



UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA  
COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI  
RELAZIONE ANNUALE 2015

**A. Definizione della struttura e delle modalità organizzative**

La Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca dell'Università per Stranieri di Siena è stata istituita con Decreto Rettorale n. 665.13 del 5 dicembre 2013 e modificata con i Decreti Rettorali n. 565.14 del 2 dicembre 2014, e n. 490.15 dell'undici novembre 2015, 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 in quella del 4 novembre 2015 relativamente alla designazione del Coordinatore dell'Area della Didattica a Presidente della Commissione Paritetica. Si segnala che la

commissione è provvisoriamente imperfetta in attesa dell'elezione dei nuovi rappresentanti degli studenti. La composizione della Commissione - di cui fanno parte i rappresentanti degli studenti nel Consiglio del DADR e i docenti designati dal Consiglio stesso - risulta dunque la seguente:

#### RAPPRESENTANTI DEI DOCENTI

Prof. Mauro Moretti, Coordinatore dell'Area Didattica del DADR

Prof.ssa Donatella Troncarelli, responsabile del Corso di Laurea in Lingua e Cultura italiana per l'insegnamento agli stranieri e per la scuola

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

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

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

Prof.ssa Tiziana de Rogatis, delegata dal DADR

#### RAPPRESENTANTI DEGLI STUDENTI

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

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

La Commissione svolge attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, delle attività di orientamento, tutorato e placement, delle attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; individua inoltre indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse. Ottemperando ai suoi specifici compiti, la Commissione - riunitasi in data 1° dicembre 2015, alle ore 13.30 presso la Sala 309 dell'Università per Stranieri di Siena - esprime sulla materia i pareri obbligatori previsti dalla normativa vigente, in particolare sulla coerenza tra i crediti assegnati alle attività formative, gli specifici obiettivi formativi programmati e i tempi richiesti per il lavoro di apprendimento, tanto in un'ottica relativa all'Ateneo nel suo complesso, quanto in rapporto a ciascuno dei quattro Corsi di Studio in esso attivi:

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

In prima istanza il Presidente della Commissione Paritetica, Prof. Mauro Moretti, attribuisce la funzione di Segretaria verbalizzante alla Prof.ssa Tiziana de Rogatis.

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

Accreditamento 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 2015 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](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- i risultati delle rilevazioni dell’opinione degli studenti inerenti l’A.A. 2014-2015 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.

La rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti e non frequentanti ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua. La nuova modalità di somministrazione, coerente con gli obiettivi di dematerializzazione perseguiti dall'Ateneo, garantisce comunque l'anonimato del compilatore - come avveniva negli

anni passati quando i questionari venivano somministrati in forma cartacea - ma consente di poter disporre dei risultati in tempo reale, accorciando pertanto notevolmente i tempi di inserimento ed elaborazione dei dati.

La nuova modalità di rilevazione ha prodotto anche per l'a.a. 2014/2015 risultati molto apprezzabili, confermati dalla ottima percentuale di questionari complessivamente compilati. Su 13.899 possibili questionari compilabili, ne sono stati compilati 11.051, pari al 79,51%, in aumento rispetto all'anno accademico precedente quando i questionari complessivamente compilati furono 8.605 su 11.753 pari al 73,22% (si segnala che il dato riportato nella relazione 2014 - vale a dire: "questionari compilati pari al 93,05%" - relativa allo scorso a.a. 2013/2014 risulta non corretta a causa di un errore di calcolo legato al passaggio alla rilevazione online dei pareri degli studenti).

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 di domande: "docente", "insegnamento", "interesse", "soddisfazione", "servizi", "aule", "biblioteca". E' inoltre presente un campo riservato ai suggerimenti nel quale gli studenti

possono fornire un parere o manifestare eventuali criticità. Le risposte prevedono una gradualità di valutazione che si articola in 4 livelli (Decisamente NO; Più NO che SÌ; Più SÌ che NO; Decisamente SÌ). L'adozione del nuovo modello rende solo parzialmente confrontabili i dati relativi al 2014/15 con quelli acquisiti mediante i questionari cartacei somministrati negli anni precedenti.

I questionari sono stati elaborati a cura degli informatici e dell'Area assicurazione qualità. I dati così rilevati sono stati successivamente aggregati per Dipartimento (Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca - DADR), per corso di studio, per singolo corso di insegnamento e per Docente; i relativi riepiloghi sono stati trasmessi al Magnifico Rettore perché ne disponesse la diffusione a livello di Ateneo, al Direttore del DADR 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 evidenziano un generale e diffuso apprezzamento degli studenti per i Corsi di studio e di insegnamento come pure per le

strutture e i servizi di Ateneo, consolidando e migliorando in molti casi i dati rilevati nei precedenti anni accademici.

Nella Tabella 2 (Allegato A) sono riportate le percentuali delle risposte positive ottenute sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", per i vari blocchi di domande, degli ultimi due anni accademici.

In particolare, sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento ai vari blocchi di domande, si rilevano risposte positive pari all'82,73 nel blocco di domande "insegnamento" (81,03 nei questionari del 2013/2014), 90,70 nel blocco "docente" (91,03 nei questionari del 2013/2014), 85,82 nel blocco "interesse" (85,35 nei questionari del 2013/2014), 64,71 nel blocco "servizi" (62,35 nei questionari del 2013/2014), 89,47 nel blocco "aule" (89,39 nei questionari del 2013/2014), 64,18 nel blocco "biblioteca" (62,49 nei questionari del 2013/2014).

Per quanto riguarda in particolare il blocco "Soddisfazione", alla domanda *"E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?"* si registra anche per l'a.a. 2014/2015 una percentuale di risposta nettamente positiva ("decisamente sì" e "più sì che no") pari a 84,38% che conferma il trend in costante crescita degli ultimi anni: da confrontare con l'84,26% dell'a.a. 2013/14, l'81,67% dell'a.a. 2012/13, l'80,77% dell'a.a. 2011/12.

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

Come mostra la Tabella 1 (Allegato A), degli 11.051 questionari compilati nell'A.A. 2014/15 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale,

9.510 (pari al 81,84% 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.

Dalla Tabella 3 (allegato A) emerge che l'83,73% degli intervistati (dato in lieve crescita rispetto all'83,39% del 2013/2014) è complessivamente soddisfatto di come sono stati svolti gli insegnamenti facenti capo al corso di studio. Inoltre dall'analisi delle risposte alle singole domande emerge che l'85,23% degli studenti (con lieve aumento rispetto all'84,85% dell'anno precedente) si dichiara interessato agli argomenti trattati nei corsi e mostra apprezzamento crescente, rispetto all'anno passato, per il personale docente in termini di chiarezza nell'esposizione degli argomenti (88,04% rispetto a 87,66%) e di capacità del docente di stimolare l'interesse verso la disciplina (85,04% rispetto a 84,41%). Molto positivi e sostanzialmente costanti, pur registrando una lievissima flessione, appaiono le percentuali delle rilevazioni sulla puntualità (93,42% rispetto a 94,38% dell'a.a. 2013/2014) e reperibilità dei docenti (92,98% rispetto a 93,82%). In crescita anche la percentuale di studenti che considera il carico di studi proporzionato ai crediti assegnati (80,69% rispetto a 77,94%) e il materiale didattico fornito utile e adeguato (87,65% rispetto a 86,21%). Anche per l'anno considerato si registra una positiva riduzione della percentuale di risposte negative riguardo alla domanda *“Le conoscenze preliminari da me possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?”*, che risulta del 21,36%, migliorando di oltre due punti rispetto al 23,51% dell'anno precedente. Si conferma così l'esito positivo delle attività di autoapprendimento e di orientamento in entrata messe in atto per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa. Va inoltre sottolineato che il 92,74%

(a.a. 2013/2014: 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.

In riferimento alla Tabella 4 (allegato A), relativa ai suggerimenti forniti dagli studenti, si evidenzia la richiesta di un alleggerimento del carico complessivo (2.177 questionari) e dell'inserimento di prove d'esame intermedie (1.853 richieste). In entrambi gli ambiti, l'Ateneo aveva già provveduto ad inserire correttivi. In particolare, nell'a.a. 2014/2015 è stata inserita in via sperimentale una prova intermedia per diverse discipline. Per agevolare il sostenimento degli esami di lingua straniera, a partire dall'a.a. 2015/2016 nella sessione estiva saranno inoltre previsti due appelli scritti di lingua. Il Responsabile del CdS, in accordo con il Coordinatore dell'Area della Didattica e i docenti afferenti al Corso, sta altresì lavorando per migliorare, con una programmazione disciplinare e per aree ancora più puntuale, il coordinamento tra i vari insegnamenti (1.023 questionari), anche attraverso il potenziamento di iniziative trasversali che vedano il coinvolgimento di più discipline, in particolare delle lingue straniere. Inoltre si intende procedere ad una ancora più scrupolosa azione di consulenza e supporto degli studenti, anche in fase iniziale (a fronte di esiti negativi in una o più parti del test di verifica delle conoscenze), accogliendo la richiesta di aumentare il supporto didattico (1.099 questionari), al fine di migliorare ulteriormente una performance già buona.

Sul totale dei questionari complessivamente elaborati nell'a.a. 2014/2015 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 624 sono quelli compilati dagli iscritti al Corso di Laurea in **Lingua e Cultura italiana**, corrispondenti ad una percentuale di risposta del 65,34%, in aumento

rispetto all'a.a. precedente (compilazione del 43,72% dei questionari) (v. Tabella 1, allegato A).

Pur in presenza di un dato complessivo sul numero di questionari compilati non particolarmente elevato, dall'analisi delle risposte risulta però confermata la complessiva soddisfazione degli studenti rilevata nei precedenti a.a., come mostra l'analisi dei singoli blocchi di domande. Si mantengono su valori superiori al 90%, con una percentuale del 91,88% di risposte positive, le domande relative al blocco Docente. In particolare l'analisi delle risposte alle singole domande mostra un elevato apprezzamento per il personale docente in termini di reperibilità (93,53%), puntualità (91,33%), chiarezza nell'esposizione (90,95%) e capacità di stimolare interesse verso gli argomenti trattati (90,10%). Salgono anche di un paio di punti percentuale il blocco Interesse (90,65%) e Insegnamento (88,03%). Rimane pressoché stabile l'opinione sull'adeguatezza delle conoscenze preliminari degli studenti ai fini della comprensione degli argomenti trattati nei singoli insegnamenti che registra l'83,36% di risposte positive.

Sebbene l'88,55% degli studenti ritenga che il carico di studio dell'insegnamento sia proporzionato ai crediti assegnati, il 17% degli studenti ne suggerisce l'alleggerimento. Anche il coordinamento tra i diversi insegnamenti, la sovrapposizione degli argomenti di differenti insegnamenti e l'incremento dell'attività di supporto didattico rientrano nei suggerimenti forniti dagli studenti con l'intento di migliorare ulteriormente una performance già buona (v. Tabella 4).

Sul totale dei questionari complessivamente elaborati nell'a.a. 2014/2015 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 277 sono riferiti al corso di laurea in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica**, un dato che, sebbene in aumento rispetto a

quello dell'anno precedente (che era di 174 questionari), fa però registrare qualche criticità: in termini percentuali ha infatti risposto ai questionari il 66,11% degli studenti (di questi l'87,77% frequentante), a fronte del 56,7% del 2013/2014. Dall'analisi delle risposte ai questionari compilati risulta comunque un quadro più che positivo. Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti confermano la loro complessiva ormai costante soddisfazione (91,66%). Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono infatti valori decisamente elevati, spesso superiori al 90% di gradimento. Il blocco di domande relativo all'insegnamento registra ad esempio esiti medi positivi dell'86,23% (una percentuale superiore alla media d'Ateneo, che è dell'82,73%) con punte di soddisfazione del 91,67% per lo svolgimento degli insegnamenti.

L'analisi delle risposte alle singole domande mostra, anche per questo anno accademico, apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (93,70%), reperibilità (97,30%, con un incremento rispetto al già lusinghiero 96,47% del 2013/2014), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (92,80%), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso la disciplina (90,71%) e di indicare e fornire materiale didattico utile e adeguato (93,59%, anche in questo caso un dato in crescita rispetto al 93,20% del precedente a.a.). Un lieve incremento si registra anche nelle risposte alla domanda *"Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?"*, che è pari all'80,52 % (79,65% lo scorso anno). Anche l'interesse per le discipline fa registrare un apprezzamento molto elevato (91,51%) che si articola in un 94,92% di risposte positive alla domanda sulla coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato sulla Guida dello studente e sul sito web, in un 93,59% per l'adeguatezza del

materiale didattico fornito o indicato dal docente, e infine in un 85,61% di positività per la corrispondenza tra il carico di studio e i crediti assegnati.

I questionari elaborati nell'a.a. 2014/15 dagli studenti del Corso di studio Magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale** sono complessivamente n. 640 (70,72% degli aventi diritto) e risultano così distribuiti: il 72,50% circa dei questionari è stato compilato da studenti frequentanti e il 27,50% circa da studenti non frequentanti.

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'Insegnamento si giunge all'85% circa di risposte positive: si rileva una leggera flessione rispetto all'anno precedente (91%) ma il valore rimane molto alto. Quanto alle domande relative al blocco Docente l'apprezzamento giunge al 92% circa, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (85%). In generale, la Soddisfazione degli studenti in merito a questo corso di studio è molto alta: l'86% circa delle risposte è del tipo "Decisamente SI" e "più SI che NO" anche se il dato percentuale è in leggera flessione rispetto all'anno precedente (92%).

Scendendo più nel dettaglio e confrontando la rilevazione dell'a.a. 2014/2015 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 (92%), reperibilità (95%), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (89%), capacità di stimolare l'interesse degli studenti per gli argomenti svolti nel corso (87%), adeguatezza del materiale didattico (89%), coerenza nello svolgimento del corso con quanto dichiarato nella guida dello studente (95%). In lieve aumento le

risposte negative relative all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti trattati: le risposte negative passano dal 12,5% dell'a.a. 2013/2014 al 20% del 2014/2015. Il dato è sicuramente da mettere in rapporto con il numero elevato di iscritti provenienti da altri Atenei (italiani e stranieri), che pur presentando titoli di studio riconosciuti dalla Commissione preposta alla verifica delle conoscenze preliminari e del tutto coerenti con le conoscenze pregresse richieste per l'accesso, possono avere talvolta conoscenze preliminari non sempre adeguate per il corso di studio magistrale.

## **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.

In particolare, per quanto riguarda i "Servizi" si registra nella Tabella 2 (allegato A) un sensibile miglioramento passando al 64,71 % di risposte positive per il 2014/2015 rispetto al 62,35 % per l'a.a. 2013/2014. A tale riguardo i valori più bassi si registrano per le domande relative alla copertura Wi-Fi garantita all'interno dell'Ateneo. La recente sostituzione dei router e l'incremento degli access point,

passati da 16 a 21, dovrebbe garantire una piena copertura in tutta la sede conducendo nel prossimo anno accademico al superamento dei problemi fino ad oggi riscontrati.

Per quanto concerne il blocco "Biblioteca" si rileva una percentuale di soddisfazione complessiva del 64,18%, in aumento rispetto al 62,49% dell'a.a. 2013/2014. A tale riguardo si evidenzia che la percentuale di soddisfazione più bassa è legata al numero dei posti disponibili in Biblioteca, sicuramente dovuta al trend in significativa crescita delle iscrizioni degli ultimi anni, che solo il 49,83 % degli studenti giudica soddisfacente. Per porre in parte rimedio a tale criticità l'Ateneo sta cercando di trovare nell'immediato futuro una soluzione all'esigenza di ampliamento degli spazi a disposizione per lo studio degli studenti a partire dal prolungamento dell'orario di apertura della Biblioteca, messo in atto a decorrere dal 1° ottobre 2015.

Le risposte relative alle infrastrutture dell'Ateneo (blocco di domande "Aule") hanno registrato un leggero innalzamento dei giudizi positivi, confermando pertanto, con l'89,47% di risposte positive di quest'anno, la valutazione positiva dello scorso anno che risultava pari all'89,39%. In particolare gli studenti si mostrano soddisfatti per l'adeguatezza delle aule dove si sono svolti i corsi (88,04%), per le attrezzature presenti nelle aule (89,41%) e utilizzate dai docenti nel 90,97%.

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

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 ad altri dati forniti dall'area supporto alla qualità d'Ateneo - i 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%.

Si procede ora ad una analisi dei questionari del consorzio Alma Laurea, che rilevano l'opinione dei laureati sui Corsi di Studio e la loro situazione lavorativa a 1 anno dalla Laurea. L'analisi è suddivisa per Corso di Studio .

Per quanto riguarda il Corso di laurea in **Mediazione Linguistica e Culturale**, la rilevazione delle opinioni dei laureati sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studio (anno solare 2014), effettuata dal consorzio Alma Laurea su 118 laureati, mette in luce dati significativi. Infatti l'indagine condotta da Alma Laurea mostra che l'80,5% (30,5% decisamente sì + 50,00% più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto del corso di laurea, percentuale in lieve aumento in rapporto all'anno passato (79,1%).

Ben il 94,1% (28,8 decisamente sì + 65,3 più sì che no) risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale e tale percentuale, pur in lievissima flessione rispetto allo scorso anno (96,50%), appare assai positiva e conferma l'apprezzamento per l'attenzione costante verso le attività di ricevimento ed orientamento in

uscita messe in atto dai docenti del corso di studio. Il 92,4% (49,2% decisamente sì + 43,2% più sì che no) è inoltre soddisfatto del rapporto con gli altri studenti. Il 55,90% si iscriverebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo, il 4,2% ad un altro corso dello stesso Ateneo, l'11% allo stesso corso ma in un altro Ateneo, mentre il 23,70% si iscriverebbe in un altro corso presso un altro Ateneo. Il 43,2% ha usufruito di borse di studio, confermando il trend positivo già evidenziato negli anni passati, mostrando un cospicuo innalzamento rispetto alle borse di studio concesse nell'anno precedente, che si attestavano al 31,4%. Il 61,9% ha svolto periodi di studio all'estero. Il 63,6% (2013: 67,4%) ha esperienze di lavoro.

Per quanto riguarda l'efficacia esterna e dunque gli sbocchi professionali dei laureati in Mediazione Linguistica e Culturale, dall'indagine effettuata da Alma Laurea nel 2014 sui laureati 2013, a 1 anno dalla laurea, emerge che circa il 40% (percentuale in calo rispetto al 55% dell'anno passato) è attualmente iscritto a un Corso di laurea specialistica/magistrale (un ulteriore 1% si era iscritto alla magistrale ma ha rinunciato) e il 64,5% di questi dice di aver fatto tale scelta per aumentare le possibilità di trovare un lavoro (motivazione che era già risultata forte negli anni passati, ma aveva subito un'importante flessione al 29,2% lo scorso anno). La scelta dell'iscrizione alla laurea magistrale/specialistica è considerata una prosecuzione naturale del percorso di laurea triennale (48,4%) e infatti nella maggior parte dei casi (63,3%) si tratta di una laurea nello stesso settore disciplinare della laurea di primo livello.

In generale, il tasso di occupazione è del 46% (con una non minima differenza di genere: 55,6% uomini, 41,2% donne) mentre il 10,4% degli intervistati non lavora e non è iscritto a un Corso di

magistrale/specialistica, ma sta cercando lavoro; un identico 10,4% non lavora, non è iscritto a un Corso e non cerca lavoro. Il 63,6% del campione (percentuale in aumento rispetto al 43,8% dello scorso anno) dichiara di aver iniziato a lavorare dopo la laurea mentre risulta che un 18,2% prosegue il lavoro iniziato prima della laurea e un 18,2% non prosegue il lavoro cominciato prima della laurea. Il tempo dichiarato dalla laurea al reperimento del primo lavoro è di un po' più di 4 mesi.

Per quanto riguarda il Corso di Laurea in **Lingua e Cultura italiana**, dalla rilevazione per l'anno 2014 delle opinioni dei laureati sull'efficacia complessiva del processo formativo del corso di studio, effettuata dal consorzio Alma Laurea, risulta una soddisfazione complessiva pari al 100%. Il 50% dei laureati risponde infatti di essere decisamente soddisfatto del corso di studi, mentre il rimanente 50% seleziona la risposta "più sì che no". Ampia soddisfazione è rilevata anche nel rapporto con i docenti riguardo al quale i laureati si dichiarano per il 33,3% decisamente soddisfatti e per il 66,7% abbastanza soddisfatti. Il rapporto con gli altri studenti è considerato pienamente soddisfacente con risposte che si distribuiscono in egual misura tra l'opzione "decisamente sì" e l'opzione "più sì che no". Accanto a questi dati mostra un incremento dei giudizi positivi rispetto all'anno precedente anche l'adeguatezza delle aule con il 66,7% di risposte "sempre o quasi sempre adeguate" e il 33,3% "spesso adeguate". In salita è anche il giudizio positivo sul carico di studi ritenuto decisamente sostenibile dal 50% dei laureati e mentre l'altro 50% opta per la risposta "più sì che no". Dai dati si rileva inoltre che 83,3% degli studenti ha frequentato più del 75% degli insegnamenti del proprio corso di laurea e il 16% una percentuale più bassa ma non inferiore al 50% degli insegnamenti previsti. Il 33,3% dei laureati ha usufruito di borse di studio mentre il 100% ha svolto

tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio e il 16,7% ha svolto all'estero una parte significativa della tesi. All'andamento in crescita del giudizio positivo su quasi tutti gli aspetti del corso di laurea si affianca infine la preferenza sul proseguimento degli studi che è accordata per il 66,7% allo stesso corso di questo Ateneo, mentre il 33,3% dei laureati dichiara di volersi iscrivere ad un altro corso presso un altro Ateneo.

Per quanto riguarda l'efficacia esterna e dunque gli sbocchi professionali dei laureati in Lingua e Cultura italiana, dall'indagine effettuata da Alma Laurea nel 2014 sui laureati 2013, a 1 anno dalla laurea, emerge che il 66,7% degli intervistati è iscritto a un corso di Laurea Magistrale (contro il 35,7% del 2013; ma il dato è decisamente superiore anche alla media di Ateneo per il 2014, che si attesta sul 40%) e dichiara di aver scelto di proseguire gli studi per migliorare il proprio livello culturale (50%) e per incrementare le probabilità di trovare lavoro (50%). Il 33,3% che ha deciso di non proseguire gli studi vi ha rinunciato per motivi di lavoro.

Considerando che il 33,3 % di coloro che hanno proseguito gli studi svolge anche un'attività lavorativa, il 66,7 % degli intervistati a un anno dalla Laurea ha un'occupazione. Il dato si mostra sostanzialmente in linea con il 71,4% dell'anno precedente e conferma il trend positivo dell'ultimo biennio (negli anni 2012 e 2011 le percentuali erano molto più basse: 55,6% e 44,4% rispettivamente), in controtendenza con i dati nazionali (nel 2014 gli occupati a un anno dalla laurea di primo livello risultano complessivamente in calo rispetto agli anni precedenti).

Il 33,3% degli intervistati dichiara di aver partecipato ad almeno una attività di formazione post-laurea (nelle forme del Corso di formazione e della Collaborazione volontaria). Il lavoro si svolge nel settore privato (commercio) per il 50%, mentre il restante 50% ha un'occupazione nel

settore pubblico. Rispetto all'utilizzo/efficacia della laurea, il 50% degli occupati dichiara di utilizzare molto le competenze acquisite nel CdS (contro il 25,7 della media di Ateneo), mentre il restante 50% trova che l'utilizzo di competenze acquisite sia ridotto. Gli occupati dichiarano che la laurea non è richiesta ma necessaria (50%) o utile (50%) per il lavoro attualmente svolto e ritiene la laurea acquisita efficace (contro il 76,5 della media di Ateneo). La soddisfazione media per il lavoro attualmente svolto è piuttosto alta: 8,5 punti su 10 (rispetto ai 6,8 della media di Ateneo).

Per quanto riguarda il Corso di laurea magistrale in **Competenze testuali**, i risultati dell'indagine Alma Laurea (che per l'anno solare 2014 riguardano il 90% dei laureati in Competenze testuali) mostrano un livello di soddisfazione positivo. Più precisamente, se si sommano le risposte "decisamente sì" e "più sì che no" alle varie domande, risulta che l'88,8% dei laureati è soddisfatto del corso di laurea (44,4% "decisamente sì" e 44,4% "più sì che no"), e il 100% si iscriverebbe nuovamente al stesso corso di laurea nello stesso Ateneo. Inoltre il 100% dei laureati si dichiara soddisfatto del rapporto con i docenti (77,8% "decisamente sì" + 22,2% "più sì che no") e con gli altri studenti (77,8% "decisamente sì" + 22,2% "più sì che no"). Il 100% dei laureati ritiene sostenibile il carico di studio (55,6% "decisamente sì", 44,4% "più sì che no"). Il 100% dei laureati che hanno risposto ai questionari dà un giudizio positivo sia sul materiale didattico ("sempre adeguato" per il 60% dei laureandi, e adeguato "per più di metà degli esami" secondo il restante 40%), sia sull'organizzazione degli esami ("sempre" adeguata per il 50% dei laureandi, e adeguata "per più di metà degli esami" secondo il restante 50%). Questi dati sono confermati dai buoni risultati

della tempistica di laurea (la percentuale dei laureati in corso sale al 60%, da comparare al 45,5% del 2013, 42,9% del 2012, 28,6% del 2011).

Per quanto riguarda l'accoglimento all'interno del mondo del lavoro dei laureati del corso di laurea magistrale LM14, i dati registrati sono nel complesso più che soddisfacenti. Analizzando attentamente i dati relativi ai livelli occupazionali dei laureati a 1, 3 e 5 anni, sempre sulla base alla rilevazione Alma Laurea aggiornata ai primi mesi del 2015, si evidenzia che la percentuale di occupati nel corso del primo anno dalla laurea si attesta su un piuttosto soddisfacente 43%, che però quasi raddoppia sui tre anni e subisce solo una leggera flessione sul 'lungo' periodo dei 5 anni. Si può quindi senz'altro sostenere che tra la metà e i 2/3 dei laureati del corso di laurea trova lavoro negli anni immediatamente successivi alla conclusione del ciclo di studi, rispecchiando a grandi linee i livelli dell'ateneo nel suo complesso. Se a queste percentuali si aggiungono coloro che comunque sono impegnati in un tirocinio o in un praticantato, ci si avvicina ad un molto soddisfacente 90% dei laureati. La laurea magistrale si conferma inoltre come un ottimo trampolino di lancio per l'ottenimento di un posto di lavoro, con percentuali del 100% tra triennio e quinquennio, mentre nel corso del primo anno capita più spesso che si accettino lavori che poi non si proseguono negli anni successivi. Riguardo ai tempi, normalmente passano tra i 6 e i 14 mesi tra la laurea, l'inizio della ricerca di un posto di lavoro e l'effettivo impiego, quindi in poco più di un anno i nostri laureati magistrali riescono a trovare un posto di lavoro. Tale lasso di tempo si riduce a sei mesi per i laureati dell'ultimo anno, anche se, come sottolineato, il primo lavoro non è spesso quello nel quale ci si stabilizza. In ogni caso, anche la bassa percentuale dei non occupati continua a cercare con costanza un impiego, senza scoraggiarsi.

Per quanto riguarda il Corso di laurea magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale**, l'indagine condotta da Alma Laurea per l'anno solare 2014, rileva che i laureati intervistati sono 25 su 29 (in percentuale l'86% del totale dei laureati). Il livello di soddisfazione quanto al CdS è molto elevato: l'84% degli intervistati si dice soddisfatto del CdS (in particolare il 60% risponde "decisamente sì" e il 24% "più sì che no"): la percentuale è in lieve calo rispetto all'anno precedente (95%), ma il valore è comunque alto e in continuità con i valori degli anni precedenti. Scendendo più nel dettaglio, le risposte ai blocchi di domande del questionario sono così distribuite. Molto elevata risulta la soddisfazione per il rapporto con i docenti e con gli studenti: sommando le risposte "decisamente sì" (60%) e "più sì che no" (36%) si giunge in entrambi i casi ad una percentuale molto alta (96%) di soddisfazione. Il 96% degli intervistati dichiara adeguato il carico di studio del CdS (il 68% risponde "decisamente sì" e il 28% "più sì che no"). Si registra infine una flessione rispetto all'anno precedente per quanto riguarda le risposte positive alla domanda relativa alla prospettiva di frequentare di nuovo lo stesso CdS: il 68% degli intervistati (rispetto all'87% degli intervistati dell'anno precedente) frequenterebbe di nuovo lo stesso CdS nello stesso Ateneo, a conferma della valutazione positiva e della soddisfazione dei laureati per il CdS; il 20% invece frequenterebbe un diverso CdS magistrale in un altro Ateneo. Il dato è da monitorare, per quanto, ad uno sguardo longitudinale sul quinquennio, la percentuale di coloro che si iscriverebbero di nuovo allo stesso CdS e nello stesso Ateneo risulti inferiore solo a quella del 2013, ma superiore a quelle registrate negli anni 2010 (61%), 2011 (52%), 2012 (62%).

Sui 24 laureati nel 2013, ad un anno della laurea, sono stati 13 gli intervistati (54,2%), con una sensibile flessione rispetto al collettivo indagato nella scorsa rilevazione (pari all'87% dei laureati dell'anno precedente). Di questi ben il 69,2% risulta occupato, mentre il 23,1% è ancora in cerca di un lavoro; solo il 7,7% afferma invece di non essere occupato e nemmeno in cerca di occupazione. Il tasso di occupazione aumenta significativamente col passare del tempo e, a 5 anni dal conseguimento del titolo, risulta impiegato il 100% degli intervistati. Degli occupati, solo l'11,1% prosegue un lavoro iniziato prima dell'iscrizione al corso di laurea: più della metà (il 55,6%) ha infatti iniziato a lavorare dopo il conseguimento del titolo di dottore magistrale, mentre l'11,1% prosegue un lavoro iniziato durante il corso di studi e il 22,2% risulta impegnato in un'attività diversa da quella condotta prima dell'iscrizione al corso di laurea magistrale. Il tempo medio di attesa prima del reperimento del primo lavoro è di 3 mesi dall'inizio della ricerca (4,4 mesi dalla laurea). Quanto al tipo di occupazione, il 66,7% degli intervistati risulta impiegato nel settore pubblico e il 33,3% nel privato. Più della metà è impegnato nel settore dell'istruzione e della ricerca (55,6%), il 33,3% nel commercio e l'11,1% nella pubblica amministrazione con un guadagno dichiarato di circa 1000 euro mensili (con una prospettiva di guadagno che nel tempo aumenta fino ai 1500 Euro mensili dichiarati dopo 5 anni dalla laurea). La totalità degli intervistati dichiara inoltre di aver riscontrato un miglioramento nel proprio lavoro dovuto alla laurea sia nelle competenze professionali (50%) sia nella posizione lavorativa (50%). Per quanto infatti solo nell'11,1% dei casi la laurea sia richiesta per legge, più della metà degli intervistati la dichiara utile (55,6%) e il 33,3% addirittura necessaria all'attività svolta. L'efficacia del titolo nella

propria occupazione è peraltro riconosciuta dalla totalità degli intervistati (molto efficace per il 66,7% degli occupati e abbastanza efficace per il 33,3%).

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

Nel corso della seduta del 1° dicembre 2015, Il Presidente della Commissione Paritetica, Prof. Mauro Moretti, ha esposto i dati del rilevamento basato sui questionari dell'A.A. 2014/2015. La descrizione e l'analisi di questi dati sono state inviate a tutti i membri della Commissione il 20 novembre 2015. Il Presidente si è accertato quindi che tutti i membri della Commissione avessero letto con attenzione questo testo e ha ricevuto piena conferma da tutti i presenti. Il Presidente ha rilevato che da tale analisi dei questionari emergono dati molto positivi prima di tutto per l'ulteriore aumento dei dati di compilazione, che consente di mettere a regime il sistema. I dati testimoniano poi una valutazione assolutamente positiva anche per quanto riguarda la soddisfazione degli studenti nei confronti dei docenti. Il Presidente ha sottolineato inoltre che sono buoni anche i dati di Almalaurea, perché si tratta di tassi di occupazione piuttosto soddisfacenti, nella situazione data. Il Presidente ha infine concluso spiegando che siamo in presenza di un quadro positivo, come quello dell'anno scorso ma con aspetti in ulteriore crescita.

Il Presidente ha quindi chiesto ai rappresentanti degli studenti di pronunciarsi complessivamente sull'offerta didattica e sulla qualità della

didattica nei quattro CdS. A nome dei rappresentanti degli studenti, la Sig.ra Piermartini ha confermato di avere analizzato attentamente i dati pervenuti il 20 novembre e ha espresso un parere pienamente positivo sull'offerta della didattica e sulla qualità della didattica del nostro Ateneo.

Il Presidente ha sottolineato 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 avviata durante l'anno accademico precedente e continuata in questo. In tal senso il Presidente ricorda che si sono tenute recentemente due riunioni informali (il 4 e il 24 novembre 2015) con i membri della Commissione paritetica, cui hanno attivamente partecipato proprio i rappresentanti degli studenti.

La Commissione si dichiara dunque concorde nel registrare la positività delle rilevazioni che, anche per il 2014/2015, 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.

Alcuni questionari forniscono inoltre una serie di suggerimenti (riepilogati nella Tabella 4, inclusa nell'allegato A, e suddivisi per CdS). Dall'analisi dei risultati, i suggerimenti che vengono maggiormente segnalati dagli studenti sono relativi all'alleggerimento del carico didattico per il 24% e all'inserimento di prove d'esame intermedie, che viene richiesta per il 20% dei suggerimenti in totale espressi che comunque è scesa di 5 punti percentuale rispetto ai suggerimenti espressi lo scorso anno.

I componenti della Commissione concordano inoltre sull'opportunità per il futuro di rafforzare il 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 informatico 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.

## ALLEGATO A

Nella Tabella 1 sono raffrontati, per ciascun CdS, i totali dei questionari compilati e le percentuali relative agli ultimi due anni.

Tabella 1

CDS	a.a. 2013/2014			a.a. 2014/2015		
	Questionari totali	Questionari compilati	% risposte	Questionari totali	Questionari compilati	% risposte
L10 - Lingua e cultura	963	421	43,72	955	624	65,34
L12 - Mediazione Linguistica	9.787	7.578	77,43	11.620	9.510	81,84
LM14 - Competenze Testuali	307	174	56,68	419	277	66,11
LM39 - Scienze Linguistiche	696	432	62,07	905	640	70,72
<b>TOTALE</b>	<b>11.753</b>	<b>8.605</b>	<b>73,22</b>	<b>13.899</b>	<b>11.051</b>	<b>79,51%</b>

Nella Tabella 2 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 due anni accademici.

Tabella 2

BLOCCO DOMANDE	a.a. 2013/2014	a.a. 2014/2015
Docente	91,03 %	90,70 %
Insegnamento	81,03 %	82,73%
Interesse	85,35 %	85,82 %
Soddisfazione	84,26 %	84,38 %
Servizi	62,35 % (ma WiFi 51,32 %)	64,71 % (ma WiFi 52,27%)
Aule	89,39 %	89,47 %
Biblioteca	62,49 % (ma posti 42,29%)	64,18 % (ma posti 49,83%)

Per quanto riguarda il blocco "Soddisfazione", alla domanda "*E' complessivamente soddisfatto di come è stato svolto questo insegnamento?*" si registra anche per l'a.a. 2014/2015 una percentuale di risposta nettamente positiva ("decisamente sì" e "più sì che no") pari a 84,38% che conferma il trend in costante crescita degli ultimi anni (da confrontare con 84,26% dell'a.a. 2013/14, 81,67% dell'a.a. 2012/13, 80,77% dell'a.a. 2011/12).

Nella Tabella 3, in riferimento a quest'ultima domanda, sono raffrontate le percentuali delle risposte positive scorporate per CdS.

Tabella 3

CDS	a.a. 2013/2014	a.a. 2014/2015
L10 - Lingua e cultura	89,75 %	88,93 %
L12 - Mediazione Linguistica	83,39 %	83,73 %
LM39 - Scienze Linguistiche	92,06 %	86,23 %
LM14 - Competenze Testuali	88,96 %	91,67 %

Alcuni questionari forniscono inoltre una serie di suggerimenti riepilogati nella seguente Tabella 4 suddivisi per corso di studio.

**Tabella 4**

Suggerimenti	a.a. 2013/2014										a.a. 2014/2015									
	L10	%	L12	%	LM1 4	%	LM3 9	%	Tot.	%	L10	%	L12	%	LM1 4	%	LM3 9	%	Tot.	%
Alleggerire il carico didattico complessivo	76	19%	1.663	23%	24	27%	60	25%	<b>1.823</b>	23%	89	17%	2.177	24%	55	32%	105	26%	<b>2.426</b>	24%
Aumentare l'attività di supporto didattico	61	15%	733	10%	14	16%	37	15%	<b>845</b>	11%	88	17%	1.099	12%	17	10%	66	16%	<b>1.270</b>	13%
Eliminare dal programma argomenti già trattati in altri insegnamenti	45	11%	598	8%	6	7%	19	8%	<b>668</b>	8%	51	10%	775	9%	19	11%	50	12%	<b>895</b>	9%
Migliorare il coordinamento con altri insegnamenti	67	16%	711	10%	18	20%	31	13%	<b>827</b>	10%	97	19%	1.023	11%	28	16%	51	13%	<b>1.199</b>	12%
Migliorare la qualità del materiale didattico	45	11%	810	11%	4	4%	13	5%	<b>872</b>	11%	68	13%	987	11%	7	4%	35	9%	<b>1.097</b>	11%
Fornire in anticipo il materiale didattico	74	18%	839	12%	6	7%	24	10%	<b>943</b>	12%	77	15%	1.081	12%	14	8%	28	7%	<b>1.200</b>	12%
Inserire prove d'esame intermedie	41	10%	1.843	26%	17	19%	57	24%	<b>1.958</b>	25%	48	9%	1.853	21%	30	18%	73	18%	<b>2.004</b>	20%
	409	100%	7.197	100%	89	100%	241	100%	7.936	100%	518	100%	8.995	100%	170	100%	408	100%	10.093	100%