere che i questionari possono essere aperti ma non compilati. Dal momento che nelle assemblee i Rappresentanti hanno sempre ribadito l'importanza dei questionari, non riescono a spiegarsi questo calo nella compilazione. Secondo la Presidente, è

necessaria un'opera di persuasione da parte dei docenti e dei Rappresentanti degli studenti stessi su tutti i loro colleghi.

Nel corso della riunione del 28 novembre 2019 la CPDS ha condotto un ampio dibattito sulle possibili cause, anche di carattere storico-culturale, dietro all'assuefazione e al disinteresse mostrato degli studenti per gli strumenti di rilevazione della qualità dei servizi e dell'offerta formativa. La Presidente sottolinea fra l'altro che sono state fatte varie segnalazioni in cui si lamenta che in molte occasioni di somministrazione del questionario alla fine del modulo di insegnamento gli studenti non hanno potuto compilare il questionario perché il format da compilare per quell'insegnamento non era al momento disponibile. Dunque la questione del calo delle compilazioni non è collegata solo a una mancanza di consapevolezza degli studenti ma anche ad un problema di coordinamento delle tempistiche (spesso i moduli di insegnamento terminano prima che si apra la finestra di compilazione del piano di studi, per cui gli studenti non hanno ancora quell'insegnamento inserito e perciò non trovano online il relativo questionario da compilare) che gli informatici dell'Ateneo dovrebbero risolvere. Dal vivace dibattito sono emerse le seguenti cinque proposte:

- 1) La prima è quella di sollecitare gli informatici dell'Ateneo a migliorare il più possibile le procedure di compilazione dei questionari.
- 2) La seconda proposta è quella di inserire il questionario in una cornice grafica che, con un messaggio immediato ma di forte impatto, faccia presente agli studenti che il questionario ha una funzione vitale per la sopravvivenza dell'Ateneo
- 3) La terza proposta è quella di organizzare una assemblea plenaria di Ateneo per riflettere insieme sul valore dello strumento 'questionario' nella gestione del bene pubblico e democratico dell'università;
- 4) La quarta proposta è di richiedere agli uffici di contattare via email e/o telefono i laureati magistrali a un anno dalla laurea, in modo che tali laureati siano sollecitati a rispondere al questionario AlmaLaurea.
- 5) La quinta è quella di portare a conoscenza di docenti e uffici preposti all'Orientamento i dati stipendiali di magistrale e triennale, in modo che gli studenti possano riflettere maggiormente sui vantaggi che derivano dal passaggio dalla triennale alla magistrale.

Raccogliendo una sollecitazione della Presidente (punto C, parte II), i Rappresentanti degli studenti propongono infine di estendere il servizio di assistenza *peer-to-peer* non solo agli studenti che hanno svolto un periodo Erasmus all'estero ma anche a quelli che hanno svolto, o stanno svolgendo, il doppio titolo.

Tabella 1

CDS	a.a. 2018/2019			a.a. 2017/2018			a.a. 2016/2017		
	Questionari totali	Questionari compilati	% risposte	Questionari totali	Questionari compilati	% risposte	Questionari totali	Questionari compilati	% risposte
L10 - Lingua e cultura	1.175	661	56,26%	1.096	737	67,24%	1.114	625	56,10%
L12 - Mediazione Linguistica	16.752	11.839	70,67%	17.320	14.658	84,63%	14.899	11.082	74,38%
LM14 - Competenze Testuali	596	424	71,14%	515	385	74,76%	402	308	68,78%
LM39 - Scienze Linguistiche	1.091	715	65,54%	972	850	87,45%	993	683	68,78%
TOTALE ATENEIO	19.614	13.639	69,54%	19.903	16.630	83,56%	17.408	12.698	72,94%

Tabella 2

BLOCCO DOMANDE	a.a. 2018/2019	a.a. 2017/2018	a.a. 2016/2017
Docente	93,13 %	92,50 %	92,66 %
Insegnamento	84,74 %	84,35 %	85,46 %
Interesse	87,73 %	88,34 %	88,64 %
Soddisfazione	86,92 %	86,14 %	87,34 %
Servizi	83,07 %	81,61 %	81,61 %
Aule	93,22 %	92,74 %	92,92 %
Biblioteca	70,05% (con Posti 52,63 %)	71,44 % (con Posti 55,77 %)	74,07 % (con Posti 61,08 %)

Tabella 3

CdS	a.a. 2018/2019	a.a. 2017/2018	a.a. 2016/2017
L10 - Lingua e cultura	91,83 %	90,51%	91,53%
L12 - Mediazione Linguistica	86,30 %	85,72%	86,89%
LM14 - Competenze Testuali	95,14 %	95,98%	95,27%
LM39 - Scienze Linguistiche	87,93 %	85,14%	87,64%

Tabella 4

Suggerimenti	a.a. 2018/2019										a.a. 2017/2018										a.a. 2016/2017									
	L10	%	L12	%	LM14	%	LM39	%	Tot.	%	L10	%	L12	%	LM14	%	LM39	%	Tot.	%	L10	%	L12	%	LM14	%	LM39	%	Tot.	%
Alleggerire il carico didattico complessivo	99	22%	3.121	29%	67	34%	118	27%	3.405	29%	154	29%	3.662	28%	66	35%	148	25%	4.030	28%	113	24%	2.699	26%	48	29%	130	27%	2.990	26%
Aumentare l'attività di supporto didattico	69	15%	1.543	14%	27	15%	71	16%	1.710	14%	73	14%	1.789	13%	19	10%	89	15%	1.970	14%	67	14%	1.256	12%	22	13%	74	15%	1.419	12%
Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti	45	10%	879	8%	12	6%	52	12%	988	8%	94	18%	1.167	9%	14	7%	95	16%	1.370	9%	97	21%	918	9%	13	8%	69	14%	1.097	10%
Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti	66	15%	1.175	11%	24	12%	52	12%	1.317	11%	73	14%	1.452	11%	21	11%	112	19%	1.658	11%	42	9%	1.249	12%	22	13%	65	13%	1.378	12%
Migliorare la qualità del materiale didattico	55	12%	1.072	10%	10	5%	35	8%	1.172	10%	36	7%	1.350	10%	7	4%	43	7%	1.436	10%	50	11%	1.148	11%	8	5%	43	9%	1.249	11%
Fornire in anticipo il materiale didattico	46	10%	1.153	11%	16	8%	33	8%	1.248	11%	41	8%	1.438	11%	22	12%	50	8%	1.551	11%	40	9%	1.128	11%	12	7%	40	8%	1.220	11%
Inserire prove d'esame intermedie	73	16%	1.788	17%	39	20%	74	17%	1.974	17%	56	11%	2.406	18%	39	21%	56	9%	2.557	18%	60	13%	2.016	19%	39	24%	61	13%	2.176	19%
TOTALE	453	100%	10.731	100%	195	100%	435	100%	11.814	100%	527	100%	13.264	100%	188	100%	593	100%	14.572	100%	469	100%	10.414	100%	164	100%	482	100%	11.529	100%

Tabella 5

docenti DADR	a.a. 2018/2019		a.a. 2017/2018		a.a. 2016/2017		
	% risposte positive alla domanda soddisfazione	n. insegnamenti	%	n. insegnamenti	%	n. insegnamenti	%
85-100		101	67,8%	109	73%	95	71,5%
70-84,99		37	24,8%	29	20%	30	22,5%
55-69,99		10	6,7%	9	6%	8	6%
40-54,99		1	0,7%	2	1%	0	0
<40		0	0	0	0	0	0

Tabella 6

CEL	a.a. 2018/2019		a.a. 2017/2018		a.a. 2016/2017		
	% risposte positive alla domanda soddisfazione	n. lettori di lingua	%	n. lettori di lingua	%	n. lettori di lingua	%
85-100		28	70%	31	64,5%	25	60%
70-84,99		9	22,5%	10	21%	13	31%
55-69,99		2	5%	7	14,5%	3	7%
40-54,99		1	2,5%	0	0	1	2%
<40		0	0	0	0	0	0

STRUTTURA QUESTIONARIO ATENEO SODDISFAZIONE STUDENTI

F	NF	BLOCCO	DOMANDA
X	X	Frequenza	Con riferimento alle attività didattiche dell'anno corrente, quale è la percentuale delle lezioni che ha frequentato?
X	X	Docente	Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?
X		Docente	Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?
X		Docente	Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?
X		Docente	Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?
X		Docente	L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito Web?
X	X	Insegnamento	Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?
X	X	Insegnamento	Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?
X		Insegnamento	Il materiale didattico indicato o fornito dal docente (dispense, slide, ecc) è utile ed adeguato?
X	X	Insegnamento	Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?
X	X	Interesse	Indipendentemente da come è stato svolto il corso, è interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?
X		Servizi	E' soddisfatto dei servizi WiFi offerti dall'Ateneo?
X		Servizi	E' soddisfatto delle aule multimediali dell'Ateneo?
X		Servizi	E' soddisfatto delle attività integrative (visite didattiche, attività culturali, gite, ecc.)?
X		Aule	E' soddisfatto dell'aula dove si è svolto il corso?
X		Aule	E' soddisfatto delle attrezzature presenti nell'aula?
X		Aule	Il docente ha utilizzato le attrezzature presenti nell'aula?
X		Biblioteca	E' soddisfatto della biblioteca per i posti disponibili?
X		Biblioteca	E' soddisfatto della biblioteca per gli orari di apertura?
X		Biblioteca	E' soddisfatto della biblioteca per i libri a disposizione?
X	X	Soddisfazione	E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?
X	X	Suggerimenti	Alleggerire il carico didattico complessivo Aumentare l'attività di supporto didattico Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti Migliorare la qualità del materiale didattico Fornire in anticipo il materiale didattico Inserire prove d'esame intermedie

F= Domande compilate dai frequentanti NF= Domande compilate dai non frequentanti

Tabella 7. Studenti immatricolati ai corsi di laurea e laurea magistrale (Fonte dati: ESSE3 al 12.11.2019)

a.a.\corso	L10 Lingua e cultura italiana	L12 Mediazione linguistica	LM14 Competenze testuali	LM39 Scienze linguistiche	TOTALE STUDENTI IMMATRICOLATI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE	% variazione rispetto all'anno precedente
a.a. 2013/14	40	350	14	49	453	/
a.a. 2014/15	47	439	26	69	581	+ 28,3%
a.a. 2015/16	50	514	24	57	645	+ 11,0%
a.a. 2016/17	34	612	27	73	746	+ 15,6%
a.a. 2017/18	41	607	35	63	746	0%
a.a. 2018/19	23	572	40	77	712	- 4,6%

Tabella 7bis. Studenti immatricolati al corso di laurea in Mediazione Linguistica (Fonte dati: ESSE3 al 12.11.2019)

a.a.\corso	L12 Mediazione linguistica	% variazione rispetto all'anno precedente	% trend 2018 su 2013
a.a. 2013/14	350	+ 14,7%	+ 63,4%
a.a. 2014/15	439	+ 25,4%	
a.a. 2015/16	514	+ 17,0%	
a.a. 2016/17	612	+ 19,0%	
a.a. 2017/18	607	- 0,8%	
a.a. 2018/19	572	- 5,8%	

Tabella 8. Studenti iscritti ai corsi di laurea e laurea magistrale (Fonte dati: ESSE3 al 12.11.2019)

a.a.\corso	L10 Lingua e cultura italiana	L12 Mediazione linguistica	LM14 Competenze testuali	LM39 Scienze linguistiche	TOTALE STUDENTI ISCRITTI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE	% variazione rispetto all'anno precedente
a.a. 2013/14	112	944	42	114	1212	/
a.a. 2014/15	119	1156	52	138	1465	+ 20,9%
a.a. 2015/16	124	1366	58	150	1698	+ 15,9%
a.a. 2016/17	117	1623	59	160	1959	+ 15,4%
a.a. 2017/18	121	1779	79	166	2145	+ 9,5%
a.a. 2018/19	109	1848	99	192	2248	+ 4,8%

Tabella 8bis. Prosecuzioni al II anno degli immatricolati ai corsi di laurea e laurea magistrale (Fonte dati: ESSE3 al 12.11.2019)

a.a.\corso	Iscritti in corso al II anno	% di iscritti al II anno rispetto agli immatricolati dell'a.a. precedente
a.a. 2013/14	323	/
a.a. 2014/15	363	80,1%
a.a. 2015/16	464	79,9%
a.a. 2016/17	501	77,7%
a.a. 2017/18	610	81,8%
a.a. 2018/19	560	75%

Tabella 9. Studenti laureati ai corsi di laurea e laurea magistrale (Fonte dati: ESSE3 al 12.11.2019)

a.a.\corso	L10 Lingua e cultura italiana	L12 Mediazione linguistica	LM14 Competenze testuali	LM39 Scienze linguistiche	TOTALE LAUREATI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE	% variazione rispetto all'anno precedente
a.a. 2013/14	11	132	10	34	187	/
a.a. 2014/15	16	196	8	29	249	33,2%
a.a. 2015/16	19	226	19	51	315	26,5%
a.a. 2016/17	19	256	14	47	336	6,7%
a.a. 2017/18	27	304	14	40	385	14,6%
a.a. 2018/19 (*)	5	96	8	26	135	--

(*) dato parziale in quanto mancano ancora le ultime due sessioni di laurea

Tabella 9bis. Studenti laureati ai corsi di laurea e laurea magistrale in t e t+1 (Fonte dati: ESSE3 al 12.11.2019)

a.a.\corso	TOTALE LAUREATI CORSI DI LAUREA E LAUREA MAGISTRALE	Di cui laureati in corso t (%)	Di cui laureati in t+1 (%)
a.a. 2013/14	187	89 (47,6%)	58 (31,01%)
a.a. 2014/15	249	129 (51,8%)	75 (30,12%)
a.a. 2015/16	315	179 (56,8%)	96 (30,5%)
a.a. 2016/17	336	198 (58,9%)	89 (26,5%)
a.a. 2017/18	385	240 (62,3%)	110 (28,6%)
a.a. 2018/19 (*)	135	39 (28,9%)	68 (50,4%)

(*) dato parziale in quanto mancano ancora le ultime due sessioni di laurea