

UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI
RELAZIONE ANNUALE 2020

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, n. 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 attualmente 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

Si segnala preliminarmente che la Commissione si riunisce nelle more delle elezioni dei rappresentanti degli studenti, che erano state fissate per marzo 2020, e che non si sono potute tenere a causa della pandemia da Covid e della conseguente chiusura degli Atenei. Per questa ragione, la Commissione ha provvisoriamente al suo interno un solo rappresentante degli studenti, anziché otto, dal momento che le Dott.sse Federica Cidale (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale), Benedetta Segreto (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale), Federica Semeraro (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale), Costanza Ugolini (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale), Cecilia Valenti (Corso di Laurea Magistrale in Scienze linguistiche e comunicazione interculturale) e i Dott. Marco Pellegrini (Corso di Laurea in Mediazione linguistica e culturale) e Piero De Poi (Corso di Laurea Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica) si sono nel frattempo laureati. Non potendo protrarsi più oltre una situazione di tal genere, ma non essendo ancora possibile tenere normali elezioni con voto in presenza, il Senato Accademico ha recentemente deciso di organizzarle a distanza (si veda il verbale della seduta del 26-10-2020) e l'Amministrazione sta sondando il mercato per individuare la piattaforma più idonea. D'intesa con i Rappresentanti attualmente in carica in DADR e nella CPDS, si è preferito tuttavia non affrettare i preparativi e aspettare marzo 2021, per dare il tempo agli studenti di organizzare assemblee in remoto e di preparare adeguatamente le candidature.

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 2 dicembre 2020, alle ore 9.30, presso la stanza virtuale

<https://meet.google.com/iug-fdhc-nft> 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 2020 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'accreditamento 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*.

La CPDS ha elaborato la presente Relazione annuale nel corso della riunione del 2 dicembre 2020. 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. 2019/2020 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) i risultati dei questionari sulla Didattica a distanza (da ora in poi DaD) elaborati tramite “Google Forms” e relativi al secondo semestre dell’a.a. 2019/2020; 4) un dato specifico sulla soddisfazione dei laureandi per il corso di studi appena completato (risposte alla domanda numero 13 del questionario laureandi per il periodo gennaio-ottobre 2020); 5) il Riesame ciclico 2014/2019 dell’Ateneo; 6) la scheda di monitoraggio annuale 2019; 7) la relazione sull’internazionalizzazione, aggiornata al 6 aprile 2020; 8) le analisi elaborate direttamente da AlmaLaurea sulle indagini “Profilo Laureati” e “Condizione occupazionale dei laureati”; 9) i questionari AlmaLaurea “Profilo dei Laureati” aggregati in serie storiche (cfr. <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&config=profilo>); 10) i questionari AlmaLaurea “Condizione occupazionale dei Laureati” aggregati in serie storiche (cfr. <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?config=occupazione>).

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 dell’Università per Stranieri di Siena nel periodo 2017-2020, dopo l’impetuosa crescita degli anni 2013-2017, si rileva un assestamento nell’a.a. 2017/2018 e un leggero calo del -4,6% nell’ a.a. 2018/2019 e del -5,8% nel 2019/2020 (tabella 8, Allegato A). I corsi di laurea magistrale, invece, mostrano una sostanziale tenuta. Come già indicato nella relazione dello scorso anno, il dato rispecchia senz’altro l’intensificazione della concorrenza da parte di altri atenei italiani che si sono recentemente allineati con offerte formative simili (soprattutto corsi di Mediazione culturale): il calo, infatti, ha riguardato particolarmente il corso di studi L12, che era stato anche il principale protagonista dell’incremento impetuoso di iscrizioni nel periodo precedente. Va detto tuttavia che l’assestamento complessivo 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 tre anni, ha permesso di raggiungere l’obiettivo di stabilizzazione del numero complessivo degli iscritti dell’Ateneo. Per quanto

riguarda il numero delle iscrizioni, infatti, la tabella 9 (Allegato A) mostra il costante incremento degli ultimi anni, con un +9,7% nel 2017/2018, un +4,8% nel 2018/2019 e un impercettibile calo (-0,4%) nel 2019/2020.

Dalla tabella 11 (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 11 (Allegato A) riepiloga l'andamento del numero degli studenti laureati mentre nella tabella 12 è possibile osservare la percentuale degli studenti che si laurea in corso (t) con un progressivo tendenziale aumento dal 56,8% del 2015/2016, al 58,9% del 2016/2017 per arrivare al 62,3% del 2017/2018 e al 59,7% del 2018/2019 (il 2019/2020 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 inoltre 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. Nel rispetto delle indicazioni ANVUR, ogni studente ha potuto compilare il questionario anche in aula, nell'ambito di una lezione frontale in chiusura del corso, con l'utilizzo di mezzi propri (ad es. smartphones, tablets o notebooks). In ottemperanza alle direttive del nuovo sistema AVA di ANVUR, nell'a.a. 2019/2020 il questionario è stato infatti 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. I questionari che esprimono le valutazioni degli studenti sono quindi costantemente rilevati e monitorati, ormai, su un ampio e significativo arco temporale. Le informazioni così acquisite sono di grande utilità per la programmazione, che si pone l'obiettivo di un miglioramento continuo delle strutture, dell'offerta formativa e delle modalità con le quali essa viene attuata dai docenti.

A causa delle misure restrittive imposte dall'emergenza COVID-19, la compilazione del questionario in aula è stata però realizzabile e realizzata dall'Ateneo solo fino al 28 febbraio 2020 (primo semestre). Nel mese di marzo 2020, infatti, in seguito alle direttive nazionali, gli atenei italiani hanno dovuto sospendere le attività didattiche in presenza e hanno dovuto attivare forme di didattica a distanza. A causa di tale straordinario evento, anche la rilevazione delle opinioni degli studenti iscritti per l'a.a. 2019/20 ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Università per Stranieri di Siena è stata opportunamente modificata e integrata. A tale proposito, l'ANVUR ha fornito indicazioni in materia di raccolta e analisi delle opinioni degli studenti sulla qualità della didattica con una Comunicazione inviata al CONVUI (Coordinamento Nazionale dei Nuclei di Valutazione) in data 27.03.2020. In questa Comunicazione, l'ANVUR sollecitava gli Atenei ad escludere dalla somministrazione o dalle successive analisi, le risposte relative all'intero anno accademico per gli item dedicati alla valutazione delle infrastrutture (aule, laboratori didattici, biblioteche etc.) o comunque di attività legate alla fruibilità in presenza. Dopo aver valutato le varie ipotesi, l'Ateneo ha deciso di mantenere inalterato per l'a.a. 2019/2020 il format del questionario in uso erogato tramite piattaforma ESSE3; in merito alle risposte alle domande sulle infrastrutture, anziché non considerarle per nulla nelle analisi, ha stabilito di tenerne conto solamente se fornite entro il 28 febbraio 2020, ossia durante il primo semestre dell'a.a. 2019/2020 che si è regolarmente svolto con attività in presenza. Tale decisione ha permesso all'Ateneo di continuare a monitorare la percezione studentesca sulla qualità delle infrastrutture e dei servizi a disposizione, anche se con dati

parziali che non coprono l'intero anno accademico. Nel contempo l'Ateneo ha stabilito di affiancare al questionario somministrato tramite ESSE3 un questionario anonimo aggiuntivo sulla didattica a distanza (DaD), che è stata erogata nel secondo semestre dell'a.a. 2019/2020. Il format del questionario sulla DaD è stato predisposto tramite "Google Forms", prevedendo la compilazione da parte degli studenti su base facoltativa al momento dell'iscrizione all'esame, e garantendo il loro anonimato. A partire dalla sessione d'esami di giugno, gli studenti sono stati quindi invitati a compilare due questionari: quello tradizionale sul modello suggerito da ANVUR e quello di Ateneo sulla didattica a distanza (questionario DaD). La scelta di un doppio canale di rilevazione ha consentito di mantenere la comparabilità dei dati rilevati tramite Esse3 nel primo semestre, almeno per i blocchi di domande relativi agli insegnamenti; per quelli su Biblioteca, Aule e servizi informatici la comparabilità è invece solo parziale, come detto e come si articola ulteriormente qui di seguito.

Come puntualizzato da ANVUR nella Comunicazione al CONVUI del 27/03/2020, non possono essere utilizzati dati di valutazione da parte degli studenti delle infrastrutture e della loro fruibilità per il II semestre dell'a.a. 2019/2020, essendo stati di fatto inutilizzabili gli spazi fisici degli Atenei, a seguito delle limitazioni imposte dalla situazione epidemiologica. Tuttavia, al fine di garantire una qualche continuità nel monitoraggio con i precedenti anni accademici, e pur nella piena consapevolezza della parzialità del dato, si è deciso di prendere in considerazione per l'a.a. 2019/2020 i dati estratti dai questionari compilati entro il 28 febbraio 2020, ovvero prima dell'attuazione delle misure di contenimento del COVID-19. I dati così ottenuti (che non comprendono i questionari compilati dopo la data indicata) sono descritti nei paragrafi che seguono.

La risposta dell'ateneo alla situazione di emergenza causata dalla pandemia da coronavirus e dal conseguente blocco della didattica in presenza è stata quanto mai rapida, perché guidata dalla ferma volontà - espressa e concretamente praticata dal Rettore e da tutti gli Organi - di garantire la continuità e l'efficacia della didattica. Preziosa è stata in questo frangente la presenza della piattaforma Moodle e le competenze sull'e-learning acquisite negli anni dal Centro FAST di Ateneo. Le prime riunioni di preparazione all'eventuale interruzione dell'attività didattica in presenza si sono infatti tenute con tempestività, predisponendo una serie di misure. Il passaggio dalla didattica in presenza a quella a distanza non ha richiesto più di una settimana. È stato quindi creato un gruppo di lavoro per la gestione delle Fasi 2 e 3 dell'emergenza, che ha organizzato le modalità di proclamazione e di laurea e ha programmato le attività di adeguamento delle strutture per un progressivo rientro degli studenti in sede in condizioni di sicurezza. Tale lavoro svolto dall'Ateneo per garantire la continuità didattica ha un evidente riscontro

nelle opinioni degli studenti, che sono state rilevate tramite il questionario anonimo sulla DaD diffuso per mezzo di "Google Forms". L'ormai rodato sistema per la rilevazione online delle opinioni degli studenti si è dimostrato versatile ed efficace, consentendo anche l'adattamento a situazioni eccezionali come quelle che si sono verificate, a causa della pandemia del covid-19, durante l'anno accademico. Pur essendo stato necessario introdurre un questionario aggiuntivo sulla didattica a distanza, i dati risultano pienamente confrontabili con quelli degli anni precedenti, almeno per i blocchi di domande relativi agli insegnamenti.

Da tutti i punti di vista l'anno accademico 2019-2020 ha posto gli atenei, come del resto l'intera società italiana in ogni suo settore, in un contesto del tutto inatteso e nell'urgenza di fronteggiare condizioni di gravissima emergenza e difficoltà. Anche il bacino dei dati considerati in questa analisi, per alcuni temi, da un punto di vista dell'acquisizione cronologica dei dati, si differenzia – come già è stato detto - da quello normalmente utilizzato negli anni precedenti. Per questi motivi, pur considerando ugualmente di estrema utilità le informazioni ottenute e cogliendo con grande soddisfazione le valutazioni in genere straordinariamente lusinghiere da parte degli studenti, occorrerà leggere i dati del 2019-2020 rammentando l'eccezionalità delle condizioni in cui questo anno accademico si è svolto. Si è perfettamente coscienti che le difficoltà e le sfide poste dalla pandemia del covid-19 non sono certo cessate con la conclusione dell'anno accademico, ed è palese che i quesiti ormai classici posti dai questionari non possano riuscire a far luce anche su necessità e problemi del tutto nuovi che gli studenti – assieme a tutto il personale dell'Ateneo – si sono trovati (e ancora si trovano) a fronteggiare. Per questo è stata recentemente messa in atto una revisione del format del questionario Esse3, che sarà attivo dall'a.a. 2020-21 e consentirà auspicabilmente di ottenere in maniera più agile (eliminando il doppio canale) ed efficace una rilevazione adeguata al momento storico presente. Oltre alle nuove e assai complesse sfide, poste dai cambiamenti organizzativi, economici e sociali causati dalla pandemia e la cui portata non è ancora oggi del tutto delineabile, come già nello scorso anno occorrerà lavorare per avvicinare il numero dei questionari compilati al valore massimo teorico; sarà inoltre necessario operare per mantenere, nel tempo, gli elevati valori di soddisfazione raggiunti dai CdS grazie all'operato di tutte e tutti coloro che sono attive/i nei Corsi e, più in generale, nell'Ateneo.

La rilevazione delle opinioni degli studenti, effettuata tramite ESSE3 per l'intero a.a. 2019/2020, è stata condotta su tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua, e ha prodotto una percentuale di questionari complessivamente compilati a livello di Ateneo pari al 67,03% (sono stati compilati 12.408 questionari su 18.511 possibili), in

calo rispetto ai precedenti anni accademici (pari al 69,54% nell'a.a. 2018/19 e all'83,56% nell'a.a. 2017/18). Un dato non soddisfacente, sul quale tuttavia è difficile valutare l'impatto della situazione eccezionale venutasi a creare a partire dal marzo 2020, da quando cioè è cessata la frequenza in presenza e un secondo questionario (sulla DaD) ha affiancato quello tradizionale, appesantendo quella che molti (nonostante la continua opera di sensibilizzazione da parte dell'Ateneo e dei Rappresentanti degli studenti) purtroppo ancora considerano come una noiosa incombenza. Pur tenendo conto della particolare situazione vissuta nell'a.a. 2019-20, l'Ateneo considera con attenzione la diminuzione del numero dei questionari compilati negli ultimi anni accademici, specialmente dagli studenti dei CdS triennali. Si ritiene quindi che l'Ateneo debba 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. In questo senso va la recente ristrutturazione del format sopra menzionata. Nella **Tabella 1** dell'Allegato sono raffrontati, per ciascun CdS e per l'Ateneo, i totali dei questionari compilati e le percentuali relative agli ultimi tre anni. 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](https://www.unistrasi.it/1/639/2623/Opinioni%20degli%20studenti.htm).

La struttura del questionario per gli studenti frequentanti è analoga a quella degli anni precedenti, articolata in 21 domande, e si chiude con la possibilità di inserire suggerimenti; per gli studenti che si dichiarano non frequentanti, o con frequenza inferiore al 50%, è prevista la compilazione di solo una parte del set di domande. 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)

Nella **Tabella 2** dell'Allegato 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. Dai dati sintetizzati nella tabella è evidente che anche per l'a.a. 2019/20 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.

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 2019/2020 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.

La percentuale delle risposte ai questionari sul totale massimo teorico è l'unico dato non positivo di questo anno accademico. Per il corso di laurea in **Lingua e cultura italiana**, il dato dei questionari compilati è di 638, su un massimo teorico di 1.167: percentualmente si tratta del 54,67%, che fa segnare un lieve calo rispetto al 56,26% del precedente anno accademico. L'obiettivo di raggiungere la compilazione di 2 questionari su 3 (66,66%) non è stato dunque raggiunto: sarà necessario analizzare le cause di questa lieve regressione che, pure, potrebbero essere in parte connesse alle oggettive e imprevedibili difficoltà connesse alla pandemia e alla situazione di assoluta eccezionalità che ne è conseguita. Per l'a.a. 2020-2021 si rinnova dunque la necessità di tendere al traguardo dei 2/3 del massimo teorico. Si torna a ricordare quanto già evidenziato per le edizioni precedenti, ovvero che la compilazione dei questionari riflette un impegno attivo e non obbligatorio da parte degli studenti, e che tale impegno comporta per loro un certo dispendio di tempo. Sia il risultato numerico che quello percentuale sono sensibili alle condizioni (tempi e modalità) delle rilevazioni; sotto questo profilo alcuni suggerimenti dell'ANVUR riguardo alle finestre temporali o alla necessità di proporre la compilazione nel corso delle lezioni potrebbero non aver giovato alla percentuale di copertura. Per il corso in **Mediazione linguistica e culturale**, risultano complessivamente compilati 10600 questionari su 15673 relativi agli studenti aventi diritto. Si tratta di un numero assoluto minore di quello dell'anno precedente, pari a 11839 (2018-19), e anche rispetto ai questionari compilati nel 2017-18 (14658), con un dato in diminuzione, passando dal 70,67% dello scorso A.A. al 67,63% di quest'anno, con una diminuzione di circa 3 punti percentuali. Per quanto riguarda il CdS magistrale in **Competenze testuali**, la rilevazione dell'opinione degli studenti ha riguardato tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua per un totale di 404 questionari, pari al 69,18% dei 584 aventi diritto, percentuale molto simile a quella registrata nell'anno 2018/2019, quando era stato restituito il 71.14% dei questionari compilabili. Il dato rimane comunque superiore alla media complessiva di Ateneo relativa all'adesione degli studenti alla rilevazione, che si ferma al 67,03%.

L'85,40% dei questionari ricevuti è stato compilato da studenti frequentanti, in leggero miglioramento rispetto all'anno precedente, quando i frequentanti erano stati l'83,73%, e in linea con i dati di Ateneo (85,90% di frequentanti). Per quanto riguarda il CdS in **Scienze linguistiche**, la rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua per un totale di 766 questionari rispetto ai 1087 aventi diritto, pari al 70,45% del totale. Si registra, quindi, un importante aumento nelle adesioni rispetto all'a.a. precedente (dove la percentuale di rilevazione era del 65,54%), con un valore superiore alla media di adesione degli studenti dell'Ateneo, che si assesta al 67,03%. Il dato può dipendere dalla finestra di rilevazione più ampia per la raccolta dati, che quest'anno ha compreso anche i questionari del secondo appello della sessione autunnale. Per l'a.a. 2019/2020, sono stati dunque raccolti i questionari compilati nelle sessioni di gennaio-febbraio (2 appelli), giugno-luglio (2 appelli) e settembre (2 appelli). Questa circostanza potrebbe aver compensato la tendenza al ritardo nel percorso di studi di molti degli immatricolati a dicembre (termine ultimo per l'immatricolazione degli studenti esterni) e marzo (termine ultimo per i laureati triennali dell'Ateneo), che si ripercuote sensibilmente sul numero di esami sostenuti (e quindi sul numero di questionari compilati) nelle prime sessioni di esame di ogni a.a. I 766 questionari riferiti al CdS risultano così distribuiti: il 75,85% è stato compilato da studenti frequentanti e il 24,15% da non frequentanti, con valori stabili rispetto all'a.a. precedente in cui i questionari compilati da frequentanti erano il 75,52%.

Nel Consiglio del DADR del 18.11.2020 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.

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. 2019/2020 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.

B.1.

Di seguito sono riportate le analisi delle risposte ottenute per l'a.a. 2019/2020 per i blocchi di domande sui Servizi, le Aule e la Biblioteca, per le quali, come già segnalato nella sezione A, sono stati presi in considerazione i risultati di un campione di n. 4.381 questionari compilati dagli studenti entro il 28.02.2020, antecedenti cioè alla sospensione delle attività didattiche in presenza dell'Ateneo disposta a causa dell'emergenza epidemiologica. Il campione dei questionari presi in esame è pari al 35% dei questionari complessivamente compilati riferiti all'a.a. 2019/20, ed è da considerarsi sufficientemente rappresentativo per poter monitorare la percezione studentesca della qualità delle infrastrutture, anche se con dati parziali che non coprono l'intero anno accademico.

Anche per l'a.a. 2019/2020 i questionari compilati confermano, come per gli anni accademici precedenti, un generale positivo apprezzamento degli studenti, 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. 2019/2020 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'85,20% degli intervistati si dichiara soddisfatto, in crescita rispetto all'a.a. 2018/19 (83,07%). In particolare, è confermato anche quest'anno il buon livello di soddisfazione (83,11%) per il servizio di Wi-Fi offerto dall'Ateneo, che in passato aveva mostrato alcune criticità a cui erano state apportate misure correttive.

Le risposte relative al blocco di domande "Aule", registrando il 94,44% di risposte positive, confermano la valutazione ottima degli scorsi anni (pari al 93,22% per l'a.a. 2018/19 e al 92,74% per l'a.a. 2017/18). Gli studenti si mostrano soddisfatti per l'adeguatezza delle aule dove si sono svolti i corsi (92,24%), per le attrezzature presenti nelle aule (93,98%) e per il loro utilizzo da parte dei docenti (97,09%).

Per quanto concerne il blocco "Biblioteca" si rileva per l'a.a. 2019/2020 una percentuale di soddisfazione complessiva pari al 71,89%, in crescita rispetto al 70,05%

dell'a.a. precedente. L'apprezzamento da parte degli studenti per gli orari di apertura della biblioteca è in leggera crescita rispetto all'anno precedente (il 79,91% dell'a.a. 2019/20 si dichiara soddisfatto, rispetto al 77,74% dell'a.a. 2018/19), così come la soddisfazione per i libri disponibili (pari all'83,40% dell'a.a. 2019/20 e all'80,83% dell'a.a. 2018/19). Per quanto riguarda il giudizio sul numero dei posti disponibili, solamente il 53,47% degli studenti si dichiara soddisfatto e, seppur in leggera crescita rispetto l'a.a. 2018/19 (pari a 52,63%), il dato indica ancora la criticità che deve essere monitorata al fine di verificare se i recenti correttivi apportati produrranno effetti positivi in futuro.

B.1.1 Lingua e cultura italiana (L10)

Come già riportato nella sezione A, per il corso di laurea in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)** il dato dei questionari compilati è di 638, su un massimo teorico di 1.167. Tutti i dati – incluso quelli analizzati in questa sezione – sono lusinghieri. Ad eccezione di quello sulle attività integrative, sul quale si tornerà a breve, tutti gli indicatori sono in consistente incremento. L'apprezzamento per le aule multimediali dell'Ateneo riflette lo sforzo di miglioramento delle dotazioni da tempo intrapreso, registrando un ulteriore incremento di 5 punti percentuali che lo situa sostanzialmente a quota 95% di risposte positive. Il dato sulle aule vede un incremento di 4 punti percentuali, raggiungendo il 92% di apprezzamenti, livello superato dalla positiva considerazione per le attrezzature d'aula. Sale poi di oltre 5 punti percentuali il numero di risposte positive relative ai servizi wi-fi offerti dall'Ateneo; ciò merita una speciale menzione poiché questo indicatore, di gran lunga il più debole all'inizio delle rilevazioni (a.a. 2013-14), risulta di fatto oggi allineato – in termini positivi – agli altri, raggiungendo anch'esso il livello del 90%. Questo percorso – che dimostra tra l'altro l'utilità delle rilevazioni e la capacità di operare per il superamento delle criticità – è stato possibile grazie al continuo impegno dell'Ateneo e dell'area tecnica che ha costantemente lavorato per operare un deciso salto di qualità, “certificato” dalla risposta degli studenti. L'unico dato che risulta in flessione di circa 6 punti percentuali (da 92,28% a 86,09%) è quello delle “attività integrative (visite didattiche, attività culturali, gite, ecc.)”. Ferma restando l'opportunità di effettuare una verifica più approfondita, il dato sembra influenzato dalla situazione eccezionale provocata dalla pandemia e dal blocco delle attività in presenza. Molte delle “attività integrative”, infatti, come le visite didattiche e altre, per evidenti motivi climatici normalmente si svolgono con maggiore intensità nel secondo semestre e sono state impossibili durante il periodo successivo al mese di marzo 2020. Se dunque, in condizioni normali, si fossero realizzate queste attività, è plausibile pensare che ne

avrebbero tenuto conto i questionari rilevati al termine del secondo semestre e che, di conseguenza, il dato sarebbe stato migliore.

Anche per le risposte relative alla Biblioteca si è scelto di considerare, per questo anno accademico, solo i questionari compilati entro il mese di febbraio 2020. Le tre voci relative seguono il trend di miglioramento registrato nell'anno precedente, con ulteriori e assai sensibili incrementi. In particolare, emerge la soddisfazione per gli orari di apertura, che, passando dall'83,41% al 93,88%, vede aumentare il dato del gradimento studentesco di oltre 10 punti percentuali. La soddisfazione per i testi disponibili e per il numero di posti progredisce del 4%, rispettivamente dall'81,86% all'85,71% e dal 69,29 al 73,79%. Quest'ultimo dato, tuttavia, pur incrementandosi in modo non trascurabile, non appare del tutto soddisfacente: augurandosi di superare presto le restrizioni imposte dalla pandemia (che prevedono invece drastiche riduzioni del grado di fruizione), occorrerà lavorare ulteriormente per ampliare gli spazi e i posti disponibili per gli studenti; la questione dell'ampliamento e miglior dotazione degli spazi è, in questi anni, una priorità tra gli impegni principali dell'Ateneo.

B.1.2. Mediazione linguistica e culturale (L12)

La rilevazione dell'opinione degli studenti relativa all'a.a. 2019/2020 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. Come già riportato nella sezione A, risultano complessivamente compilati 10600 questionari su 15673 relativi agli studenti aventi diritto. 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. Le percentuali di studenti frequentanti risultano piuttosto elevate: dai questionari risultano frequentati l'87,46% dei corsi, contro l'81,80% dello scorso anno. Per quanto attiene ai servizi offerti dalla Biblioteca, si rileva nel semestre considerato una certa continuità della percentuale di soddisfazione complessiva rispetto allo scorso anno, con un lieve aumento della soddisfazione relativa agli orari di apertura (81,1% rispetto al 78,17% dello scorso anno e all'81,26 % del 2017-18). In ulteriore aumento è anche la soddisfazione relativa all'offerta di libri (83,63% quest'anno; 81,42% nel 2018-19 e 79,87 % nel 2017-18), forse riflesso dell'attenzione che l'Ateneo e i docenti mantengono costantemente rispetto ad acquisti librari mirati. Si rivela in lieve risalita anche la percentuale di soddisfazione relativa ai posti disponibili in Biblioteca (56,93% contro il 53,19% dello scorso anno e il 56,10% del 2017-18). Questo dato, tuttavia, è stato valutato ancora non soddisfacente dall'Ateneo, che prosegue nello sforzo di creare sale

studio attraverso diversi interventi resi possibili dallo spostamento di strutture amministrative e da una maggiore razionalizzazione degli spazi. Riguardo alle infrastrutture dell'Ateneo, si conferma sostanzialmente costante la soddisfazione (90,95% quest'anno, rispetto al 91,27% dell'anno scorso e al 91,28% del 2017-18) per l'aula dove si è svolto il corso, come pure per le attrezzature presenti in aula (92,64% rispetto al 92,71% dello scorso anno) e utilizzate dal docente (96,03% di soddisfazione; percentuale sostanzialmente stabile rispetto al 96,66% dello scorso anno e il 94,96% di due anni fa).

B.1.3. Competenze testuali (LM14)

Come già riportato nella sezione A, relativamente al Corso di Studio in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)** sono stati compilati, nell'a.a. 2019/2020, 404 questionari, pari al 69,18% dei 584 aventi diritto. Nelle risposte ai blocchi di domande relativi al gradimento delle aule e delle attrezzature si rileva, per quanto i valori restino alti e il trend prevalentemente positivo, un andamento più altalenante. Nel dettaglio, l'apprezzamento per le aule in cui sono tenuti i corsi flette, passando dall'85,76% del 2018/2019 all'80,67%; il gradimento delle attrezzature presenti in aula soddisfa invece il 92,37% degli studenti, rispetto al 91,84% dell'a.a. precedente; in aumento anche l'uso che fanno i docenti delle attrezzature multimediali, che passa dall'87,98% del 2018/2019, al 92,50% del 2019/2020; in aumento anche l'indice di gradimento del wi-fi di Ateneo, che si attesta al 78,57%, rispetto al 72,36% dell'anno precedente; significativo anche il gradimento delle aule multimediali che passa all'87,13% rispetto 80,53% del 2018/2019. Risulta positivo, rispetto all'anno precedente, il dato relativo all'apprezzamento della biblioteca: l'89,42% degli studenti è soddisfatto degli orari di apertura (contro l'87,23% dell'a.a. precedente), e il 57,28% per il numero dei posti disponibili in biblioteca (era il 45,74% nel 2018/2019). Leggera flessione, infine, si registra in merito alla soddisfazione degli studenti per i libri a disposizione in biblioteca (74,77% rispetto al 78,15% dell'anno precedente).

B.1.4. Scienze linguistiche (LM39)

La rilevazione dell'opinione degli studenti relativa all'a.a. 2019/2020 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 766 questionari rispetto ai 1087 aventi diritto, pari al 70,45% del totale. 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.

Nelle risposte ai blocchi di domande relativi al gradimento delle aule e delle attrezzature si rileva un leggero calo delle risposte positive (89,37% rispetto al 92,59% del 2018/19), per quanto i valori restino alti. Nel dettaglio, il leggero calo riguarda l'apprezzamento per le aule in cui sono tenuti i corsi (87,57% di risposte positive rispetto al 90,52% dello 2018/19), il gradimento delle attrezzature presenti in aula (89,73% di risposte positive rispetto al 92,55% del 2018/19). Significativo in relazione alle azioni intraprese il leggero aumento dell'apprezzamento per la biblioteca (56,46% di risposte positive rispetto al 55,65% del 2018/19). Si conferma al 60,59% (60% nel 2018/19) il gradimento per l'orario di apertura della biblioteca (prolungato a partire dall'a.a. 2017/18) e in continuo aumento il gradimento per il catalogo dei libri (74,07% di risposte positive rispetto al 72,95% del 2018/19). Le percentuali di soddisfazione più basse si registrano rispetto ai posti disponibili in biblioteca, anche se il dato è in leggero aumento (il 35,67% di risposte positive rispetto al 34,21% del 2018/19). Si tratta di una situazione, come già più volte detto, da monitorare, sebbene essa sia obiettivamente legata all'aumento vertiginoso degli immatricolati e degli iscritti ai quattro CdS dell'Ateneo negli anni 2013-2017. Per quanto resti critica la gestione dello spazio in biblioteca, gli studenti mostrano tuttavia di apprezzare maggiormente la scelta dei libri a disposizione. Infine, anche per quanto riguarda i servizi WIFI dell'Ateneo, si osserva una flessione (63,43% di risposte positive rispetto al 76,16% del 2018/19). Si tratta ovviamente di dati che meritano una costante attenzione, benché la parzialità del dato di quest'anno (sostanzialmente un campione limitato dei questionari effettivamente compilati per il blocco Biblioteca, Aule e Servizi informatici) inviti a considerare le percentuali con una certa cautela.

Dalla rilevazione, seppur parziale, dell'a.a. 2019/20 emerge dunque un quadro complessivamente positivo in cui si confermano le tendenze registrate nei precedenti a.a., che alla luce del periodo di emergenza epidemiologica vissuto nell'intero secondo semestre risultano particolarmente significativi. L'analisi ripropone tuttavia all'attenzione del CdS alcuni importanti ambiti da monitorare al fine di ulteriori interventi mirati. Se resta infatti da perfezionare, sul fronte delle infrastrutture, la gestione degli spazi alla luce dell'incremento delle immatricolazioni del CdS (ma anche dell'Ateneo).

B.2.

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 sul profilo dei laureati hanno coinvolto in totale 411 laureati dell'Ateneo nell'anno solare 2019, di cui 341 delle triennali (rispettivamente 13 per il CdS L10 e 328 per il CdS L12) e 70 delle magistrali (rispettivamente 22 del CdS LM14 e 48 del CdS LM39). L'indagine Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati ha coinvolto invece complessivamente 476 laureati dell'Ateneo, di cui 320 laureati delle triennali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 32 per il CdS L10 e 288 per il CdS L12), 72 laureati delle magistrali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 20 del CdS LM14 e 52 del CdS LM39), 45 laureati delle magistrali contattati a 3 anni dal titolo (rispettivamente 10 del CdS LM14 e 35 del CdS LM39), 39 laureati delle magistrali contattati a 5 anni dal titolo (rispettivamente 10 del CdS LM14 e 29 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>

Anche il contenuto dei quadri **B6-Opinioni studenti**, **B7-Opinioni dei laureati** e **C2-Efficacia esterna**, delle schede SUA CdS 2020/2021, elaborate dai Gruppi di Riesame dei corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo, viene di seguito riportato.

B.2.1. Lingua e cultura italiana (L10)

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 2019 rileva un numero dei laureati pari a quelli che hanno compilato i questionari: 13 su 13, con una consistente riduzione rispetto al 2018, anche se più in linea con la media degli anni precedenti. Relativamente al genere, continuano a predominare le donne rispetto agli uomini, nella misura di 2/3. Si innalza la percentuale di coloro che si laureano entro i 24 anni: siamo a più del 60% del totale, un segnale positivo anche in relazione alla riduzione del numero di

anni necessari per portare a termine il percorso di studi. Si irrobustisce pertanto l'indirizzo virtuoso già innescato nel 2018, con un balzo in avanti di quasi 10 punti. Ci si avvicina quindi ancora di più al dato nazionale Almalaurea, che si aggira intorno al 77% dei laureati. Relativamente alla provenienza nel percorso di studi secondario superiore, i dati si discostano da quelli del 2018: si dimezza la percentuale di coloro che provengono da studi liceali, dal 60 al 30%, mentre aumenta da 10 a quasi il 25% quella di coloro che hanno frequentato istituti tecnici, anche se sono dati che possono essere stati influenzati dal campione più ridotto di laureati che hanno compilato i questionari rispetto all'anno precedente. Il dato interessante è che si raddoppia la percentuale di coloro che hanno conseguito il diploma all'estero, raggiungendo quasi il 50%, il che ovviamente dipende dalla consistente quota di studenti stranieri che frequentano il CdS. Diminuisce dal 50 al 30% la percentuale di coloro che provengono dalla regione, mentre di conseguenza balza a circa il 70% il dato di coloro che giungono da fuori regione e soprattutto dall'estero. In effetti, rimane sempre intorno al 25% la percentuale di cittadini stranieri, a fronte di un dato nazionale Almalaurea che nel 2019 è ulteriormente sceso a uno 0,3%. Il balzo in avanti dei laureati stranieri conforta in ogni caso sulla buona riuscita delle politiche messe in atto dall'Ateneo per migliorare il livello linguistico degli studenti stranieri in entrata.

Dalla rilevazione per l'anno 2019 delle opinioni dei laureati sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studio, effettuata dal consorzio AlmaLaurea, si conferma come negli anni precedenti una soddisfazione complessiva che sfiora il 95% del totale: aumentano soprattutto coloro che si dichiarano decisamente soddisfatti del CdS, dal 47 al 69%, mentre un 23% seleziona la risposta più sì che no. Raggiunge il 100% dei giudizi positivi il dato relativo all'adeguatezza delle aule, un dato che già nel 2018 era comunque del 90% del totale: l'efficacia dei lavori di adeguamento e ampliamento eseguiti di recente risulta pertanto confortata da un altissimo apprezzamento da parte degli studenti. Ancora quasi metà degli intervistati (il 46,2%) ritiene invece che vadano potenziate le postazioni informatiche, settore che continua a rimanere in sofferenza, anche a causa dell'elevato numero di studenti iscritti rispetto alle dimensioni delle strutture di Ateneo: questo a fronte di una stragrande maggioranza di studenti che afferma di avere buone conoscenze informatiche. Si conferma su percentuali elevate, intorno all'80%, il gradimento per i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (prestito/consultazione, orari di apertura etc.), anche se pure in questo caso l'incremento delle valutazioni totalmente 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, anche per il fatto che praticamente tutti, sia per le postazioni informatiche sia per i servizi bibliotecari, attestano di averne fruito. Migliora la

soddisfazione per gli spazi di studio individuale, effettivamente potenziati rispetto all'anno precedente, passando dal 35 al 60%, mentre raggiunge il 90% il gradimento riguardo alle attrezzature per le attività didattiche (laboratori, attività pratiche etc.).

B.2.2. Mediazione linguistica e culturale (L12)

Per quanto riguarda il CdS in **Mediazione linguistica e culturale (L12)**, la rilevazione delle opinioni di 321 laureati intervistati sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studi L12 (anno solare 2019), effettuata dal consorzio Alma Laurea su un totale di 328, mette 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 2019 realizzato su 5.592 studenti intervistati (su un totale di 5.865) laureati in Italia nel Cds L12. L' 83,8 % risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea, percentuale in lieve calo rispetto al rapporto dell'anno passato (87,8%). Va detto che, su scala nazionale, tale risultato si discosta di soli 0,3 punti percentuali rispetto a quello contenuto nel rapporto Almalaurea 2019 relativo a 5.592 studenti intervistati laureati in Italia nel Cds L12 (84,1%). La soddisfazione sull'adeguatezza delle aule è pari al 91%: va segnalato un lievissimo aumento del gradimento rispetto all'anno precedente (90,3%). A causa dell'eccezionale aumento delle esigenze dovuto al crescente numero degli iscritti, l'Ateneo intraprese 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 (91,6%, dato desunto dalla sintesi Alma laurea 2019), risalta soprattutto se confrontato con il dato corrispondente registrato da Almalaurea per i laureati nel medesimo CDS in Italia (67,6%) e per gli studenti complessivi in Toscana (72%).

Il giudizio dei laureati sulle postazioni informatiche (100%, di cui: 46,7% erano presenti in numero adeguato + 53,3% presenti ma in numero inadeguato) risulta in peggioramento rispetto all'anno precedente (100% di cui: 56,3, erano presenti in numero adeguato + 43,7% presenti ma in numero inadeguato), ma non si discosta molto dal giudizio registrato da Almalaurea tra i laureati del medesimo CDS in Italia (100% di cui: 51,6% erano presenti in numero adeguato + 48,4% presenti ma in numero inadeguato). Il giudizio di soddisfazione sull'adeguatezza dei servizi bibliotecari registrato presso l'Università per Stranieri di Siena (87,3%) appare invece in aumento rispetto all'anno precedente (83,8%), pur risultando inferiore rispetto alla percentuale registrata da Almalaurea tra i laureati del medesimo CDS in Italia (93,6%). Tale miglioramento è da ricondurre con ogni probabilità alle iniziative e ristrutturazioni mirate all'ampliamento

degli spazi dedicati alla biblioteca e alle attività di studio e ricerca, oltre che al miglioramento qualitativo del prestito bibliotecario e dell'accesso alle fonti (cf. quadro B4: innovazione tramite il sistema SBART, la piattaforma tecnologica One Search e il sistema antitaccheggio Rfid che consente anche la circolazione in modalità self service).

B.2.3. Competenze testuali (LM14)

Per quanto riguarda il CdS in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)**, I dati sulle opinioni dei laureati nell'anno solare 2019 sono attinti dal Rapporto annuale 2020 di AlmaLaurea ("Profilo dei laureati UniStraSi – CdS in Filologia moderna LM14") e dalle schede di elaborazione di accompagnamento; le rilevazioni relative al CdS sono state confrontate con altre fonti utili fornite da Almalaurea (dati complessivi dell'Ateneo; sondaggi sulla soddisfazione del corso concluso e sulla condizione occupazionale fino a 5 anni dalla laurea). L'86,4% dei 22 laureati del 2019 ha compilato il questionario proposto (il tasso di risposta è maggiore dei dati rilevati su base nazionale, pari all'85,7%, in calo non significativo rispetto ai dati del corso rispetto all'anno precedente, quando si assestava al 90%). Tra questi, il 94,8% è complessivamente soddisfatto del corso di laurea frequentato (63,2% "decisamente sì", 31,6% "più sì che no"): un dato che conferma il trend di ascesa dell'ultimo triennio (nel 2017 il dato si assestava all'87,5%; nel 2018 all'88,9%). Il risultato complessivo dell'esperienza formativa fa sì che l'89,5% degli intervistati si iscriverebbe nuovamente al medesimo corso di laurea magistrale nello stesso Ateneo. Il 94,7% dei laureati ha frequentato più di tre quarti degli insegnamenti nel corso di studio: il dato è significativo anche per valutare l'attendibilità delle risposte relative agli spazi e alle attrezzature per la didattica. Tutti gli intervistati dichiarano di aver utilizzato le aule, che quasi il 90% ha trovato adeguate (sempre o quasi per il 42,1%, spesso il 47,4%), e tutti hanno usufruito dei servizi della biblioteca, che sono valutati positivamente dal 63,2% dei laureati (il 21,1% dà una valutazione decisamente positiva, il 42,1% abbastanza positiva). È da registrare in crescita, rispetto allo scorso anno, la percentuale di laureati insoddisfatti dei servizi bibliotecari (il 15,8% ha avuto un'esperienza abbastanza negativa, il 21,1% decisamente negativa). In ogni caso, si attesta al 63,2 complessivo la percentuale di quanti valutano decisamente o abbastanza positivi i servizi bibliotecari. Per quanto riguarda le postazioni informatiche, solo il 78,9% degli intervistati dichiara di averle utilizzate, e tra costoro il 60% ritiene che il loro numero fosse sufficiente. L'84,2% dei laureati ha utilizzato gli spazi messi a disposizione dall'Ateneo per lo studio individuale, mentre il 5,3% non lo ha fatto, nonostante fossero disponibili, e il 10,5% dichiara di non averli utilizzati perché non presenti. Tali spazi sono risultati adeguati soltanto per il 25% dei fruitori.

B.2.4. Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)

Per quanto riguarda il CdS in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)**, I dati sulle opinioni dei laureati nell'anno solare 2019 sono attinti dal Rapporto annuale 2020 di AlmaLaurea sul "Profilo dei laureati UniStraSi – CdS Linguistica LM39" e dalle schede di elaborazione di accompagnamento; le rilevazioni relative al CdS sono state confrontate con altre fonti utili (indagine sui laureati italiani 2019 in Linguistica – LM 39; dati complessivi dell'Ateneo-Università per Stranieri di Siena; sondaggi sulla soddisfazione del CdS e sulla condizione occupazionale fino a 5 anni dalla laurea). I risultati relativi al CdS appaiono stabili su molte misurazioni e testimoniano una valutazione positiva sull'organizzazione e sull'offerta formativa. Le azioni intraprese per l'ampliamento degli spazi e delle aule (dal 2018 alla metà del 2019) hanno dato esito soddisfacente, con un innalzamento del livello di gradimento in particolare per le strutture della didattica. Per l'anno solare 2019 i laureati intervistati sono 43 su 48, con un tasso di risposta dell'89,6% che si mostra in leggero aumento rispetto alla percentuale dell'anno precedente. Si conferma, in accordo con le precedenti rilevazioni, un livello di soddisfazione elevato, che supera su alcuni parametri importanti il contesto dei laureati italiani nello stesso CdS: sommando le due risposte positive ("decisamente sì", "più sì che no") il gradimento del CdS è del 90,7% (quasi il 50% le risposte "decisamente sì"). Cresce il gradimento per le strutture e per i servizi messi a disposizione: le aule in cui si sono svolte le lezioni, ad esempio, sono valutate adeguate dal 95,1% degli intervistati (erano il 90,7% per l'anno 2018). I servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (prestito, consultazione, orari di apertura etc.) sono valutati positivamente nel 77,5% dei casi.

C. Analisi e proposte sulla qualità della didattica e 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 (C.1) si analizzano, 1) i dati dei questionari compilati dagli studenti iscritti in relazione all'Ateneo nel suo insieme e in relazione ai singoli CdS e, 2) i risultati dei questionari studenteschi elaborati tramite "Google Forms" e, infine, 3) i dati ricavati dei questionari compilati dai laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020) 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). I dati sono analizzati prima in relazione all'Ateneo

nel suo insieme (paragrafi C.1.1-C.1.3) e poi in relazione a ciascun CdS (paragrafi C.1.4-C.1.7).

Nella seconda parte (C.2) 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.

C.1.1. 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 94,06% di risposte positive complessive, confermano anche per questo anno accademico l'ottima valutazione del personale docente da parte degli studenti (nell'a.a. 2018/2019 era il 93,13% e nell'a.a. 2017/2018 era il 92,50%). In particolare dai questionari emergono giudizi positivi per i docenti in termini di reperibilità (96,40%), puntualità (95,06%), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina (90,93%), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (91,57%), coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato nella guida dello studente e sul sito web (96,21%).

Per il blocco "Insegnamento" l'86,82% degli intervistati nell'a.a. 2019/2020 risulta complessivamente soddisfatto (nell'a.a. 2018/2019 era l'84,74% e nell'a.a. 2017/2018 era l'84,35%), ritenendo il materiale didattico fornito dal docente utile e adeguato (91,52% dell'a.a. 2019/20 rispetto al 90,00% dell'a.a. 2018/2019), le conoscenze preliminari possedute sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati (83,23% dell'a.a. 2019/2020 rispetto all'80,84% dell'a.a. 2018/2019), le modalità di esame definite in modo chiaro (88,90% dell'a.a. 2019/2020 rispetto all'87,32% dell'a.a. 2018/2019), il carico di studio dell'insegnamento proporzionato ai CFU assegnati (84,21% dell'a.a. 2019/2020 rispetto all'81,70% dell'a.a. 2018/19).

Per quanto riguarda il blocco "Interesse", registrando il 90,26% di risposte positive, è confermata anche per l'a.a. 2019/2020 (per l'a.a. 2018/2019 era pari all'87,73% e per l'a.a. 2017/2018 era pari all'88,34%) la valutazione ottima da parte degli studenti per l'interesse

agli argomenti trattati negli insegnamenti, indipendentemente da come sono stati svolti i corsi.

Per quanto riguarda il blocco "Soddisfazione", alla domanda "*È complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?*" si registra per l'a.a. 2019/2020 una percentuale di risposte positive pari all'89,45% che conferma, in linea con gli anni accademici precedenti (86,92% dell'a.a. 2018/2019 e 86,14% dell'a.a. 2017/2018), l'apprezzamento da parte degli studenti per i corsi frequentati. Nella **Tabella 3** dell'Allegato, in riferimento a quest'ultima domanda, è possibile raffrontare le percentuali delle risposte positive scorporate per singolo CdS degli ultimi tre anni accademici. I risultati confermano anche per l'a.a. 2019-2020 la valutazione ottima espressa anche negli scorsi anni accademici dagli studenti per i Corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo.

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, suddivisi per corso di studio. Dall'analisi dei risultati a livello di Ateneo, i suggerimenti che vengono maggiormente segnalati dagli studenti sono relativi all'alleggerimento del carico didattico complessivo (32% 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. 75 docenti DADR per n. 157 insegnamenti, o segmenti di insegnamenti, e n. 21 CEL per n. 37 dottorati di lingua complessivi. Nelle **Tabelle 5 e 6** dell'Allegato sono riepilogati i risultati dell'a.a. 2019/2020 e dei due anni accademici precedenti. Ne risulta che per l'a.a. 2019/2020 circa il 95% degli insegnamenti dei docenti DADR e circa il 90% dei dottorati 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. 2019/2020 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 l'1,3% degli insegnamenti ha ottenuto una percentuale di risposte positive alla domanda sulla soddisfazione inferiore al 54,99%. Per quanto riguarda i risultati dei dottorati di lingua relativi ai CEL si registra un leggero calo degli insegnamenti che hanno ottenuto una percentuale di risposte positive compresa tra l'85 e il 100%; due insegnamenti dei CEL che hanno ottenuto una percentuale di soddisfazione inferiore al 54,99% di cui 1 al di sotto del 40%. Tale dato negativo è fatto oggetto di attenta analisi all'interno delle strutture dell'Ateneo (in particolare del Centro Linguistico CLASS) ed è in parte riconducibile a una specifica criticità già nota e in via di risoluzione.

C.1.2. Opinioni degli studenti sulla didattica a distanza (secondo semestre a.a. 2019-20)

Come già segnalato nella sezione A, il diffondersi della pandemia del covid-19 ha imposto la necessità, a partire dal 6 marzo 2020, di rinunciare alla didattica in presenza organizzando tempestivamente forme di "Didattica a distanza" (DaD). In questo contesto, ai questionari "tradizionali" sono stati affiancati anche questionari aggiuntivi dedicati specificamente a questo tipo di didattica. Gli studenti sono stati dunque invitati a compilare sia i questionari "tradizionali" (la cui analisi è stata svolta sin qui), sia quelli "DaD", proposti tramite il sistema "Google Forms" e opportunamente formattati per garantire l'anonimato del compilante ed evitare compilazioni multiple da parte di uno stesso utente. La struttura del questionario DaD, è articolata in 5 domande che prevedono una gradualità di valutazione su 4 livelli (Decisamente NO; Più NO che SÌ; Più SÌ che NO; Decisamente SÌ). La rilevazione, effettuata per gli insegnamenti e i corsi di dottorato di lingua erogati nel secondo semestre dell'a.a. 2019/2020, ha prodotto n. 3.248 questionari complessivamente compilati a livello di Ateneo (di cui n. 128 riferibili al CdS L10, n. 2747 al CdS L12, n. 123 al CdS LM14 e n. 250 al CdS LM39).

Nella **Tabella 7** sono riportati per i vari items, a livello sia di singolo CdS sia di Ateneo, le percentuali delle risposte positive, ottenute sommando le risposte "Decisamente SÌ" e "Più SÌ che NO", e delle risposte negative, ottenute sommando le risposte "Decisamente NO" e "Più NO che SÌ". A livello di Ateneo emerge un convinto apprezzamento per le attività offerte tramite la didattica a distanza: circa il 90% degli studenti ha giudicato didatticamente efficaci i contenuti audio/video proposti dai docenti che, circa nel 77% dei casi, hanno integrato il corso con altri materiali e attività, ritenuti efficaci da circa l'83% degli studenti. Tra le piattaforme per l'erogazione degli insegnamenti a distanza, la piattaforma di e-learning d'Ateneo, Moodle (modalità didattica asincrona), è stata la più utilizzata; ad essa si sono affidati in via esclusiva i docenti nel 64% circa dei casi. Adobe Connect (modalità didattica sincrona) è stata impiegata in via esclusiva nel 7,1% e in combinazione con Moodle in un altro 6,8% dei casi.

Il restante 22,2% della didattica a distanza è stato erogato mediante altri strumenti. In ogni caso, l'88,8% degli studenti si dichiara soddisfatto della piattaforma attraverso cui sono stati svolti gli insegnamenti.

C.1.3. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Per quanto riguarda infine i dati complessivi di Ateneo sull'adeguatezza dei sistemi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite, sono state utilizzate le risposte alla domanda n. 13 ("E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?") del questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020). La quasi totalità dei laureandi (il 90,71) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 42,41 "sempre o quasi sempre", per il 48,30 "per più della metà degli esami"), mentre solo il 5% dà una risposta negativa e il 4% non risponde.

Qui di seguito sono riportate le analisi svolte sui risultati dei questionari degli studenti e sui questionari dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020) a livello di singolo CdS:

C.1.4 Lingua e cultura italiana (L10)

C.1.4.1. Come già riportato nella sezione A e B (parte prima), sul totale dei questionari per gli studenti complessivamente elaborati nell'a.a. 2019-20 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, sono 638 - su un massimo teorico di 1.167 - 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 54,67%. Se negli anni precedenti si era espressa la considerazione che le valutazioni di questa sezione dei questionari fossero giunte a percentuali di gradimento così elevate che sarebbe stato difficile mantenerle sugli stessi livelli, il dato dei questionari 2019-20 sorprende, poiché fa registrare un ulteriore incremento (si rende addirittura necessario ampliare la scala del grafico, per poter rappresentare anche dati molto prossimi al 100% di risposte positive; si noti anche che, nel grafico, l'asse y riporta all'origine il valore di 84% anziché 80% come per l'anno precedente, proprio in ragione dei valori da rappresentare, ancor più elevati). Tutte le risposte di questo blocco mostrano, infatti, percentuali positive oltre il 96%; si può azzardare l'ipotesi che gli studenti abbiano particolarmente apprezzato, durante la situazione di straordinaria eccezionalità ed emergenza venutasi a creare nel secondo semestre, l'operato dei docenti e il loro impegno anche nelle condizioni non abituali né ottimali che la didattica forzosamente online ha comportato. Più in dettaglio si notano risposte positive tra il 98 e il 100% per la coerenza con il programma, per la reperibilità del docente, per la puntualità degli orari delle lezioni, la chiarezza nell'esposizione e la

capacità del docente di stimolare interesse verso la disciplina. Come già negli anni precedenti, è utile considerare anche due ulteriori indicatori non ricompresi nei “blocchi tematici” più sopra citati: l'adeguatezza delle conoscenze preliminari e la proporzionalità tra cfu e carico di studio richiesto dai singoli corsi. Il primo è sostanzialmente in linea con l'anno accademico precedente, con un valore di 86,10% rispetto al 86,63% del 2018-19. Il secondo – che potrebbe essere influenzato dalle ricadute sui tempi di studio e articolazione del programma nella fase di emergenza sperimentata nel secondo semestre – raggiunge il valore assai elevato del 92,88% con un incremento che supera i 5 punti percentuali. Si tratta, comunque, di un dato rimasto stabilmente elevato negli ultimi sette anni, mai inferiore all'87,44%. L'uso delle attrezzature d'aula e l'utilità e l'adeguatezza dei materiali didattici utilizzati superano anch'essi il 96% delle risposte positive. Anche in questo caso, per il futuro, un ulteriore miglioramento non è oggettivamente ipotizzabile; più realisticamente ci si può porre l'obiettivo di mantenere tutti questi valori al di sopra del ragguardevole dato di 90% di risposte positive.

C.1.4.2. Opinioni degli studenti sulla didattica a distanza (secondo semestre a.a. 2019-20)

Per quanto riguarda i questionari sulla DaD elaborati tramite “Google Forms”, per il corso di studio L 10, i risultati del questionario DaD (115 compilazioni) sono stati i seguenti: il 95,7% ha valutato in modo positivo l'efficacia dei contenuti audio/video proposti in teledidattica; l'80% ha rilevato anche l'uso di altri materiali o attività, la cui efficacia è stata considerata favorevolmente nel 93% dei casi; l'89,6% delle risposte ha indicato soddisfazione per le piattaforme utilizzate dai docenti.

C.1.4.3. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020) relativo al CdS in Lingua e cultura italiana (L10), alla domanda “E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?”, la quasi totalità dei laureandi in L10 (94,12%) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 64,71% “sempre o quasi sempre”, per il restante 29,41% “per più della metà degli esami”) mentre il 5,88% (un laureando) non risponde.

C.1.5 Mediazione linguistica e culturale (L12)

C.1.5.1. Come già riportato nelle sezioni A e B (parte prima), per il Corso di Studio in **Mediazione linguistica e culturale (L 12)** risultano complessivamente compilati 10.600 questionari per gli studenti entro l'a.a. 2019/2020, con una percentuale complessiva del 67,63%. 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. Le percentuali di studenti frequentanti sono piuttosto elevate: dai questionari risultano frequentati l'87,46% dei corsi, contro l'81,80% dello scorso anno. In generale, la valutazione sui docenti e la loro attività didattica rimane positiva. L'88,83% degli intervistati è complessivamente soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti facenti capo al Corso di studio (dato in lieve calo rispetto al 92,83% registrato lo scorso anno, ma comunque superiore rispetto all'83,95% del 2017-2018); l'89,52% degli studenti (con un aumento rispetto all'87,12% dell'a.a. 2018-2019 e rispetto all'87,97% del 2017-2018) si dichiara interessato agli argomenti trattati nei corsi. L'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento continuo per il personale docente, in termini di chiarezza nell'esposizione degli argomenti (91,20% di quest'anno, in aumento rispetto all'89,30% del 2018-2019 e all'88,68% del 2017-2018); anche il parametro relativo al giudizio sulla capacità del docente di stimolare l'interesse verso la disciplina è quest'anno in lieve aumento (90,37% rispetto all'88,91% del 2018-2019 e all'87,88% del 2017-2018). Il parametro che valuta se il carico di studio è proporzionato o meno ai crediti assegnati è anch'esso in aumento (l'83,61% lo giudica proporzionato, rispetto all'80,92% dello scorso anno e all'82,27% del 2017-2018); al quesito se il materiale didattico fornito sia o meno utile e adeguato, gli studenti per il 90,91% lo ritengono adeguato, dando quindi un giudizio sempre molto positivo e in ulteriore aumento rispetto all'89,49% dello scorso anno e all'87,95% di due anni fa). Molto positive e sostanzialmente costanti appaiono le percentuali delle rilevazioni sulla puntualità (94,58 di valutazioni positive registrate quest'anno, rispetto al 94,83% del 2018-2019 e al 94,74% del 2017-2018), così come la reperibilità dei docenti è in ulteriore lieve aumento (96,05% rispetto al 95,69% dello scorso anno e al 95,41% del 2017-2018). Si conferma l'ottimo riscontro da parte degli studenti sulla coerenza degli insegnamenti con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito web d'ateneo (il 94% degli studenti dà infatti risposta positiva, confermando la tendenza degli ultimi anni: rispetto al 95,21% del 2018-2019 e 94,63% del 2017-2018). Per l'anno considerato si registra per la prima volta una diminuzione nelle risposte negative riguardo alla domanda 'Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?', che risulta del 17,32%, rispetto al 19,96% dello scorso anno e al 19,66% del 2017-2018. Questo dato mostra l'efficacia delle attività di autoapprendimento e di orientamento in entrata messe in atto negli ultimi anni per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa. Tra i suggerimenti forniti dagli studenti, si registra un ulteriore calo della richiesta di un alleggerimento del carico complessivo (2796 segnalazioni, in diminuzione rispetto alle 3121 dello scorso anno, e alle 3662 di due anni fa) e dell'inserimento di prove d'esame intermedie (1492 richieste; si

segnala una ulteriore diminuzione rispetto all'anno precedente, in cui ammontavano a 1788, e un calo considerevole rispetto a due anni fa, in cui erano state rilevate 2406 richieste). Questo risultato è probabilmente effetto della crescente disponibilità da parte dei docenti a offrire costantemente chiarimenti sulle proprie scelte e strategie didattiche. Riteniamo tali risposte siano frutto anche della scelta fatta a partire dall'A.A. 2015-2016 di offrire agli studenti, nella sessione estiva, due appelli scritti di lingua. Inoltre, la Coordinatrice del Cds, in accordo con la Coordinatrice dell'Area della Didattica e le e i docenti afferenti al Corso, ha lavorato per migliorare, con una programmazione disciplinare e per aree ancora più puntuale, il coordinamento tra i vari insegnamenti. Sono state potenziate le iniziative trasversali che vedono il coinvolgimento di più discipline e, in particolare, in collaborazione con il Centro linguistico CLASS, di diverse lingue straniere. Tale impegno vede ora i suoi primi frutti, con una diminuzione delle richieste relative a un maggiore coordinamento tra i vari insegnamenti (863 quest'anno, rispetto alle 1175 richieste dello scorso anno). Inoltre a livello di Ateneo si intende continuare per tutti i CDS nell'attenta azione di consulenza e supporto degli studenti, che è stata approfondita nell'a.a. 2019-2020, con l'istituzione di corsi e altre modalità di recupero, anche in fase iniziale (a fronte di esiti negativi in una o più parti del test di verifica delle conoscenze). Gli esiti positivi di tale lavoro si deducono anche dalla diminuzione nel CDS delle richieste in tal senso (1180 a fronte delle 1543 richieste presenti nei questionari del 2018-2019).

C.1.5.2. Opinioni degli studenti sulla didattica a distanza (secondo semestre a.a. 2019-20)

Si analizzano di seguito le opinioni degli studenti di L12 relative alla didattica a distanza svolta dall'Ateneo nel periodo di chiusura a seguito delle misure governative adottate per circoscrivere l'epidemia da Sars-Covid-19. A tali questionari, relativamente al Corso di Laurea in Mediazione (L12), hanno risposto 2747 studenti. Al quesito 'I contenuti audio/video proposti in teledidattica dal/la docente sono risultati efficaci?', le risposte positive sono state dell'89,1%. Alla seconda domanda 'Sono stati utilizzati anche altri materiali o attività?', le risposte positive sono state del 75,8%. Al quesito 'In caso affermativo, i materiali / attività sono risultati efficaci?', l'81,9% ha risposto affermativamente. Alla domanda 'Quale piattaforma è stata utilizzata per la didattica?' Il 68,7% ha indicato la piattaforma Moodle; segue il 21,3% con la risposta 'Altro'; il 6,2% ha utilizzato sia Moodle che Adobe Connect e il 3,8% ha usato la piattaforma Adobe Connect. All'ultimo quesito 'A prescindere da eventuali difficoltà di connessione non imputabili all'Ateneo è complessivamente soddisfatto/a della/e piattaforma/e utilizzata/e dal/la docente?', l'88,8% ha risposto positivamente.

C.1.5.3. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020) relativo al CdS in Mediazione linguistica e culturale (L12), alla domanda "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?" la quasi totalità dei laureandi in L12 (89,26) dà nell'insieme una risposta positiva (per il 33,06% "sempre o quasi sempre", per il restante 56,20% "per più della metà degli esami") mentre il 7,85% risponde in modo tendenzialmente negativo ("per meno della metà degli esami"), l'1,65% risponde in modo negativo ("mai o quasi mai") e l'1,24% non risponde

C.1.6. Competenze testuali (LM14)

C.1.6.1. Secondo quanto già riportato nella sezione A e 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 dagli studenti 404 questionari su 584 con una percentuale del 69,18%. 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 relative agli aspetti didattici del CdS, si ottengono infatti valori decisamente elevati, quasi sempre superiori al 95% di gradimento. In particolare, la soddisfazione complessiva per le modalità di svolgimento degli insegnamenti si attesta al 97,13% superando il già notevole 95,14% dell'a.a. precedente.

Andando ad analizzare in dettaglio le risposte ai singoli quesiti del questionario, si conferma un significativo apprezzamento del personale docente in termini di reperibilità (99,48%; era il 98,22% nel 2018-2019), puntualità (99,70%; in aumento rispetto al 96,30% dell'a.a. precedente), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (96,14%; era il 97,69% nel 2018/2019), capacità di stimolare l'interesse verso la disciplina (97,34%; in miglioramento rispetto al 95,95% dell'a.a. precedente). Il 99,40% degli studenti registra inoltre una corrispondenza positiva tra l'insegnamento seguito e quanto dichiarato nella Guida dello studente e sul sito web (era il 98,56% nel 2018-2019). Gli insegnamenti del CdS risultano molto apprezzati anche per quanto concerne gli aspetti organizzativi della didattica. Il 98,81 degli studenti trova il materiale didattico utile e adeguato; il miglioramento del dato, già alto (96,54%), dell'a.a. precedente mostra che gli sforzi per compensare nella fase di erogazione degli insegnamenti le limitazioni imposte dall'emergenza epidemiologica che ha caratterizzato il II semestre hanno prodotto ottimi risultati; viceversa, il confinamento può aver in qualche modo influito sotto il profilo quantitativo sulla proposta di attività integrative agli insegnamenti (visite didattiche, attività culturali, gite, ecc.), che hanno comunque soddisfatto il 92,77%, rispetto al 93,47% del 2018-2019. Aumentano le

percentuali degli studenti che trovano corrispondenza tra il carico di studio e i crediti assegnati (93,13%, rispetto al 90,69% dell'a.a. precedente); degli studenti per cui le modalità d'esame sono definite in modo chiaro (95,90%, rispetto al 90,89% dell'a.a. 2018/2019) e degli studenti interessati agli argomenti trattati negli insegnamenti (97,42%, contro il 93,61% del precedente a.a.). Infine, le conoscenze preliminari sono state ritenute sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati dal 90,40% degli intervistati (rispetto all'88,89% dell'a.a. 2018/2019 e all'85,29% del 2017/2018). Il trend positivo di quest'ultimo dato si può attribuire al sempre 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. I dati sopra esposti, emersi dai quesiti relativi agli aspetti didattici del CdS, dipingono un quadro complessivamente più che soddisfacente, che risulta particolarmente significativo alla luce del periodo di emergenza epidemiologica da COVID-19 vissuta nel secondo semestre, che ha richiesto il repentino passaggio a forme di didattica alternative.

C.1.6.2. Opinioni degli studenti sulla didattica a distanza (secondo semestre a.a. 2019-20)

Si analizzano di seguito le opinioni degli studenti di LM14 relative alla didattica a distanza svolta dall'Ateneo nel periodo di chiusura a seguito delle misure governative adottate per circoscrivere l'epidemia da Sars-Covid-19. Per il CdS in Competenze Testuali per l'Editoria, l'Insegnamento e la Promozione Turistica sono stati raccolti 123 questionari DaD, da cui emerge un convinto apprezzamento per i servizi offerti: il 96% degli studenti ha giudicato didatticamente efficaci i contenuti video/audio proposti in questo periodo di teledidattica dai docenti, che nell'87,8% dei casi hanno integrato il corso con materiali e attività, apprezzati dal 95,1% degli studenti. Tra le piattaforme per l'erogazione degli insegnamenti a distanza, la piattaforma di e-learning d'Ateneo, Moodle (modalità didattica asincrona), è stata la più utilizzata; ad essa si sono affidati in via esclusiva i docenti nel 64,2% dei casi. Adobe Connect (modalità didattica sincrona) è stata impiegata in via esclusiva nel 6,5% e in combinazione con Moodle in un altro 6,5% dei casi. Il restante 22,8% della didattica a distanza è stato erogato mediante altri strumenti. In ogni caso, il 95,1% degli studenti si dichiara soddisfatto della piattaforma attraverso cui sono stati svolti gli insegnamenti.

C.1.6.3. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020) relativo a LM14, alla domanda "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?" la

totalità dei laureandi in LM14 dà una risposta positiva (per l'81,82% "sempre o quasi sempre", per il restante 18,18% "per più della metà degli esami").

C.1.7. Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM 39)

C.1.7.1. Come già riportato nelle sezioni A e 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 766 questionati su un totale di 1087, pari all'70,45%% degli aventi diritto. Nella rilevazione delle opinioni degli studenti si evidenzia una generale soddisfazione per il corso di studio. 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 del tutto in linea con quelle degli anni precedenti. Per il blocco di domande relative all'insegnamento, si registra infatti l'86,52% di risposte positive (87,45% nel 2018/2019) e, quanto al personale docente, l'apprezzamento giunge al 94,15% (93,69% nel 2018/2019). Anche per il gruppo di domande relativo all'interesse degli studenti emerge la forte soddisfazione per il CdS: si arriva al 92,82% degli studenti che rispondono positivamente ai quesiti (con un valore ancora più alto rispetto al 90,90% del 2018/2019).

Quanto al dettaglio di queste voci, si registrano valori generalmente compatibili con le rilevazioni precedenti. Aumenta la soddisfazione complessiva per come è stato condotto l'insegnamento (88,44% di risposte positive rispetto al 87,93% del 2018/2019). Aumenta l'apprezzamento per la puntualità del personale docente (96,65% rispetto al 94,13% del 2018/2019) e la sua reperibilità (97,61% rispetto al 96,53% di risposte positive nel 2018/2019). La chiarezza nell'esposizione registra l'89,70% di risposte positive, con valori del tutto in linea rispetto all' 89,33% del 2018/2019. Si nota una leggera flessione nella domanda sulla capacità di stimolare l'interesse degli studenti (90,35% di risposte positive rispetto al 92% del 2018/2019). Cresce anche l'apprezzamento per l'adeguatezza del materiale didattico (92,06, in linea con il 91,49% del 2018/2019) ed è stabile l'apprezzamento per la coerenza nello svolgimento del corso con quanto dichiarato nel programma d'esame (95,83% di risposte positive rispetto al 95,90% del 2018/2019). Le leggere oscillazioni osservate possono essere ricondotte al forte sforzo da parte del personale docente nell'adattarsi all'ampliamento del numero degli studenti con un'offerta didattica capace di venire incontro alle esigenze di un pubblico più variegato, in seguito all'aumento degli immatricolati. Da questo punto di vista, è significativo l'ulteriore, seppur lieve, calo del numero degli studenti che lamenta l'inadeguatezza delle conoscenze preliminari per gli argomenti trattati: sono il 15,48% rispetto al 16,09% dell'a.a. 2018/2019. Il dato è oggetto di costante monitoraggio, in quanto il CdS si caratterizza per un elevato

numero di iscritti provenienti da altri Atenei (italiani e stranieri), rispetto ai quali, quindi, soprattutto nel primo anno di corso, è necessario procedere ad una uniformazione delle conoscenze pregresse. A questo proposito, la Commissione didattica preposta alla verifica delle conoscenze preliminari collabora strettamente con il Coordinatore del CdS e con i docenti del CdS per garantire non solo un'adeguata valutazione delle carriere pregresse degli studenti esterni in accesso, ma anche per facilitare il loro inserimento nel CdS.

C.1.7.2. Opinioni degli studenti sulla didattica a distanza (secondo semestre a.a. 2019-20)

Si analizzano di seguito le opinioni degli studenti di LM39 relative alla didattica a distanza svolta dall'Ateneo nel periodo di chiusura a seguito delle misure governative adottate per circoscrivere l'epidemia da Sars-Covid-19. Per il CdS LM39 sono stati raccolti 250 questionari DaD. Nel complesso, emerge un generale apprezzamento per i servizi offerti: l'89,2% degli studenti ha giudicato didatticamente efficaci i contenuti video/audio proposti dai docenti e l'82,8% degli studenti ha apprezzato le attività integrative proposte a distanza. Tra le piattaforme utilizzate, Adobe Connect (modalità didattica sincrona) è stata la più sfruttata (40,8% dei docenti) anche in combinazione con la piattaforma e-learning d'Ateneo Moodle (modalità didattica asincrona) (12% dei docenti). Solo nel 26,4% dei casi il docente si è affidato totalmente alla piattaforma Moodle. L'85,2% degli studenti si è detto soddisfatto della piattaforma attraverso cui è stato svolto l'insegnamento.

C.1.7.3. Validità dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite in relazione ai risultati di apprendimento attesi

Per quanto riguarda infine il questionario dei laureandi (periodo gennaio-ottobre 2020) relativo a LM39, alla domanda "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine del singoli insegnamenti?" la quasi totalità dei laureandi in LM39 (92,86%) dà una risposta positiva (per il 66,67% "sempre o quasi sempre", per il restante 26,19% "per più della metà degli esami") mentre il 4,75% (due laureandi) dà una risposta tendenzialmente negativa ("per meno della metà degli esami") e il 2,38% (un laureando) dà una risposta negativa ("mai o quasi mai").

C.2

In questa seconda parte della sezione C si procede ad un'analisi dei questionari del consorzio AlmaLaurea, al quale – come già segnalato nella sezione B (parte seconda B.2) - 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 B.2), i questionari AlmaLaurea sul profilo dei laureati hanno coinvolto in totale 411 laureati dell'Ateneo nell'anno solare 2019, di cui 341 delle triennali (rispettivamente 13 per il CdS L10 e 328 per il CdS L12) e 70 delle magistrali (rispettivamente 22 del CdS LM14 e 48 del CdS LM39). L'indagine Almalaurea sulla condizione occupazionale dei laureati ha coinvolto invece complessivamente 476 laureati dell'Ateneo, di cui 320 laureati delle triennali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 32 per il CdS L10 e 288 per il CdS L12), 72 laureati delle magistrali contattati a 1 anno dal titolo (rispettivamente 20 del CdS LM14 e 52 del CdS LM39), 45 laureati delle magistrali contattati a 3 anni dal titolo (rispettivamente 10 del CdS LM14 e 35 del CdS LM39), 39 laureati delle magistrali contattati a 5 anni dal titolo (rispettivamente 10 del CdS LM14 e 29 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>

Anche il contenuto dei quadri B6-Opinioni studenti, B7-Opinioni dei laureati e C2-Efficacia esterna, delle schede SUA CdS 2020/2021, elaborate dai Gruppi di Riesame dei corsi di laurea e laurea magistrale dell'Ateneo, viene di seguito riportato.

C.2.1. Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)

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 2019 rileva un numero dei laureati pari a quelli che hanno compilato i questionari: 13 su 13 (per una descrizione analitica della loro appartenenza di genere e provenienza si rinvia alla sezione B, parte seconda).

Dalla rilevazione per l'anno 2019 delle opinioni dei laureati sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studio, effettuata dal consorzio AlmaLaurea, si conferma come negli anni precedenti una soddisfazione complessiva che sfiora il 95% del totale: aumentano soprattutto coloro che si dichiarano decisamente soddisfatti del CdS, dal 47 al 69%, mentre un 23% seleziona la risposta più sì che no.

Continua a rimanere elevatissimo il gradimento per i rapporti con i docenti, non discostandosi dal 100% degli anni precedenti, dato che si ripropone nella sostanza anche relativamente al rapporto con gli altri studenti: e in effetti, continua ad attestarsi sul 70% la percentuale dei laureati che si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di laurea del nostro Ateneo.

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, e giungono al 23% nel 2019, non discostandosi comunque dal dato nazionale Almalaurea per L10, che si attesta su un 25%. È ipotizzabile che il decremento sia dovuto all'andamento altalenante delle iscrizioni al CdS negli ultimi anni, e in particolare alla diminuzione della componente di studenti stranieri, maggiormente legati, per poter venire in Italia a studiare, all'ottenimento di borse di studio, e allo stesso tempo più esposti a perderne il godimento, essendo spesso legate al mantenimento di un certo standard nella riuscita degli studi (numero di esami sostenuti, in particolare). Tutti gli intervistati hanno svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio: sono aumentati coloro che l'hanno svolto all'interno dell'Ateneo, ma permane pur sempre un 77% che ha compiuto tirocini esterni. Costante la percentuale (del 25%) di studenti che hanno compiuto un'esperienza di studio all'estero. 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. Da evidenziare anche il dato, assente negli anni precedenti, che la metà di quel 25% ha preparato una parte significativa della tesi di laurea durante il soggiorno presso un ateneo estero. Per quanto riguarda la regolarità negli studi, balza al 70% la percentuale dei laureati che sono riusciti a concludere gli studi universitari rispettando i tempi previsti dall'ordinamento, confermando il dato iniziale di una riduzione dell'età media al momento della laurea, e distanziando in questo modo nettamente la media nazionale dei laureati di primo livello, che continua a mantenersi sul 50%. Entro il primo anno fuori corso si supera addirittura l'85%. Ancora in aumento infine il dato di coloro che intendono proseguire gli studi, dato che supera ampiamente il 90% del totale: all'interno di tale percentuale, il 70% afferma di voler proseguire gli studi iscrivendosi ad un corso di laurea magistrale. I dati completi relativi all'indagine sul profilo dei laureati 2019 sono consultabili sul sito web del consorzio AlmaLaurea, al quale l'Ateneo aderisce.

Link:

<http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=tutti&corstipo=L&ateneo=70097&fac>

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea (da quadro C2 SUA CdS 2020/2021)

Il quadro più aggiornato è quello offerto dalla XII Indagine AlmaLaurea sul “Profilo e sulla Condizione occupazionale dei laureati”, il cui Rapporto è stato presentato nel giugno 2020, con i dati raccolti nel 2019 su quanti avevano conseguito la laurea nel 2018.

Per il corso di laurea triennale in Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10), in primo luogo colpisce proprio il numero di laureati, che nel 2018 sono stati 32, ben di più degli anni precedenti. Si trattava di 25 donne e 7 uomini, per un quarto (per il 25% esatto) cittadini stranieri e in gran parte (nel 71,9% dei casi) figli di genitori non laureati. L'età al momento della laurea era di 27 anni in media, ma di meno di 23 anni nel 37,5% dei casi. Il voto di laurea risultava mediamente di 103,7/110. Rispetto agli anni precedenti c'è quindi stato un triplice progresso: è aumentato il numero dei laureati, si è abbassata l'età di conseguimento della laurea e si è alzato il voto. Tutti i laureati in questione si sono detti soddisfatti del percorso universitario compiuto nel corso di Lingua e cultura: per metà decisamente soddisfatti, per l'altra metà comunque contenti. Un ulteriore elemento da non trascurare è che molti di questi laureati avevano fatto qualche esperienza di lavoro già durante gli anni del corso di laurea di primo livello, accettando anche lavori occasionali e non coerenti con gli studi. Per quanto riguarda l'Inchiesta sulla “Condizione occupazionale a un anno dalla laurea”, solo 20 laureati su 32 hanno accettato di rispondere. Dieci di loro avevano un lavoro. Di questi dieci intervistati occupati, il 40% ha iniziato a lavorare dopo la laurea di primo livello, mentre tra coloro che già prima avevano un impiego di qualche tipo, il 30% ha proseguito in tale esperienza, il restante 30% ha invece cambiato attività. La percentuale di occupati è più che buona, se si considera che 12 dei 20 intervistati si sono comunque iscritti a un corso di laurea di secondo livello, per i 3/4 confermando la scelta dell'Università per Stranieri di Siena. C'è quindi anche chi lavora e contemporaneamente prosegue gli studi. Il conseguimento della laurea di primo livello è stato comunque utile per gli sbocchi lavorativi. Metà degli intervistati afferma infatti di utilizzare “in misura elevata” le competenze acquisite con la laurea. Il lavoro svolto a un anno dalla laurea è classificato tra le “Professioni intellettuali, scientifiche e di elevata specializzazione” nel 44,4% dei casi e tra le “Professioni tecniche” nel 22,2% dei casi. Sempre nel 2019, sei laureati provenienti dal Corso di laurea in Lingua e cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola hanno collaborato con Siena Italtech, società di servizi e consulenze della stessa Università per Stranieri di Siena,

specializzata in Tecnologie per lo sviluppo linguistico. Tutti e sei i collaboratori sono stati impegnati in attività di supporto alla valutazione degli esami CILS (Certificazione di Italiano come Lingua Straniera) e uno di loro è stato coinvolto anche in un'attività di traduzione (dall'italiano al cinese).

Link: <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2019&corstipo=L&ateneo=70097&facolta=884&gruppo=tutti&pa=70097&classe=tutti&postcorso=0520206201000001&isstella=0&annolau=1&condocc=tutti&isrls=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione>

C.2.2. Mediazione linguistica e culturale (L12)

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 321 laureati su un totale di 328 per l'anno solare 2019 (per le capacità comparative dei dati con gli anni precedenti si rinvia alla sezione B, parte seconda). L'83,8 % risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea, percentuale in lieve calo rispetto al rapporto dell'anno passato (87,8%). Va detto che, su scala nazionale, tale risultato si discosta di soli 0,3 punti percentuali rispetto a quello contenuto nel rapporto AlmaLaurea 2019 relativo a 5.592 studenti intervistati laureati in Italia nel Cds L12 (84,1%). Ben il 92,9% risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale e tale percentuale, in lievissimo calo rispetto all'anno passato (2018: 94,6%), 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 corso di studio. Tale dato appare assai positivo se confrontato con l'analogo dato di AlmaLaurea sui laureati in L12 in Italia che risulta inferiore (88,1%). Il carico di studi risulta complessivamente sostenibile (27,4%, decisamente sì, e 52% più sì che no) per un totale di risposte positive di 79,4% in lieve calo rispetto al 83,1% dell'anno precedente, e di poco inferiore rispetto all'86,4% registrato da AlmaLaurea tra i laureati nel CdS L12 in Italia. Il 53,6 % (2018: 56,8%) si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo, il 10,9% (2018: 10,1%) ad un altro corso dello stesso Ateneo, il 14,6% (2018: 12,2%) allo stesso corso ma in un altro ateneo, mentre il 17,4% (2018: 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 soddisfacente percentuale (53,6%) degli studenti che si iscriverebbero allo stesso corso dello stesso Ateneo rispetto alla bassa percentuale (17,4%) 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 del numero di coloro che sceglierebbero un altro corso presso lo stesso Ateneo (dal 10,1% al 14,6%). 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 progetti rivolti 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 2,7 punti percentuali) rispetto all'anno precedente confermando il trend positivo rilevato anche rispetto al 2017. Il 71,3% ha frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti, il 22,1% ha frequentato tra il 50% e il 75% degli insegnamenti previsti, il 4,7% tra il 25% e il 50%. Il totale dei frequentanti gli insegnamenti previsti arriva al 98,1% (in una forbice compresa tra il 25% e il 100%), è sostanzialmente in linea con l'anno precedente (98,9% in totale nel 2018: di cui il 75,9% aveva frequentato più del 75% degli insegnamenti previsti, il 19,8% aveva frequentato tra il 50% e il 75% degli insegnamenti previsti, il 3,2% tra il 25% e il 50%.) e supera l'analogo dato relativo ai laureati nel CDS L12 in Italia (97,7%). Il 36,1% ha usufruito di borse di studio confermando il trend positivo già evidenziato negli anni passati (2018: 34,5%), trend positivo da ricondursi anche all'impegno che l'Ateneo ha profuso in questo campo. Tale dato appare migliore di quello evidenziato dalla misurazione Almalaurea sui laureati nel CDS L12 in Italia (33,1%). Il 53,9% degli intervistati ha svolto periodi di studio all'estero: il dato segnala un lieve calo rispetto al 2018 (61,5%), ma appare particolarmente significativo se confrontato con la misurazione Almalaurea sui laureati nel CDS L12 in Italia (36,9%). Tale dato, assai positivo nonostante la lieve flessione, è riconducibile al costante impegno dedicato dall'Università per stranieri di Siena in questo campo. Infine, il 95% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio (2018: 92,8%), mentre si noti che su 5.592 studenti intervistati laureati in Mediazione linguistica e culturale in Italia solo il 66,1% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio. Il 56,4% degli intervistati (2018: 54,7%) ha esercitato attività lavorative durante gli studi, confermando un lieve calo rispetto agli anni precedenti (2012-2016); tale percentuale appare più alta (68,3%) tra i 5.592 studenti intervistati laureati in Mediazione linguistica e culturale in Italia.

L'Ateneo aderisce al consorzio Alma Laurea sul cui sito web è possibile consultare i dati relativi all'indagine sul profilo dei laureati 2019.

Link:

<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=tutti&corstipo=L&ateneo=70097&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70097&classe=10003&corso=tutti&postcorso=tutti&isstella=0&presui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea (da quadro C2 SUA CdS 2020/2021)

L'indagine ha coinvolto 203 laureati triennali del 2018 (su 288 laureati totali) contattati dopo un anno dal titolo (indagine svolta nel 2019). Va preliminarmente notato che il numero dei laureati è in progressiva crescita negli anni; la maggior parte sono donne (nell'ultima indagine l'83%); l'età media della laurea è di 23,3 anni, la durata media del corso di studio 3,6 anni e il voto di laurea medio 102,9. Ad un anno dalla Laurea triennale, il 55,2% dei laureati risulta iscritto a un corso di laurea magistrale (marginale la quota di chi si iscrive ad un altro corso di primo livello). La ragione dell'iscrizione è nella maggior parte dei casi quella di migliorare la propria formazione culturale (38,8%) o il desiderio di migliorare le possibilità di trovare lavoro (34,5%); la prosecuzione degli studi è ritenuta anzi necessaria dal 18,1% degli intervistati. Per il 43,1% il corso scelto è il "naturale" proseguimento del precedente o rientra nel medesimo settore scientifico-disciplinare della triennale (40,5%); nel 24,1% l'Ateneo è lo stesso. Quanto ai laureati triennali che, a un anno dal conseguimento del titolo, non si sono iscritti a un altro corso di laurea (si tratta del 42,4%, lievemente superiore alla media regionale toscana, che è del 36,9%), la scelta è spiegata nella maggior parte dei casi con motivi lavorativi (46,5%: la percentuale è in crescita negli ultimi anni); il 15,1% dichiara invece di essere interessato a una formazione postlaurea diversa. Relativamente alla formazione post-laurea, il 31,5% ha partecipato ad almeno un'attività di formazione (meno degli scorsi anni): per lo più stage in azienda (16,7%); in calo dallo scorso anno i master (universitari di I livello o di altro tipo, che complessivamente raggiungono il 12,3% rispetto al 20,2% della scorsa indagine). I laureati che, sempre a un anno dal titolo, lavorano sono complessivamente il 31,5%. Tra chi non lavora, il 40,9% non cerca nemmeno ed è impegnato in un corso universitario o praticantato. Chi non cerca lavoro dichiara infatti, nel 92,9% dei casi, motivi di studio. Il tasso di occupazione secondo la definizione ISTAT risulta così del 36,9% (in lieve recupero rispetto alla flessione dello scorso anno) e il tasso di disoccupazione del 21,1%. 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 Corso di laurea magistrale. I dati a disposizione sono relativi in questo caso a tutti i laureati triennali dell'Università per stranieri indistintamente: sul 42,2% 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 decisamente al 66% e 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 19,5%. Per quanto

riguarda l'ingresso nel mondo del lavoro, il numero assoluto di occupati fra i laureati del CdS è 64. Di questi, il 67,2% ha iniziato a lavorare dopo la laurea (percentuale in aumento); dei restanti, il 18,8% non prosegue il lavoro iniziato prima della laurea mentre il 14,1% prosegue il lavoro cominciato prima della laurea. Il tempo dichiarato dalla laurea al reperimento del primo lavoro è di 3,9 mesi. La tipologia del lavoro è così suddivisa: per il 60,9% è di tipo non-standard (percentuale in significativo aumento); i contratti formativi sono il 14,1%, l'attività lavorativa a tempo indeterminato è il 9,4% e il 9,4% anche l'"altro autonomo" (mentre non risulta il lavoro autonomo effettivo, né il parasubordinato); sono senza contratto il 6,3%. Restano a zero, per la quarta indagine consecutiva, il tipo 'totale stabile' e 'a tutele crescenti'. La diffusione del part-time scende al 40,6% (dal 47,6 della scorsa indagine e riavvicinandosi al 38,4% dell'indagine 2017: ciò evidenzia che ci sono oscillazioni nel corso degli anni). Il settore di attività è privato nell'84,4% dei casi, nel 10,9% pubblico, nel 4,7% no profit. La maggioranza degli intervistati sono occupati, come di consueto, nel settore dei servizi (complessivamente 79,7%), di cui la maggioranza (43,8%) nel ramo del commercio (come di consueto, anche se con oscillazioni sul valore percentuale negli anni); altri servizi occupano il 12,5%; si segnala poi un 7,8% in istruzione e ricerca (non pochissimi per una laurea triennale) e la piccola quota di impiegati nella pubblica amministrazione, forze armate, stabile all'1,6% dello scorso anno (nessuno invece attualmente nella sanità). Grosso modo stabile rispetto all'ultima indagine il totale di impiegati nell'industria (15,6%), di cui la maggior parte nell'"altra industria manifatturiera" (10,9%). Lievemente maggiore rispetto all'indagine precedente la percentuale di impiegati nell'agricoltura (4,7% rispetto a 1,6%). Il 67,2% degli intervistati è occupato nel centro Italia e il 23,4% all'estero (quest'ultimo gruppo è in deciso aumento). La retribuzione media è di 957 euro (in aumento e ancora superiore per gli uomini rispetto alle donne, che sono però la maggioranza del totale di intervistati). Solo l'11,1% degli intervistati percepisce un miglioramento nel proprio lavoro grazie alla laurea ma ciò è comprensibile, trattandosi di una laurea triennale a un anno dal titolo e dato che spesso gli intervistati non lavoravano in precedenza. Il miglioramento verificato è relativo alle competenze professionali e le competenze acquisite con la laurea sono infatti utilizzate nell'attuale lavoro, in maniera ridotta (43,8%) o elevata (34,4%); più bassa la percentuale di chi svolge un lavoro in cui non sono utilizzate per niente (21,9%). La laurea è in ogni caso ritenuta molto adeguata nel 43,8% dei casi (poco adeguata – alle esigenze dell'attuale lavoro, si intende – nel 35,9% e per niente nel 20,3%). La laurea è dunque dichiarata non richiesta dalla legge ma utile nel 48,4% dei casi, e non richiesta ma necessaria nel 25%. Risulta richiesta per legge nel 6,3% dei casi ed è ritenuta non richiesta né utile nel 20,3% dei casi. Dal punto di vista dell'efficacia complessiva della laurea (in relazione alla

soddisfazione per l'attuale lavoro), oltre il 75% dichiara di ritenerla efficace: il 38,7% degli intervistati la valuta efficace o molto efficace, il 37,1 abbastanza. La soddisfazione media per il lavoro svolto, in una scala da 1-10, è in media 7,4. Complessivamente i dati possono essere considerati in linea con quelli regionali e nazionali relativi ai corsi del medesimo livello a un solo anno dal titolo.

Link inserito: <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2019&corstipo=L&ateneo=70097&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70097&classe=10003&postcorso=tutti&isstella=0&annolau=1&condocc=tutti&iscris=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione>

C.2.3. Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)

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)**, l'86,4% dei 22 laureati del 2019 ha compilato il questionario proposto (il tasso di risposta è maggiore dei dati rilevati su base nazionale, pari all'85,7%, in calo non significativo rispetto ai dati del corso rispetto all'anno precedente, quando si assestava al 90%). Tra questi, il 94,8% è complessivamente soddisfatto del corso di laurea frequentato (63,2% "decisamente sì", 31,6% "più sì che no"): un dato che conferma il trend di ascesa dell'ultimo triennio (nel 2017 il dato si assestava all'87,5%; nel 2018 all'88,9%). Il risultato complessivo dell'esperienza formativa fa sì che l'89,5% degli intervistati si iscriverrebbe nuovamente al medesimo corso di laurea magistrale nello stesso Ateneo. La motivazione culturale è il fattore prevalente che ha portato gli intervistati alla scelta del corso di studio (il 42,8% dichiara di essere stato mosso da «fattori prevalentemente culturali», il 42,5 da «fattori sia culturali sia professionalizzanti»). Nel 2019 il 31,9% degli intervistati dichiara che dopo la laurea intende proseguire gli studi (le opzioni preferite sono un master, il dottorato o un altro corso di perfezionamento), un dato in calo rispetto agli anni precedenti (50% nel 2018, 56,3% nel 2017). La maggior parte dei laureati intende entrare nel mondo del lavoro: le motivazioni prevalenti nella ricerca di un'occupazione sono la possibilità di crescita professionale (89,5%) e la stabilità (89,5%). Per quanto riguarda l'esperienza formativa nel CdS, gli intervistati hanno apprezzato particolarmente il rapporto con i docenti (la valutazione è positiva per il 94,8%: 73,7% decisamente sì, 21,1% più sì che no) e con gli altri studenti (94,7%: 68,4% decisamente sì, 26,3% più sì che no). Positiva è anche la valutazione dell'organizzazione degli esami (per il 57,9% degli intervistati è stata sempre o quasi soddisfacente, per il 26,3% è stata tale per più di metà degli esami) e del carico di studio, che risulta adeguato alla durata del corso per il 94,7% degli intervistati (decisamente adeguato per il 68,4%, 26,3% più sì che no). Solo l'8,7% dei

laureati del CdS ha svolto periodo di studio all'estero durante il biennio magistrale, un dato in calo non significativo rispetto agli anni precedenti (10,2% nel 2018, 9,3% nel 2017). Appare in lieve crescita, invece, il dato sui laureati che hanno svolto un tirocinio, stage o esperienza di lavoro riconosciuto dal corso di studi: nel 2019 la percentuale è del 43,6%, mentre nel 2018 era del 41,6% e nel 2017 del 38,1%. I dati occupazionali registrano che, a 5 anni dalla laurea, l'83,3% dei laureati del CdS raggiunge una posizione lavorativa mentre il 16,7% è impegnato in un percorso formativo; a 3 anni la percentuale di occupazione è del 66,7%, e i laureati impegnati in un percorso formativo il 33,3%; i dati sono in linea con la media occupazionale dei laureati dell'Ateneo. I risultati relativi al CdS appaiono sostanzialmente stabili nel triennio e testimoniano una valutazione positiva dell'organizzazione e dell'offerta formativa. Prosegue l'incentivazione alla formazione extracurricolare tramite stage e tirocini con un aumento dei tirocinanti.

Link: <https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=tutti&corstipo=LS&ateneo=70097&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70097&classe=11201&corso=tutti&postcorso=tutti&isstella=0&presui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea (da quadro C2 SUA CdS 2020/2021)

L'analisi dell'efficacia esterna, ovvero delle potenzialità occupazionali del CdS e della validità professionalizzante della laurea, si fonda essenzialmente sulle rilevazioni di AlmaLaurea, finalizzate al monitoraggio della situazione lavorativa e basate sulle dichiarazioni dei laureati del CdS. L'aggiornamento del Quadro tiene conto in particolar modo dell'ultima indagine del 2019 (questionari somministrati ai laureati del 2018 ad un anno dalla laurea) e considera anche, per l'interpretazione dei dati, il raffronto con le statistiche equivalenti degli anni precedenti e le informazioni sul contesto regionale (estrapolate dai report di AlmaLaurea sulla Regione Toscana), in particolare in riferimento ai laureati di secondo livello. I dati registrati relativamente al CdS magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica continuano ad esprimere risultati più che soddisfacenti. Al fine di presentare preliminarmente un profilo dei laureati magistrali biennali dell'Ateneo, sulla base di un rapporto AlmaLaurea presentato in streaming lo scorso 11 giugno 2020, è utile rilevare che il 12,9% è costituito da studenti con cittadinanza estera (+6,8% rispetto al dato della Toscana) e il 41,4% da studenti provenienti da fuori regione (+2,4% rispetto al dato della Toscana). 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 109, in linea con il dato

della Regione (108,5). Il 95,2% dichiara inoltre di aver svolto un'esperienza lavorativa durante il percorso di studi magistrale (+31,1% rispetto al dato regionale).

Se poi si analizzano più nel dettaglio i dati relativi ai livelli occupazionali dei laureati in Competenze testuali a 1 anno (14 intervistati su 20), 3 anni (8 intervistati su 10) e 5 anni (7 intervistati su 10), sulla base di una rilevazione AlmaLaurea aggiornata a giugno 2020, sempre relativa all'anno 2019, risulta che:

- gli occupati nel corso del quinto anno sono il 71,4%, di cui gli uomini al 100% e le donne al 66,7%, con un andamento legato a impegni di studio post-laurea (il 14,3% ha partecipato a un master di secondo livello, percentuale corrispondente a quanti non lavorano e non sono in cerca di lavoro);
- a tre anni di distanza si registra il 75% di laureati impegnati in un'attività di formazione post-laurea, di cui il 37,5% in uno stage aziendale e il 25% in un master universitario di primo livello;
- il guadagno mensile netto dopo il quinto anno aumenta rispetto a quello dell'indagine precedente (1.726 euro anziché 1.426) e rimane più o meno stabile la soddisfazione per il lavoro svolto (7,6 anziché 8 su scala 1-10);
- migliora in maniera significativa anche il giudizio sull'efficacia della laurea nel lavoro svolto (molto efficace per il 100% al terzo anno contro il 66,7% della rilevazione precedente) e sull'impiego delle competenze acquisite con la laurea (in misura elevata per il 100% dopo il terzo anno, contro il 33,3% della rilevazione precedente);
- relativamente alle tipologie del lavoro svolto, cresce il peso del settore pubblico rispetto alla rilevazione precedente (42,9% al primo anno, 33,3% al secondo, 0% al quinto anziché 0% al primo e al terzo anno, 20% al quinto);
- aumenta l'impiego nel ramo dell'istruzione e della ricerca al primo anno (28,6% rispetto allo 0% dell'indagine 2018).

Infine, un questionario AlmaLaurea più approfondito consente di fotografare in maniera più nitida vari aspetti del profilo dei laureati tra il 2011 e il 2019 a un anno dalla laurea, permettendo di evidenziare che:

- 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), ma nel 2019 si assesta al 50%; restano limitate le percentuali di coloro che non lavorano e non cercano un impiego dopo la laurea, e il dato del 2019 (21,4%) corrisponde a quanti hanno seguito uno stage in azienda; aumenta la quota di chi prosegue il lavoro iniziato prima di iscriversi alla laurea magistrale (57,1%, contro lo 0% della rilevazione precedente);
- diminuisce l'intervallo temporale in mesi tra la laurea e il reperimento del primo lavoro (0,7 contro l'1,5% dell'anno scorso);

- cresce la soddisfazione per il lavoro svolto (in una scala 1-10, 8 contro il 4 dell'indagine precedente).

A distanza di un anno, possiamo notare che sono aumentati gli studenti motivati a conseguire il titolo magistrale per migliorare la propria condizione lavorativa, anche restando nello stesso ambito professionale.

Link:

<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2019&corstipo=LS&ateneo=70097&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70097&classe=11201&postcorso=tutti&isstella=0&annolau=tutti&condocc=tutti&iscris=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione>

C.2.4. Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)

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 2019, 43 laureati su 48, con un tasso di risposta del 89,6%. I risultati relativi al CdS appaiono stabili su molte misurazioni e testimoniano una valutazione positiva sull'organizzazione e sull'offerta formativa. Si conferma, in accordo con le precedenti rilevazioni, un livello di soddisfazione elevato, che supera su alcuni parametri importanti il contesto dei laureati italiani nello stesso CdS: sommando le due risposte positive ("decisamente sì", "più sì che no") il gradimento del CdS è del 90,7% (quasi il 50% le risposte "decisamente sì"). Emerge l'apprezzamento per il programma di studi e l'ambiente didattico: il 69,8% di laureati si iscriverebbe di nuovo allo stesso CdS nello stesso Ateneo. Quanto alla provenienza regionale, si registra una certa varietà: il 45,8% dei laureati non è toscano, segnale dell'attrattività del CdS anche in regioni diverse dalla Toscana. Per quanto riguarda la didattica, la quasi totalità degli intervistati riconosce una giusta proporzione tra carico di studi e durata del corso. La conferma è data dal numero dei laureati in corso (52,1%, valore in aumento rispetto agli anni precedenti) o nel primo anno fuori corso. Il calendario degli esami e le modalità di svolgimento degli esami non presentano criticità e quasi tutti gli studenti (96,1%) 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 dunque urgenti necessità correttive nelle Guide didattiche né negli altri canali informativi (sito, segreteria, tutorato e orientamento). Relativamente alle spinte motivazionali e alle prospettive lavorative, i laureati menzionano, oltre ai tradizionali moventi culturali, il desiderio di un lavoro qualificato e valutano l'efficienza del corso anche in base alle competenze professionali acquisite. Quanto alle aspettative occupazionali, i laureati

indicano come preferenziale un contratto a tutele crescenti rispetto a lavori occasionali, ma senza che siano dichiarate altre significative restrizioni. La quasi totalità degli intervistati è disposta a trasferirsi stabilmente in qualunque regione italiana, e più della metà emigrerebbe all'estero per ragioni di lavoro (sia in Europa, per il 51,2%; sia in Paesi extraeuropei, per il 34,9%). La prospettiva di guadagno è importante per il 60% degli intervistati, ma restano importanti la qualità culturale dell'attività professionale e la coerenza fra tipo di lavoro e studi compiuti (mediamente per il 65%); aumenta la percentuale di coloro che vorrebbero impegnarsi in una professione socialmente utile (dal 40% al 51%). Ricevono una valutazione molto buona le relazioni instaurate sia con i colleghi sia con i docenti. Oltre il 90% dei laureati giudica proficuo il rapporto con gli altri studenti (favorito dalle proposte di attività comuni e dalla presenza di spazi di socializzazione), e il 93% si dice soddisfatto dei docenti del corso (una percentuale elevata, in linea con le precedenti rilevazioni e superiore alla media nazionale dei laureati italiani nello stesso CdS). Prosegue l'incentivazione alla formazione extracurricolare tramite stage, tirocini e soggiorni all'estero, con evidente apprezzamento da parte degli intervistati e un aumento significativo dei tirocinanti (quasi la totalità degli iscritti). Due aspetti da evidenziare sono l'interesse per i soggiorni di studio all'estero e la cresciuta offerta di tirocini e stage all'estero. Su questi due aspetti, i dati forniti da AlmaLaurea riguardano i due CdS magistrali dell'Ateneo e non sono scorporabili. I soggiorni di studio all'estero sono effettuati dal 23% degli studenti magistrali (dato sicuramente migliorabile, ma certo superiore alla percentuale del 13,9% relativa agli studenti magistrali della regione Toscana), mentre tirocini e stage all'estero sono effettuati dal 95,3% degli studenti iscritti ai CdS magistrali dell'Ateneo (in aumento rispetto agli anni precedenti; la media nazionale è del 71,7%). Va messo in luce il numero di coloro che hanno potuto utilizzare vantaggiosamente sia i laboratori sia le attrezzature didattiche integrative (con una percentuale che sale significativamente dal 25,7% al 45,75), ma è ancora da sorvegliare 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%). 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 etc.) mentre ammettono una padronanza parziale nelle abilità specialistiche, quali i linguaggi di programmazione e i sistemi di raccolta dati più sviluppati. I dati occupazionali registrano che l'88,9% raggiunge una posizione lavorativa a 5 anni dalla laurea, mentre a 3 anni la percentuale è del 66,7%. I dati sono buoni anche se migliorabili, se confrontati con la media occupazionale dei laureati toscani (che giunge nel 2019 al 73,9% dei laureati a un anno dalla laurea).

Il giudizio complessivo sul CdS trae certamente profitto dai correttivi apportati tra 2018 e 2019, riguardanti in particolare l'ampliamento degli spazi (nuove aule e aree per lo studio individuale).

Link:

<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=tutti&corstipo=LS&ateneo=70097&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70097&classe=11044&corso=tutti&postcorso=tutti&isstella=0&presui=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=profilo>

Analisi questionari condizione occupazionale AlmaLaurea (da quadro C2 SUA CdS 2020/2021)

L'analisi dell'efficacia esterna, ovvero delle potenzialità occupazionali del CdS e della validità professionalizzante della laurea, si fonda essenzialmente sulle rilevazioni di AlmaLaurea, finalizzate al monitoraggio della situazione lavorativa e basate sulle dichiarazioni dei laureati del CdS. L'aggiornamento del Quadro tiene conto in particolar modo dell'ultima indagine del 2019 (questionari somministrati ai laureati del 2018 ad un anno dalla laurea) e considera anche, per l'interpretazione dei dati, il raffronto con le statistiche equivalenti degli anni precedenti e le informazioni sul contesto regionale (estrapolate dai report di AlmaLaurea sulla Regione Toscana), in particolare in riferimento ai laureati di secondo livello. Dei 52 laureati del 2018 hanno partecipato all'intervista 37 ex-studenti; il dato è positivo e mostra un'adesione abbastanza consistente alla rilevazione (71%), in linea di massima stabile rispetto agli anni precedenti (ad eccezione del 2017, in cui aveva raggiunto l'80%, ma con un numero assoluto di intervistati inferiore). L'età media in uscita dei laureati è maggiore di un anno rispetto all'anno precedente (27,9 rispetto al 26,9 nella rilevazione del 2018 relativa ai laureati nel 2017); ciò non indica tuttavia un allungamento del percorso di laurea, in quanto la durata media degli studi si mantiene costante (2,8 anni, come nei tre anni precedenti), con una maggioranza di laureati in corso o nel t+1 (cioè nel primo anno fuori corso). I valori registrati sono superiori a quelli mediamente attribuiti ai laureati regionali (cfr. Rapporto 2020 AlmaLaurea su profilo e condizione occupazionale dei laureati della Regione Toscana) e vanno messi in relazione con le incrementate attività di orientamento interno e di tutorato. Si alza ancora la media dei voti di laurea (nella rilevazione AlmaLaurea, il voto 110 e lode è conteggiato 113): nel 2018 il voto medio è pari a 111,7, in aumento rispetto ai tre anni precedenti, in cui si attestava intorno al 109. Ad un anno dal conseguimento del titolo, risulta occupato il 43,2% degli intervistati, con una flessione quindi rispetto al 71,4% del 2018 e al 55,2% del 2017. Il dato va di pari passo, tuttavia, con un aumento dei laureati non impiegati al momento della rilevazione, ma che hanno lavorato dopo la laurea (29,7%

rispetto a 14,3% nel 2018). Il tasso di occupazione, inoltre, si alza nel tempo, fino a raggiungere il 72,2% a 5 anni dal conseguimento del titolo (dati coorte 2014). Il 40,5% dei laureati è in cerca di occupazione, mentre il 16,2% non cerca lavoro né è impegnato in attività formative post-laurea. Aumenta lievemente la percentuale di quest'ultimo caso (5,4% rispetto al 3,6% nella rilevazione precedente). Sono in aumento (51,4% rispetto a 46,4% nel 2018) i laureati che perfezionano il percorso di formazione con esperienze post-laurea (master, stage aziendali, borse di studio, dottorati e collaborazioni volontarie). Si osserva un incremento delle percentuali di studenti iscritti a master universitari e dottorati di ricerca rispetto alla rilevazione precedente, che può spiegare il calo osservato nel tasso di impiego a un anno dalla laurea. Il 43,8% degli occupati risulta non aver mai lavorato prima della laurea (in calo rispetto al 60% dell'anno precedente); tra coloro che già lavoravano o hanno iniziato a lavorare durante la laurea, il 25% prosegue l'attività precedente all'iscrizione mentre il 31,3% trova una diversa occupazione. Rimangono abbastanza simili, seppure in lieve aumento, i tempi medi di attesa per il reperimento del primo lavoro: nell'ultima rilevazione trascorrono circa 3 mesi dalla laurea (come nei dati raccolti nel 2018) e 2,8 mesi (con un lieve incremento da 2,2 nel 2018) dall'inizio della ricerca di un posto di lavoro. Quanto al tipo di occupazione, si nota un incremento degli impiegati nel settore privato rispetto al 2018 (62% vs. 50%), ma sempre una percentuale inferiore rispetto al 2017 (81,3%). Diminuiscono in un anno gli impiegati nel settore pubblico (25% rispetto a 30%, ma sempre in netto aumento rispetto al 6,3% nel 2017) e cala anche l'occupazione nel no profit (12,5% vs. 20%). Gli occupati si collocano prevalentemente nel settore dell'insegnamento (quello più tradizionalmente collegato al CdS) e in ambito commerciale. Rispetto all'anno precedente, le percentuali si equivalgono nell'ultima rilevazione (25% vs. 45% e 20% rispettivamente). Aumentano altresì gli impiegati nei trasporti/pubblicità/comunicazione (18,8% rispetto al 5% nel 2018), fatto che mostra una distribuzione sempre più equilibrata fra diversi ambiti professionali. L'indagine permette inoltre di osservare l'area geografica di impiego degli intervistati. La maggior parte degli occupati (81,4%) lavora in Italia, soprattutto nelle regioni centrali (62,5%). Rimane stabile al 18,8% il numero degli impiegati all'estero (20% nel 2018 e 18,8% nel 2017). Cala lievemente il guadagno mensile netto medio dichiarato, di 1052 rispetto a 1126 euro nel 2018 (ma più alto rispetto agli 896 euro nel 2017), con un divario più accentuato fra uomini e donne (1959 vs. 843 euro). Si riduce la percentuale degli intervistati che afferma di utilizzare in maniera elevata le conoscenze e le competenze acquisite durante il percorso di studi (25% nel 2019 rispetto a 65% nel 2018), con la maggioranza dei laureati che dichiara di utilizzarle in maniera ridotta (68,6%). La tendenza può essere legata alla maggiore varietà delle professioni e dei percorsi intrapresi

dopo la laurea. Cala anche la percentuale degli intervistati che svolge una professione con laurea richiesta per legge (12,5% vs. 45% nel 2018, tendenza ancora possibilmente in linea con la minore congruenza di diverse attività occupazionali con il percorso accademico intrapreso), anche se il 75% ritiene il titolo conseguito necessario o utile. Il 31,3% dei nuovi laureati ritiene che la laurea sia efficace o molto efficace. Il dato è in calo rispetto all'anno precedente (68,4%), ma è comunque da sommare al 50% degli intervistati che ritiene il titolo abbastanza efficace. In linea con i dati relativi al 2018 (60%), il 56,5% considera la formazione professionale acquisita nel CdS molto adeguata al lavoro svolto, consapevolezza che aumenta nel triennio successivo alla laurea, dove si attesta mediamente al 69,2%. Nell'insieme, il quadro è abbastanza stabile e positivo. Aumenta il numero dei laureati e rimangono stabili i tempi di laurea. A un anno dalla laurea sono tuttavia in aumento gli impieghi a tempo indeterminato o autonomi (che sono in crescita anche per gli intervistati a 3 e 5 anni dalla laurea), pur restando elevate tipologie contrattuali non standard. Rispetto all'anno precedente, variano in maniera più accentuata i tipi di occupazione prevalente: gli sbocchi occupazionali si distribuiscono più uniformemente fra l'insegnamento, i settori commerciali e l'ambito pubblicitario/della comunicazione (con la stessa percentuale per insegnamento e area commerciale). Aumentano anche le iscrizioni a master e dottorati di ricerca. Il numero degli occupati all'estero è in lieve calo, anche se aumenta nei 3 anni successivi alla laurea.

Link:

<https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/framescheda.php?anno=2019&corstipo=LS&ateneo=70097&facolta=tutti&gruppo=tutti&pa=70097&classe=11044&postcorso=tutti&isstella=0&annolau=tutti&condocc=tutti&isrls=tutti&disaggregazione=&LANG=it&CONFIG=occupazione>

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 Riesame ciclico 2014/2019 dell'Ateneo; 2) la scheda di monitoraggio annuale 2019; 3) lo stato di avanzamento dei lavori, per i monitoraggi intermedi delle azioni correttive previste nei Rapporti di Riesame, trasmessi dai Coordinatori dei CdS. Nella prima parte (D.1) si valuteranno i dati complessivi di ateneo; nella seconda (D.2) quelli per singoli corsi di studio.

D.1. Come evidenziato anche nella Relazione annuale dell'anno passato, e come risulta anche dal nuovo Riesame ciclico 2014-2019 nel frattempo intervenuto, 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.

D.2.1. Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)

Più in specifico, per quanto riguarda il CdS in **Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L10)**, tenendo conto delle ultime schede di monitoraggio annuale e in particolare del riesame ciclico, che si è concluso all'inizio del 2020, le azioni di sostegno e accompagnamento, in particolare indirizzate alla componente studentesca proveniente dall'estero, sono state ulteriormente rafforzate con la creazione di nuovi insegnamenti indirizzati all'acquisizione di una più approfondita conoscenza della lingua italiana in generale, e in particolare dell'italiano per usi accademici, insieme alla continuazione delle attività di tutorato, orientamento e prove in itinere. Non solo, al fine di offrire un ulteriore supporto agli studenti stranieri, in particolare all'inizio del percorso di studi, è stato messo in campo un tutoraggio *peer-to-peer* a loro favore da parte di studenti italiani (o stranieri già provetti e ben integrati in ambito universitario), in modo che si

sentano maggiormente a loro agio confrontandosi con soggetti della loro età. Le azioni di sensibilizzazione nei confronti delle opportunità offerte in ateneo relativamente all'internazionalizzazione hanno spinto più studenti ad approfittare dei periodi di studio all'estero tramite i progetti Erasmus ed Erasmus plus, così come della possibilità più strutturata di intraprendere il percorso dei doppi titoli, con le università di Caen in Francia e di Hanoi in Vietnam (in fase di approvazione presso le autorità cinesi il doppio titolo con la Jilin International Studies University). Gli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) possono inoltre usufruire di servizi di supporto e orientamento, posti in essere per tutto l'ateneo, servizi a cui partecipano gli studenti stessi (vi sono infatti anche studenti tutor, debitamente formati). Sul fenomeno degli abbandoni in itinere, è stato istituito un osservatorio (affidato al prof. Luigi Spagnolo) che si occupa, oltre ovviamente della condivisione dei dati all'interno degli organi di ateneo, di proporre azioni di recupero, in modo da supportare in particolare gli studenti (consultati tramite questionari e interviste telefoniche) che hanno riscontrato problemi nel giungere al termine del percorso di studi, con contatti diretti con i medesimi e operando da cinghia di trasmissione tra di essi e i docenti, che vengono opportunamente informati dall'osservatorio affinché si rendano disponibili ad azioni di sostegno. Nonostante la difficilissima situazione provocata dalla pandemia durante l'anno in corso, si è teso a portare avanti, per quanto possibile, tutte le attività indicate, compresi stage e tirocini. Gli studenti hanno avuto la possibilità di proseguire un dialogo costante con i docenti, per la maggior parte a distanza, ma sfruttando al meglio le possibilità offerte dalle tecnologie informatiche. E' stato inoltre implementato l'utilizzo di tutti quei canali (media, social media, web) che possano consentire una maggiore diffusione della conoscenza dell'esistenza del CdS, e questo ha pagato in termini di immatricolati, che in questo inizio di anno accademico, pur in una situazione complicatissima, soprattutto per le difficoltà da parte degli studenti stranieri a venire nel nostro Paese, ha sostanzialmente tenuto in termini numerici (ed era comunque già in ripresa rispetto alla flessione brusca del 2017-18).

D.2.2. Mediazione linguistica e culturale (L12)

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, si è proseguito con il potenziamento di tutorati e attività di orientamento specifici per il CdS avviati nel 2018-19 con il progetto POT, con il supporto di videotutorial, video illustrativi e con incontri in presenza (laddove la situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia lo ha reso possibile) e incontri a distanza di personale amministrativo, docenti e studenti esperti

durante tutto l'anno accademico. Si segnala a tal fine il coinvolgimento della commissione didattica, che, in accordo con il coordinatore del CdS, ha fornito un importante contributo sia nell'orientamento alla gestione delle pratiche ordinarie (anticipo di esami, cambio di lingua triennale...), sia nell'orientamento al cambio di curricula che ha coinvolto numerosi studenti che hanno deciso di optare per i nuovi percorsi. Infatti, fino al 2019-2020 erano presenti i seguenti tre curricula: *Traduzione in ambito turistico imprenditoriale*, *Mediazione linguistica nel contatto interculturale* e *Mediatore per l'intercultura e la coesione sociale europea*; dal 2020-21 sono invece offerti i seguenti due curricula: *Traduzione in ambito turistico imprenditoriale* e *Mediazione linguistica per il contatto interculturale e la coesione sociale*. Gli studenti con disabilità e disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) di tutti i CDS dell'ateneo possono inoltre usufruire di specifici servizi di supporto e orientamento. Un osservatorio specifico monitora e propone azioni di recupero al fine di ricercare le cause e offrire soluzioni al fenomeno degli abbandoni. Tramite questionari e interviste telefoniche si offre, grazie alla collaborazione di docenti dedicati, un supporto agli studenti a rischio abbandono, al fine di intercettarne le esigenze e offrire loro azioni mirate di sostegno. Anche l'azione di internazionalizzazione è proseguita, attivando, anche grazie alla nomina di un apposito delegato rettorale, maggiori sinergie a livello di Ateneo tra le diverse certificazioni offerte (linguistiche, informatiche, didattiche) e proseguendo con l'organizzazione di corsi di preparazione alle certificazioni per diverse lingue straniere (spagnolo e inglese): a livello di CDS continua inoltre l'attività di informazione e orientamento ad hoc degli studenti, in stretta collaborazione con il Centro CLASS per le Lingue Straniere. Prosegue poi con numeri in crescita la mobilità internazionale degli studenti partecipanti a percorsi di doppio titolo (Germania: Erlangen-Nürnberg; Cina: Nankaj; Francia: Nanterre), soprattutto outgoing, ma anche incoming, con una positiva ricaduta sull'internazionalizzazione. È inoltre in via di approvazione un nuovo scambio per gli studenti del CDS, il CDS in L10 e la Jilin International Studies University (Cina). Al fine di una definizione più trasparente e condivisa dei livelli linguistici si è poi proceduto ad avviare un test d'ingresso online per le lingue straniere europee francese, inglese, spagnolo e tedesco. Ciò ha permesso agli studenti di autovalutare le proprie competenze in ingresso e, in dialogo con i docenti referenti delle lingue e i CEL madrelingua, di essere assegnati ad un corso di lingua sulla base di una riflessione ancora più attenta e condivisa tra le lingue coinvolte. Lo stato di emergenza indotto dalla pandemia ha reso infine necessaria una riflessione sulla struttura degli esami di lingua straniera; tale riflessione si è potuta giovare anche della consulenza degli esperti di didattica a distanza presenti nell'ateneo. Al termine di un percorso condiviso svoltosi in collaborazione con il Centro CLASS si sono infine individuati criteri comuni per la strutturazione e lo svolgimento

delle prove online e, pur nella diversità delle lingue e culture coinvolte, si sono fornite indicazioni unitarie.

D.2.3. Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM14)

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, le schede di Riesame annuale e la scheda di Riesame ciclico 2014-2019 ha permesso di individuare alcune criticità e di avviarle a soluzione attraverso l'adozione di soluzioni migliorative. Tra i risultati più significativi si segnalano 1) l'aumento del numero di iscritti al primo anno, anche grazie a incontri di orientamento rivolti sia agli studenti della triennale già iscritti al nostro Ateneo sia a studenti che hanno compiuto il loro percorso triennale presso altri Atenei; 2) l'elevato grado di interesse e soddisfazione espresso dagli studenti in merito all'organizzazione dell'insegnamento e alla qualità della docenza, sempre attestati su valori largamente superiori al 90%; 3) i soddisfacenti risultati negli indicatori della didattica relativi allo svolgimento del percorso di studi; 4) l'incremento di convenzioni di tirocinio curricolare con enti e istituzioni private e pubbliche con posizioni aperte nei profili attinenti le figure professionali d'uscita del CdS; 5) l'incentivazione della mobilità Erasmus per studio e per stage/tirocinio, che registra dati in costante aumento grazie alla promozione di incontri di sensibilizzazione con gli studenti e all'organizzazione di lezioni/seminari di docenti in mobilità Erasmus.

D.2.4. Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)

Per quanto riguarda infine il CdS magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale (LM39)**, gli strumenti di analisi e valutazione quali le Schede SUA CdS annuali, le Schede di Riesame annuale e la scheda di Riesame ciclico relativa al quinquennio 2014/2019 hanno permesso di evidenziare aspetti critici e individuare soluzioni migliorative. Si rilevano in particolare gli interventi seguenti: (1) stabilizzazione del numero di iscritti al CdS, ottenuto attraverso un'importante attività di orientamento interno finalizzato a sensibilizzare gli studenti dei CdS triennali dell'Ateneo a proseguire il loro percorso di studio nei CdS magistrali ed un'opera di orientamento esterno condotta in collaborazione con il Delegato all'Orientamento; (2) intensificazione delle convenzioni finalizzate allo svolgimento del tirocinio curricolare, attività che ha coinvolto anche il CdS magistrale LM14; (3) incremento del livello di internazionalizzazione del CdS attraverso la stipula di nuove convenzioni con atenei e enti/istituzioni stranieri (sia europei sia

extraeuropei); (4) 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; (5) attivazione di percorsi di doppio titolo: due percorsi sono già attivi, uno con l'Università di Nankai (Cina) ed uno con l'Accademia Russa Cristiana di Scienze Umanistiche di San Pietroburgo. Sono allo studio proposte di attivazione da parte dell'Ateneo di altre convenzioni con Paesi europei ed extraeuropei per percorsi di doppio titolo (in particolare Cina, Russia, Austria, Repubblica Ceca).

La CPDS rileva dunque che, in generale, per quanto riguarda l'avanzamento delle azioni correttive, gli strumenti di monitoraggio risultano essere stati efficaci. Tale efficacia è stata 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.

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 2020), il rappresentante degli studenti, Riccardo Fisoni, membro della Commissione Paritetica, ha 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. Il rappresentante conferma 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/2020/corso/1558886>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2020/corso/1560767>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2020/corso/1558888>

<https://www.universitaly.it/index.php/public/schedaCorso/anno/2020/corso/1558889>

Il rappresentante degli studenti rileva, 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 il rappresentante 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. Verifica delle azioni compiute e ulteriori proposte di miglioramento

Nel corso della seduta del 2 dicembre 2020, la CPDS ha lungamente analizzato i dati del rilevamento basato sui questionari dell'a.a. 2019/2020 e le tabelle incluse nell'allegato A. Questo materiale era stato inviato ai membri della Commissione in data 24 novembre 2020, con la sollecitazione della Presidente – rivolta in particolare al rappresentate 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 2 dicembre 2020 si è avuto uno scambio particolarmente proficuo e condiviso da cui sono emerse le considerazioni che fanno parte integrante della presente relazione. Riassumendo in linea generale i dati emersi nell'analisi, si evidenzia che le opinioni espresse dagli studenti relativamente all'attività didattica dell'Ateneo nell'a.a. 2019-20 sono molto positive. Nel complesso continuano a riscontrarsi risposte lusinghiere sotto il profilo della docenza e contemporaneamente appaiono confortanti i segnali di apprezzamento rispetto alle azioni intraprese per superare alcuni problemi.

Significativo appare il calo delle richieste, da parte degli studenti, di corsi di recupero delle conoscenze, con 1180 richieste di quest'anno rispetto alle 1543 dello scorso anno, grazie al supporto individualizzato previsto in questi casi dalla Commissione didattica. La Presidente sottolinea l'esito assolutamente positivo del passaggio inaspettato alla modalità della didattica a distanza, come si evince dalle alte percentuali di soddisfazione espresse dalla comunità studentesca, nell'attesa di riprendere la regolare attività in presenza.

Dalla rilevazione dell'a.a. 2019/2020 emerge dunque un quadro complessivamente positivo in cui si confermano le tendenze registrate nei precedenti anni accademici, con valori di gradimento molto alti relativamente alla didattica che, alla luce del periodo di emergenza epidemiologica vissuto nell'intero secondo semestre, risultano particolarmente significativi. Nel periodo di sospensione didattica i docenti dei CdS hanno saputo fornire strumenti didattici alternativi giudicati efficaci dagli studenti, il cui apprezzamento si può cogliere anche nell'aumento delle risposte positive riguardo il personale docente, con particolare riferimento alla disponibilità e all'adeguatezza dei materiali didattici forniti.

Anche i dati relativi alle infrastrutture, pur nella loro parzialità, mettono in luce l'efficacia di alcune azioni di valorizzazione degli spazi, primo fra tutti quello della biblioteca che, nonostante la limitatezza dei posti disponibili, cresce nel suo apprezzamento da parte degli studenti. La riorganizzazione della Biblioteca e più in generale degli spazi destinati alla didattica e allo studio individuale da parte degli studenti, anche alla luce degli interventi richiesti dalla pandemia in corso, rimane comunque uno degli aspetti all'attenzione del CdS. Lo scarso apprezzamento del numero di posti in biblioteca è comunque un dato negativo al quale rispondere con azioni correttive. Il problema è dovuto all'impetuoso incremento di iscrizioni degli ultimi dieci anni che ha reso sottodimensionate molte strutture di Ateneo. Il Delegato rettorale per la biblioteca e banca dati, prof. Maurizio Sangalli, segnala che il problema dei posti disponibili in biblioteca è ben presente agli organi competenti di ateneo; che si è cercato di perseguire recentemente soluzioni adeguate, anche strutturali, ma che purtroppo tali soluzioni si sono arenate per responsabilità non imputabili all'ateneo. Lo scoppio della pandemia ha comunque fatto in modo che venissero prese decisioni, legate in particolare all'accesso alle risorse elettroniche, in grado di rendere disponibili tali risorse a docenti e studenti, grazie all'adesione al Gruppo CARE (Coordinamento per l'Accesso alle Risorse Elettroniche), che consentirà nel corso del 2021 di usufruire dei contratti stipulati dalla CRUI (Conferenza dei Rettori delle Università Italiane) con gli editori internazionali di risorse online, garantendo in questo modo l'accesso ad un ampio ventaglio di banche dati, periodici e e-book.

Particolare attenzione va poi dedicata alla questione del calo del tasso di compilazione dei questionari, che è uno dei pochissimi dati critici dell'Ateneo. Nonostante gli sforzi dello scorso anno – con interventi della Coordinatrice della Didattica rivolti ai colleghi docenti del DADR e con azioni di sensibilizzazione dei rappresentati da parte dei Rappresentanti degli studenti – il dato non è migliorato. Va detto tuttavia che nel dato in nostro possesso non è calcolabile l'impatto della situazione eccezionale venutasi a creare a partire dal marzo 2020, da quando cioè è cessata la frequenza in presenza e un secondo questionario (sulla DaD) ha affiancato quello tradizionale, appesantendo quella che a molti studenti purtroppo ancora appare come una noiosa incombenza. Pur tenendo conto di questo, vista l'importanza dei questionari come strumento di monitoraggio delle performance di Ateneo, la CPDS ritiene che occorra mettere in atto azioni correttive anche qualora l'emergenza epidemica dovesse perdurare. A questo proposito la Presidente della CPDS segnala che è stato finalmente riformato il format dei questionari, con l'introduzione di domande sulla didattica (prevalentemente o totalmente) a distanza e con lo scorporo delle domande della sezione "Aule, strutture e servizi informatici" - come richiesto a gran

voce dagli studenti. In questo modo, a partire dall'a.a. 2020-21 1) viene eliminato il questionario supplementare sulla DaD in Google Forms; 2) gli studenti potranno rispondere alle domande trasversali sulle strutture solo una volta per semestre, sotto forma di post login al Portale della Didattica, 3) mentre i questionari Esse3 tradizionali saranno esclusivamente riservati a domande sul singolo insegnamento. La CPDS esprime l'auspicio che tale riforma possa favorire un incremento del tasso di compilazione in futuro.

Fra le proposte emerse nella riunione della CPDS del 28 novembre 2019, quella di inserire nel questionario 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, non ha trovato realizzazione, perché non si è trovata una soluzione grafica soddisfacente. La proposta, anch'essa formulata in quell'occasione, di organizzare un'assemblea plenaria di Ateneo per riflettere insieme sul valore dello strumento 'questionario' nella gestione del bene pubblico e democratico dell'università è invece naufragata a causa dell'emergenza epidemiologica.

L'idea di contattare via email e/o telefono i laureati magistrali a un anno dalla laurea, in modo da incrementare il tasso di compilazione dei questionari AlmaLaurea è invece stata trasmessa agli Uffici di Job Placement. La dott.ssa Susanna Lusini si è informata presso AlmaLaurea sui tempi di somministrazione, in modo da spedire il sollecito ai laureati nei giorni immediatamente precedenti la richiesta di compilazione. L'azione correttiva è in fase di finalizzazione in questi giorni e si auspica quindi che produca effetto a partire dai dati raccolti nel 2021 sui laureati 2020.

Altre azioni intraprese dall'Ateneo nel corso del 2020 e in corso di finalizzazione per rispondere ad esigenze manifestate in vari documenti di monitoraggio e nel costante colloquio con la componente studentesca sono le seguenti:

- 1) Estensione del servizio di assistenza *peer-to-peer* agli studenti che hanno svolto, o stanno svolgendo, un percorso in regime di doppio titolo. Il prof. Biasci, Delegato del Rettore al Tutorato, informa che il servizio non è ancora attivo, ma che ne è in corso l'organizzazione, in collaborazione con colleghi i referenti degli accordi di doppio titolo.
- 2) Istituzione di un osservatorio per il monitoraggio degli abbandoni. L'azione appare particolarmente importante in questo momento storico in cui l'epidemia sta producendo danni economici gravi a molte famiglie. Oltre a una rimodulazione del regolamento tasse (si veda Addendum al link <https://www.unistrasi.it/public/articoli/3478/ADDENDUM.pdf>) è stato

aperto uno sportello di ascolto help@unistrasi.it a cui gli studenti possono rivolgere richieste speciali di aiuto.

- 3) Potenziamento del servizio di tutorato. Tutti i docenti strutturati sono stati coinvolti, con l'assegnazione a ciascuno di un numero di studenti da seguire per l'intero ciclo di studi (triennale o magistrale), al fine di razionalizzare lo scambio di informazioni fra studenti e corpo docente; di monitorare situazioni difficili che profilino rischi di abbandono.
- 4) Il servizio di tutorato è potenziato con l'introduzione di un tutorato peer-to-peer in cui prestino servizio studenti *senior* come forma di tirocinio. Cominceranno a fornire assistenza alle matricole via Meet (e la modalità in remoto resterà l'unica fino al termine dell'emergenza epidemiologica). Sarà un servizio alternativo, solo per quegli studenti che vorranno chiedere consigli ai loro colleghi della magistrale, già esperti del nostro ateneo.
- 5) Azione per l'incremento delle iscrizioni alle lauree magistrali. A tal fine il Delegato del Rettore, prof. Valentino Baldi, informa che, in collaborazione con gli Uffici Orientamento e Job Placement, e perseguendo l'obiettivo di illustrare ai futuri studenti i vantaggi anche economici che potrebbero derivare da un percorso di studi completo, l'ufficio Orientamento ha iniziato - a partire dall'a.a. 2020/2021 - a mettere in evidenza i dati stipendiali dei neo-laureati nei corsi di studio magistrali e triennali. Questi dati sono parte integrante delle presentazioni dell'offerta didattica e formativa dell'Università nel corso degli incontri nei Saloni regionali dedicati all'Orientamento. Entro l'a.a. 2021/2022 verrà, inoltre, inserita una sezione apposita nella sezione relativa all'Orientamento all'interno del sito web di Ateneo.
- 6) Ristrutturazione del sito di Ateneo. Il sito d'Ateneo ha subito una generale ristrutturazione, effettuata nel corso del 2019-2020, che si è posta come obiettivo quello di migliorare l'efficacia comunicativa (per ex. la razionalizzazione delle pagine, la consultabilità via smart phone), con auspicabili ricadute positive a partire dalle rilevazioni degli a.a. 2020-2021.

Nel corso della seduta del 2 dicembre 2020, la Presidente ha invitato i membri della CPDS a suggerire altre proposte di miglioramento da intraprendere e finalizzare per l'anno prossimo. Nel corso di una articolata discussione, sono emersi i seguenti suggerimenti:

- 1) Miglioramento del tasso di compilazione dei questionari. Si propone di creare un breve video, a cura degli studenti e di tono vivace, che possa comunicare agli iscritti, per mezzo di un messaggio accattivante e divertente, l'importanza del compilare i questionari sulla

soddisfazione. Tale video sarà postato sui social di Ateneo e sui canali di comunicazione fra studenti.

- 2) Al fine di rendere più chiara la questione posta dalla domanda numero 13 del questionario per i laureandi (domanda che verte sulla soddisfazione per i metodi di accertamento delle conoscenze e competenze) la CPDS propone di modificare l'attuale quesito ("E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite al termine dei singoli insegnamenti?") con l'inserimento del termine "(esame)" posto tra parentesi dopo la parola "acquisite". La nuova formulazione dovrebbe dunque essere la seguente: "E' complessivamente soddisfatto dei metodi di accertamento delle conoscenze e abilità acquisite (esame) al termine dei singoli insegnamenti?".
- 3) Ampliamento dell'offerta di risorse bibliografiche. Nell'impossibilità immediata di avvalersi di finanziamenti per ampliare gli spazi dedicati allo stoccaggio di nuovi volumi cartacei e alle postazioni di lettura, la CPDS concordemente auspica che si possa procedere nell'implementazione delle risorse elettroniche (banche dati e e-books), consultabili dagli utenti anche in remoto, esprimendo apprezzamento per quanto annunciato in merito dal Delegato rettorale per la biblioteca e banca dati.