



**UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
 COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI
 RELAZIONE ANNUALE 2014**

A. Definizione della struttura e delle modalità organizzative

La Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca dell'Università per Stranieri di Siena è stata istituita con Decreto Rettorale n. 665.13 del 5 dicembre 2013 e modificata con Decreto Rettorale n. 565.14 del 2 dicembre 2014, secondo quanto previsto dal documento di *Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano* approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 Gennaio 2013, dal *Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di studio e valutazione periodica* emesso dal MIUR il 30 Gennaio 2013 e ai sensi dell'art. 2 comma 2, lettera g della Legge n. 240 del 31.12.2010, dell'art. 52 del Regolamento Generale di Ateneo, dell'articolo 24 comma 30 dello Statuto dell'Università per Stranieri di Siena, infine, secondo quanto previsto dalla delibera assunta dal Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca (DADR) nella seduta del 3 luglio 2013. La composizione della Commissione - di cui fanno parte i rappresentanti degli studenti nel Consiglio del DADR e un uguale numero di docenti designati dal Consiglio stesso - risulta dunque la seguente:

RAPPRESENTANTI DEI DOCENTI

Prof. Massimo Palermo, Coordinatore dell'Area Didattica del DADR

Prof.ssa Donatella Troncarelli

Prof.ssa Claudia Buffagni

Prof.ssa Lucinda Spera

Prof.ssa Liana Tronci

Prof.ssa Tiziana de Rogatis

RAPPRESENTANTI DEGLI STUDENTI

Sig. ra Vera Bartolozzi - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig.ra Emilia Piermartini - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig.ra Nertila Sinameta - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig. Florin Catalin Zecheru - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig. Lamberto de Vita - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

Sig. Giuseppe Sanfilippo - Corso di Laurea in Lingua e Cultura Italiana

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 26 novembre 2014, alle ore 12.30 presso la Sala del Consiglio (stanza 323) dell'Università per Stranieri di Siena - esprime sulla materia i pareri obbligatori previsti dalla normativa vigente, in particolare sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività

formative, gli specifici obiettivi formativi programmati e i tempi richiesti per il lavoro di apprendimento, tanto in un'ottica relativa all'Ateneo nel suo complesso, quanto in rapporto a ciascuno dei quattro Corsi di Studio in esso attivi:

- Corso di Studio in Mediazione Linguistica e Culturale (L-12)
- Corso di Studio in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola (L-10)
- Corso di Studio Magistrale in Scienze linguistiche e comunicazione culturale (LM-39)
- Corso di Studio Magistrale in Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica (LM-14)

In prima istanza la Commissione designa il prof. Massimo Palermo Presidente della Commissione; il Presidente attribuisce la funzione di Segretario verbalizzante alla prof.ssa Claudia Buffagni.

La Commissione decide di adottare modalità organizzative congrue con i compiti ad essa assegnati dalla citata normativa nazionale - in particolare dal Documento di Autovalutazione, Valutazione e Accredimento del Sistema universitario italiano (punto D. *Ruolo della Commissione paritetica Docenti-Studenti*), al quale si rinvia - e d'Ateneo. In considerazione delle ampie funzioni assegnate alle Commissioni Paritetiche dal nuovo quadro normativo-istituzionale, la Commissione Paritetica dell'Università per Stranieri di Siena precisa che nella stesura della Relazione annuale 2014 si è attenuta alle linee guida fornite dall'ANVUR nel chiarimento fornito il 2 dicembre 2013 (reperibile all'indirizzo http://www.anvur.org/index.php?option=com_content&view=article&id=522:commissioni-paritetiche-it&catid=47&Itemid=362&lang=it), adottando così quell'ottica pluriennale di espletamento dei propri compiti

specificamente consigliata dall'ANVUR e tesa alla graduale adozione dei contenuti indicati nell'Allegato V al già citato documento di *Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano*.

A tale scopo si prendono in considerazione - attingendo ai dati di sintesi provenienti dai questionari degli studenti, alla SUA (*Scheda Unica Annuale*)-CdS relativa a ciascuno dei Corsi di Studio attivi e al *Documento di riesame della direzione e obiettivi della qualità 2014* - i risultati delle rilevazioni dell'opinione degli studenti inerenti l'A.A. 2013-2014 a livello di risultati complessivi, mentre non sono oggetto di analisi e discussione i risultati individuali dei singoli Corsi di insegnamento. Attraverso i dati desumibili dalle rilevazioni e dai documenti in questione la Commissione è così in grado di avere informazioni specifiche e dettagliate riferite sia ai singoli Corsi di Studio, sia all'Ateneo.

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

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

Il sistema di rilevazione dei dati a partire dai questionari ha subito dall'A.A. 2013-2014 cambiamenti di rilievo. A partire dall'A. A. 2013-2014, i questionari sono somministrati in modalità *on line*. Al fine di evitare la riduzione del numero di questionari compilati, fenomeno registrato in altri Atenei in occasione del passaggio alla rilevazione *on line* (problema discusso nel Gruppo di Lavoro 4 - Valutazione della didattica, istituito presso la CRUI), il sistema informatico d'Ateneo ha previsto l'obbligo di rispondere al questionario in un intervallo temporale compreso tra la fine del corso e il momento dell'iscrizione all'esame (per il laureando, nel momento in cui viene presentata la domanda di discussione della tesi): diversamente, la prenotazione non risulterà perfezionabile. L'anonimato è stato garantito in entrambi i casi. Il nuovo questionario tiene conto dei modelli presenti nel documento ANVUR *Autovalutazione, valutazione e Accredimento del Sistema Universitario italiano* del 24 luglio 2012, al quale sono state apportate alcune opportune modifiche (v. allegati 1, 2, 3). In particolare, si fa riferimento alle schede 1 (studenti frequentanti), 3 (studenti non frequentanti) e 5 (laureandi) presenti nell'allegato IX del suddetto documento. Le opinioni dei laureati vengono invece acquisite grazie all'adesione del nostro Ateneo al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. Gli indicatori e i parametri per la Valutazione Periodica delle attività formative sono quelli indicati nell'Allegato VIII dello stesso documento. Il questionario per gli studenti frequentanti si articola nei seguenti blocchi o aree: "introduttivo", "insegnamento", "docente", "aule", "biblioteca", "infrastrutture informatiche". E' inoltre presente un campo a risposta aperta per osservazioni libere nel quale gli studenti possono fornire un parere sui servizi o manifestare eventuali criticità non rilevabili dalle domande a risposta chiusa. Le risposte prevedono una gradualità di valutazione che si articola in 4 livelli (Decisamente NO; Più NO che SÌ; Più SÌ che NO; Decisamente SÌ). L'adozione del

nuovo modello rende solo parzialmente confrontabili i dati relativi al 2013/14 con quelli acquisiti mediante i questionari cartacei somministrati negli anni precedenti.

La rilevazione dell'opinione degli studenti frequentanti e non frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. I questionari sono stati elaborati a cura degli informatici e dell'Area assicurazione qualità.

I dati così rilevati sono stati successivamente aggregati per Dipartimento (Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca - DADR), per corso di studio, per singolo corso di insegnamento e per Docente; i relativi riepiloghi sono stati trasmessi alla Magnifica Rettrice perché ne disponesse la diffusione a livello di Ateneo, al Direttore del DADR e al Coordinatore dell'Area della Didattica affinché, a loro volta, trasmettessero a ciascun docente l'esito dei singoli questionari di valutazione. L'elaborazione ha inoltre consentito di analizzare separatamente sia le risposte alle singole domande sia i blocchi di domande sopra menzionati. Nel Consiglio del DADR sono stati discussi i risultati complessivi in modo tale che ciascun docente potesse valutare il risultato dei questionari relativi ai propri insegnamenti con riferimento ai risultati complessivi dei singoli CDS. Attraverso i rappresentanti degli studenti, la componente studentesca è stata informata circa gli esiti della rilevazione effettuata. I dati percentuali complessivi delle risposte sono stati infine pubblicati sul sito internet dell'Università per Stranieri di Siena nell'area del sito "Assicurazione qualità".

Ad un'analisi tanto complessiva quanto dettagliata, i questionari compilati (per un totale di n. 8605, pari al 92,64% degli aventi diritto) evidenziano un generale e diffuso apprezzamento degli studenti per i Corsi di studio e di insegnamento, consolidando e migliorando in molti casi i dati rilevati nei precedenti anni accademici. In particolare,

sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento si rilevano risposte positive pari all'81,03% nel blocco di domande "insegnamento", 91,03% nel blocco "docente", 83,35% nel blocco "interesse", 84,26% nel blocco "soddisfazione", 62,35 nel blocco "servizi", 89,39% nel blocco "aule", 62,49% nel blocco biblioteca".

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

Degli 8.605 questionari elaborati nell'A.A. 2013/14 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 7.578 (pari al 92,64% degli aventi diritto) sono riferiti al Corso di studio in **Mediazione linguistica e culturale**. Anche in questo caso le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione.

Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che No", con riferimento 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 dello scorso anno, con punte di innalzamento della soddisfazione assai significative in alcuni campi. L'83,4% degli intervistati è complessivamente soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti facenti capo al Corso di studio e l'84,85% è interessato agli argomenti trattati nell'insegnamento. L'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento crescente, rispetto all'anno passato, per il personale docente, in termini di puntualità (94,38%, rispetto al 92,09% del 2012-13) reperibilità (93,82%, rispetto a 92,56% del 2012-13) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti, dato, quest'ultimo, che tocca il tetto dell'87,66%, migliorando quello dello scorso anno di quasi 6 punti percentuali. L'84,41% crede inoltre che il docente stimoli l'interesse verso la disciplina e che il materiale didattico fornito sia utile ed adeguato (86,21%).

La percentuale di risposte negative riguardo alla domanda “Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?”, pari al 29,57% nel 2012-13, migliora nettamente, riducendosi al 23,51% grazie anche alle attività di autoapprendimento e di orientamento in entrata messe in atto per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa. In merito ai servizi offerti dalla Biblioteca si rileva una percentuale di soddisfazione complessiva del 61,84%, in parte dovuta al consistente incremento del numero degli iscritti con maggiore difficoltà di reperimento di posti disponibili. A tal proposito si studieranno per il prossimo anno accademico degli orari di apertura più lunghi così da risolvere almeno in parte il problema segnalato. Per quanto concerne invece le infrastrutture dell'Ateneo, l'87,49% è piuttosto soddisfatto dell'aula dove si è svolto il corso, così come delle attrezzature presenti in aula e utilizzate dal docente (91,42%). Per concludere si noti come ben il 92,93% ritiene che l'insegnamento sia stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito web d'Ateneo.

Infine, tra i suggerimenti forniti dagli studenti, si evince in particolare la richiesta di un alleggerimento del carico complessivo (1.663 questionari) e dell'inserimento di prove d'esame intermedie (1.843 richieste). Su entrambi i punti il Responsabile del Cds, in accordo con il Coordinatore dell'Area della Didattica e i docenti afferenti al Corso, sta lavorando così da accogliere, già nell'A.A. 2014-2015, tali richieste, migliorando ulteriormente una performance già buona.

Sul totale dei questionari complessivamente elaborati nell'A.A. 2013/14 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 421 (l'80,65% degli aventi diritto) sono riferiti al **Corso di Studio in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola**, con un

aumento del 100% rispetto al n. dei questionari compilati nel precedente A.A. (223) e con una percentuale pari all'80,65% degli studenti aventi diritto (522). Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione, confermando i dati positivi dei precedenti A.A. Tale conferma si ottiene dall'analisi dei singoli blocchi di domande, che fanno riferimento a domande non totalmente sovrapponibili ma facilmente riferibili a quelle presenti nel vecchio questionario cartaceo.

Sommando le risposte positive ("decisamente SI" e "più SI che NO") con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono valori compresi tra il 91,39% (blocco di domande Docente) e il 69,97% (blocco di domande Servizi). In particolare l'analisi delle risposte alle singole domande mostra un elevato apprezzamento per il personale docente, in termini di puntualità (90,63%), reperibilità (92,24%) e chiarezza nell'esposizione degli argomenti (91,60%).

Ciascun blocco di domande ottiene comunque valori molto positivi: in particolare si registrano percentuali di risposte positive pari all'89,75% per il blocco Soddisfazione, all'88,26% per il blocco Interesse, all'86,96% per il blocco Insegnamento. Valori più bassi si registrano sul blocco Servizi (69,97% di risposte positive), che comprende domande relative ad esempio alla copertura Wi-Fi garantita all'interno dell'Ateneo, e sul blocco Biblioteca (70,60% di risposte positive). Tale criticità sembra da collegarsi all'aumento del numero degli studenti immatricolati. Migliora decisamente la percentuale di risposte positive circa l'adeguatezza delle conoscenze preliminari degli studenti ai fini della comprensione degli argomenti trattati: scompaiono infatti le criticità rilevate negli A.A. precedenti, con percentuale di risposte positive pari all'83,13%. In ciò un ruolo decisivo è stato svolto dalle attività di orientamento in ingresso che per L10 hanno mirato a sensibilizzare i futuri immatricolati al

consolidamento delle proprie conoscenze e competenze in ambito letterario, storico, artistico.

Quanto appena osservato non esclude che sia possibile ed utile individuare soluzioni organizzative e didattiche che consentano di migliorare ulteriormente una performance già buona. Alcuni questionari (circa l'1,8% del n. totale dei questionari compilati) fornisce a questo proposito una serie di suggerimenti, che sono già stati presentati dai Rappresentanti degli Studenti e discussi ed accolti in sede di Commissione paritetica. I suggerimenti riguardano i seguenti argomenti: alleggerimento del carico didattico complessivo; aumento dell'attività di supporto didattico; eliminazione dal programma di un corso di argomenti già trattati; miglioramento del coordinamento tra i diversi insegnamenti; miglioramento della qualità del materiale didattico; messa a disposizione del materiale didattico sin dalle prime lezioni del corso; inserimento di prove intermedie.

Considerando congiuntamente le risposte "Più No che SI" e "Decisamente NO" con riferimento ai blocchi di domande, emerge che la percentuale è quasi sempre contenuta sotto il 13% con l'eccezione delle risposte al blocco di domande Biblioteca e Servizi ove si riscontra un'insoddisfazione che va dal 29,4% al 30%, dovuta principalmente, nel caso del Blocco di domande Biblioteca, al numero dei posti a disposizione, e nel caso del Blocco di domande Servizi, al funzionamento della connessione Wi-Fi. Tali criticità sono certamente legate al generale innalzamento del numero degli iscritti a cui si è assistito nel corso dell'A.A. Le risposte relative alle infrastrutture (Blocco di domande "Aule") hanno registrato un innalzamento dei giudizi positivi, passando dall'88,68% all'89,95%. È da rilevare che l'interesse e la soddisfazione complessiva degli studenti per i corsi di insegnamento sono attestati, rispettivamente, sulla percentuale dell'88,26% e sull'89,75,

facendo anche in questo caso emergere un miglioramento dei dati dell'anno precedente.

Non si registrano particolari criticità nelle risposte fornite dagli studenti circa il carico di studio, l'adeguatezza dei materiali forniti dal docente, la coerenza tra le modalità d'esame e gli argomenti trattati a lezione, con percentuali di risposte positive che vanno dall'88,88% al 91,26%. Il dato delle risposte negative al blocco Insegnamento risulta infatti decisamente contenuto, con una percentuale che si attesta al 13,04%. Ciò segnala il superamento delle criticità emerse nei precedenti A.A., che riguardavano principalmente l'organizzazione degli insegnamenti (orari, esami, semestri) ed il carico di studi complessivo, e premia l'attenzione rivolta alla distribuzione degli insegnamenti tra i semestri.

Sono 174 (su 8.605) i questionari riferiti al Corso di studio Magistrale in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica** nell'A.A. 2013-14, che arriva così a una percentuale di studenti coinvolti del 93,05%. Per quanto riguarda il Corso di studi in Competenze testuali, gli studenti frequentanti sono stati l'85,06%.

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro complessiva soddisfazione. Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono valori decisamente elevati, spesso superiori al 90% di gradimento. Il blocco di domande relativo all'Organizzazione del corso di insegnamento registra ad esempio una soddisfazione dell'88,96%, una percentuale superiore alla media d'Ateneo, che è dell'81,03%. Entrando nel dettaglio, l'analisi delle risposte alle singole domande mostra apprezzamento per il personale docente, in termini di puntualità (99,32%, con un ulteriore, lusinghiero miglioramento rispetto al 96,18% rilevato nel 2012-2013) reperibilità (96,47%), chiarezza

nell'esposizione degli argomenti (94,44%, ancora un miglioramento rispetto al dato già elevatissimo dell'anno precedente, pari al 91,60%), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina (91,61%) e di indicare e fornire materiale didattico utile e adeguato (93,20%). È in decisivo aumento anche la percentuale di risposte positive riguardanti la domanda "Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?", che è pari all'89,65%, con un + 8% circa rispetto ai dati dell'anno precedente.

Un ulteriore, significativo dato in rialzo è quello riguardante la coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato sulla Guida dello studente e sul sito web, che registra il 96,50% di risposte positive, con un aumento dell'8,71% rispetto ai dati del 2012-2013. È in decisivo aumento anche la percentuale di risposte positive relativa al carico di studio complessivo degli insegnamenti previsti, che passa all'87,14%, cui corrisponde un 12,87% di risposte negative che segna un decisivo miglioramento rispetto al 19,85% di insoddisfazione registrato nel 2012-2013. Complessivamente, considerando congiuntamente le risposte "Più No che Sì" e "Decisamente No" con riferimento ai blocchi di domande, emerge che la percentuale di criticità è quasi sempre contenuta sotto l'8%, salvo pochissime eccezioni. Anche le risposte relative alle infrastrutture hanno registrato la conferma dei giudizi positivi espressi lo scorso anno. Nel dettaglio, rimane alta la soddisfazione per le aule (90,91%) e le attrezzature di cui sono dotate (91,30%); si attesta intorno al 70% la soddisfazione per la biblioteca (74,65% per i libri a disposizione, mentre qualche criticità si manifesta relativamente ai posti disponibili, che registra la percentuale di soddisfazione più bassa dell'intero rilevamento dati, il 41,84%) e per i servizi WiFi offerti dall'Ateneo (69,51%). Complessivamente dunque i giudizi positivi espressi negli anni precedenti vengono confermati e nella maggior parte dei casi registrano percentuali ancora più elevate, che superano ampiamente gli

obiettivi di risposte positive fissato dal Documento di Riesame. Quanto appena osservato non esclude che sia possibile e utile individuare soluzioni, soprattutto organizzative, che consentano di migliorare ulteriormente una performance già ottima. Molto è già stato fatto relativamente alla distribuzione numerica degli insegnamenti tra i semestri, secondo quanto indicato nei precedenti Documenti di Riesame della direzione e obiettivi della qualità: il DADR, nel fissare il calendario degli insegnamenti per l'A.A. 2013/2014, come nell'A.A. precedente, ha infatti posto particolare attenzione alla distribuzione numerica degli stessi, tenendo conto della loro distribuzione per anno di corso oltre che per semestre.

I questionari elaborati nell'A.A. 2013/14 dagli studenti del Corso di studio Magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione culturale** sono complessivamente n. 432 (67,39% degli aventi diritto) e risultano così distribuiti: l'83% circa dei questionari è stato compilato da studenti frequentanti e il 17% circa da studenti non frequentanti.

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti mostrano la loro elevata soddisfazione per il corso di studio. Sommando le risposte "Decisamente SI" e "più SI che NO", con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono valori molto alti. Per il blocco di domande relativo all'organizzazione del corso di insegnamento si giunge al 91% circa di risposte positive; per quello relativo al personale docente l'apprezzamento giunge all'85,5%; apprezzamento molto alto (91% circa) anche relativamente al blocco di domande sulle strutture (in particolare aule e attrezzature). In generale, la soddisfazione degli studenti in merito a questo corso di studio è molto alta: il 92% delle risposte è del tipo "Decisamente SI" e "più SI che NO". Il dato percentuale è in netto aumento (+8%) rispetto a quello dello scorso anno (84,25%), già elevato e che confermava del resto quello

dell'anno precedente. Scendendo più nel dettaglio e confrontando la rilevazione dell'A.A. 2013/2014 con quelle degli anni precedenti, si osserva un incremento nell'apprezzamento per il personale docente (già molto elevato nell'anno precedente), in termini di puntualità (97%) reperibilità (97%), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (94%), capacità di stimolare l'interesse degli studenti per gli argomenti svolti nel corso (93%), adeguatezza del materiale didattico (95%), coerenza nello svolgimento del corso con quanto dichiarato nella guida dello studente (96%). Si conferma inoltre il dato già positivo dello scorso anno relativo all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti trattati: l'ulteriore decremento dell'1% (dal 13,5% del 2012/2013 al 12,5% del 2013/2014) di risposte negative è in linea con quanto già rilevato lo scorso anno (-3,60% rispetto all'anno precedente). Viene confermata nella rilevazione di quest'anno la valutazione positiva di strutture, attrezzature e servizi dell'Ateneo: l'apprezzamento degli studenti si attesta intorno al 90% per l'adeguatezza delle aule in cui si sono tenuti i corsi, al 92% per le attrezzature presenti nelle aule, intorno al 70% la soddisfazione per gli orari della biblioteca e al 76% quella per i libri a disposizione. Relativamente ai posti disponibili in biblioteca e ai servizi WIFI offerti nell'Ateneo, si registrano percentuali di soddisfazione più basse, intorno al 54% per entrambe le domande, fatto che è indubbiamente da mettere in relazione con l'elevato progressivo aumento di iscritti dell'Ateneo. Complessivamente i giudizi positivi espressi negli anni precedenti vengono confermati e in alcuni casi si registrano livelli di soddisfazione più elevati, che superano ampiamente gli obiettivi fissati nel Documento di Riesame. Non si esclude ovviamente che sia possibile ed utile individuare soluzioni organizzative e didattiche che consentano di migliorare ulteriormente una performance già buona. Molto è già stato fatto relativamente alla distribuzione numerica degli insegnamenti tra i

semestri, secondo quanto indicato nei precedenti Documenti di Riesame della direzione e obiettivi della qualità: il DADR (Dipartimento di Ateneo per la Ricerca e la Didattica), nel fissare il calendario degli insegnamenti per l'A.A. 2013/2014, come nell'A.A. precedente, aveva infatti posto particolare attenzione alla distribuzione dei corsi.

I dati riferiti alle opinioni degli studenti vengono ogni anno aggregati per Ateneo, per corso di studi, per singolo corso di insegnamento e per docente. I dati così raccolti ed elaborati vengono quindi trasmessi alla Magnifica Rettore, al Direttore del DADR e al Coordinatore dell'Area della Didattica che predispongono la trasmissione ai Responsabili dei Corsi di studio e ai rispettivi Docenti. Con le modalità che il DADR stabilisce, gli studenti sono informati circa gli esiti della rilevazione effettuata. A seguito dell'attivazione dei Gruppi di riesame e del Presidio di qualità, i dati sono stati trasmessi anche a tali organi. I dati percentuali, anche aggregati per blocchi di risposte omogenee, sono pubblicati sul sito internet dell'Università per Stranieri di Siena negli spazi dedicati alla descrizione dell'offerta formativa complessiva e di ogni singolo corso di studio.

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

I dati rilevati e sin qui analizzati mettono dunque in evidenza un ulteriore miglioramento e una valutazione particolarmente soddisfacente sia dell'Ateneo nella suo insieme sia dei Corsi di studio e dei singoli insegnamenti in esso attivi. La Commissione prende atto di tale diffusa positività e nota che i dati confermano una tendenza riscontrabile ormai da anni. I valori emersi dall'analisi dei questionari non escludono però che sia possibile ed utile individuare soluzioni organizzative che consentano di migliorare ulteriormente prestazioni già buone.

Le criticità emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti, come si anticipava, sono estremamente circoscritte e riguardano fondamentalmente una voce specifica del blocco “servizi”, vale a dire il wifi (51,32%), e, in misura minore, il blocco “biblioteca” (62,49). Questa seconda criticità, in particolare, è in parte dovuta al consistente incremento del numero degli iscritti con maggiore difficoltà di reperimento di posti disponibili. Per risolvere tale problematica, si studieranno per il prossimo anno accademico degli orari di apertura più lunghi così da risolvere almeno in parte il problema segnalato. Anche sulla voce wifi del blocco “servizi” si stanno individuando le adeguate soluzioni tecniche.

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

Si propongono infine alcune riflessioni su quanto riportato dal Documento di Riesame della Direzione obiettivi della Qualità A.A. 2013-2014 in merito a dati di ingresso, percorso e uscita. Il tasso di abbandono (a livello complessivo) tra I e II anno risulta in tendenziale incremento: nell'anno accademico 2013/2014 è pari al 18,4%, nell'A.A. 2012/2013 risultava pari all'11,54%, nell'A.A. 2011/2012 era al 10,43% e nel precedente A.A. 2010/11 era circa dell' 8,38%. La percentuale dei laureati si attesta al 31% (a fronte del 37,25% registrato nel 2012 e del 27,54 % registrato nel 2011) mentre quella dei fuori corso è del 69%. Si registra il dato positivo di un aumento dei laureati nella condizione di tempo regolare + 1 anno (+7%), dal momento che nel 2013 si attesta al 68% mentre nel 2012 risultava pari al 61%; diminuisce di conseguenza la percentuale di chi si laurea nella condizione di tempo regolare + 2 anni (-8%), dal momento che nel 2013 si attesta al 22% e nel 2012 era invece pari al 30%.

La percentuale di impiego dopo il conseguimento del titolo individuata dal rapporto 2014 AlmaLaurea riferito all'indagine 2013 sul collettivo

dei laureati nell'A.A. 2012/2013 evidenzia che dopo 1 anno dal conseguimento del titolo il 47,8% dei laureati ha trovato un impegno (a fronte del 52,1% del 2011/2012 e del 39% del 2010/2011). Al fine di migliorare i dati in questione, appare importante che il DADR mantenga il monitoraggio tanto delle mancate iscrizioni al II anno e del tasso di abbandono quanto dei tempi di laurea in corso.

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

Nel corso della seduta del 26 novembre 2014 il Presidente della Commissione Paritetica, prof. Massimo Palermo, ha esposto i dati del rilevamento basato sui questionari dell'A.A. 2013/2014. Il Presidente ha poi chiesto ai rappresentanti degli studenti di pronunciarsi complessivamente sull'offerta didattica e sulla qualità della didattica nei quattro CdS. A nome dei sei rappresentanti degli studenti, la sig.ra Emilia Piermartini ha espresso un parere positivo sull'offerta della didattica e sulla qualità della didattica. Il Presidente sottolinea che questo pronunciamento positivo degli studenti si fonda non solo sui rilevamenti dei questionari ma anche sulla costruzione di una piattaforma comune di dibattito tra docenti e studenti. Tale piattaforma è stata inaugurata con la seduta della Commissione paritetica del 12 settembre 2014, durante la quale è stata formulata una serie di proposte per il miglioramento della didattica, degli esami e delle votazioni, poi sottoposte a dibattito e deliberazione durante la seduta del Dadr del 1° ottobre 2014. Il Presidente afferma inoltre che la Commissione intende stabilire una continuità nell'ascolto, e per raggiungere tale scopo sono state convocate diverse sedute in più rispetto a quanto istituzionalmente richiesto.

La Commissione si dichiara dunque concorde nel registrare la positività delle rilevazioni che, anche per il 2013/2014, confermano e migliorano

ulteriormente i dati degli anni precedenti, tanto in relazione alle opinioni degli studenti quanto a quelle dei laureati. Anche per quanto riguarda le già rilevate criticità, i componenti della Commissione evidenziano che la situazione è sotto controllo.

Su richiesta degli studenti la commissione propone che dal prossimo anno sia aggiunto al questionario per frequentanti e non frequentanti anche un blocco di domande relativo ai “servizi agli studenti”, per monitorare al meglio l’efficacia e l’efficienza degli uffici di segreteria e di management didattico per quel che concerne il rapporto con gli studenti. Inoltre, per ottimizzare la compilazione dei questionari, si propone di scindere i blocchi sensibili a variazione da insegnamento a insegnamento, per i quali sarà necessario ripetere la valutazione, dai blocchi come “biblioteca”, “infrastrutture informatiche” e “servizi agli studenti”, relativamente ai quali lo studente potrà esprimere la propria valutazione una sola volta per anno accademico.

I componenti della Commissione concordano inoltre sull’opportunità per il futuro di prevedere un coordinamento tra le attività della Commissione paritetica e quelle della Commissione Orientamento e tutorato. Si ritiene infatti che la promozione di un’adeguata attività di informazione degli studenti potrebbe limitare, almeno parzialmente, anche l’evidente distanza numerica esistente tra gli iscritti alle triennali e gli iscritti alle magistrali, distanza dovuta in parte alla scelta di alcuni studenti di fermarsi dopo la laurea triennale, ma anche alla decisione di iscriversi ai corsi magistrali offerti da altri Atenei. La Commissione sollecita pertanto l’attivazione di iniziative tese ad una più accurata informazione degli studenti sulle peculiarità dei Corsi di laurea magistrale attivi presso l’Università per Stranieri di Siena e sulle prospettive da essi offerte.

E. Conclusioni

Si ritiene in definitiva che la compilazione dei questionari rappresenti uno strumento essenziale per la valutazione, in particolare per una corretta e puntuale analisi dell'andamento generale della didattica; per questa ragione appare fondamentale continuare l'operazione di costante impegno nella sensibilizzazione degli studenti sul significato della compilazione dei questionari al fine di rafforzare la cultura della valutazione e la consapevolezza e la partecipazione degli studenti al processo valutativo. Al tempo stesso sarà compito del Dipartimento sensibilizzare i docenti sul tema, con analisi puntuali dei dati relativi ai singoli insegnamenti e sensibilizzazione dei docenti che hanno ricevuto performance meno brillanti. La Commissione rileva inoltre la centralità e l'imprescindibilità della valutazione degli studenti anche quale strumento a disposizione di ogni docente per migliorare il proprio insegnamento e a disposizione della Struttura Didattica al fine di valutare l'efficacia dell'organizzazione didattica e l'adeguatezza delle proprie strutture e dei servizi. Si ritiene poi che l'adozione, a partire dall'A.A. 2013-2014, del nuovo modello di rilevamento e di elaborazione statistica dell'opinione degli studenti abbia apportato significativi miglioramenti nel monitoraggio dell'attività didattica, in particolare per quanto riguarda la tempestività con la quale è possibile conoscere i risultati delle compilazioni.

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

All.to 1

Questionario per frequentanti

1) BLOCCO INTRODUTTIVO

Con riferimento alle attività didattiche dell'anno corrente; quale è la percentuale delle lezioni che ha frequentato?

Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni

2-3) BLOCCO INSEGNAMENTO / DOCENTE

2) INSEGNAMENTO

Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame?

Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati?

Il materiale didattico indicato o fornito dal docente (dispense; slide; ecc) è utile ed adeguato?

Le modalità di esame sono state definite in modo chiaro?

Indipendentemente da come è stato svolto il corso; è interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento?

E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?

L'insegnamento è stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito Web?

3) DOCENTE

Gli orari di svolgimento di lezioni, esercitazioni e altre eventuali attività didattiche sono rispettati?

Il docente stimola/motiva l'interesse verso la disciplina?

Il docente espone gli argomenti in modo chiaro?

Il docente è reperibile per chiarimenti e spiegazioni?

4-5-6) BLOCCO INFRASTRUTTURE

4) UTILIZZO DELLE AULE

E' soddisfatto dell'aula dove si è svolto il corso?

E' soddisfatto delle attrezzature presenti nell'aula?

Il docente ha utilizzato le attrezzature presenti nell'aula?

5) UTILIZZO DELLA BIBLIOTECA

E' soddisfatto della biblioteca per i posti disponibili?

E' soddisfatto della biblioteca per gli orari di apertura?

E' soddisfatto della biblioteca per i libri a disposizione?

6) UTILIZZO DELLE INFRASTRUTTURE INFORMATICHE

E' soddisfatto dei servizi WiFi offerti dall'Ateneo?

E' soddisfatto delle aule multimediali dell'Ateneo?

7) Fuori dai blocchi

E' soddisfatto delle attività integrative (visite didattiche; attività culturali; gite; ecc.)?

SUGGERIMENTI

(a risposta aperta)

All.to 2

Scheda n. 3 - Compilata per ogni insegnamento all'iscrizione all'esame dagli studenti non frequentanti

Università per stranieri di Siena

Corso di studi □□□

Insegnamento..... □□□ CFU

□□ Docente..... □□□

Indicare il motivo principale della non frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni:

- Lavoro
- Frequenza lezioni di altri insegnamenti
- Frequenza poco utile ai fini della preparazione dell'esame
- Le strutture dedicate all'attività didattica non consentono la frequenza agli studenti interessati
- Altro

Insegnamento

- | | | | | | |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 | Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti previsti nel programma d'esame? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 | Il carico di studio dell'insegnamento è proporzionato ai crediti assegnati? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 | Le modalità di esame sono definite in modo chiaro? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Docenza

- | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 4 | Il docente è effettivamente reperibile per chiarimenti e spiegazioni? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Interesse

- | | | | | | |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 5 | E' interessato/a agli argomenti trattati nell'insegnamento? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Suggerimenti

- Alleggerire il carico didattico complessivo; Aumentare l'attività di supporto didattico; Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti;
- Migliorare il coordinamento dei programmi con altri insegnamenti;

Altro (specificare)

All.to 3

Scheda n. 5 – Compilata dai laureandi prima della compilazione online della domanda di tesi

Università degli studi
 Corso di studi

1. Quanti insegnamenti, tra quelli previsti dal suo corso di studi, ha frequentato regolarmente?

- Più del 75% (tutti o quasi tutti)
 51% - 75% (più della metà)
 26% - 50% (meno della metà)
 Fino al 25% (quasi nessuno) (passa alla domanda 4)

2. Qual è il suo giudizio sulle aule in cui si sono svolte le lezioni e le esercitazioni?

- Sempre o quasi sempre adeguate
 Spesso adeguate
 Raramente adeguate
 Mai adeguate

3. Qual è il suo giudizio sulle attrezzature informatiche?

- Presenti in numero adeguato
 Presenti ma in numero inadeguato
 Non presenti
 Mai utilizzate

4. Qual è il suo giudizio sui laboratori?

- Sempre o quasi sempre adeguati
 Spesso adeguati
 Raramente adeguati

- Mai adeguati
- Non sono previsti

5. Qual è il suo giudizio sui servizi di biblioteca (accesso al prestito e alla consultazione, orari di apertura, ecc.)?

- Decisamente positivo
- Abbastanza positivo
- Abbastanza negativo
- Decisamente negativo
- Mai utilizzati*

6. Il carico di studio degli insegnamenti è adeguato alla durata del corso di studio?

- Decisamente SI'
- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

7. Ha svolto attività di tirocinio o stage riconosciuta dal corso di studio?

- SI', un tirocinio organizzato effettivamente dal corso di studio
- SI', ma si trattava di un'attività riconosciuta successivamente dal corso di studio
- NO (passa alla domanda 10)

8. Valuta positivamente il supporto fornito dalla sua università per effettuare l'attività di tirocinio o stage?

- Decisamente SI'
- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

9. Valuta positivamente l'esperienza di tirocinio o stage?

- Decisamente SI'
- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

10. Ha effettuato parte del corso di studio all'estero?

Sì No (passa alla domanda 13)

11. Valuta positivamente il supporto fornito dalla sua università per lo studio all'estero?

- Decisamente SI'
- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

12. Valuta positivamente l'esperienza di studio all'estero?

- Decisamente SI'
- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

13. E' complessivamente soddisfatto/a del corso di studi?

- Decisamente SI'
- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

14. E' complessivamente soddisfatto/a di come è stato/a seguito/a dal relatore della tesi?

- Decisamente SI'

- Più SI' che no
- Più NO che sì
- Decisamente NO

15. Se potesse tornare indietro si iscriverebbe nuovamente all'università?

- SI', allo stesso corso di questo Ateneo
- SI', ma ad un altro corso di questo Ateneo
- SI', allo stesso corso ma in un altro Ateneo*
- SI', ma ad un altro corso e in un altro Ateneo
- NO, non mi iscriverei più all'università