

UNIVERSITÀ PER STRANIERI DI SIENA
COMMISSIONE PARITETICA DOCENTI-STUDENTI
RELAZIONE ANNUALE 2016

A. Definizione della struttura e delle modalità organizzative

La Commissione Didattica Paritetica docenti-studenti del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca dell'Università per Stranieri di Siena è stata istituita con Decreto Rettorale n. 665.13 del 5 dicembre 2013 e modificata con i Decreti Rettorali n. 565.14 del 2 dicembre 2014, n. 490.15 dell'undici novembre 2015 e n. 295.16 del 4 agosto 2016 secondo quanto previsto dal documento di *Autovalutazione, valutazione e accreditamento del Sistema universitario Italiano* approvato dal Consiglio Direttivo dell'ANVUR il 9 Gennaio 2013, dal *Decreto autovalutazione, accreditamento iniziale e periodico delle sedi e dei Corsi di studio e valutazione periodica* emesso dal MIUR il 30 Gennaio 2013 e ai sensi dell'art. 2 comma 2, lettera g della Legge n. 240 del 31.12.2010, dell'art. 52 del Regolamento Generale di Ateneo, dell'articolo 24 comma 30 dello Statuto dell'Università per Stranieri di Siena e, infine, secondo quanto previsto dalla delibera assunta dal Consiglio del Dipartimento di Ateneo per la Didattica e la Ricerca (DADR) nella seduta del 3 luglio 2013 e del 4 novembre 2015 relativamente alla designazione del Coordinatore dell'Area della Didattica a Presidente della Commissione Paritetica. La composizione della Commissione - di cui fanno parte i rappresentanti degli studenti nel Consiglio del DADR e i docenti designati dal Consiglio stesso - risulta dunque la seguente:

RAPPRESENTANTI DEI DOCENTI

Prof.ssa Cristiana Franco, Coordinatrice 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 Ginevra Dragoni - Corso di Laurea in Mediazione Linguistica e Culturale

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

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

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

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

La Commissione svolge attività di monitoraggio dell'offerta formativa e della qualità della didattica, delle attività di orientamento, tutorato e placement, delle attività di servizio agli studenti da parte dei professori e dei ricercatori; individua inoltre indicatori per la valutazione dei risultati delle stesse. Ottemperando ai suoi specifici compiti, la Commissione - riunitasi in data 16 novembre 2016, 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 la Presidente della Commissione Paritetica, Prof.ssa Cristiana Franco, 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 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 2016 si è attenuta alle linee guida fornite dall'ANVUR nel chiarimento del 2 dicembre 2013 (reperibile all'indirizzo http://www.anvur.org/index.php?option=com_content&view=article&id=522:commissioni-paritetiche-it&catid=47&Itemid=362&lang=it), 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. 2015-2016 a livello di risultati complessivi, mentre non sono oggetto di analisi e discussione i risultati individuali dei singoli insegnamenti. Attraverso i dati desumibili dalle rilevazioni e dai documenti in questione la Commissione è così in grado di avere informazioni specifiche e dettagliate riferite sia ai singoli Corsi di Studio, sia all'Ateneo.

B.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 per il sistema AVA di accreditamento dei Corsi di studio, che prevede la partecipazione diretta dei docenti al processo di miglioramento della qualità.

Il sistema di rilevazione dei dati a partire dai questionari ha subito dall'a.a. 2013-2014 cambiamenti di rilievo. A partire dall'a.a. 2013-2014, i questionari sono somministrati in modalità *on line*. Al fine di evitare la riduzione del numero di questionari compilati - fenomeno registrato in altri Atenei in occasione del passaggio alla rilevazione *on line* (problema discusso nel Gruppo di Lavoro 4/Valutazione della didattica, istituito presso la CRUI) - il sistema informatico d'Ateneo ha previsto l'obbligo di rispondere al questionario in un intervallo temporale compreso tra la fine del corso e il momento dell'iscrizione all'esame (per il laureando, nel momento in cui viene presentata la domanda di discussione della tesi): diversamente, la prenotazione non risulterà perfezionabile.

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

La nuova modalità di rilevazione ha prodotto anche per l'a.a. 2015/2016 risultati molto apprezzabili, confermati dalla ottima percentuale di questionari complessivamente compilati seppure in leggera flessione rispetto agli anni precedenti, in parte dovuta ad un disagio informatico verificatosi nel periodo 2-15 maggio durante il quale gli studenti non hanno potuto compilare il questionario *on line*. Al disagio, peraltro, si è in seguito ovviato grazie alla collaborazione dei Rappresentanti degli studenti, che hanno richiesto ai colleghi una compilazione successiva al ripristino del collegamento, consentendo così il recupero di una buona percentuale di questionari. Su 15.209 possibili questionari compilabili, ne sono stati compilati 10.747, pari al 70,66% degli studenti (nell'anno accademico 2014/1015 su 13.899 possibili questionari compilabili, ne vennero compilati 11.051, pari al 79,51%).

Il nuovo questionario tiene conto dei modelli presenti nel documento ANVUR *Autovalutazione, valutazione e Accreditamento del Sistema Universitario italiano* del 24 luglio 2012, al quale sono state apportate alcune opportune modifiche (v. allegati 1, 2, 3).

In particolare, si fa riferimento alle schede 1 (studenti frequentanti), 3 (studenti non frequentanti) e 5 (laureandi) presenti nell'allegato IX del suddetto documento. Le opinioni dei laureati vengono invece acquisite grazie all'adesione del nostro Ateneo al Consorzio interuniversitario AlmaLaurea. Gli indicatori e i parametri per la Valutazione Periodica delle attività formative sono quelli indicati nell'Allegato VIII dello stesso documento. Il questionario per gli studenti frequentanti si articola nei seguenti blocchi o aree di domande: "docente", "insegnamento", "interesse", "servizi", "aule", "biblioteca", "soddisfazione" (Allegato A). Gli studenti che si dichiarano non frequentanti o con frequenza inferiore al 50% sono tenuti a compilare solo una parte delle domande. E' inoltre presente un campo riservato ai suggerimenti nel quale gli studenti possono fornire un parere o manifestare eventuali criticità (Tabella 4, Allegato A). Le risposte prevedono una gradualità di valutazione che si articola in 4 livelli (Decisamente NO; Più NO che Sì; Più Sì che NO; Decisamente Sì). L'elaborazione ha inoltre consentito anche per questo anno di analizzare separatamente sia le risposte alle singole domande sia i blocchi di domande sopra menzionate. L'adozione del nuovo modello rende solo parzialmente confrontabili i dati relativi al 2015/16 con quelli acquisiti mediante i questionari cartacei somministrati negli anni precedenti l'a.a. 2013/14, a partire dal quale sono stati informatizzati i questionari.

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

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 già ottimi 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 tre 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'84,33 nel blocco di domande "insegnamento" (81,03 nei questionari del 2013/2014 e 82,73 nel 2014/2015) migliorando di 1,6 punti percentuali l'apprezzamento già ottimo mostrato complessivamente lo scorso anno; 91,82 nel blocco "docente" (91,03 nei questionari del 2013/2014 e 90,70 nel 2014/2015); 86,15 nel blocco "interesse" (85,35 nei questionari del 2013/2014 e 85,82 nei questionari del 2014/2015); 79,62 nel blocco "servizi" (62,35 nei questionari del 2013/2014 e 64,71 nei questionari del 2014/2015) con un considerevole incremento di 14,9 punti percentuali; 91,33 nel blocco "aule" (89,39 nei questionari del 2013/2014 e 89,47 nei questionari del 2014/2015) con un incremento di 1,9 punti percentuali; 71,77 nel blocco "biblioteca" (62,49 nei questionari del 2013/2014 e 64,18 nei questionari del 2014/2015) e anche qui con un altro considerevole incremento di circa 7,6 punti percentuali.

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. 2015/2016 una percentuale di risposta nettamente positiva ("decisamente sì" e "più sì che no") pari all'86,10%, che conferma il trend in continua e sempre positiva crescita degli ultimi anni: da confrontare con l'84,38% dell'a.a. 2014/15, 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), dei 10.747 questionari compilati nell'a.a. 2015/16 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 9.318 (72,50% degli aventi diritto nell'a.a. 2015/16) 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'85,51% degli intervistati (dato in lieve e ulteriore crescita rispetto all'83,39% dell'a.a. 2013/2014 e l'83,73% dell'a.a. 2014/2015) 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'86,31% degli studenti (con lieve aumento rispetto all'84,85% dell'a.a. 2012/2013 e dell'85,23 dell'a.a. 2014/2015) 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 (88,84 rispetto all'88,04% dell'a.a. 2014/2015 e rispetto all'87,66% dell'a.a. 2013/2014) e di capacità del docente di stimolare l'interesse verso la disciplina (86,95% rispetto all'85,04% dell'a.a. 2014/2015 e rispetto all'84,41% dell'a.a. 2013/2014). Molto positivi e sostanzialmente costanti appaiono le percentuali delle rilevazioni sulla puntualità (95,41%, rispetto al 93,42% dell'a.a. 2014/2015 e al 94,38% dell'a.a. 2013/2014) e reperibilità dei docenti (93,60%, rispetto al 92,98% dell'a.a. 2014/2015 e al 93,82% dell'a.a. 2013/2014). In crescita anche la percentuale di studenti che considera il carico di studi proporzionato ai crediti assegnati (81,83%, rispetto all'80,69% dell'a.a. 2014/2015 e al 77,94% dell'a.a. 2013/2014) e il materiale didattico fornito utile e adeguato (87,84%, rispetto all'87,65% dell'a.a. 2014/2015 e all'86,21% dell'a.a. 2013/2014). 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 20,70%, con un miglioramento rispetto al 21,36% dell'a.a. 2014/2015 e del 23,51% per l'a.a. 2013/2014. 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 93,62% ritiene che l'insegnamento sia stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla guida dello studente e sul sito web d'Ateneo (a.a. 2013/2014: 92,93%; a.a. 2014/2015: 92,74%). In riferimento alla Tabella 4 (Allegato A), relativa ai suggerimenti forniti dagli studenti, si evidenziano le richieste di un alleggerimento del carico

complessivo (25%) e dell'inserimento di prove d'esame intermedie (20%). 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 sono stati inoltre previsti due appelli scritti di lingua. Il Responsabile del CdS, in accordo con la Coordinatrice dell'Area della Didattica e i docenti afferenti al Corso, sta altresì lavorando - come già nell'a.a. 2014/15 - per migliorare, con una programmazione disciplinare e per aree ancora più puntuale, il coordinamento tra i vari insegnamenti (12%), 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 (11%), al fine di migliorare ulteriormente una performance già buona.

Sul totale dei questionari complessivamente elaborati nell'a.a. 2015/2016 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 696 sono quelli compilati dagli iscritti al Corso di Laurea in **Lingua e Cultura italiana**, corrispondenti ad un tasso di risposta del 61,59%, in leggera flessione rispetto all'a.a. 2014/2015 (65,34%) ma comunque in aumento rispetto al tasso dell'a.a. 2013/2014 (compilazione del 43,72% dei questionari) (v. Tabella 1, Allegato A).

Pur in presenza di un dato complessivo sul numero di questionari compilati non nettamente elevato, dall'analisi delle risposte risulta però confermata la complessiva soddisfazione degli studenti rilevata nei precedenti anni accademici, come mostra l'analisi dei singoli blocchi di domande. Si mantengono su valori superiori al 90%, con una percentuale del 91,80% 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 (93,59%), puntualità (92,48%), chiarezza nell'esposizione (89,69%) e capacità di stimolare interesse verso gli argomenti trattati (89,28%).

Negli ultimi tre anni risulta stabile, circa l'88%, la percentuale di studenti che considera il carico di studi proporzionato ai crediti assegnati, mentre il materiale didattico fornito utile e adeguato si assesta al 90% circa. In lieve incremento sono poi le risposte positive rispetto all'adeguatezza delle conoscenze preliminari, che si attestano all'85,94%

nel 2015/2016 a fronte dell'83,13% nell'a.a. 2013/2014 e dell'83,36% nel 2014/2015. A questo proposito il Corso di Laurea ha già individuato nell'orientamento in ingresso una attività utile per sensibilizzare i futuri immatricolati al consolidamento delle proprie conoscenze e competenze in ambito letterario, storico, artistico. Si conferma molto elevata la percentuale di studenti che ritiene che l'insegnamento sia stato svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sulla Guida dello Studente e sul sito web d'Ateneo: nell'a.a. 2015/2016 è pari al 93,75%, nell'a.a. 2014/2015 era pari al 93,29% e nell'a.a. 2013/2014 invece pari al 91,26%. Dall'analisi delle risposte alle singole domande emerge infine che l'88,01% degli studenti si dichiara interessato agli argomenti trattati nei corsi (nell'a.a. 2014/2015 era pari al 90,65%, nell'a.a. 2013/2014 era invece pari all'88,26%).

Sebbene l'85,94% degli studenti ritenga che il carico di studio dell'insegnamento sia proporzionato ai crediti assegnati, il 25% degli studenti ne suggerisce l'alleggerimento (tabella 4, Allegato A). Anche il coordinamento tra i diversi insegnamenti (14%), la sovrapposizione degli argomenti di differenti insegnamenti (11%) e l'incremento dell'attività di supporto (18%) didattico rientrano nei suggerimenti forniti dagli studenti con l'intento di migliorare ulteriormente una performance già buona (v. Tabella 4, Allegato A).

Sul totale dei questionari complessivamente compilati nell'a.a. 2015/2016 per i corsi di Laurea e Laurea Magistrale, 232 sono riferiti al corso di laurea in **Competenze testuali per l'editoria, l'insegnamento e la promozione turistica** corrispondenti ad un tasso di risposta per il CdS pari al 60,57% dei possibili questionari compilabili.

Dall'analisi delle risposte ai questionari compilati risulta comunque un quadro più che positivo. Sommando le risposte "Decisamente Sì" e "più Sì che NO", con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono infatti valori decisamente elevati, spesso superiori all'80% di gradimento.

Le indicazioni emerse dalla rilevazione delle opinioni degli studenti confermano la loro complessiva ormai costante soddisfazione (88,53%). Il blocco di domande relativo al "docente" registra ad esempio esiti medi positivi del 90,95% e dall'analisi delle risposte alle singole domande mostra anche per questo anno accademico apprezzamento per il personale docente in termini di puntualità (88,83%), reperibilità (95,07%), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (90,50%), capacità di stimolare/motivare l'interesse verso

la disciplina (87,71%) e di indicare e fornire materiale didattico utile e adeguato (92,13%): tutti dati che mostrano una sostanziale tenuta rispetto all'a.a. 2014/2015. Un incremento si registra nelle risposte alla domanda *Le conoscenze preliminari possedute sono risultate sufficienti per la comprensione degli argomenti trattati?*, che è pari all'82,02% (a fronte dell'80,51% dell'a.a. 2014/2015 e del 79,95% relativo alla media d'Ateneo). Anche l'interesse per gli argomenti trattati negli insegnamenti fa registrare un apprezzamento molto elevato (89,57%), che si affianca ad un 91,62% di risposte positive alla domanda sulla coerenza dell'insegnamento con quanto dichiarato sulla Guida dello studente e sul sito web, ad un 92,13% per l'adeguatezza del materiale didattico fornito o indicato dal docente, e infine ad un 87,28% di positività per la corrispondenza tra il carico di studio e i crediti assegnati.

A fronte di questa ottima performance, il 23% degli studenti suggerisce tuttavia l'alleggerimento del carico di studi. Anche il coordinamento tra i diversi insegnamenti (20%), la sovrapposizione degli argomenti di differenti insegnamenti (18%) e l'incremento dell'attività di supporto (11%) didattico rientrano nei suggerimenti forniti dagli studenti (v. Tabella 4, Allegato A).

La rilevazione delle opinioni degli studenti del corso di laurea in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale** anche per l'a.a. 2015/2016 ha coperto tutti i corsi di insegnamento attivati e i corsi di dottorato di lingua, per un totale del 60% circa dei possibili questionari compilabili (501 questionari su 844) che risultano così distribuiti.

Sommando le risposte "Decisamente SI" e "più SI che NO", con riferimento ai blocchi di domande, si ottengono valori molto alti, con valutazioni anche migliori rispetto alle performance già molto buone dell'a.a. precedente per molti dei parametri considerati. Per il blocco di domande relativo all'insegnamento si giunge al 86,62% di risposte positive, con un sostanziale mantenimento rispetto ai dati positivi all'a.a. 2014/2015 (85,19% di risposte positive). Quanto al blocco di domande relative al personale docente l'apprezzamento giunge al 94,66%, in aumento rispetto all'anno precedente (91,77% di risposte positive). Anche per il blocco di domande relativo all'interesse degli studenti verso il corso di studi, la soddisfazione è molto alta: 90,59% di risposte positive, rispetto all'87,22% dell'anno accademico precedente. In generale, la soddisfazione degli studenti nei confronti del corso di studio è molto elevata: 92,39% degli studenti esprime parere positivo, in netto aumento rispetto all'86,23% dell'a.a. 2014/2015. Il dato percentuale

relativo alla soddisfazione degli studenti torna quindi ai livelli dell'a.a. 2013/2014, quando si attestava appunto intorno al 92%.

Scendendo più nel dettaglio e confrontando la rilevazione dell'a.a. 2015/2016 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 (95,93% rispetto al 91,99% dell'a.a. 2014/2015), reperibilità (95,53%, in sostanziale mantenimento rispetto al 94,68% dell'a.a. 2014/2015), chiarezza nell'esposizione degli argomenti (93,31% rispetto all'89% dell'a.a. 2014/2015), capacità di stimolare l'interesse degli studenti per gli argomenti svolti nel corso (92,98, rispetto all'87% dell'a.a. 2014/2015), adeguatezza del materiale didattico (92,40% rispetto all'88,89% dell'a.a. 2014/2015), coerenza nello svolgimento del corso con quanto dichiarato nella guida dello studente (95,22% con un lieve aumento rispetto al 94,97% dell'a.a. 2014/2015). In lieve decremento infine le risposte negative relative all'adeguatezza delle conoscenze preliminari possedute dallo studente per la comprensione degli argomenti trattati: le risposte negative passano dal 20,10% dell'a.a. 2014/2015 al 17,43% dell'a.a. 2015/2016.

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 sua 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 netto miglioramento passando al 79,62 di risposte positive (64,71% per l'a.a. 2014/2015; 62,35 % per l'a.a. 2013/2014). A tale riguardo bisogna poi sottolineare un netto incremento di risposte positive riguardo al Wi-Fi con un 76,87% a fronte del 51,32% dell'a.a. 2012/2013 e del 52,27 dell'a.a. 2014/2015. Il forte miglioramento è dovuto alla recente sostituzione dei router e all'incremento degli access point che hanno garantito una buona copertura in tutta la sede.

Per quanto concerne il blocco "Biblioteca" si rileva una percentuale di soddisfazione complessiva del 71,77% in netto aumento rispetto al 64,18% dell'a.a. 2014/2015 e al 62,49% dell'a.a. 2013/2014. A tale riguardo si evidenzia tuttavia una bassa soddisfazione legata al numero dei posti disponibili in Biblioteca, che solo il 54,69% degli studenti giudica soddisfacente, sicuramente dovuta al trend di imponente crescita delle iscrizioni degli ultimi anni. Anche su questo punto, tuttavia, sono stati fatti sensibili passi in avanti, dal momento che nell'a.a. 2014/2015 il tasso di risposte positive si attestava sul 49,83 %. Per porre in parte rimedio a tale criticità l'Ateneo ha prolungato, a decorrere dal 1° ottobre 2015, l'orario di apertura della Biblioteca. In una prospettiva più ampia e a medio termine, inoltre, l'Ateneo sta promuovendo una politica di ampliamento edilizio, che permetterà di risolvere definitivamente questa ed altre carenze imputabili all'accresciuto numero di studenti.

Le risposte relative alle infrastrutture dell'Ateneo (blocco di domande "Aule") hanno registrato un ulteriore leggero innalzamento dei giudizi già positivi, con un 91,33% nel blocco "aule" (89,39% nei questionari del 2013/2014 e 89,47% nei questionari del 2014/2015) con un incremento di 1,9 punti percentuali rispetto all'anno precedente. In particolare, gli studenti si mostrano sempre più soddisfatti per l'adeguatezza delle aule dove si sono svolti i corsi (90,23% a fronte dell'88,04% dell'a.a. 2014/2015), per le attrezzature presenti nelle aule (91,22% a fronte dell'89,41% dell'a.a. 2014/2015) e utilizzate dai docenti nel 92,56% dei casi (a fronte del 90,97% dell'a.a. 2014/2015).

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. Dall'analisi delle immatricolazioni degli studenti ai corsi di laurea e laurea magistrale dell'Università per Stranieri di Siena nel periodo 2011-2016, si rileva un costante incremento. In particolare, dal raffronto degli ultimi due anni (v. Tabella 5, Allegato A), si registra un aumento complessivo dell'11%, dato in controtendenza rispetto a quanto si sta verificando negli altri Atenei italiani. Inoltre, per quanto riguarda l'andamento delle immatricolazioni ai soli corsi di laurea triennale degli ultimi cinque anni accademici (v. Tabella 5bis, Allegato A), si registra un trend di crescita di circa il 110%.

Anche per quanto riguarda il numero delle iscrizioni, si deve evidenziare il costante incremento degli ultimi anni, in particolar modo per quanto riguarda il corso di laurea triennale in Mediazione Linguistica e culturale (tabella 6, Allegato A). I dati ci permettono di sottolineare come, negli ultimi 5 anni accademici, il numero delle iscrizioni ai corsi di laurea e laurea magistrale attivati presso l'Università per Stranieri di Siena sia più che raddoppiato. Anche l'andamento delle iscrizioni al II anno da parte degli studenti immatricolati ai corsi di laurea e laurea magistrale presso il nostro Ateneo è positivo (tabella 6bis, Allegato A). Analizzando i dati nel dettaglio, emerge infatti che negli ultimi 3 anni accademici circa l'80% degli studenti ha proseguito il corso di studio scelto, migliorando di circa 3 punti di percentuale quanto si era verificato nei due anni accademici precedenti. Risulta in costante crescita anche l'andamento del numero degli studenti laureati (tabella 7, Allegato A). È inoltre possibile osservare che negli ultimi anni è aumentata la percentuale degli studenti che si laurea in corso (t) e, nell'a.a. 2014/2015, la percentuale degli studenti che si sono complessivamente laureati in t e t+1 è circa l'82%, rispetto al 78,6% dell'a.a. precedente (tabella 7bis, Allegato A).

Si procede ora ad una analisi dei questionari del consorzio AlmaLaurea, che hanno coinvolto in totale 220 laureati del nostro Ateneo mettendo in luce dati significativi sui processi formativi dei vari Corsi di Laurea e rilevando l'opinione dei laureati sui Corsi di Laurea e la loro situazione lavorativa a 1 anno dalla Laurea. L'analisi è suddivisa per Corso di Laurea. I dati sono tratti dalle rilevazioni effettuate da AlmaLaurea sui laureati del CdS ad uno, a tre e a cinque anni dalla laurea. Tali rilevazioni sono finalizzate al monitoraggio della situazione occupazionale dei laureati dei CdS.

Per quanto riguarda il Corso di Laurea in **Mediazione Linguistica e Culturale**, la rilevazione effettuata dal consorzio AlmaLaurea ha coinvolto 161 laureati di questo CdS. Da tali dati risulta che l'80% dei laureati si dichiara complessivamente soddisfatto del corso di laurea, percentuale sostanzialmente in linea rispetto ai dati dell'a.a 2014/2015 (80,5%). Ben l'89% risulta complessivamente soddisfatto dei rapporti con i docenti in generale e tale percentuale, seppur in flessione rispetto all'anno precedente (94,1%), appare comunque assai positiva confermando l'apprezzamento per la disponibilità da parte del docente nei confronti dello studente e l'attenzione costante verso le attività di ricevimento e di orientamento in uscita svolte. Tale dato rivela tutta la sua importanza se confrontato con l'analogo dato di AlmaLaurea sui laureati in L12 in Italia (82,5%), per gli

studenti in Toscana (83%) e in 71 università italiane (84%). Il 93,5% è inoltre soddisfatto dei rapporti con gli altri studenti, in aumento rispetto all'anno passato (92,4%) e migliore di quanto registrato da AlmaLaurea sui laureati in L12 in Italia (91,70%). In flessione la soddisfazione sull'adeguatezza delle aule, pari all'83,2%, rispetto al 94% dell'anno precedente. Tale flessione va però analizzata tenendo conto dell'eccezionale aumento del numero degli iscritti: l'Ateneo è consapevole delle aumentate esigenze e sta vagliando soluzioni percorribili. Tuttavia va rimarcato che tale dato (83,2%), rimane assai positivo se confrontato con il dato corrispondente registrato da AlmaLaurea per i laureati nel medesimo CDS in Italia (57,8%), e per gli studenti complessivi in Toscana (68%) e in 71 università italiane (68%). Si mantiene un giudizio altamente positivo dei laureati per la valutazione delle postazioni informatiche con il 96,1% (di cui, per il 43,2% le postazioni erano presenti in numero adeguato e per il 52,9% erano presenti ma in numero inadeguato), nonostante si segnali un'aumentata esigenza di postazioni rispetto all'anno accademico precedente quando si registrava il 96,5% di risposte positive (di cui, per il 56,8% erano presenti in numero adeguato e per il 39,8% erano presenti ma in numero inadeguato). Il 56,8% dei laureati inoltre si iscriverrebbe nuovamente allo stesso corso di questo Ateneo (dato in aumento rispetto alla rilevazione del 2014 quando risultava pari al 55,9%), il 9% ad un altro corso dello stesso Ateneo, l'11,6% allo stesso corso ma in un altro Ateneo, mentre il 15,5% si iscriverbbe in un altro corso presso un altro Ateneo (quest'ultimo dato è in decrescita rispetto all'anno scorso quando risultava pari al 23,70%). Il 38,7% dichiara inoltre di aver usufruito di borse di studio, dato assai positivo se confrontato con il dato corrispondente registrato da AlmaLaurea per i laureati nel CdS L12 in Italia (29,9%). Il 47,1% ha svolto periodi di studio all'estero in diminuzione rispetto all'omologo dell'anno precedente pari al 61,9%, senz'altro riconducibile non a un minor impegno da parte dell'Istituzione ma ad una situazione di crisi economica complessiva nazionale ed europea, che rende più difficile il reperimento di fondi da utilizzare a tale fine. Il dato appare comunque positivo se confrontato con la misurazione AlmaLaurea sui laureati nel CdS L12 in Italia (45,7%). Infine, il 92,3% ha svolto tirocini/stage riconosciuti dal corso di studio (il dato per il 2014 era pari al 92,4%), mentre su 4.794 studenti laureati in Mediazione linguistica e culturale in Italia nel 2015 (di cui 4.349 hanno compilato il questionario AlmaLaurea) solo il 62,4% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio.

Per quanto riguarda l'efficacia esterna, e dunque gli sbocchi professionali dei laureati in Mediazione linguistica e culturale del nostro Ateneo, dall'indagine effettuata da AlmaLaurea nel 2015 sui laureati 2014 (in numero assoluto sono 120 di cui 102 intervistati) a 1 anno dalla laurea, emerge che il 52,9% è attualmente iscritto a un Corso di laurea specialistica/magistrale: si tratta di una percentuale in netta crescita rispetto al 39% dell'anno immediatamente precedente e che si riporta in linea con gli anni passati, e decisamente superiore rispetto all'analogo dato del rapporto AlmaLaurea 2015 per il CdS L12 in Italia pari a 46,1%. Per quanto riguarda la formazione specialistica/magistrale, il 47,3% degli iscritti alla laurea specialistica/magistrale dice di aver fatto tale scelta per aumentare le possibilità di trovare un lavoro (motivazione già forte negli anni passati), inoltre il 52,7% la ritiene una prosecuzione naturale del percorso di laurea triennale (infatti il 66,7% ha scelto una laurea nello stesso settore disciplinare della laurea di primo livello ed inoltre il 31,5% ha deciso di rimanere anche nel medesimo ateneo).

Tra i non iscritti alla laurea magistrale, il 29,8% adduce motivi lavorativi e il 19,1% dichiara di essere interessato a una formazione postlaurea diversa: complessivamente sono queste le due principali motivazioni nel corso degli anni, anche se prevale ora l'una o l'altra. Aumenta rispetto all'anno precedente anche la percentuale degli intervistati che lavora ed è contemporaneamente iscritto alla laurea magistrale (10,8% contro il 2,6% dell'anno precedente, che era stato il minimo registrato dal 2011).

Dal punto di vista della sola condizione occupazionale, risulta che: il 33,3% lavora (percentuale in calo rispetto al 42,9% dello scorso anno e la più bassa dei 5 anni precedenti; non ci sono differenze tra uomini e donne); il 30,4% cerca lavoro (in calo rispetto al 30,2% dello scorso anno); il 36,3% non lavora e non cerca lavoro. Tra quanti non lavorano e non cercano, il 27,5% è impegnato in un corso universitario o in un praticantato (quest'ultima percentuale è inclusiva di scuole di specializzazione, master e dottorati). Non lavora ma ha lavorato dopo la laurea il 25,5%, mentre il 41,2% degli intervistati non ha mai lavorato dopo la laurea.

Per quanto riguarda l'ingresso nel mondo del lavoro, il numero assoluto di intervistati che nella rilevazione del 2015 dichiara di essere occupato è 34. Di questi, il 55,9% (percentuale in calo rispetto al 63,6% dello scorso anno ma comunque maggiore rispetto agli anni precedenti) ha iniziato a lavorare dopo la laurea; il 29,4% (in aumento rispetto al 18,2% dell'indagine 2014 sui laureati 2013 ma in linea con gli anni precedenti)

prosegue il lavoro iniziato prima della laurea e il 14,7% non prosegue il lavoro cominciato prima della laurea.

Il tempo medio dichiarato dalla laurea al reperimento del primo lavoro è di 2,2 mesi (minore dei 4,4 mesi rilevati l'anno precedente), ma comunque decisamente inferiore rispetto al dato omologo dei laureati in L12 in Italia pari a 4,1 mesi.

Quanto alle caratteristiche dell'attuale lavoro, la distribuzione è la seguente: 8,8% tempo indeterminato (in calo rispetto alla precedente rilevazione), 14,7% contratti formativi (in calo rispetto alla precedente rilevazione) 47,1% la categoria non-standard (in crescita rispetto alla precedente rilevazione), sale al 14,7% l'altro autonomo, l'11,8% è infine il senza contratto. La diffusione del part-time è del 55,9% (in aumento rispetto al 45,5% della rilevazione precedente).

La maggioranza degli intervistati (38,2%) è occupata nel ramo del commercio (percentuale tuttavia in calo rispetto alla rilevazione precedente del 48,5%, ma in linea con il dato omologo dei laureati in L12 in Italia pari al 32,8%); un 14,7% va segnalato per istruzione e ricerca (in aumento rispetto alla rilevazione precedente pari al 9,1% e decisamente superiore al dato omologo dei laureati in L12 in Italia pari al 7,6%).

Per quanto riguarda il Corso di Laurea in **Lingua e Cultura italiana**, dalla rilevazione Alma Laurea per l'anno 2015, nella quale sono stati coinvolti 14 laureati del CdS (10 hanno compilato il questionario), risulta una soddisfazione complessiva pari al 100%. Il 60% dei laureati risponde di essere decisamente soddisfatto del corso di studi, mentre il rimanente 40% seleziona la risposta "più sì che no". Il dato omologo dei laureati in L10 in Italia è invece pari all'85,6% (il 35,6% risponde 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 60% decisamente soddisfatti e per il 40% abbastanza soddisfatti. Il rapporto con gli altri studenti è considerato pienamente soddisfacente, con risposte che si distribuiscono per il 60% sull'opzione "decisamente sì" e per il 30% sull'opzione "più sì che no". Tale apprezzamento è confermato anche dal 100% di risposte positive alla domanda se i laureati si iscriverebbero di nuovo allo stesso corso dell'Ateneo, dato in crescita rispetto al 66,7% dello scorso anno accademico e decisamente più alto rispetto a quanto

risposto dai laureati in L10 italiani che si riscriverebbero allo stesso corso nel 65,5% dei casi.

Mostra un incremento dei giudizi positivi rispetto all'anno precedente la valutazione delle postazioni informatiche che il 70% dei laureati considera presenti ed in numero adeguato mentre il rimanente 30% considera presenti, ma in numero inadeguato. Migliora anche rispetto agli anni precedenti la valutazione delle biblioteche (prestito/consultazione, orari di apertura), che raggiunge l'80% di giudizi positivi con il 40% di risposte decisamente positive e il 40% di risposte abbastanza positive. Nonostante il notevole incremento delle immatricolazioni che ha interessato l'Ateneo negli ultimi anni, sono state dunque trovate soluzioni organizzative che sono riuscite a mantenere alto l'apprezzamento degli studenti verso questi servizi.

In leggera flessione è invece il giudizio sul carico di studi. Il 30% dei laureati lo ritiene decisamente sostenibile, contro il 50% dello scorso anno, mentre un altro 30% opta per la risposta "più sì che no", contro il 50% dell'anno precedente.

Il 30% dei laureati ha usufruito di borse di studio (il dato analogo per il CdS L10 in Italia è pari al 24%), l'80% ha svolto tirocini e stage riconosciuti dal corso di studio (il dato analogo per il CdS L10 in Italia è pari al 31,6%) ed il 10% ha fatto esperienza di studi all'estero (il dato analogo per il CdS L10 in Italia è pari al 7,7%).

Per quanto riguarda la regolarità negli studi, la percentuale dei laureati che è riuscita a concludere gli studi universitari in corso è pari al 42,9%, superiore rispetto all'omologo dato per il CdS L10 in Italia (41,5%), ma inferiore rispetto al dato dell'a.a. precedente (50%). Tale risultato è molto probabilmente dovuto alla forte presenza di studenti stranieri che devono affrontare maggiori difficoltà dei coetanei italofoeni nello studio in lingua italiana, soprattutto nei primi anni di corso. Ne è una conferma il fatto che il 42,9% degli intervistati nel 2015 è in possesso di un diploma scolastico conseguito all'estero (contro il 33,3% dell'anno precedente). Va inoltre sottolineato che il dato nazionale degli intervistati in possesso di un diploma estero per l'anno 2015 si attesta all'1%: un dato significativamente più basso rispetto a quello del nostro Ateneo, che sottolinea la specificità dell'Università per Stranieri di Siena e del CdS in Lingua e cultura italiana in particolare. Pertanto mediamente si impiegano 4,1 anni per concludere il corso di studi.

Al giudizio positivo su tutti gli aspetti del corso di laurea si affianca l'intenzione al proseguimento degli studi con una laurea magistrale, espressa dall'80% dei laureati.

Per quanto riguarda l'efficacia esterna e dunque gli sbocchi professionali dei laureati in Lingua e cultura italiana, dall'indagine effettuata da AlmaLaurea nel 2015 sui laureati 2014 a 1 anno dalla laurea, emerge che il 50% degli intervistati è iscritto a un corso di Laurea Magistrale (contro il 66,7% del 2014); l'analogo dato a livello di CdS in L10 per le università italiane è pari al 79,8%. Coloro che dichiarano di non aver proseguito gli studi magistrali adducono motivazioni lavorative oppure economiche oppure personali in ugual percentuale (33,3%) e coloro che dichiarano di aver invece scelto di proseguire gli studi lo hanno fatto per migliorare il proprio livello culturale (33,3%), o per incrementare le probabilità di trovare lavoro (33,3%), o perché hanno cercato lavoro senza trovarlo (33,3%). Inoltre coloro che proseguono gli studi con una laurea magistrale, lo ritengono nel 100% dei casi un proseguimento naturale rispetto alla laurea di primo livello ed hanno tutti scelto di farlo nello stesso Ateneo in cui hanno conseguito la laurea di primo livello.

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 risultato dell'anno precedente ed è in controtendenza con i dati nazionali (nel 2015 gli occupati a un anno dalla laurea in Italia per il CdS L10 risultano complessivamente il 26,4% degli intervistati).

Il tempo medio dichiarato dalla laurea al reperimento del primo lavoro è di 5 mesi (minore dei 6 mesi rilevati l'anno precedente) ma leggermente superiore rispetto al dato omologo dei laureati in L10 in Italia pari a 4,6 mesi.

Quanto alle caratteristiche dell'attuale lavoro, la distribuzione è la seguente: 25% tempo indeterminato, 25% contratti formativi, 50% la categoria non-standard. La diffusione del part-time è del 50%. Il lavoro si svolge nel settore privato per il 50% dei casi, mentre il restante 50% ha un'occupazione nel settore pubblico. Il 25% degli intervistati è occupato nel ramo dell'industria, il 25% nell'istruzione e ricerca, il 25% in altri servizi alle imprese e un ulteriore 25% in altri servizi. Rispetto all'utilizzo/efficacia della laurea, il 50% degli occupati dichiara di utilizzare molto le competenze acquisite nel CdS ed inoltre il 75% ritiene efficace la laurea nel lavoro svolto (contro il 50,4% dei laureati italiani per lo stesso CdS). La soddisfazione media per il lavoro attualmente svolto è piuttosto alta: 7 punti su 10 (in linea con il dato omologo dei laureati italiani per lo stesso CdS).

Per quanto riguarda il Corso di laurea magistrale in **Competenze testuali**, i risultati dell'indagine Alma Laurea per l'anno solare 2015 riguardano il 100% dei laureati in questo CdS, per un totale di 6 intervistati e 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 il 100% dei laureati è complessivamente soddisfatto del corso di laurea (66,7% "decisamente sì" e 33,3% "più sì che no"), e l'83,3% si iscriverebbe nuovamente al stesso Corso magistrale e nello stesso Ateneo. Inoltre il 100% dei laureati è soddisfatto del rapporto con i docenti (50% "decisamente sì", 50% "più sì che no") e con gli altri studenti (66,7% "decisamente sì", 33,3% "più sì che no"). Il 100% dei laureati ritiene sostenibile il carico di studio (per il 50% è "decisamente adeguato", "abbastanza adeguato" per un altro 50%).

Mostra un incremento dei giudizi positivi rispetto all'anno precedente la valutazione delle postazioni informatiche, che il 66,7% dei laureati considera presenti ed in numero adeguato mentre il rimanente 33,3% le considera presenti ma in numero inadeguato. Anche la valutazione della biblioteca (prestito/consultazione, orari di apertura ...) raggiunge l'83,3% di giudizi positivi con il 33,3% di risposte decisamente positive e il 50% di risposte abbastanza positive. Nonostante il notevole incremento delle immatricolazioni che ha interessato l'Ateneo negli ultimi anni, sono state dunque trovate soluzioni organizzative che sono riuscite a mantenere alto l'apprezzamento degli studenti verso questi servizi.

Il 66,7% dei laureati ha usufruito di borse di studio (in aumento rispetto alla rilevazione precedente con 33,3% ed il dato analogo per il CdS LM14 in Italia è pari al 22,2%) ed il 33,3% ha fatto esperienza di studi all'estero (dato analogo per il CdS LM14 in Italia è pari al 8,7%).

Per quanto riguarda la regolarità negli studi la percentuale dei laureati che sono riusciti a concludere gli studi universitari rispettando i tempi previsti dall'ordinamento o con 1 anno fuori corso è pari al 100% (come la rilevazione precedente e superiore rispetto al dato analogo per il CdS LM14 in Italia che è pari all'85,2%). La durata degli studi in media risulta pari a 2,8 anni, dato in linea rispetto alla media nazionale per il CdS LM14.

Per quanto riguarda l'accoglimento all'interno del mondo del lavoro dei laureati del corso di laurea magistrale LM14, i dati registrati continuano ad esprimere nel complesso

risultati più che soddisfacenti. Analizzando attentamente i dati relativi ai livelli occupazionali dei laureati a 1, 3 e 5 anni, sempre in base alla rilevazione AlmaLaurea aggiornata ai primi mesi del 2016, si evidenzia che il tasso di occupazione dei laureati del corso intervistati nel primo anno dalla laurea si attesta su un piuttosto soddisfacente 60% (il dato omologo per il CdS LM14 in Italia è pari al 54,8%), che però a tre anni dalla laurea risulta pari al 70% e a cinque anni dalla laurea si assesta sull'80%. Inoltre il periodo medio per il reperimento del primo lavoro dalla laurea è decisamente migliorato: gli intervistati a 5 anni dalla laurea (conseguita nel 2010) dichiarano di aver impiegato in media 11,7 mesi, gli intervistati a 3 anni dalla laurea (conseguita nel 2012) 7,7 mesi, mentre gli intervistati a 1 anno dalla laurea (conseguita nel 2015) 4,3 mesi.

Quanto alle caratteristiche dell'attuale lavoro, la distribuzione è la seguente: 40% contratti formativi, 20% categoria non-standard, 20% parasubordinato, 20% senza contratto. La diffusione del part-time è del 40%. Il lavoro si svolge nel settore privato per l'80% dei casi, mentre il restante 20% ha un'occupazione nel settore no profit. Il 40% degli intervistati sono occupati nel ramo dell'industria, il 20% nel commercio, il 20% nel ramo dei trasporti, pubblicità, comunicazioni, il 20% nell'istruzione e ricerca. La laurea magistrale si conferma inoltre come un ottimo trampolino di lancio per l'ottenimento di un posto di lavoro, e tutti gli intervistati dichiarano di aver notato miglioramenti nel proprio lavoro grazie alla laurea. Migliora nel tempo, passando dal 30 al 40%, la percentuale degli intervistati che a 1 anno dalla laurea sottolinea che le competenze acquisite nel corso degli studi universitari una volta immessi nel mondo del lavoro, sono servite in maniera significativa. La soddisfazione media per il lavoro attualmente svolto è piuttosto alta: 7,8 punti su 10 (leggermente superiore rispetto al dato omologo dei laureati italiani per lo stesso CdS che è pari a 7,8).

Per quanto riguarda il Corso di laurea magistrale in **Scienze linguistiche e comunicazione interculturale**, l'indagine condotta da AlmaLaurea per l'anno solare 2015, ha coinvolto 37 laureati su 38 (in percentuale il 97,3% del totale dei laureati).

Il livello di soddisfazione per il CdS è molto elevato: il 91,8% degli intervistati si dice soddisfatto del CdS (in particolare il 43,2% risponde "decisamente sì" e il 48,6% "più sì che no"): la percentuale è in aumento rispetto all'anno precedente (84%), dimostrando dunque l'apprezzamento degli studenti per il CdS. Scendendo nel dettaglio, si conferma il

forte apprezzamento per il rapporto instaurato con i docenti e i colleghi: è infatti l'89,1% degli intervistati a dichiararsi soddisfatto del rapporto con la classe docente e il 94,6% del rapporto con i colleghi. Per quanto riguarda la didattica, il carico di studi viene valutato adeguato alla durata del corso dall'83,7% degli intervistati (ed in particolare il 43,2% lo trova "decisamente adeguato" e il 40,5% "abbastanza adeguato"). Nel valore, comunque molto positivo, si registra una flessione rispetto all'anno precedente dove si raggiungeva il 96% di valutazioni positive del carico didattico, anche se risulta decisamente superiore rispetto al dato omologo rilevato nel 2015 per il CdS LM39 in Italia che è pari al 66,1%. A conferma della valutazione positiva del CdS da parte dei laureati, si assesta su valori molto alti anche il numero di studenti che dichiara che si iscriverebbe nuovamente allo stesso CdS nello stesso Ateneo: ripeterebbe infatti l'esperienza l'81,1% degli intervistati (nella rilevazione AlmaLaurea del 2014 ci si assestava al 68% dei laureati nell'Ateneo, mentre in Italia per il 2015 il dato per il CdS LM39 è pari al 71,4%). Solo l'8% degli intervistati dichiara invece che non ripeterebbe l'esperienza e si iscriverebbe a un diverso CdS magistrale in un altro Ateneo: anche in questo caso vi è un sensibile miglioramento rispetto alla rilevazione relativa all'anno 2014 dove si arrivava al 20%.

Anche il grado di soddisfazione per le strutture e per i servizi offerti si conferma molto alto: le aule in cui si sono svolte le lezioni sono riconosciute come adeguate dal 97,3% degli intervistati e i servizi offerti dalla Biblioteca di Ateneo (prestito, consultazione, orari) sono valutati positivamente nel 91,8% dei casi. Per quanto riguarda poi la presenza di postazioni informatiche, che viene valutata positivamente dall'86,5% degli intervistati, scende al 24,3% (rispetto al 28% della rilevazione per l'anno solare 2014) la percentuale degli studenti che trova le postazioni, per quanto presenti, inadeguate nel numero. Il dato rappresenta di fatto l'unico punto di criticità nell'organizzazione del CdS messo in evidenza dalla rilevazione ed è effetto del vertiginoso aumento delle iscrizioni registrato negli ultimi anni nell'Ateneo.

Il 40,5% dei laureati di questo CdS dichiara di aver usufruito di borse di studio (in aumento rispetto alla rilevazione precedente con 12%), dato decisamente più alto della media nazionale (pari al 29,6%) ed il 24,3% ha svolto periodi di studio all'estero (in linea con il dato analogo per il CdS LM39 in Italia che è pari al 24,6%).

Per quanto riguarda la regolarità negli studi la percentuale dei laureati che è riuscita a concludere gli studi universitari rispettando i tempi previsti dall'ordinamento è

pari al 63,2% (percentuale in crescita rispetto all'anno precedente, pari al 31%, e migliore rispetto al dato omologo per il CdS LM39 in Italia che è pari al 50,7%), e la durata degli studi in media risulta pari a 2,8 anni (in calo rispetto all'anno precedente pari al 3,3 anni, e migliore rispetto al dato omologo per il CdS LM39 in Italia pari al 3,0%).

Per l'indagine sugli occupati a un anno dalla laurea, hanno partecipato all'intervista 21 studenti su 29 studenti del 2014, dato già positivo, perché registra un sensibile aumento del tasso di risposta (72,4% dei laureati) rispetto al collettivo indagato nella precedente rilevazione che contava soltanto su poco più della metà dei laureati nel 2013 (54,2% dei laureati). In questa indagine, la durata media degli studi si assesta sui 3 anni, in linea con l'analoga rilevazione a livello di CdS LM39 in Italia. Ad un anno dal conseguimento del titolo, il 57,1% degli intervistati risulta occupato, con una flessione del 12% rispetto alla rilevazione dell'anno precedente anche se i laureati intervistati nel 2015 a tre anni dalla laurea dichiarano di essere occupati nel 66,7% dei casi e a cinque anni nel 69,2%.

L'indagine del 2015 rivela poi un aumento significativo dei laureati coinvolti in corsi di formazione post-laurea (71,4% dei laureati nel 2014 intervistati; 46,2% dei laureati nel 2013 intervistati): master di I, II livello o di altro tipo (33,4%), stage in azienda (19%), scuole di specializzazione (14,3%), corsi di dottorato (9,5%) o di formazione professionale (9,5%) e tirocini (4,8%). Nel 23,8% dei casi l'attività è inoltre sostenuta da una borsa di studio.

La maggior parte degli occupati (il 41,7%) risulta non aver mai lavorato prima della laurea. Il 25% degli occupati risulta aver intrapreso l'attività lavorativa durante il percorso di laurea magistrale. Il restante 33,4% era impiegato in un lavoro prima dell'iscrizione al CdS: di essi la metà (16,7% del totale) prosegue l'attività precedente e l'altra metà (16,7% del totale) non la prosegue. Aumenta inoltre, rispetto alla precedente rilevazione, la percentuale di occupati che prosegue un lavoro iniziato durante il corso di studi (si tratta del 25% rispetto all'11,1% dello scorso anno). Il tempo medio di attesa prima del reperimento del primo lavoro è di 2,1 mesi dall'inizio della ricerca (3,4 mesi dalla laurea): un mese in meno rispetto alla precedente rilevazione.

Quanto al tipo di occupazione, il 33,3% degli intervistati risulta impiegato nel pubblico, il 41,7% nel privato e il 25% nel *no profit*. Significativamente, il 75% risulta impegnato nel settore dell'istruzione e della ricerca.

L'indagine del 2015 ci permette inoltre di valutare anche l'area geografica di impiego degli intervistati: il 66,7% degli occupati lavora nell'Italia centrale, mentre il 33,3% all'estero.

Il guadagno dichiarato è di 917 Euro medi mensili, con una prospettiva di guadagno che nel tempo aumenta fino ai 1612 Euro medi mensili dichiarati dopo 5 anni dalla laurea. Il 60% degli intervistati dichiara inoltre di aver riscontrato un miglioramento nella propria attività lavorativa dovuto alla laurea sia nelle competenze professionali (66,7%) sia nelle mansioni lavorative (33,3%). Il 58,3% afferma di utilizzare in maniera elevata le competenze acquisite durante il percorso di studi. Per quanto, infatti, nel 58,4% dei casi la laurea non sia richiesta per legge nell'ambito professionale degli intervistati, il 16,7% degli intervistati la dichiara utile e il 41,7% addirittura necessaria all'attività svolta. Il 75% giudica inoltre positivamente l'adeguatezza della formazione acquisita nel corso di laurea magistrale. L'efficacia del titolo nella propria occupazione è peraltro riconosciuta dal 91,6% degli intervistati ("molto efficace" per il 58,3% degli occupati e "abbastanza efficace" per il 33,3%).

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

Nel corso della seduta del 16 novembre 2016 La Presidente della Commissione Paritetica, Prof.ssa Cristiana Franco, ha distribuito ai presenti i dati del rilevamento basato sui questionari dell'a.a. 2015/2016 e ha proceduto ad una loro analisi, in modo da sollecitare un dibattito condiviso all'interno della Commissione. La Presidente ha fatto inoltre presente che tali dati sarebbero stati inviati anche per posta elettronica ai rappresentanti degli studenti, che avrebbero così potuto verificare ulteriormente - sulla scorta di quanto già analizzato in questa riunione con la Presidente e con gli altri membri della Commissione - la oggettiva quantità e qualità dei dati. La Presidente ha esortato i rappresentanti degli studenti a leggere i dati dei questionari come anche la relazione annuale della Commissione Paritetica, pure inviata quanto prima per posta elettronica per essere poi sottoposta ad approvazione nel corso della prossima riunione della Commissione, prevista per mercoledì 7 dicembre 2016.

La Presidente ha rilevato che dall'analisi dei questionari emergono dati assolutamente positivi. I dati testimoniano infatti una valutazione ottima per quanto

riguarda la soddisfazione degli studenti nei confronti dei docenti. La Presidente sottolinea inoltre che anche i dati di AlmaLaurea sono molto buoni, perché si tratta di tassi di occupazione notevoli seppure a fronte di una tendenziale flessione dei tassi di occupazione nazionali. La Presidente spiega che siamo in presenza di un quadro positivo, con aspetti in ulteriore crescita rispetto ai precedenti anni accademici, soprattutto per quanto riguarda il settore dei Servizi. La Presidente segnala che è migliorato infatti moltissimo il gradimento dei servizi grazie all'inserimento di un migliore servizio Wi-Fi, uno dei limiti maggiormente segnalati fino all'anno accademico 2014/2015. È molto migliorato anche il gradimento dei servizi garantiti dalla Biblioteca di Ateneo, sia in termini di orari sia in termini di politica acquisti dal mercato librario. La Presidente sottolinea che la qualità dell'insegnamento presenta giudizi lusinghieri, e in qualche caso anche migliori di quelli degli anni precedenti con percentuali quasi assolute di gradimento. Persiste in alcuni CdS la questione del carico didattico (cfr. tabella 4 dell'Allegato A) ma con significative flessioni dei dati più critici degli scorsi anni. La Presidente rileva che dai questionari degli studenti arrivano due suggerimenti: I) alleggerire il carico didattico; II) inserire prove intermedie. Per quanto riguarda il primo suggerimento, si fa presente che le Coordinatrici dei CdS monitorano costantemente i programmi dei docenti e in questo monitoraggio tengono conto del carico didattico di ogni singolo corso, del carico didattico del corso in relazione ai CdS, e infine anche della distribuzione degli insegnamenti nei due semestri. Per quanto riguarda il secondo suggerimento, quest'anno tre corsi su quattro migliorano nettamente. A Mediazione linguistica, Competenze testuali e Scienze linguistiche, i questionari degli studenti dicono che ci sono prove intermedie sufficienti. Il suggerimento di inserirne una quantità maggiore persiste invece in Lingua e cultura. Si sottolinea comunque che la percentuale di studenti da cui tale suggerimento proviene va letta alla luce del numero più limitato di iscritti e quindi di questionari di questo CdS. Se uno scarto di un numero percentuale è significativo a Mediazione, dove in termini assoluti esso corrisponde a un numero cospicuo di risposte, lo è molto meno a Lingua e cultura (dove potrebbe corrispondere a una sola risposta) che risente di una maggiore esposizione alla variabilità di punti di vista di singoli studenti.

La Commissione si dichiara dunque concorde nel registrare la netta positività delle rilevazioni che, anche per il 2015/2016, confermano e migliorano ulteriormente i dati degli anni precedenti, tanto in relazione alle opinioni degli studenti quanto a quelle dei laureati.

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, 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 abbandonare gli studi dopo la laurea triennale, ma anche alla decisione di iscriversi ai corsi magistrali offerti da altri Atenei. La Commissione valorizza pertanto le iniziative dell'Ateneo 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. Per questa ragione, la Commissione segnala che vengono già organizzati dall'Ateneo diversi tipi di iniziative volte proprio a creare un collegamento tra la Commissione paritetica e le attività della Commissione Orientamento e tutorato. Tra queste iniziative poste in atto, se ne segnalano in particolare due tipi: da una parte, una serie di incontri - organizzati già da tre anni - tesi proprio a valorizzare le prospettive di lavoro cui i nostri Corsi di laurea magistrale possono portare; dall'altra, una serie di occasioni di raccordo, dal titolo *Incontri magistrali*, avviate già da due anni, per la formazione degli studenti e la loro connessione con i più alti gradi dell'istruzione universitaria e con il mondo delle professioni.

E. Conclusioni

Si ritiene che la compilazione dei questionari rappresenti uno strumento essenziale per la valutazione, e 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. Anche il Coordinamento della Didattica potrà valutare in modo sempre più efficace l'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. Procedendo nell'analisi Corso di Studio per Corso di Studio si conferma la tendenza molto positiva per cui non pare si possano segnalare dei problemi rilevanti. Emergono, al contrario, percentuali del tutto positive per quanto riguarda il gradimento del rapporto con i docenti e per la didattica mentre le aree di criticità segnalate negli anni precedenti - per esempio quelle relative alle conoscenze preliminari o alle prove intermedie di lingua oppure ai Servizi - sono sempre più limitate e circoscritte. Si conferma così l'esito positivo delle attività di autoapprendimento, di orientamento in entrata e di gestione messe in atto per le lingue straniere e le altre discipline dell'offerta formativa. L'analisi delle criticità consente in ogni caso all'Ateneo di formulare valutazioni e proposte per un costante e tempestivo miglioramento della qualità dei Servizi e della Didattica.