

# RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI E DEI LAUREANDI - A.A. 2017/18

NUCLEO DI VALUTAZIONE 15 APRILE 2019

# INDICE

Obiettivi delle rilevazioni	2
Modalità di rilevazione	3
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – DIDATTICA	7
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – LABORATORI LINGUISTICI	28
Risultati delle rilevazioni – Opinioni dei laureandi	78
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – SERVIZI DELL'ATENEO	87
UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI	89
PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE,	91

#### **OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI**

La raccolta delle opinioni degli studenti nel corso e al termine della loro carriera universitaria ha lo scopo di fornire indicazioni circa la validità e l'efficacia dell'operato dell'Ateneo sul fronte della didattica e dei servizi di supporto acquisendole dai destinatari ultimi dell'azione organizzativa.

Tale attività è riconducibile perlomeno a due distinte tipologie di fabbisogno: la necessità, da un lato, di rendere conto dei risultati ottenuti (accountability), informando le parti interessate (in primis gli studenti), e, dall'altro, di governare i processi organizzativi (management control), innescando gli opportuni interventi correttivi e/o di miglioramento nell'ottica dell'Assicurazione della Qualità (AQ) che ispira il sistema AVA (da cui discende l'importante ruolo assegnato ai risultati delle rilevazioni delle opinioni degli studenti nelle "Linee guida per il funzionamento del Sistema di AQ in Ateneo" e nelle più recenti "Linee guida per la comunicazione agli studenti delle azioni conseguenti alla raccolta delle loro opinioni sulle attività didattiche (questionari di customer satisfaction)").

Accanto a tali fini più direttamente "gestionali", va poi collocato l'obiettivo dell'apprendimento, vale a dire (in questo ambito) l'utilizzo della valutazione finalizzato ad una miglior comprensione della relazione tra azione organizzativa e suoi effetti.

Le analisi prodotte possono rispondere efficacemente, almeno in prima battuta, ai temi e agli obiettivi in parola, supportando la gestione da parte degli organismi competenti, l'attività di monitoraggio compiuta a livello di singoli Corsi di studio e di Facoltà, nonché quella valutativa delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, vedendo quindi la rilevazione delle opinioni degli studenti come uno strumento funzionale al processo di AQ interna all'istituzione, 1 che presuppone un utilizzo attivo, accorto e contestuale delle informazioni raccolte.

Nell'ambito di tale processo (che include preziosi elementi di apprendimento organizzativo), va garantito e opportunamente stimolato il coinvolgimento degli studenti, anche con riferimento al ruolo assegnato alle Commissioni paritetiche docenti-studenti e alla loro relazione con il Nucleo e con il Presidio della Qualità.

\*\*\*

In concreto, la rilevazione delle opinioni degli studenti sullo svolgimento delle attività didattiche è inserita in un più ampio sistema di monitoraggio della soddisfazione degli studenti per i servizi offerti dall'Ateneo, attivo fin dall'a.a. 2001/02.

Tale sistema (progressivamente affinato e consolidato) è andato gradualmente interessando le tre macro-aree di interesse dell'Ateneo e del Presidio della Qualità, ognuna delle quali presenta peculiarità tali da consigliare la diversificazione degli strumenti e delle metodiche di rilevazione:

- 1. la didattica;
- 2. i servizi;
- 3. l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi e realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

\_

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Che può avere finalità, modalità realizzative e utilizzi incompatibili con obiettivi di comparazione e valutazione di Sistema.

#### MODALITÀ DI RILEVAZIONE - L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION PER DIDATTICA E SERVIZI

Il sistema di rilevazione delle opinioni degli studenti riguarda le seguenti tre macro-aree, ognuna delle quali presenta peculiarità tali da consigliare la diversificazione degli strumenti e delle metodiche di rilevazione, seppur in conformità con gli indirizzi generali dell'ANVUR:

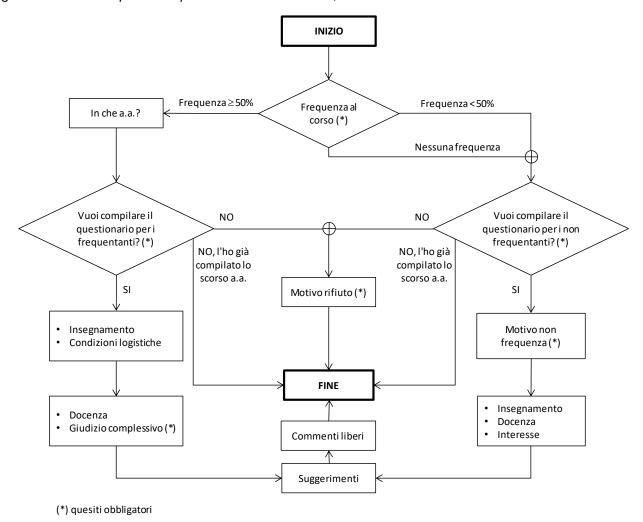
- 1. la didattica, articolata in due sottoaree: moduli didattici dei Corsi di studio e laboratori linguistici;
- 2. i servizi dell'Università;
- 3. l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

#### 1. METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE DEDICATA ALLA DIDATTICA

#### 1.1. RILEVAZIONE DEDICATA AI MODULI DIDATTICI DEI CORSI DI STUDIO

Dall'a.a. 2013/14, per espressa indicazione dell'ANVUR, la rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche viene effettuata online, e rispetto alle precedenti edizioni cartacee il meccanismo attuale di indagine impone di rilevare anche le opinioni degli studenti non frequentanti: a questo scopo la compilazione viene agganciata all'iscrizione agli esami, rendendola così obbligatoria (in ottemperanza alle direttive dell'ANVUR). Tuttavia, a tutela della libertà degli studenti di non voler compilare (nonché di una migliore qualità dei dati), è stata comunque offerta tale possibilità (con l'obbligo di motivare la scelta) a valle della dichiarazione del tasso di frequenza all'insegnamento (come illustrato nello schema in Fig. 1).

Fig. 1 Schema di compilazione questionario della didattica, a.a. 2017/18.



Il meccanismo di compilazione così configurato consente di disporre, per ogni associazione tra docente e insegnamento, di tre insiemi di informazioni:

- dati relativi alla volontà di compilare i questionari e al tasso di frequenza alle lezioni;
- motivazioni della mancata frequenza alle lezioni e opinioni dei non frequentanti sugli aspetti dell'insegnamento di pertinenza;
- opinioni degli studenti frequentanti.

La rilevazione si è aperta il 6 dicembre 2017, e si è conclusa il 5 dicembre 2018; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 18 luglio 2018, sono stati estratti il 5 luglio 2018, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2017/18.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 50.828 accessi ai questionari (8,7% in più rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 5.710 (+11,3% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 3,0% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 6,7% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 420 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 253 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 303 insegnamenti (152 docenti sono associati a una sola attività didattica).

Il tasso di compilazione medio è risultato complessivamente elevato, pari al 65,2% degli accessi, percentuale del tutto analoga allo scorso anno (65,3%, interrompendo così il trend decrescente del precedente triennio). Il confronto con gli a.a. 2014/15, a.a. 2015/16 e a.a. 2016/17 evidenzia un analogo schema di risposta, in particolare le percentuali degli ultimi due anni accademici sono del tutto simili.

#### 1.2. RILEVAZIONE DEDICATA AI LABORATORI LINGUISTICI

La rilevazione dell'opinione degli studenti relativamente ai Laboratori linguistici avviene con indagini specifiche per i diversi laboratori, in virtù delle differenti modalità organizzative di erogazione dei laboratori. In particolare nell'a.a. 2017/18 sono state effettuate le seguenti indagini:

- laboratorio didattico di lingue straniere per i Corsi di laurea in Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa, Comunicazione, media e pubblicità, Turismo: culture e sviluppo dei territori / Turismo, management e territorio, Arti, design e spettacolo / Arti, spettacolo, eventi culturali;
- laboratorio di English for business per il Corso di laurea magistrale in Marketing, consumi e comunicazione;
- laboratori professionalizzanti di lingua per il Corso di laurea in Interpretariato e comunicazione;
- laboratorio di mediazione linguistica inglese I e inglese II per il Corso di laurea magistrale in Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza, curriculum Interpretariato di conferenza

La rilevazione dei Laboratori di lingua si è svolta in modalità CAWI. e l'Ufficio statistico si è occupato anche in questo caso di tutti gli aspetti metodologici e operativi delle diverse indagini, dall'elaborazione dei dati alla redazione dei report.

#### 1.3. LABORATORIO DIDATTICO DI LINGUE STRANIERE

Per il sesto anno consecutivo, la rilevazione delle opinioni degli studenti frequentanti i Laboratori di lingua si è svolta in modalità CAWI, con un primo invio del link al questionario all'indirizzo email istituzionale il 18 maggio 2018 e un secondo invio il 24 luglio. L'indagine è stata chiusa il 3 ottobre 2018.

L'indagine è stata effettuata nel secondo semestre così da raccogliere l'opinione complessiva degli studenti riguardo ai Laboratori.

#### 1.4. LABORATORIO DIDATTICO DI ENGLISH FOR BUSINESS

A partire dall'a.a. 2007/08 si è inteso rilevare il livello di soddisfazione degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in *Marketing, consumi comunicazione* che usufruiscono del laboratorio di English for Business erogato dalla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo" (SSML).

L'indagine, condotta di concerto con la struttura didattica competente, è stata realizzata per il sesto anno consecutivo con metodologia CAWI, in sostituzione della precedente somministrazione cartacea in aula, con le seguenti modalità:

- definizione concordata dello specifico questionario da somministrare agli studenti;

- elenco degli studenti fornito dalla segreteria dei Laboratori, comprensivo della variabile "frequentante/non frequentante";
- invio del *link* al questionario all'indirizzo email istituzionale di Ateneo il 18 maggio 2018, nonché di un sollecito inviato il 24 luglio 2018. Chiusura dell'indagine il 3 ottobre 2018.

#### 1.5. LABORATORI PROFESSIONALIZZANTI DI LINGUA STRANIERA

Il questionario è stato strutturato in modo da raccogliere i giudizi degli studenti distinguendo per lingua straniera (inglese e seconda lingua), Laboratorio e livello frequentato. Nella fattispecie, si segnala che i Laboratori sono articolati in 4 tipologie (Lingua, Versione, Traduzione e Interpretazione) e in 3 livelli (il primo livello viene ulteriormente suddiviso in 3 sottolivelli: principianti assoluti, intermedi e avanzati). A partire dal corrente anno accademico, oltre alla lingua inglese, francese, tedesca, spagnola, araba e russa, si è aggiunta la lingua cinese.

L'insieme dei destinatari è stato individuato a partire da quello degli studenti regolarmente iscritti in corso all'a.a. 2017/18 alla data del 17 maggio 2018, dal quale sono stati esclusi quanti avessero già concluso la frequenza ai laboratori per entrambe le lingue straniere (come risultante dai registri della SSML), al fine di circoscrivere l'insieme degli effettivi potenziali frequentanti.

Per questa sesta edizione *online* dell'indagine sono stati inviati all'indirizzo di posta elettronica di Ateneo di ciascuno studente iscritto due distinte email, contenenti i link ai questionari relativi ai laboratori frequentati nel corso dell'a.a. 2017/18. Il primo invio è avvenuto il 18 maggio 2018, seguito da vari reminder fatti a ridosso delle date di registrazione degli esami. La rilevazione è stata chiusa il 3 ottobre 2018.

A partire dall'a.a. 2016/17 l'accesso alla compilazione del questionario è stato reso obbligatorio, similmente a quanto avviene per la rilevazione relativa agli insegnamenti cattedratici: la verbalizzazione del voto conseguito nei laboratori poteva essere effettuata solo successivamente alla verifica dell'accesso ai questionari, ottenendo un cospicuo aumento del tasso di risposta.

#### 1.6. LABORATORI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA - INGLESE I E INGLESE II

A partire dall'a.a. 2016/17 si è inteso rilevare il livello di soddisfazione degli studenti iscritti al Corso di laurea magistrale in *Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza* che usufruiscono del Laboratorio di Mediazione linguistica erogato dalla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo" (SSML).

L'indagine, condotta di concerto con la struttura didattica competente, è stata realizzata per il secondo anno con metodologia CAWI, con le seguenti modalità:

- definizione concordata dello specifico questionario da somministrare agli studenti;
- elenco degli studenti fornito dalla segreteria dei Laboratori;
- invio del *link* al questionario all'indirizzo email istituzionale di Ateneo il 18 maggio 2018, nonché di un sollecito inviato il 24 luglio 2018. Chiusura dell'indagine il 3 ottobre 2018.

#### 2. METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE DEDICATA AI SERVIZI DELL'ATENEO

La valutazione dei servizi dell'Università IULM da parte degli studenti è stata effettuata per il sesto anno consecutivo attraverso la somministrazione di un questionario online (elaborato originariamente con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti, validato dal Senato Accademico e aggiornato annualmente d'intesa con i responsabili dei diversi servizi).

Il questionario rileva la frequenza di utilizzo e la qualità percepita di molteplici aspetti dei seguenti servizi:

- la Biblioteca:
- la Segreteria studenti:
- l'Ufficio tasse, contributi e diritto allo studio;
- l'Infopoint;
- il sito www.iulm.it;
- il servizio Mobilità internazionale;
- il Servizio Stage Italia;
- il Servizio Stage estero;
- il Servizio placement;
- l'infrastruttura informatica e tecnologica.

Il link al questionario è stato inviato il 26 aprile 2018 a:

- 5.661 studenti iscritti attivi alla data del 26 aprile 2018, agli indirizzi e-mail istituzionali "@studenti.iulm.it";
- 429 laureati della sessione di marzo 2018, agli indirizzi e-mail privati;

per un totale di 6.090 potenziali rispondenti, con scadenza per la compilazione al successivo 30 giugno. Al fine di sostenere il tasso di risposta sono stati effettuati due solleciti (il 21 maggio e il 20 giugno). Sono stati così complessivamente raccolti 1.756 questionari, di cui 1.557 validi,<sup>2</sup> pari al 25,6% degli studenti e laureati coinvolti.

#### 3. METODOLOGIA E ORGANIZZAZIONE DELLA RILEVAZIONE DEDICATA AI LAUREANDI

Per quanto riguarda la rilevazione sulle opinioni dei laureandi, si rimanda al sito del Consorzio Almalaurea:

https://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/note-metodologiche.php?lang=it&config=profilo&anno=2017

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Sono stati eliminati questionari con oltre il 90% di risposte mancanti, corrispondenti all'11% circa dei questionari raccolti.

#### RISULTATI DELLE RILEVAZIONI

# RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI, A.A. 2017/18 INSEGNAMENTI DEI CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE – DATI SINTETICI

#### 1.1 Andamento della compilazione

La rilevazione si è aperta il 6 dicembre 2017, ed è tuttora in corso; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 18 luglio 2018, sono stati estratti il 5 luglio 2018, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2017/18.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 50.828 accessi ai questionari (8,7% in più rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 5.710 (+11,3% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 3,0% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 6,7% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 420 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 253 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 303 insegnamenti (152 docenti sono associati a una sola attività didattica).

Di seguito si riportano gli analoghi indici per l'ultimo quadriennio di rilevazione.

	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15
Numero di accessi effettuati	50.828	46.755	38.200	31.408
Numero di studenti diversi coinvolti nell'indagine	5.710	5.130	4.583	4.242
di cui accedono a un solo questionario	3,0%	3,6%	3,8%	5,3%
di cui non compilano alcun questionario	6,7%	6,8%	6,5%	9,3%
Numero medio di accessi per studente	8,9	9,1	7,4	7,4
Numero di associazioni docente / insegnamento	420	380	384	358
Numero di docenti coinvolti	253	240	229	218
Numero di docenti con una sola attività didattica associata	152	151	140	129

La compilazione è avvenuta, del tutto analogamente all'a.a. 2016/17, soprattutto in corrispondenza dei periodi di iscrizione agli esami, come si può osservare nella Fig. 1. È dunque evidente che solo una minoranza degli studenti ha compilato prima del momento di iscrizione all'esame (ovvero quando ha incontrato il vincolo posto dal sistema).

Il tasso di compilazione medio è risultato complessivamente elevato, pari al 65,2% degli accessi, percentuale del tutto analoga allo scorso anno (65,3%, interrompendo così il trend decrescente del precedente triennio). Come si può osservare nella Fig. 2 la volontà di compilare è strettamente connessa alla frequenza alle lezioni, passando dal 72,1% di chi dichiara di avere seguito almeno la metà delle lezioni al 34,2% di chi dichiara invece di non avere seguito nemmeno una lezione. Il confronto con gli a.a. 2014/15, a.a. 2015/16 e a.a. 2016/17 evidenzia un analogo schema di risposta, in particolare le percentuali degli ultimi due anni accademici sono del tutto simili.

Al rifiuto di compilare un questionario, seguiva la richiesta vincolante di fornire una motivazione in forma di testo libero. Nella Tab. 1 sono riportate tali motivazioni opportunamente riclassificate: come si vede, nella crescente maggioranza dei casi non viene offerta una motivazione significativa (per esempio il campo è stato riempito con caratteri non di senso compiuto, oppure si specifica di non avere voglia, etc.) oppure si afferma una generica mancanza di tempo senza rilevanti variazioni nel corso del quadriennio.

Tab. 1 Motivazioni della scelta di non compilare il questionario.

Motivazione	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15
Nessuna motivazione	38,0%	27,4%	24,2%	26,0%
Non ho tempo di compilare il questionario	18,2%	21,1%	25,7%	26,2%
Il corso va già bene così, non c'è bisogno di compilare il questionario	10,8%	11,3%	10,1%	9,5%
Non ho frequentato abbastanza lezioni per dare un giudizio	10,1%	11,3%	11,4%	14,1%
Ho già compilato il questionario per un altro corso, le valutazioni sarebbero le stesse	8,0%	6,6%	5,8%	3,4%
Il questionario è inutile	7,1%	7,7%	7,7%	5,1%
Mancata identificazione del docente (*)	2,1%	3,9%	n.d.	n.d.
Sono uno studente Erasmus/Exchange	1,6%	1,1%	1,9%	1,5%
Non sono interessato/a alla compilazione	1,4%	1,8%	2,6%	n.d.
Altra motivazione	2,8%	7,8%	10,7%	14,2%
Totale	100% (12.709 casi)	100% (11.936 casi)	100% (9.547 casi)	100% (5.593 casi)

<sup>(\*)</sup> Modalità ricodificata aggiunta lo scorso anno

Fig. 2 Andamento delle compilazioni dei questionari tra il 6 dicembre 2017 e il 5 luglio 2018, confronto con l'a.a. 2016/17.

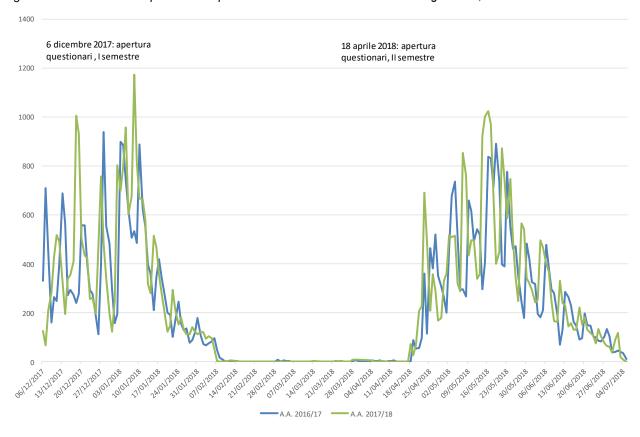
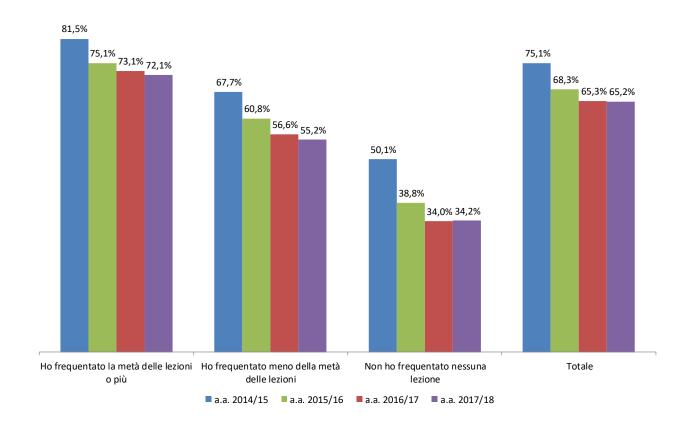


Fig. 3 Tasso di compilazione a.a. 2014/15 - a.a.2017/18.

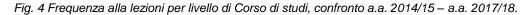


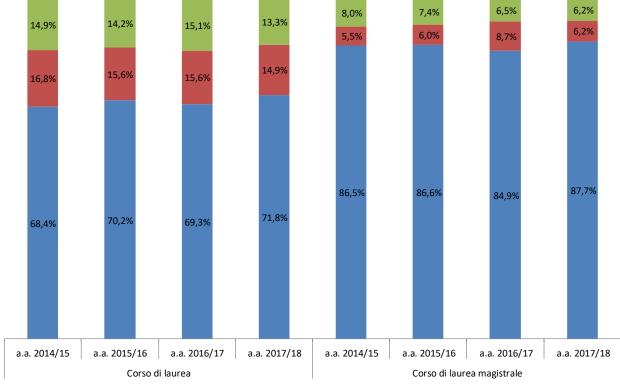
# 1.2 Frequenza delle lezioni

Il primo quesito proposto a tutti gli studenti subito dopo l'accesso al questionario e anteposto anche alla domanda sulla volontà di compilarlo è relativo al tasso di frequenza alle lezioni. Discriminare tra frequentanti e non frequentanti rappresenta infatti il primo obiettivo dell'indagine, anche al fine di indirizzare le due diverse tipologie di studenti verso il questionario di pertinenza. Il quesito utilizzato prevede tre modalità di risposta:

- non ho frequentato nessuna lezione (non frequentante);
- ho frequentato meno della metà delle lezioni (non frequentante);
- ho frequentato la metà delle lezioni o più (frequentante).

Analogamente a quanto rilevato in precedenza, complessivamente la quota di frequentanti si attesta su valori piuttosto elevati, pur con significative differenziazioni connesse all'anno di corso e al Corso di studi. In particolare, come si vede nella Fig. 3, tendono a frequentare maggiormente gli studenti dei Corsi di laurea magistrale; inoltre, a parità di livello di corso, partecipano maggiormente alle lezioni gli studenti dei primi anni, come si vede nelle Fig. 4 e Fig. 5.





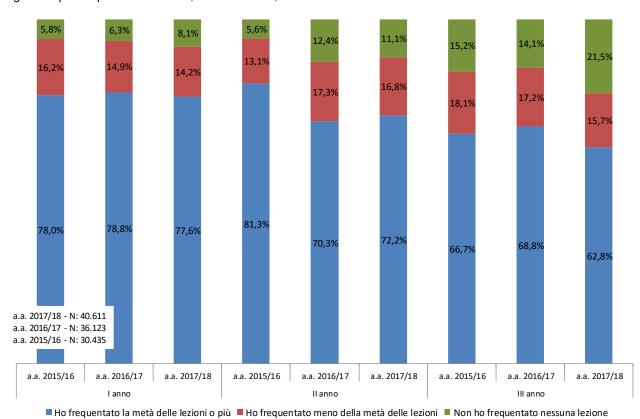


Fig. 5 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea, studenti in corso<sup>3</sup>.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Per semplicità di analisi sono stati esclusi in questa rappresentazione i casi di studenti fuori corso.

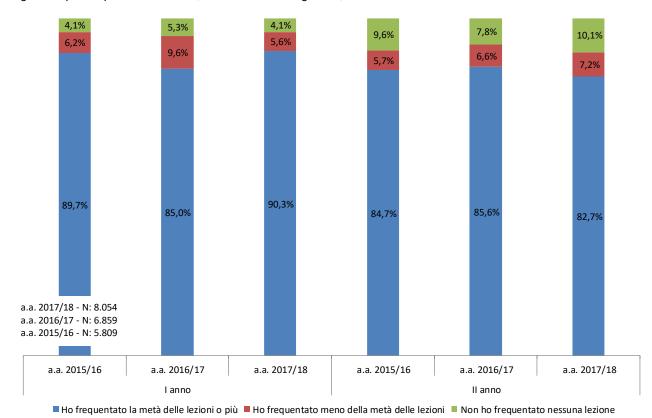


Fig. 6 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea magistrale, studenti in corso 4.

Il tasso di frequenza è naturalmente differenziato per insegnamento. Agli studenti che si dichiarano non frequentanti è stato sottoposto un questionario dedicato, finalizzato in particolar modo a indagare le motivazioni della mancata frequenza alle lezioni. Nelle Tab. 2 e Tab. 3 si riporta l'insieme delle risposte ottenute, distinguendo per il livello della mancata frequenza, rispettivamente per i Corsi di laurea e di laurea magistrale.

Tab. 2 Motivi della mancata frequenza alle lezioni – Corsi di laurea.

Qual è il motivo della mancata frequenza	Quante lezioni h per questo ins	Totale	
o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>5</sup>	Meno della metà	Nessuna	Totale
Lavoro	28,9%	40,9%	33,2%
Motivi personali, familiari, di salute	24,5%	18,0%	22,2%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	15,9%	8,8%	13,4%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	11,7%	7,3%	10,1%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	8,9%	11,4%	9,8%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni	5,5%		3,6%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	1,3%	6,6%	3,2%
Impegnato/a in un periodo di stage	2,0%	4,9%	3,1%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,2%	0,1%	0,1%

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Per semplicità di analisi sono stati esclusi in questa rappresentazione i casi di studenti fuori corso.

-

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> La distribuzione tiene conto della ricodifica delle risposte alla modalità "Altro..." che, ove possibile, sono state ricondotte a uno degli item già previsti.

Altro	1,0%	2,0%	1,3%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%
Risposte valide	3.534	1.967	5.501

Tab. 3 Motivi della mancata frequenza alle lezioni – Corsi di laurea magistrale.

Qual è il motivo della mancata frequenza	Quante lezioni h per questo ins	Totale	
o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>6</sup>	Meno della metà	Nessuna	lotale
Lavoro	29,4%	39,5%	33,2%
Motivi personali, familiari, di salute	26,2%	12,9%	21,3%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	20,6%	4,8%	14,7%
Impegnato/a in un periodo di stage	4,4%	13,6%	7,8%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	5,2%	7,5%	6,1%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	4,8%	8,2%	6,1%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni.	7,3%		4,6%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	1,6%	9,5%	0,0%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,4%	0,0%	0,3%
Altro	0,0%	4,1%	1,5%
Totale	100%	100%	100%
Risposte valide	248	147	395

Nucleo di valutazione Università IULM

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> La distribuzione tiene conto della ricodifica delle risposte alla modalità "Altro..." che, ove possibile, sono state ricondotte a uno degli item già previsti.

# 1.3 Opinioni degli studenti frequentanti

Una larga maggioranza degli studenti compila il questionario per la rilevazione delle opinioni dei frequentanti, consentendo la pressoché totale copertura dell'offerta didattica dell'a.a. 2017/18 (delle 420 differenti associazioni tra docente e insegnamento solo 2 non raccolgono alcun questionario di studenti frequentanti). Rispetto alla rilevazione precedente, come si può osservare nella Tab. 4, si registra un ulteriore incremento del numero di questionari raccolti, sostanzialmente dovuto all'aumento della numerosità degli studenti e al progressivo accumulo delle coorti.

Tab. 4 Corsi di laurea e di laurea magistrale: questionari raccolti e numero di associazioni tra docente e insegnamento rilevato.

Donom	Denominazione		17/18	a.a. 2016/17		
Denom			N	Corsi	N	
	Arti, design e spettacolo	24	809	36	1.337	
_	Arti, spettacolo, eventi culturali	21	884			
nrea	Comunicazione, media e pubblicità	49	6.198	49	6.024	
Corsi di laurea	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa	52	9.031	56	8.489	
Corsi	Interpretariato e comunicazione	40	2.635	38	2.250	
	Turismo: cultura e sviluppo dei territori	21	1.183	40	1.294	
	Turismo, management e territorio	32	722			
<u>e</u>	Arti, patrimoni e mercati	29	696	27	670	
istra	Marketing, consumi e comunicazione	44	1.747	53	2.099	
mag	Strategic communication	14	523			
ırea	Televisione, cinema e new media	43	1.291	39	1.086	
Hi lat	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza	29	575	25	584	
Corsi di laurea magistrale	Hospitality and tourism management	20	258			
Ŭ	Studi culturali e relazioni internazionali			14	102	
_	Totale	418	26.552	377	23.935	
	Totale corsi con almeno 10 rispondenti frequentanti	339	26.101	317	23.625	

Per volontà interna dell'Ateneo (anche a scopo di verifica statistica), il quesito (obbligatorio) in cui si chiede allo studente di esprimere una valutazione complessiva sulla soddisfazione per l'insegnamento frequentato prevede una doppia risposta su una duplice scala: la consueta a 4 modalità (Decisamente sì – Decisamente no) e una più articolata che prevede un voto numerico compreso tra 1 e 10 (1 = Per niente soddisfatto, 10 = Completamente soddisfatto). La correlazione di queste due valutazioni è presentata nella Fig. 6, che evidenzia una fortissima correlazione tra le due variabili.

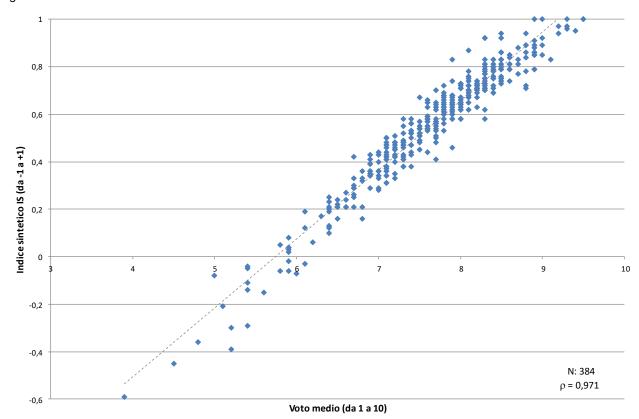


Fig. 7 Grafico di correlazione tra IS e voto medio.

#### 1.4 Distribuzione dei risultati ai docenti

L'insieme delle informazioni rilevate è stata raccolta in un report individuale trasmesso ai docenti affidatari delle attività didattiche il 17 luglio 2018. Il report si compone delle seguenti parti:

- una sezione di apertura dedicata al tasso di frequenza alle lezioni e di compilazione dei questionari, trasmessa per tutte le differenti associazioni tra docente e insegnamento, indipendentemente dal numero di accessi da parte degli studenti. Oltre alla distribuzione congiunta del tasso di frequenza alle lezioni e di compilazione dei questionari per la singola attività didattica è stata riportata l'analoga distribuzione a livello di Corso di studi di afferenza dell'insegnamento, così da disporre di un opportuno livello di confronto;
- una sezione dedicata alla distribuzione dei giudizi degli studenti frequentanti per l'a.a. 2017/18, prodotta per i 384 casi in cui sono stati compilati almeno 6 questionari, completo del confronto con il Corso di studi di afferenza e della trascrizione degli eventuali commenti (e altri suggerimenti) raccolti dagli studenti;
- una sezione dedicata alla distribuzione dei giudizi degli studenti non frequentanti, prodotta per i casi in cui sono stati compilati almeno 6 questionari.

# 2 Livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti

Per quanto riguarda i risultati dell'indagine, la presente relazione offrirà una sintesi delle principali valutazioni relative alle seguenti aree:

- area dell'insegnamento;
- area della logistica;
- area della docenza
- giudizio complessivo.

Prima di procedere alla presentazione delle singole tematiche, giova richiamare le modalità di calcolo dell'*Indice Sintetico* (IS), utilizzato nella maggior parte delle analisi al fine di disporre di un indicatore riepilogativo e di facile lettura dei giudizi di soddisfazione espressi dai rispondenti.

Basandosi sulla distribuzione delle risposte ai singoli quesiti, l'indice è stato così calcolato:

$$IS = \frac{\sum Decis amente \ sì + 0,5 \sum Più \ si \ che \ no - 0,5 \sum Più \ no \ che \ si - \sum Decis amente \ no}{N}$$

assumendo dunque le seguenti uguaglianze: Decisamente sì = 1; Più si che no = 0,5; Più no che sì = -0,5; Decisamente no= -1. Come si vede tale indice è orientato a riflettere la polarizzazione dei giudizi, valorizzando la scala di valutazione maggiormente utilizzata nel questionario, del tipo: Decisamente si / Più si che no / Più no che si / Decisamente no.

L'indice varia tra -1 e +1, dove:

- a -1 corrisponde un giudizio totalmente negativo (totalità delle risposte "Decisamente no");
- a +1 corrisponde un giudizio pienamente affermativo (totalità delle risposte "Decisamente si");
- a 0 corrisponde l'equilibrio tra giudizi affermativi e negativi.

Il calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea magistrale è stato effettuato come media aritmetica semplice degli IS calcolati sui singoli corsi.<sup>7</sup> Tale scelta pare rispondere efficacemente (almeno in prima approssimazione) all'esigenza di disporre di livelli di riferimento che consentano una lettura maggiormente contestualizzata dei singoli giudizi. In tal senso pare più opportuno non pesare i singoli IS per il numero di rispondenti.

# 2.1 Area dell'insegnamento

L'area della materia è coperta dalle variabili derivanti dalla prima batteria di item del questionario, in risposta alla domanda "Come giudichi gli argomenti e i temi di questo corso?". Nella fattispecie, gli argomenti oggetto del corso sono stati giudicati da tre punti di vista:

- coerenti con il percorso formativo indicato per il tuo Corso di studi;
- interessanti;
- impegnativi;
- conoscenze preliminari<sup>8</sup>;
- argomenti ripetitivi rispetto a quelli affrontati in insegnamenti precedenti;
- carico di studio proporzionato ai crediti assegnati;
- materiale didattico adeguato;
- modalità d'esame definite in modo chiaro.

-

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> Si segnala che, a tutela della rappresentatività del valore della media, non si sono considerati i singoli quesiti con un numero di rispondenti inferiore a 10. Inoltre, qualora il numero di attività formative con almeno 10 rispondenti ad un determinato quesito sia risultato inferiore a 5, la media non è stata calcolata.

<sup>&</sup>lt;sup>8</sup> Il quesito originale riferito a questo item è posto in forma "controscalata" rispetto agli altri ("Gli argomenti sono stati ripetitivi rispetto a quelli affrontati in insegnamenti precedenti?"), con la conseguenza che le risposte appaiono con una significativa asimmetria verso i valori negativi della scala. Per semplicità di lettura dei grafici, in questo caso il calcolo dell'IS è stato effettuato invertendo il segno dei pesi.

Per ognuno degli aspetti considerati, si è provveduto al calcolo dell'IS a livello di Corso di laurea e Corso di laurea magistrale. Tali valori sono rappresentati nelle Fig. 8, Fig. 9, Fig. 10, Fig. 11.

Dall'esame dei grafici si evince una valutazione prevalentemente positiva su tutti gli aspetti esaminati, sia per i Corsi di laurea, sia per i Corsi di laurea magistrale.

Fig. 8 Indici sintetici relativi all'area della materia (coerenza interesse e impegno richiesto) - Corso di laurea.

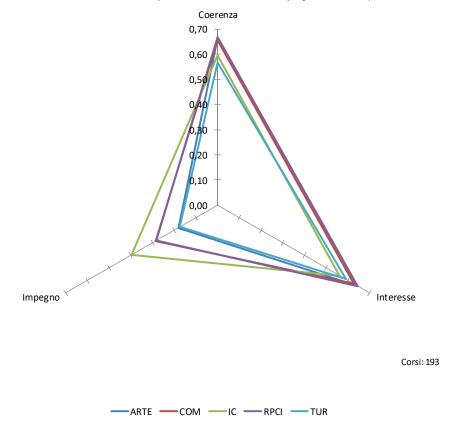
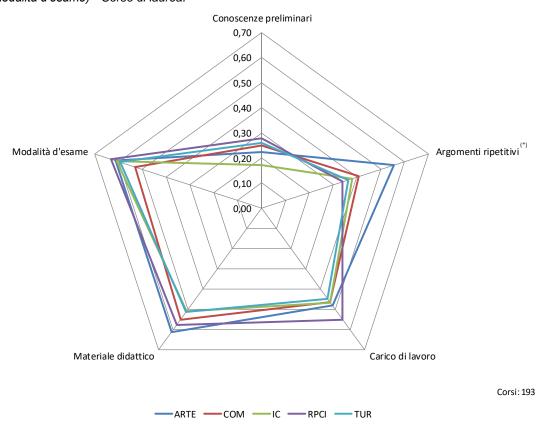
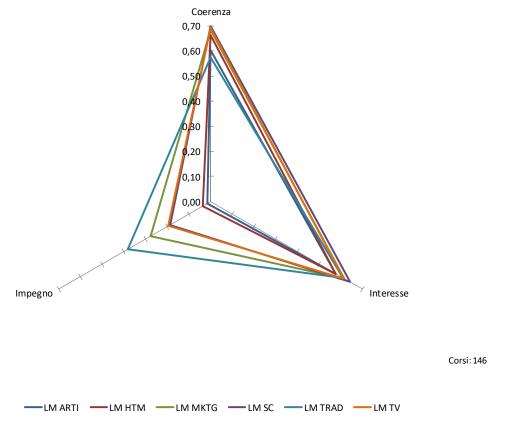


Fig. 9: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea.



(\*) L'IS relativo agli "Argomenti ripetitivi" è stato riscalato in modo da avere la stessa scala degli altri indicatori.

Fig. 10: Indici sintetici relativi all'area della materia (coerenza interesse e impegno richiesto) - Corso di laurea magistrale



Conoscenze preliminari
0,70
0,60
0,50
0,40

Argomenti ripetitivi (\*)
0,10
0,00

Carico di lavoro

Corsi: 146

Fig. 11: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea magistrale

(\*) L'IS relativo agli "Argomenti ripetitivi" è stato riscalato in modo da avere la stessa scala degli altri indicatori.

Materiale didattico

# 2.2 area della logistica

Nella sezione del questionario dedicata alle condizioni logistiche di svolgimento del corso, gli studenti esprimono il proprio giudizio in merito all'orario delle lezioni ed all'adeguatezza dell'aula ("si vede, si sente, si trova posto").

-LM HTM -LM MKTG -LM SC -LM TRAD -LM TV

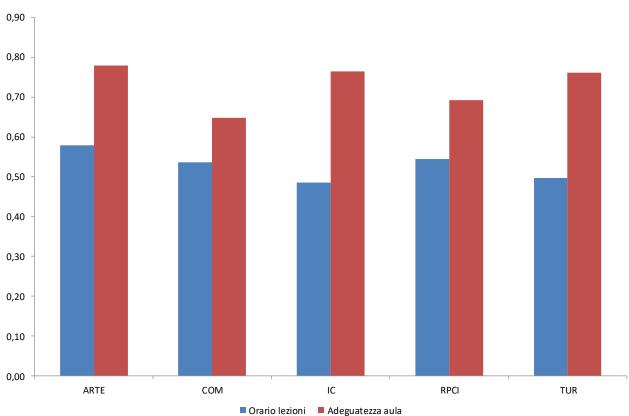
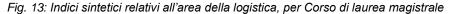
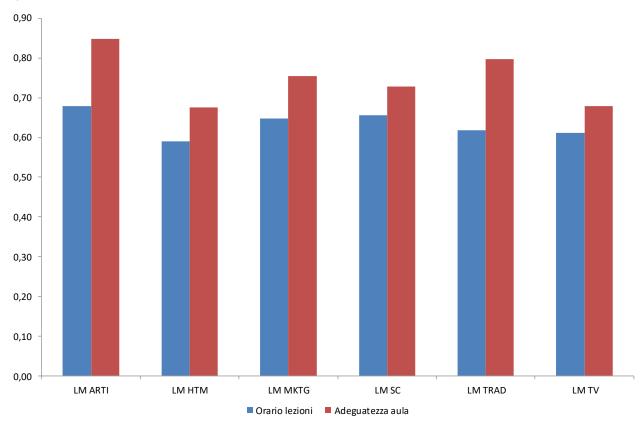


Fig. 12: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea





Analogamente a quanto operato per l'area della materia, è stato calcolato l'indice sintetico a livello di Corso di laurea e di laurea magistrale per ciascuno degli aspetti considerati (Fig. 12 e Fig. 13). Come si vede, non

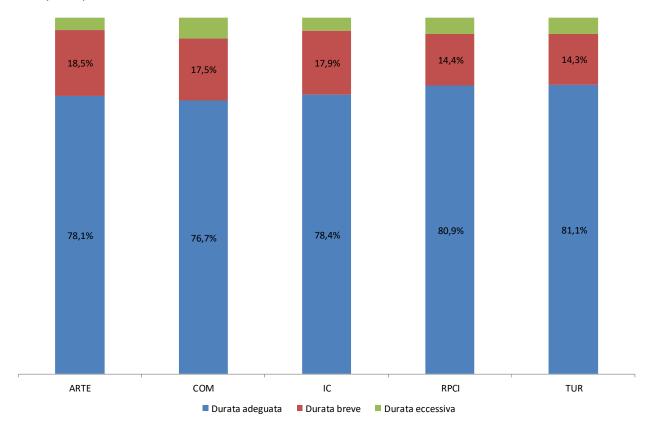
sembrano emergere aree di criticità (i giudizi in media sono sempre nettamente positivi), analogamente a quanto già osservato negli anni precedenti. In particolare, si evidenzia un generale gradimento per aule di svolgimento delle lezioni.

#### 2.3 Durata del corso

La rilevazione dell'adeguatezza della durata del corso percepita dagli studenti è avvenuta attraverso la domanda "La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula", che prevede le seguenti modalità di risposta: Sì / No, durata troppo breve / No, durata eccessiva.

L'osservazione delle Fig. 14 e Fig. 15 evidenzia una situazione complessivamente soddisfacente, tale per cui la maggioranza degli studenti, tanto nei Corsi di laurea, quanto nei Corsi di laurea magistrale, reputa adeguata la durata del corso.

Fig. 14: "La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?". Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea.



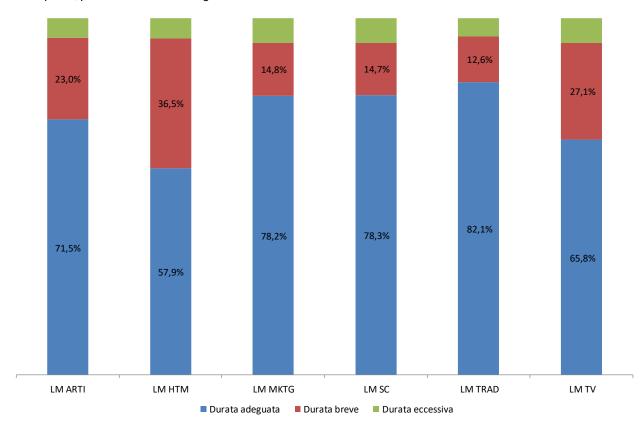


Fig. 15: "La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?". Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea magistrale.

#### 2.4 area della docenza

Nella sezione del questionario relativa al docente, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

- rispetto degli orari di svolgimento delle lezioni;
- cura nell'organizzazione delle lezioni;
- esposizione degli argomenti;
- stimolazione dell'interesse verso la disciplina;
- disponibilità a chiarimenti;
- reperibilità in orario di ricevimento;
- attività didattiche integrative;
- insegnamento svolto in maniera coerente con quanto dichiarato sul sito web.

Anche per questo gruppo di item è stato calcolato l'IS per i Corsi di laurea e di laurea magistrale (Fig. 16 e Fig. 17).

Innanzitutto si nota come i giudizi si situino sempre nell'area positiva, benché sia presente una certa variabilità a livello di Corso di studi. Tra le regolarità più evidenti, è da segnalare il giudizio relativo alla capacità di suscitare interesse, costantemente più basso (ciò si era verificato anche nelle precedenti edizioni dell'indagine) e generalmente seguito dalla valutazione per la chiarezza espositiva; ciò detto, a livello complessivo, non sembrano emergere preoccupanti criticità. Rispetto alla precedente edizione dell'indagine, si presenta un quadro di sostanziale stabilità.

È tuttavia evidente che tale prima sommaria analisi non possa prescindere dalla disaggregazione delle informazioni a livello di singola attività formativa.

Fig. 16: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea

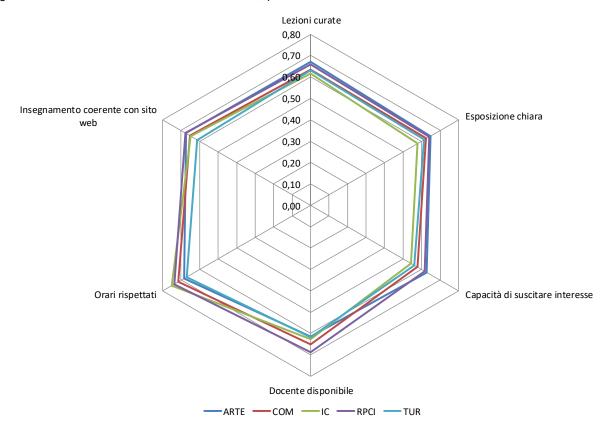
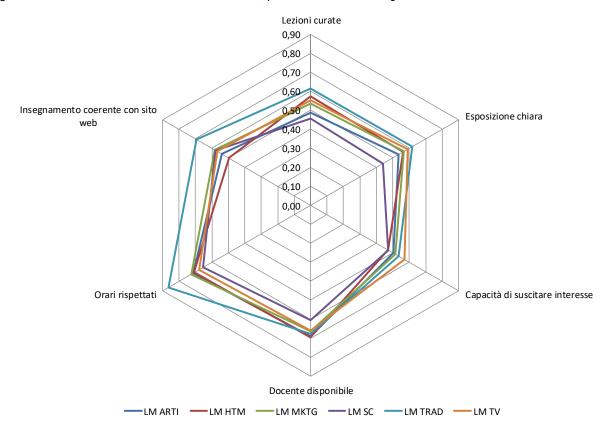


Fig. 17: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale



# 2.5 La soddisfazione complessiva degli studenti frequentanti

La soddisfazione degli studenti per le attività didattiche è un fenomeno intrinsecamente multidimensionale, al quale concorrono molteplici determinanti: *performance* media degli esami superati, aspetti logistici e di orario, carico di lavoro in rapporto alla durata del corso, collocazione nel piano degli studi, presenza di uno stesso docente nell'ambito di più insegnamenti, ecc.. A questi fattori diretti vanno poi aggiunti aspetti più sfumati e di difficile rilevazione, tra i quali spiccano le "attese" degli studenti, oltre a fattori di disturbo propri della metodologia di misurazione come la diversa propensione a rispondere ai questionari fra i vari corsi.

Nell'esaminare questo fenomeno, un buon punto di osservazione può essere costituito dal giudizio complessivo che gli studenti esprimono al termine del questionario rispondendo alla domanda: "Come giudichi complessivamente l'esperienza fatta frequentando il corso?". Il calcolo dell'IS derivante dalle risposte a tale quesito può dunque assumere il significato di indice di soddisfazione complessivo, i cui valori medi per Corso di laurea e laurea magistrale sono riportati, rispettivamente, in Fig. 18 e Fig. 19. Nelle Fig. 20 e Fig. 21, sono rappresentati invece gli insegnamenti dei Corsi di laurea e laurea magistrale ordinati in senso crescente per voto medio<sup>9</sup>.

Complessivamente si evidenzia una soddisfazione medio alta per entrambi i livelli di Corso. In continuità con la precedente edizione dell'indagine, in prima approssimazione si individua quale indicatore di potenziali criticità la quota di insegnamenti che presenta un valore voto complessivo negativo per la risposta al quesito sulla valutazione complessiva, riportato nella Fig. 22. Come si vede l'ampiezza di tale "zona di attenzione" tende negli ultimi anni a stabilizzarsi attestandosi per i Corsi di laurea intorno all'1% degli insegnamenti e per i Corsi di laurea magistrale intorno al 9% degli insegnamenti.

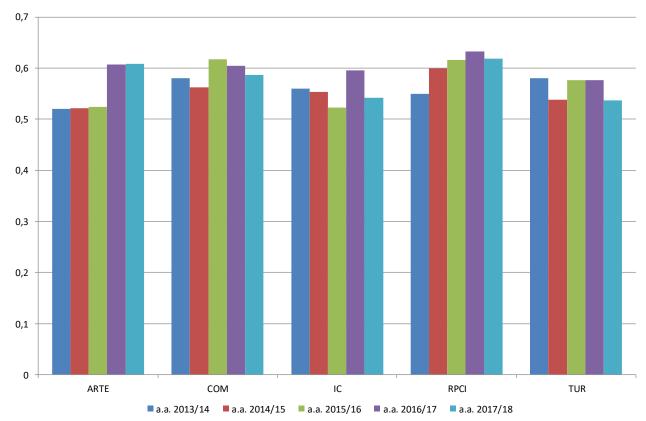


Fig. 18: IS medio, a.a. 2013/14 - 2017/18, Corso di laurea

\_

<sup>&</sup>lt;sup>9</sup> Per volontà interna dell'Ateneo (anche a scopo di verifica statistica), il quesito (obbligatorio) in cui si chiede allo studente di esprimere una valutazione complessiva sulla soddisfazione per l'insegnamento frequentato prevede una doppia risposta su una duplice scala: la consueta a 4 modalità (Decisamente sì – Decisamente no) e una più articolata che prevede un voto numerico compreso tra 1 e 10 (1 = Per niente soddisfatto, 10 = Completamente soddisfatto).

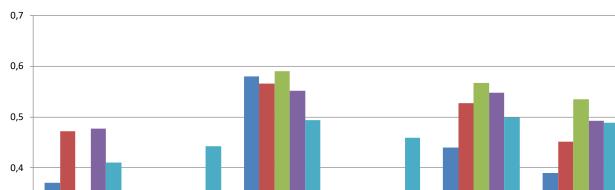


Fig. 19: IS, a.a. 2013/14 – 2017/18, Corso di laurea magistrale.

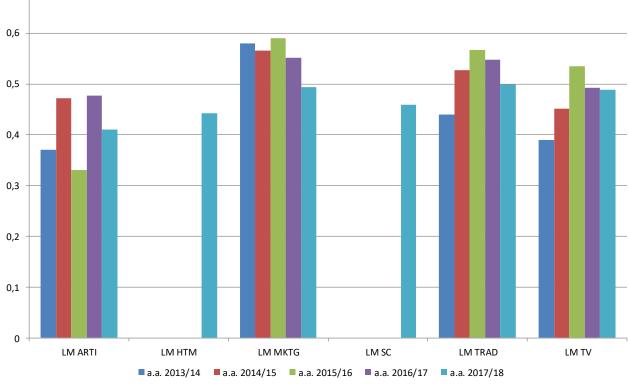
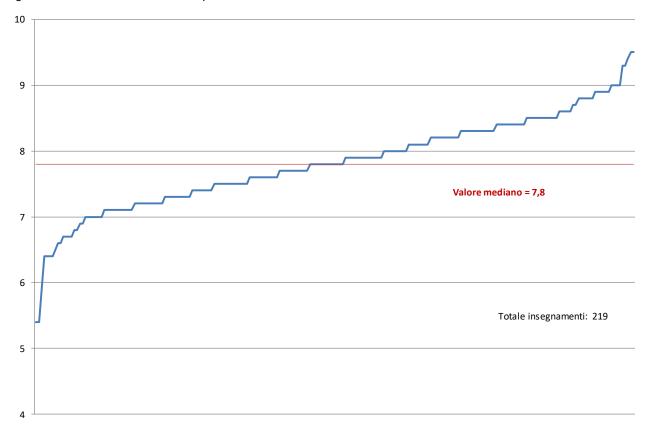


Fig. 20: Distribuzione del voto medio per modulo didattico - Corsi di laurea.



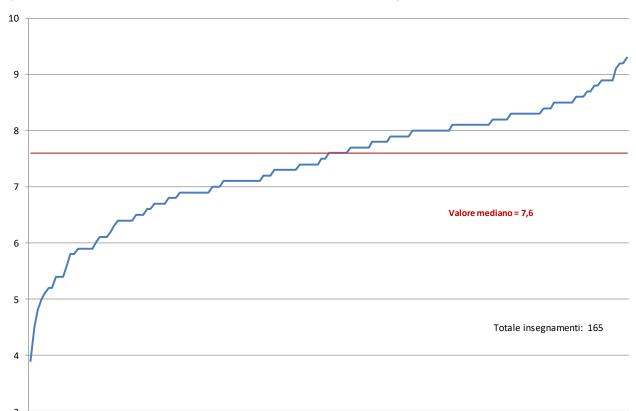
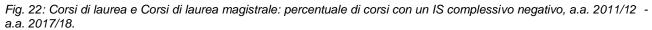
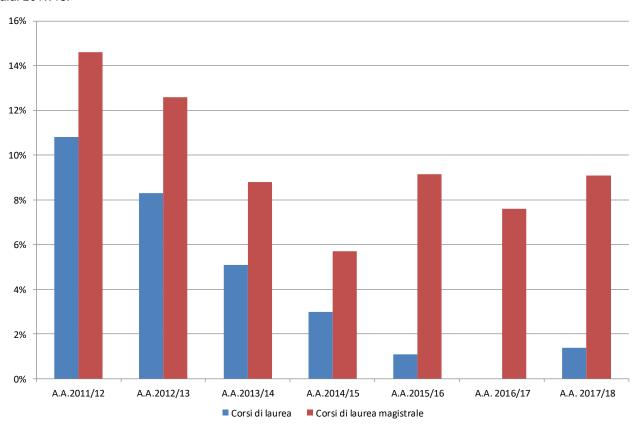


Fig. 21: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea magistrale.





# RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI – LABORATORI LINGUISTICI

### 1. Grado di copertura degli insegnamenti

# 1.1. Laboratori didattici di lingue straniere

Nella Tab. 5 Questionari raccolti per lingua straniera e livello - a.a. 2017/18Tab. 5 si riportano le numerosità dei questionari inviati suddivisi per lingua e livello, nonché il tasso di risposta ottenuto, in aumento rispetto allo scorso anno.

Tab. 5 Questionari raccolti per lingua straniera e livello - a.a. 2017/18

Lingua straniera	Livello	N° questionari inviati	N° questionari compilati	Tasso di risposta	N° docenti
	1	843	407	48,3%	
Inglese	2	985	361	36,6%	21
	3	766	237	30,9%	
Chample	1	540	170	31,5%	9
Spagnolo	2	150	35	23,3%	9
Cinese	1	42	19	45,2%	1
Francese	2	103	30	29,1%	2
Russo	1	49	8	16,3%	1
Tedesco	2	37	12	32,4%	1
Totale a.a.	2017/18	3.515	1.279	36,4%	35
Totale a.a.	2016/17	3.156	820	26,0%	34
Totale a.a.	2015/16	2.813	481	17,1%	34
Totale a.a.	2014/15	2.621	418	15,9%	32
Totale a.a.	2013/14	2.081	530	25,5%	29

# 1.2. Laboratorio di English for business

Complessivamente sono stati raccolti 66 questionari validi suddivisi tra i 5 gruppi (distinti per sezione), come riportato nella Tab. 6.

Tab. 6 Sezioni, docenti e numero di risposte - a.a. 2017/18.

Sezione	Risposte
А	15
В	11
С	10
D	15
Е	15
Totale (% su iscritti al laboratorio)	<b>66</b> (41,0%)

Come si vede il limitato numero complessivo non consente analitici approfondimenti: l'analisi verrà effettuata pertanto sul totale dei questionari, segnalando le eventuali differenze tra sezioni ove presenti e statisticamente rilevanti.

# 1.3. Laboratori professionalizzanti di lingua straniera

I 548 studenti rispondenti hanno compilato complessivamente 1.062 questionari, così distribuiti in relazione alla/e lingua/e frequentata/e: 532 sono per la lingua inglese, 49 per quella araba, 37 per quella cinese, 75 per quella francese, 98 per quella russa, 163 per quella spagnola e 108 per quella tedesca.

I rispondenti sono distribuiti secondo la/e lingua/e straniera/e per la/e quale/i hanno risposto secondo quanto riportato nella Tab. 7.

Tab. 7 Distribuzione dei rispondenti per lingua straniera.

Questionario compilato	N. Questionari
Inglese e Spagnolo	158
Inglese e Tedesco	105
Inglese e Russo	96
Inglese e Francese	70
Inglese e Arabo	49
Inglese e Cinese	36
Solo Inglese	18
Solo Francese	5
Solo Spagnolo	5
Solo Tedesco	3
Solo Russo	2
Solo Cinese	1
Solo Arabo	1
Totale	548

Nella Tab. 8 si riporta invece la distribuzione dei questionari compilati per lingua straniera e anno di corso del rispondente.

Tab. 8 Distribuzione dei questionari per anno di corso e lingua straniera.

1 :		Anno di corso		Casi	
Lingua	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
Inglese	38,5%	28,9%	32,5%	100,0%	532
Arabo	34,7%	40,8%	24,5%	100,0%	49
Cinese	100,0%	-	-	100,0%	37
Francese	21,3%	28,0%	50,7%	100,0%	75
Russo	28,6%	38,8%	32,7%	100,0%	98
Spagnolo	36,2%	28,8%	35,0%	100,0%	163
Tedesco	38,9%	28,7%	32,4%	100,0%	108

Le distribuzioni così osservate rispecchiano sufficientemente bene la composizione dell'insieme degli studenti iscritti dal punto di vista delle lingue straniere frequentate e dell'anno di corso, indicando un buon livello di rappresentatività del campione (con una lieve sovra rappresentazione del primo anno per la lingua inglese, spagnola e tedesca, del secondo anno per la lingua araba e russa, del terzo anno per la lingua francese).

Va infine osservato come la tipologia, la composizione e la rappresentatività dei rispondenti si presentino del tutto analoghe a quanto già rilevato nelle precedenti indagini.

# 1.4. Laboratori professionalizzanti di mediazione linguistica - inglese i e inglese ii

In totale sono stati invitati alla compilazione 96 studenti (46 per il Laboratorio di Mediazione linguistica - Inglese I, 50 per il Laboratorio di Mediazione linguistica - Inglese II), ottenendo 50 questionari validi suddivisi tra i 2 laboratori e i 2 gruppi, come riportato nella Tab. 9 e Tab. 10.

Tab. 9 Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica - Inglese I

Mediazione linguistica - Inglese I	Gruppo	Risposte
Simultanea	А	13
Simultanea	В	15
Totale Simultanea (% su iscritti ai la	28 (60,9%)	
Congocutive	А	13
Consecutiva	В	14
Totale Consecutiva (% su iscritti ai	27 (58,7%)	

Tab. 10 Questionari raccolti per laboratorio - Mediazione linguistica - Inglese II

Mediazione linguistica - Inglese II	Gruppo	Risposte
Simultanea	А	9
	В	13
Totale Simultanea (% su iscritti ai laboratori)		22 ( 44,0%)
Consecutiva	А	8
	В	12
Totale Consecutiva (% su iscritti ai laboratori)		20 (40,0%)

#### 2. Livelli di soddisfazione degli studenti frequentanti

# 2.1. Laboratori didattici di lingue straniere

All'interno del questionario di valutazione gli studenti sono chiamati a esprimere, oltre al giudizio complessivo sull'esperienza fatta frequentando il Laboratorio, il loro livello di soddisfazione in merito ai seguenti aspetti:

- organizzazione della didattica;
- condizioni logistiche di svolgimento del corso;
- attività del docente titolare;
- prove intermedie;
- gruppo dei coordinatori;
- segreteria del laboratorio.

Al fine di disporre di un indicatore riepilogativo di facile lettura dei giudizi di soddisfazione espressi dai rispondenti sulle diverse aree, si è calcolato un *Indice Sintetico* (IS) basandosi sulla distribuzione delle risposte ai singoli quesiti e utilizzando la seguente formula:

$$IS = \frac{\sum Molto + 0.5\sum Abbastanza \cdot 0.5\sum Poco - \sum PerNiente}{N}$$

assumendo dunque le seguenti uguaglianze: molto = +1; abbastanza = 0,5; poco = -0,5; per niente =-1. Tale indice è orientato a riflettere la polarizzazione dei giudizi, valorizzando la scala di valutazione maggiormente utilizzata nel questionario, del tipo: molto / abbastanza / poco / per niente.

L'indice varia tra -1 e +1, dove:

- a -1 corrisponde un giudizio totalmente negativo (totalità delle risposte "per niente soddisfatto");
- a +1 corrisponde un giudizio pienamente positivo (totalità delle risposte "molto soddisfatto");
- a 0 corrisponde l'equilibrio tra giudizi positivi e negativi (livello di "indifferenza").

L'indice può essere interpretato, ove la batteria di *item* lo consenta, al pari di un indice di soddisfazione, ad esempio nel caso del quesito "Quanto giudichi soddisfacente l'esperienza fatta frequentando il laboratorio?".

Diversamente, ad esempio per l'*item* "grado di difficoltà" del quesito "prove intermedie", l'indice esprime lo sforzo percepito dallo studente per il completamente dell'attività formativa (compreso tra "molto difficile", +1, e "per niente difficile", -1).

Dalla Fig. 23 alla Fig. 28 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine: per semplicità di lettura l'insieme dei giudizi viene presentato in due distinte sezioni: l'una riferita ai giudizi sulla didattica (ove è opportuna la separazione delle valutazioni per lingua straniera), l'altra alle dotazioni e al supporto alla didattica, nelle figure si riportano i medesimi indici riferiti al biennio precedente.

Va altresì segnalato che la ridotta numerosità dei questionari raccolti per le lingue russo, tedesco e cinese non consentirebbe l'elaborazione di indicatori statisticamente consistenti: se ne riporta tuttavia la distribuzione per completezza.

# 2.1.1. Il giudizio sulla didattica e la docenza

Gli aspetti oggetto di valutazione da parte degli studenti inerenti l'area didattica sono:

- l'organizzazione della didattica;
- l'attività del docente titolare:
- le prove intermedie;
- il giudizio complessivo.

Per ciascuno degli item dalla Fig. 23 alla Fig. 28 si riportano i valori dell'IS di tutte le lingue straniere affiancando, a titolo comparativo e ove possibile, i risultati ottenuti nelle indagini dell'ultimo biennio (vanno considerati con una certa cautela ove il numero di rispondenti risulti più contenuto). Tra gli aspetti più evidenti si segnalano:

- un generale malcontento che riguarda gli orari delle lezioni per tutti i laboratori (a esclusione di quello di inglese):
- per quanto riguarda la lingua inglese la situazione è abbastanza positiva, analogamente allo scorso anno. In particolare risultano apprezzate le condizioni logistiche dell'aula (adeguatezza e dotazioni) e l'attività dei docenti in tutti i suoi aspetti, benché tale valutazione media sia la risultante di giudizi sui singoli docenti assai diversificati;
- una situazione generalmente in miglioramento, ma ancora in una "zona di attenzione", per il laboratorio di lingua spagnola, fatta eccezione per l'aspetto relativo all'orario delle lezioni, in ulteriore peggioramento rispetto allo scorso anno;
- una situazione debolmente positiva per il laboratorio di lingua cinese, anche se il ridotto numero di questionari raccolti suggerisce di utilizzare questi risultati con cautela. Gli aspetti legati all'attività del docente evidenziano criticità maggiori; in particolare, si registra un netto peggioramento per la chiarezza espositiva e per la capacità di suscitare interesse;
- per quanto riguarda la lingua francese, si osserva una situazione complessivamente non positiva, in peggioramento rispetto allo scorso anno;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua tedesca, si segnala una situazione generalmente molto positiva, in linea rispetto allo scorso anno. Il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua russa, alla sua quinta edizione, si osserva una situazione piuttosto positiva, in peggioramento rispetto allo scorso anno dove si era rilevato un apprezzamento estremamente positivo. Anche in questo caso il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela.

Il tasso di risposta medio ai quesiti in esame è sempre molto elevato, confermando la buona propensione a rispondere da parte degli studenti per tale area tematica.

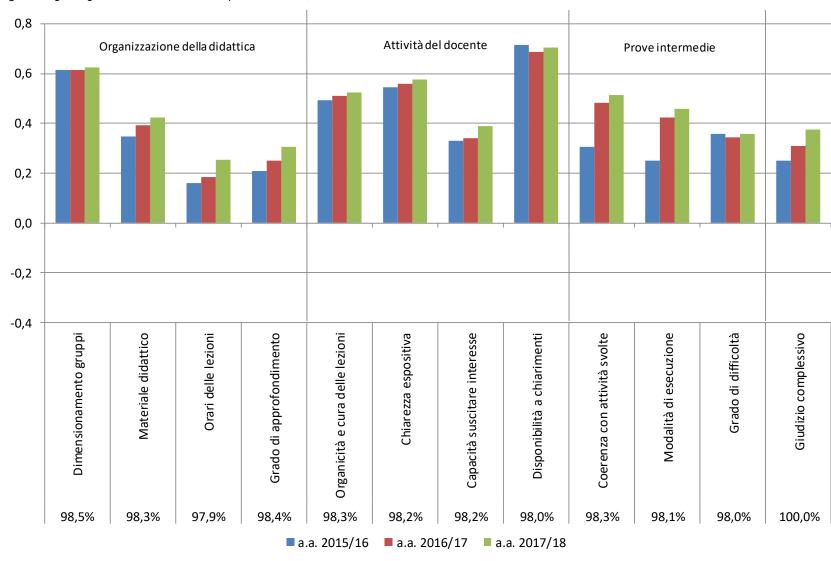


Fig. 23 Lingua inglese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2015/16 - a.a. 2017/18.

Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2017/18.

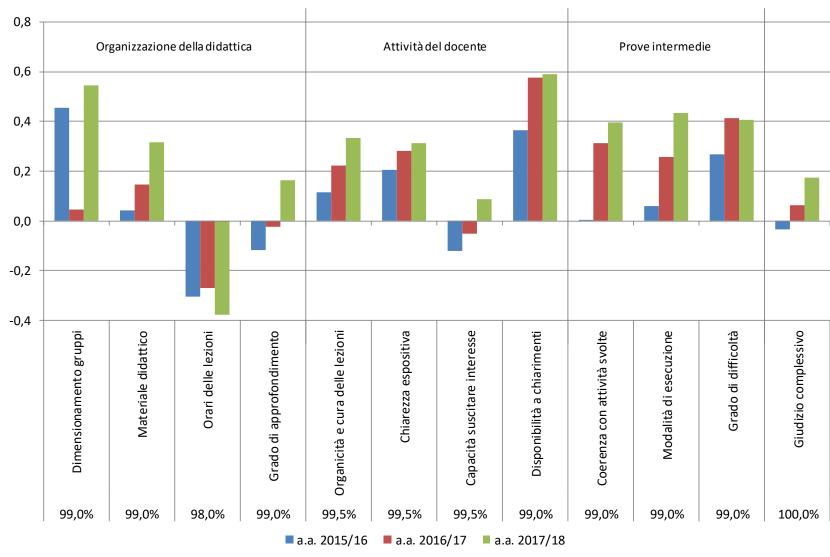


Fig. 24 Lingua spagnola: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18.

Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2017/18

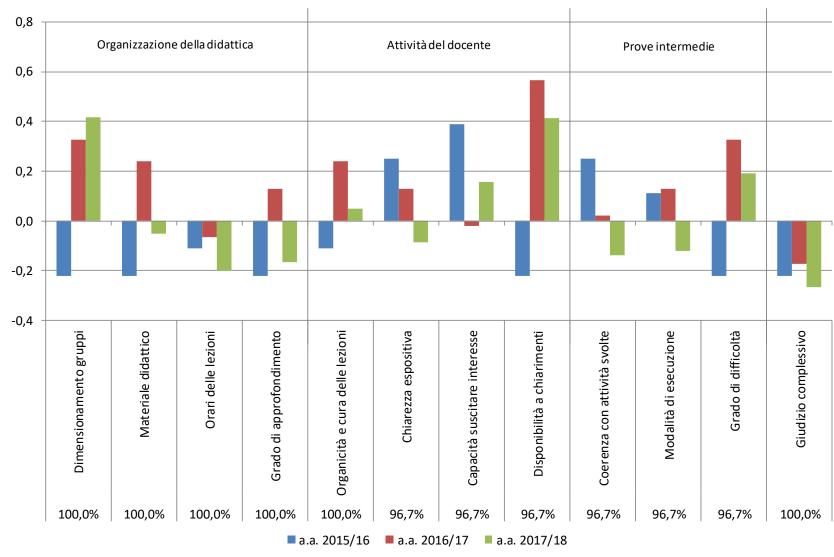


Fig. 25 Lingua francese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18.

Al disotto di ogni item si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2017/18

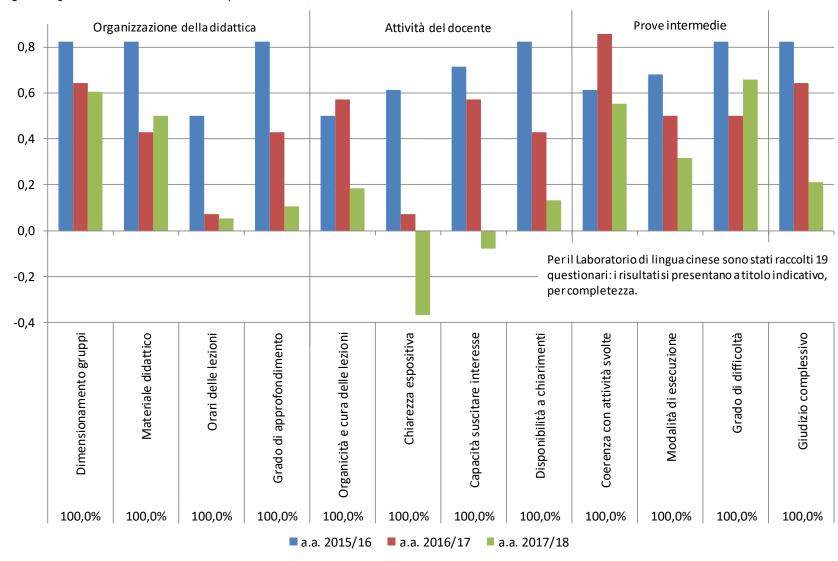


Fig. 26 Lingua cinese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18.

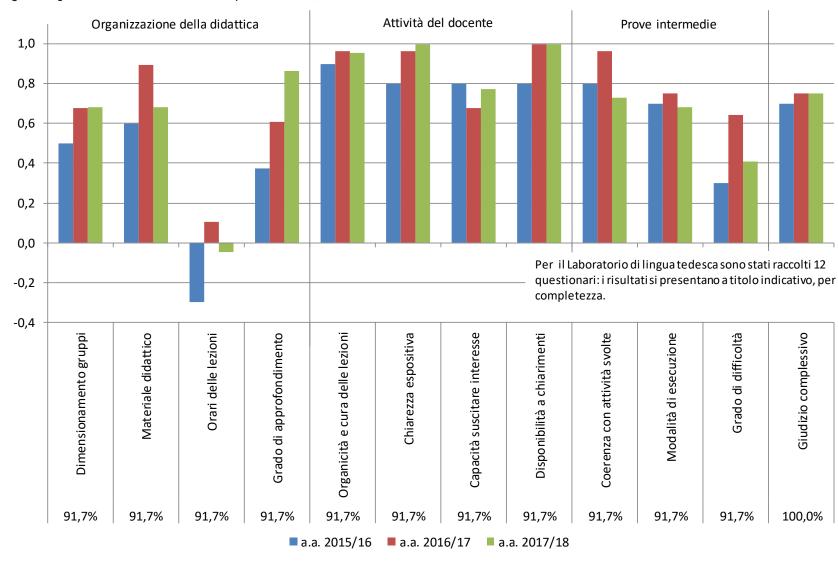


Fig. 27 Lingua tedesca: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18

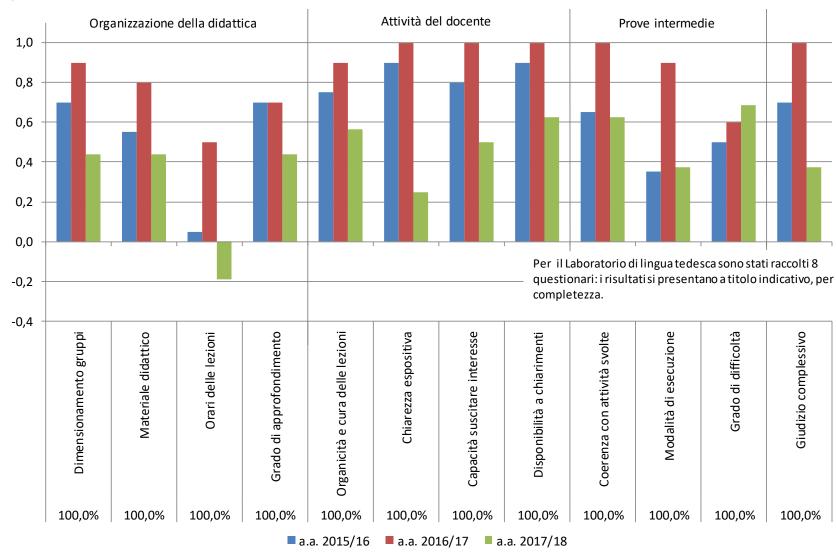


Fig. 28 Lingua russa: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18

# 2.1.2. Il giudizio sulle dotazioni e sul supporto alla didattica

Gli aspetti oggetto di valutazione da parte degli studenti inerenti il supporto alla didattica sono:

- condizioni logistiche di svolgimento del corso;
- gruppo dei coordinatori;
- segreteria del laboratorio.

Per ciascuno degli item inerenti agli aspetti sopraelencati, nella Fig. 29, si riportano i valori dell'IS affiancando, a titolo comparativo, i risultati ottenuti nelle indagini precedenti: in questo caso la rappresentazione non prevede la divisione per lingua in quanto i risultati non appaiono significativamente differenziati, come è ragionevole attendersi essendo il servizio di supporto comune a tutti i Laboratori.

Il tasso di risposta per i quesiti in esame appare differenziato: la possibilità di esprimere un giudizio sul gruppo dei coordinatori e sulla segreteria del Laboratorio dipende, infatti, dall'avvenuto utilizzo del servizio. Come si può osservare nella Fig. 29, la batteria di item relativa alla segreteria del Laboratorio vede un tasso di risposta del 65,4% (in leggero aumento rispetto a quanto già rilevato nelle precedenti indagini), mentre quella relativa ai coordinatori ha un tasso di risposta medio dell'94% circa (in aumento rispetto alle indagini precedenti).

Per quanto riguarda i livelli di soddisfazione per il servizio di Segreteria, gli studenti esprimono il proprio giudizio sui seguenti aspetti:

chiarezza e completezza delle informazioni ricevute;

- tempi necessari a stabilire contatti telefonici;
- cortesia e disponibilità del personale;
- tempi necessari a ricevere una risposta via mail;
- orari di apertura;
  - completezza informazioni presenti sul sito web;
- completezza delle informazioni presenti nella Community.

In primo luogo si può osservare che il 65,4% degli studenti intervistati ha dichiarato di utilizzare uno o più dei servizi di Segreteria. In secondo luogo, con riferimento ai giudizi di soddisfazione riportati nella Fig. 7, si possono principalmente osservare i seguenti aspetti:

l'area relativa alla segreteria dei laboratori si attesta ad un livello di soddisfazione medio-bassa, la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute e la cortesia e disponibilità del personale sono in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno. In peggioramento, invece, gli altri aspetti, tra cui si evidenziano principalmente i tempi per contatti telefonici o via e-mail e gli orari di apertura;

- l'area relativa ai coordinatori è tendenzialmente in miglioramento rispetto allo scorso anno, così come le valutazioni delle dotazioni e adequatezza dell'aula.

L'insieme delle dotazioni e del supporto alla didattica non palesano dunque gravi criticità, pur palesando ampi margini di miglioramento.

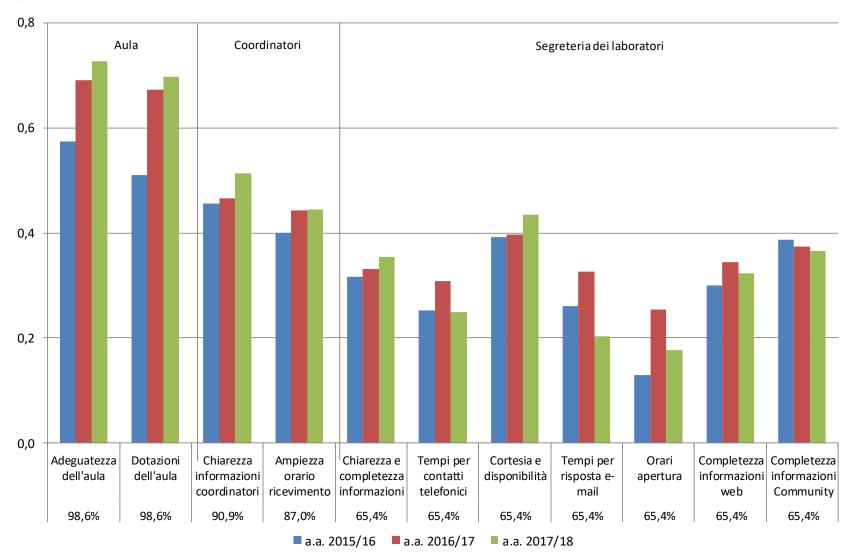


Fig. 29 Distribuzione dell'IS per le dotazioni e il supporto alla didattica, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18.

#### 2.1.3. Il carico di lavoro

La rilevazione del carico di lavoro percepito dagli studenti è avvenuta attraverso la domanda "Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio è...", che prevede le seguenti modalità di risposta: molto elevato, elevato, adeguato, basso. La distribuzione delle risposte, unitamente al confronto con le indagini precedenti, è riportata nella Fig. 30, ove si osserva che la maggioranza degli studenti considera il carico di lavoro adeguato, pur in presenza di sensibili differenziazioni tra le lingue. In particolare, relativamente alla lingua francese, il 48,3% degli studenti giudica molto elevato o elevato il carico di lavoro rispetto ai crediti assegnati, in linea con le valutazioni relative all'a.a. 2016/17.

100% 90% 80% 70% 60% 50% 40% 30% 20% 10% 0% Russo (10) redesco (5) Spagnolo (86) Francese (9) nglese (685) Spagnolo (85) Francese (23) 6 (2) Inglese (984) Spagnolo (201) Francese (29) Russo (8) redesco (11) Inglese (357) Cinese (14) Cinese (19) edesco (14) Russo ( Cinese a.a. 2015/16 a.a. 2016/17 a.a. 2017/18 ■ Molto elevato ■ Elevato ■ Adeguato ■ Basso

Fig. 30 "Rispetto ai crediti assegnati il carico di lavoro comportato dal laboratorio è:". Distribuzione percentuale delle risposte per lingua straniera, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18

Il riempimento a puntini indica un ridotto numero di rispondenti.

# 2.1.4. Le difficoltà incontrate frequentando il laboratorio

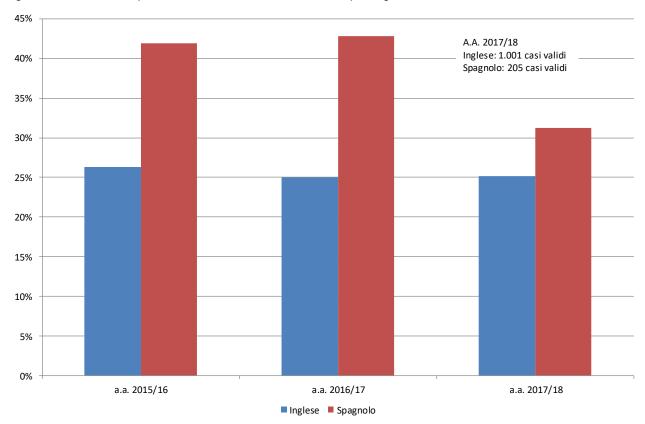
La quota di rispondenti che nell'a.a. 2017/18 dichiara di aver incontrato una o più difficoltà frequentando il laboratorio è riportata, per le lingue inglese e spagnolo (che hanno ottenuto un più congruo numero di risposte rispetto a tutti gli altri laboratori in cui si registrano meno di 30 casi validi), nella Fig. 31, unitamente al medesimo indicatore calcolato per le indagini precedenti; in appendice si riporta la trascrizione delle risposte alla modalità "altra difficoltà". Seppur con le dovute cautele, data la limitata numerosità di casi, relativamente al laboratorio di lingua francese, l'82,8% dei rispondenti dichiara di aver riscontrato delle difficoltà.

Il quesito relativo alle difficoltà incontrate frequentando il Laboratorio prevede le seguenti modalità di risposta:

- orario delle lezioni e/o delle prove;
- argomenti affrontati a lezione;
- comprensione di testi e/o lezioni;
- interazione col docente;
- studio ed esercitazione individuale;
- prove intermedie (modalità di esecuzione, eccessiva difficoltà, ecc.);

- problematiche di natura organizzativa e/o logistica;
- altra difficoltà.

Fig. 31 Percentuale di rispondenti che hanno incontrato difficoltà per lingua straniera, a.a. 2015/16 – a.a. 2017/18.



Nella Fig. 32 si riporta la distribuzione delle risposte a dette modalità per lingua straniera, evidenziando una sostanziale stabilità per l'inglese rispetto allo scorso anno, mentre per lo spagnolo si registra un significativo aumento della difficoltà riguardante l'orario delle lezioni o delle prove, persiste una segnalazione di difficoltà di interazione con il docente e delle indicazioni relative alle prove intermedie.

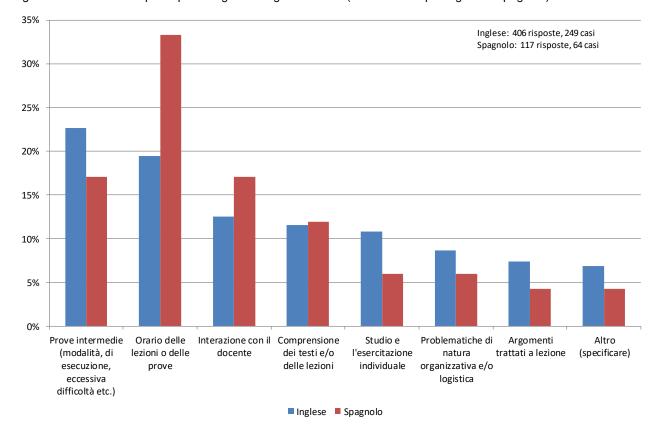


Fig. 32 Percentuale di risposte per categoria e lingua straniera (limitatamente per inglese e spagnolo).

# 2.1.5. Suggerimenti migliorativi

Nelle edizioni dell'indagine finora condotte, una parte del questionario è sempre stata dedicata alla raccolta dei commenti e suggerimenti liberi degli studenti per l'organizzazione dei Laboratori. Le opzioni di risposta sono state le seguenti:

- presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine;
- stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti;
- diminuire la velocità di esposizione;
- prestare maggiormente attenzione a ciò che effettivamente gli studenti stanno comprendendo;
- dare maggior spazio a interventi esterni (conferenze, testimonianze, ecc.) in lingua straniera;
- altro.

Ha espresso almeno un suggerimento il 64,3% dei rispondenti (in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno). Nella Tab. 11 si riporta dunque la distribuzione dei suggerimenti per lingua e livello. In appendice (a pag. 30) si riporta quanto indicato alla risposta "Altro".

Tab. 11 Distribuzione dei suggerimenti per livello e lingua straniera.

Suggerimenti	Inglese	Spagnolo	Francese	Cinese	Russo	Tedesco
Prestare maggiore attenzione a ciò che effettivamente gli studenti stanno comprendendo	24,6%	28,7%	40,5%	34,8%	30,0%	28,6%
Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	25,0%	27,8%	14,3%	13,0%	0,0%	28,6%
Dare spazio a interventi esterni (conferenze, testimonianze etc.) in lingua inglese	21,7%	11,7%	11,9%	4,3%	0,0%	0,0%
Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine	10,5%	12,1%	4,8%	4,3%	10,0%	0,0%
Diminuire la velocità di esposizione	7,4%	10,8%	11,9%	30,4%	40,0%	14,3%
Altro suggerimento	10,8%	9,0%	16,7%	13,0%	20,0%	28,6%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Risposte valide	1037	223	42	23	10	7
Casi validi	673 (64,9%)	139 (62,3%)	25 (59,5%)	13 (56,5%)	7 (70,0%)	6 (85,7%)
Numero medio di risposte per studente	1,5	1,6	1,7	1,8	1,4	1,2

Trattandosi di domande a risposta multipla, oltre al numero di studenti che hanno dato almeno una risposta (casi validi), si riporta anche il numero complessivo delle risposte da questi espresse (risposte valide).

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

La percentuale dei casi validi è calcolata sul totale di quanti hanno fornito almeno un suggerimento.

In grigio si evidenziano le celle con meno di 10 casi validi.

# 2.2. Laboratorio di English for business

# 2.2.1. Il giudizio sulla didattica e la docenza

All'interno del questionario di valutazione gli studenti sono chiamati ad esprimere il loro livello di soddisfazione in merito ai sequenti aspetti:

- organizzazione della didattica;
- condizioni logistiche;
- attività del docente;
- prove intermedie;
- carico di lavoro;
- giudizio complessivo sull'esperienza fatta frequentando il laboratorio.

# 2.2.2. Organizzazione della didattica

L'organizzazione della didattica è coperta dalle variabili derivanti dalla prima batteria di item del questionario, in risposta alla domanda "Quanto diresti di essere soddisfatto dei seguenti aspetti del laboratorio?". Nella fattispecie, l'organizzazione della didattica è stata valutata da quattro punti di vista:

- dimensionamento dei gruppi;
- materiale didattico;
- orari delle lezioni;
- grado di approfondimento degli argomenti.

Per ognuno dei 4 item è stato calcolato l'IS: il risultato è riportato nella Tab. 12.

Come si vede i giudizi si attestano su valori non molto alti e le opinioni sono generalmente sufficienti o appena insufficienti (ad eccezione del giudizio sul dimensionamento dei gruppi, che ottiene un giudizio di piena soddisfazione), in lieve miglioramento rispetto a quanto osservato lo scorso anno.

Pur con le cautele derivanti dalle limitate numerosità assolute in gioco, rispetto all'organizzazione della didattica la sezione A manifesta un gradimento tendenzialmente inferiore rispetto alle altre, in linea con i risultati dello scorso anno.

Tab. 12 Organizzazione della didattica: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2016/17	IS 2015/16
Dimensionamento dei gruppi	0,61	66 (100%)	0,65	0,68
Materiale didattico	0,43	66 (100%)	0,34	0,08
Orari delle lezioni	0,05	66 (100%)	-0,06	0,03
Grado di approfondimento degli argomenti	0,14	66 (100%)	0,14	-0,13

### 2.2.3. Condizioni logistiche

Nella sezione del questionario relativa alle condizioni logistiche e organizzative del corso, gli studenti giudicano in quale misura l'adeguatezza dell'aula e le dotazioni dell'aula hanno consentito un efficace svolgimento delle attività didattiche.

La percezione di adeguatezza delle aule e delle attrezzature si attesta intorno a un valore piuttosto alto, in linea con quanto rilevato lo scorso anno, come riportato nella Tab. 13.

Tab. 13 Condizioni logistiche: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2016/17	IS 2015/16
Adeguatezza dell'aula	0,75	66 (100%)	0,70	0,46
Dotazioni dell'aula	0,51	66 (100%)	0,57	0,37

#### 2.2.4. Attività del docente

Nella sezione del questionario relativa all'attività del docente gli studenti esprimono il proprio giudizio relativamente ai seguenti aspetti:

- organicità e cura delle lezioni;
- chiarezza espositiva;
- capacità di suscitare interesse;
- disponibilità a fornire chiarimenti.

Nella Tab. 14 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività del docente, che raccoglie nel complesso giudizi di soddisfazione piuttosto positivi, in lieve peggioramento rispetto allo scorso anno, ad eccezione della capacità di suscitare interesse.

L'analisi per sezione fa emergere un grado di apprezzamento decisamente maggiore nelle sezioni B, C, D ed E; per la sezione A si osservano valori nettamente insoddisfacenti riguardo l'organicità e cura delle lezioni e la capacità di suscitare interesse del docente.

Tab. 14 Attività del docente: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2016/17	IS 2015/16
Organicità e cura delle lezioni	0,39	66 (100%)	0,56	0,21
Chiarezza espositiva	0,55	66 (100%)	0,70	0,44
Capacità di suscitare interesse	0,43	66 (100%)	0,37	0,28
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,59	66 (100%)	0,69	0,72

#### 2.2.5. Prove intermedie e carico di lavoro

Alle prove intermedie sono dedicati specifici quesiti riguardanti la coerenza con le attività svolte, la modalità di esecuzione e il grado di difficoltà. I risultati, riportati nella Tab. 15, palesano una situazione complessivamente abbastanza non negativa, in miglioramento la valutazione relativa al grado di difficoltà, lievemente peggiorate risultano essere la coerenza con le attività svolte e la modalità di esecuzione rispetto allo scorso anno.

Tab. 15 Prove intermedie: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2016/17	IS 2015/16
Coerenza con le attività svolte	0,29	66 (100%)	0,44	-0,29
Modalità di esecuzione	0,35	66 (100%)	0,43	-0,15
Grado di difficoltà	0,48	66 (100%)	0,25	0,18

Per quanto riguarda il carico di lavoro (Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio è..."), la domanda è posta con la scala di valutazione: "Molto elevato", "Elevato", "Adeguato", "Basso". In riferimento al carico di lavoro, il 54,6% degli studenti trova che i CFU assegnati siano adeguati, il 42,4% ritiene che siano elevati o molto elevati, il 3,0% infine dichiara che il carico di lavoro sia basso rispetto ai CFU assegnati.

# 2.2.6. Le difficoltà incontrate frequentando il laboratorio

Nella sezione del questionario relativa alle difficoltà incontrate, gli studenti segnalano, qualora ne avessero incontrate, il tipo di difficoltà (lo studente poteva indicare un massimo di 2 risposte):

- orario delle lezioni o delle prove;
- argomenti trattati a lezione;
- comprensione dei testi e/o delle lezioni;
- interazione con il docente;
- studio ed esercitazione individuale;
- prove intermedie (modalità di esecuzione, eccessiva difficoltà, ecc.);
- problematiche di natura organizzativa e/o logistica;
- altro.

Complessivamente si sono raccolte 49 risposte da parte di 29 rispondenti (43,9% del totale). A causa della ridotta numerosità i risultati vengono riportati per completezza a titolo indicativo.

Tab. 16 Difficoltà incontrate, distribuzione percentuale per risposte.

Che tipo di difficoltà hai incontrato?	Risposte	%
Prove intermedie	12	24,5%
Comprensione dei testi e /o delle lezioni	9	18,4%
Interazione con il docente	6	12,2%
Argomenti trattati a lezione	5	10,2%
Orario delle lezioni o delle prove	5	10,2%
Studio ed esercitazione individuale	4	8,2%
Problematiche di natura organizzativa e/o logistica	0	0,0%
Altro	8	16,3%
Totale risposte	49	100,0%
Totale rispondenti	29	43,9%

Trattandosi di domande a risposta multipla, oltre al numero di studenti che hanno dato almeno una risposta (casi validi), si riporta anche il numero complessivo delle risposte da questi espresse (risposte valide).

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

# 2.2.7. Gruppo dei coordinatori e Segreteria dei laboratori

Nel questionario è stata prevista un'apposita sezione dedicata al gruppo di coordinatori e una dedicata alla segreteria dei laboratori, in particolare si è chiesto di valutarne i seguenti aspetti:

#### Coordinatori:

- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dai coordinatori;
- ampiezza dell'orario di ricevimento dei coordinatori.

#### Segreteria dei laboratori:

- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dalla Segreteria dei laboratori;
- tempi necessari a stabilire contatti telefonici;
- cortesia e disponibilità del personale;
- tempi necessari a ricevere risposte via email;
- orari di apertura della Segreteria dei laboratori;

- completezza delle informazioni presenti nella pagina web dedicata;
- completezza delle informazioni presenti nella Community IULM.

Il giudizio sul gruppo di coordinatori è riportato nella Tab. 17, mentre quello sulla Segreteria dei laboratori nella Tab. 18.

Tab. 17 Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti il gruppo dei coordinatori.

Coordinatori	IS	N	IS 2016/17	IS 2015/16
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	0,48	63 (95,5%)	0,40	0,43
Ampiezza dell'orario di ricevimento	0,48	58 (87,9%)	0,38	0,43

Dichiarano di aver usufruito dei Servizi di Segreteria, della pagina web o della Community il 63,6% dei frequentanti i laboratori; nella Tab. 18 si riportano i giudizi espressi sugli specifici Servizi e sugli aspetti considerati. Si osserva innanzitutto la differente quota associata alle diverse modalità di accesso ai Servizi: meno frequente il contatto telefonico o di persona, più ricorrente via e-mail. Il quadro dei giudizi si attesta su un livello di soddisfazione medio-bassa, in assenza di gravi criticità; rispetto all'anno precedente si nota un lieve peggioramento di tutti gli aspetti riguardanti la Segreteria dei laboratori ad eccezione dei tempi necessari a ricevere una risposta via email, debolmente migliorata, e della cortesia e disponibilità del personale, il cui valore si conferma essere positivo.

Tab. 18 Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti la Segreteria dei laboratori.

Segreteria dei laboratori	IS	<b>N</b> (*)	IS 2016/17	IS 2015/16
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dalla Segreteria dei laboratori	0,27	32 (76,2%)	0,29	0,35
Tempi necessari a stabilire contatti telefonici	0,03	20 (47,6%)	0,27	0,03
Cortesia e disponibilità del personale	0,46	23 (54,8%)	0,42	0,21
Tempi necessari a ricevere una risposta via email	0,10	26 (61,9%)	0,03	0,38
Orari di apertura della Segreteria dei laboratori	0,06	25 (59,5%)	0,38	0,26
Completezza delle informazioni presenti nella pagina web dedicata	0,26	36 (85,7%)	0,39	0,28
Completezza delle informazioni presenti nella Community IULM	0,31	39 (92,9%)	0,42	0,36

<sup>(</sup>¹) La quota di casi validi è calcolata sul sottoinsieme che dichiara di aver usufruito dei Servizi di Segreteria, della pagina web o della Community.

# 2.2.8. Suggerimenti per l'organizzazione del Corso

Nel questionario è stata prevista un'apposita sezione dedicata all'espressione dei suggerimenti degli studenti per l'organizzazione del Corso. Le opzioni di risposta (con la possibilità al massimo di due scelte) sono state le seguenti:

- prestare maggiormente attenzione a ciò che effettivamente gli studenti stanno comprendendo;
- presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine;
- stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti;
- dare maggior spazio a interventi esterni (conferenze, testimonianze, ecc.) in lingua inglese;
- diminuire la velocità di esposizione;
- altro.

Come si vede nella Tab. 19, un'ampia maggioranza dei frequentati dei Laboratori ha espresso uno o più suggerimenti (mediamente 1,5 a rispondente).

La distribuzione dei suggerimenti si concentra nell'indicazione di prestare maggiore attenzione a ciò che effettivamente gli studenti stanno comprendendo.

Tab. 19 Distribuzione dei suggerimenti.

Suggerimenti per l'organizzazione dei laboratori	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17	a.a. 2015/16
Prestare attenzione alla comprensione	30,4%	25,4%	32,9%
Stimolare la partecipazione attiva degli studenti	18,8%	16,4%	10,5%
Maggior spazio ad interventi esterni in lingua inglese	17,4%	29,9%	14,5%
Diminuire la velocità di esposizione	10,1%	10,4%	11,8%
Presentare e riepilogare i contenuti	8,7%	7,5%	10,5%
Altro suggerimento	14,5%	10,4%	19,7%
Totale	100%	100%	100%
Risposte valide	69	67	76
Casi validi	46 (69,7%)	45 (83,3%)	45 (88,2%)

Trattandosi di domande a risposta multipla, oltre al numero di studenti che hanno dato almeno una risposta (casi validi), si riporta anche il numero complessivo delle risposte da questi espresse (risposte valide).

La percentuale dei casi validi è calcolata sul totale di quanti hanno fornito almeno un suggerimento.

# 2.3. Laboratori professionalizzanti di lingua straniera

# 2.3.1. Il giudizio sui principali aspetti del laboratorio

Il giudizio sui principali aspetti del laboratorio è stato raccolto, sia per l'inglese, sia per la seconda lingua, distinguendo le quattro tipologie: lingua, versione, traduzione e interpretazione. Per ognuna di esse il giudizio è stato raccolto relativamente a 7 diversi aspetti, riconducibili a 3 aree di valutazione:

- attività del docente: organicità e cura delle lezioni, chiarezza espositiva, capacità di suscitare interesse, disponibilità a fornire chiarimenti, regolarità e puntualità delle lezioni;
- attrezzature di supporto;
- esperienza complessiva.

Al fine di consentire una lettura sintetica delle risposte espresse sulla scala "molto / abbastanza / poco / per niente" per tale insieme di *item* è stato calcolato, per ognuno di essi, l'indice sintetico IS. L'indice varia tra -1 e +1. dove:

- a -1 corrisponde un giudizio totalmente negativo (totalità delle risposte "per niente");
- a +1 corrisponde un giudizio pienamente positivo (totalità delle risposte "molto");
- a 0 corrisponde l'equilibrio tra giudizi positivi e negativi.

Nelle Tab. 20, Tab. 21, Tab. 22, Tab. 23, Tab. 24, Tab. 25, Tab. 26 si riporta l'indice IS calcolato per i diversi aspetti, le diverse lingue e le varie tipologie di laboratorio.

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 20 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua inglese.

	A amatti dal lab anatania	,	Anno di corso	)	Tetale	Casi
	Aspetti del laboratorio	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,65	0,41	0,40	0,50	498
	Chiarezza espositiva	0,68	0,47	0,49	0,56	500
o o	Capacità di suscitare interesse	0,60	0,34	0,32	0,44	498
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,78	0,55	0,60	0,66	500
-	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,67	0,67	0,71	500
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,62	0,49	0,43	0,52	499
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,64	0,32	0,36	0,46	513
	Organicità e cura delle lezioni	0,65	0,50	0,33	0,51	484
	Chiarezza espositiva	0,66	0,53	0,42	0,55	486
Je	Capacità di suscitare interesse	0,57	0,41	0,31	0,44	484
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,76	0,63	0,55	0,66	486
Ve	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,75	0,58	0,38	0,59	483
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,65	0,53	0,42	0,54	476
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,67	0,42	0,25	0,47	498
	Organicità e cura delle lezioni	0,59	0,50	0,71	0,60	487
	Chiarezza espositiva	0,64	0,50	0,72	0,63	486
one	Capacità di suscitare interesse	0,55	0,36	0,63	0,52	487
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,77	0,61	0,77	0,72	486
Trac	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,73	0,81	0,77	484
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,65	0,51	0,54	0,58	480
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,59	0,44	0,64	0,56	498
	Organicità e cura delle lezioni	0,66	0,51	0,47	0,56	484
υ	Chiarezza espositiva	0,67	0,51	0,48	0,56	483
zion	Capacità di suscitare interesse	0,61	0,40	0,40	0,48	484
reta	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,73	0,59	0,53	0,63	485
Interpretazione	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,75	0,64	0,58	0,66	483
=	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,67	0,50	0,44	0,55	479
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,64	0,41	0,34	0,48	498

Tab. 21 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua francese.

	A constitue de la la la constante	,	Anno di corso		Casi	
	Aspetti del laboratorio	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,91	0,66	0,44	0,61	71
	Chiarezza espositiva	0,88	0,74	0,57	0,68	71
<u> </u>	Capacità di suscitare interesse	0,69	0,58	0,50	0,56	71
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,94	0,71	0,51	0,66	71
_	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,94	0,82	0,78	0,82	71
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,78	0,45	0,54	0,57	70
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,94	0,66	0,53	0,65	71
	Organicità e cura delle lezioni	0,91	0,53	0,71	0,71	68
	Chiarezza espositiva	0,88	0,83	0,62	0,74	68
ne	Capacità di suscitare interesse	0,84	0,53	0,41	0,54	68
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,81	0,62	0,71	68
Ve	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,88	0,75	0,81	0,81	68
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,63	0,44	0,53	0,53	66
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,84	0,53	0,56	0,62	68
	Organicità e cura delle lezioni	0,63	0,64	0,19	0,42	66
	Chiarezza espositiva	0,72	0,44	0,20	0,39	66
one	Capacità di suscitare interesse	0,38	0,39	0,16	0,27	66
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,39	0,34	0,48	66
Trac	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,84	0,78	0,59	0,70	66
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,56	0,44	0,50	0,50	66
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,66	0,53	0,33	0,46	67
	Organicità e cura delle lezioni	0,84	0,58	0,77	0,74	69
<u>o</u>	Chiarezza espositiva	0,78	0,58	0,81	0,75	69
zion	Capacità di suscitare interesse	0,66	0,56	0,81	0,71	69
reta	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,61	0,84	0,78	69
Interpretazione	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	0,69	0,79	0,79	69
<u> </u>	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,66	0,44	0,66	0,60	69
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,81	0,56	0,71	0,70	69

Tab. 22 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua spagnola.

	Acnetti del laboratorio	Į.	Anno di corso	)	Totale	Casi
	Aspetti del laboratorio	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,61	0,40	0,15	0,40	153
	Chiarezza espositiva	0,63	0,37	0,27	0,43	153
<u> </u>	Capacità di suscitare interesse	0,55	0,38	0,17	0,38	153
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,72	0,52	0,42	0,57	153
-	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,83	0,68	0,50	0,68	153
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,47	0,53	0,35	0,45	153
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,61	0,48	0,26	0,46	154
	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,74	0,46	0,66	142
	Chiarezza espositiva	0,73	0,74	0,50	0,67	142
ne	Capacità di suscitare interesse	0,66	0,55	0,37	0,54	141
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,74	0,56	0,72	141
\ \	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,76	0,72	0,51	0,68	142
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,59	0,69	0,55	0,61	142
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,77	0,57	0,45	0,62	143
	Organicità e cura delle lezioni	0,77	0,19	0,87	0,63	140
	Chiarezza espositiva	0,74	0,15	0,90	0,61	140
one	Capacità di suscitare interesse	0,69	0,08	0,82	0,55	140
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,82	0,27	0,93	0,69	140
Tra	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,88	0,38	0,89	0,73	140
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,57	0,46	0,69	0,57	138
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,75	0,17	0,81	0,59	140
	Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,55	0,20	0,52	147
e e	Chiarezza espositiva	0,79	0,59	0,21	0,54	147
zior	Capacità di suscitare interesse	0,71	0,51	0,19	0,48	147
Interpretazione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,67	0,35	0,61	147
terp	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,69	0,18	0,57	147
<u>=</u>	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,60	0,55	0,38	0,51	146
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,69	0,43	0,21	0,45	148

Tab. 23 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua tedesca.

	Accepti del leberatorio	A	Anno di corso	)	Totala	Casi
	Aspetti del laboratorio	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,74	0,50	0,56	0,62	102
	Chiarezza espositiva	0,65	0,46	0,56	0,57	101
o o	Capacità di suscitare interesse	0,71	0,48	0,39	0,54	102
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,60	0,66	0,72	102
-	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,85	0,83	0,74	0,81	102
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,71	0,38	0,44	0,53	101
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,75	0,48	0,40	0,56	105
	Organicità e cura delle lezioni	0,93	0,92	0,70	0,85	97
	Chiarezza espositiva	0,90	0,94	0,65	0,82	97
ne	Capacità di suscitare interesse	0,88	0,85	0,36	0,70	97
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,95	0,94	0,79	0,89	97
\ \ \	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,94	0,94	0,82	0,90	97
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,76	0,71	0,61	0,70	97
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,73	0,77	0,55	0,68	100
	Organicità e cura delle lezioni	0,39	0,63	0,62	0,53	97
	Chiarezza espositiva	0,40	0,65	0,65	0,55	97
one	Capacità di suscitare interesse	0,33	0,48	0,59	0,45	97
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,75	0,63	0,77	0,73	97
Tra	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,70	0,85	0,80	0,77	97
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,61	0,48	0,50	0,54	97
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,46	0,54	0,56	0,52	100
	Organicità e cura delle lezioni	0,83	0,76	0,74	0,78	100
ø	Chiarezza espositiva	0,74	0,74	0,71	0,73	100
zion	Capacità di suscitare interesse	0,78	0,58	0,69	0,70	100
reta	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,88	0,74	0,77	0,81	100
Interpretazion	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,79	0,78	0,76	0,78	100
=	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,74	0,40	0,53	0,58	98
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,60	0,61	0,61	0,61	104

Tab. 24 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua araba.

	A awatti dal lah avatavia	A	Anno di corso	)	Totala	Casi
	Aspetti del laboratorio	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,81	0,76	0,82	0,79	46
	Chiarezza espositiva	0,81	0,82	0,77	0,80	46
a	Capacità di suscitare interesse	0,91	0,81	0,59	0,79	45
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,95	0,73	0,86	46
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,75	0,66	0,64	0,68	46
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,84	0,87	0,55	0,78	46
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,75	0,68	0,58	0,68	48
	Organicità e cura delle lezioni	0,93	0,82	0,82	0,86	45
	Chiarezza espositiva	0,90	0,74	0,86	0,82	45
ne	Capacità di suscitare interesse	0,97	0,82	0,82	0,87	45
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	1,00	0,89	0,86	0,92	45
\ \ \	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,93	0,82	0,82	0,86	45
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,93	0,74	0,77	0,81	45
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,90	0,83	0,79	0,84	47
	Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,72	0,82	0,77	43
	Chiarezza espositiva	0,89	0,72	0,82	0,80	43
one	Capacità di suscitare interesse	0,86	0,81	0,82	0,83	43
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,82	0,83	0,86	0,84	43
Tra	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,79	0,44	0,86	0,66	43
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,88	0,69	0,73	0,76	42
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,89	0,66	0,75	0,76	45
	Organicità e cura delle lezioni	0,77	0,81	0,82	0,80	40
e e	Chiarezza espositiva	0,73	0,78	0,91	0,80	40
zion	Capacità di suscitare interesse	0,69	0,75	0,68	0,71	40
Interpretazion	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,73	0,88	0,91	0,84	40
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,73	0,63	0,68	0,68	40
=	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,77	0,69	0,77	0,74	40
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,69	0,74	0,42	0,63	42

Tab. 25 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua russa.

	Accepti del leberatorio	A	Anno di corso	)	Totalo	Casi
	Aspetti del laboratorio	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,56	0,65	0,64	93
	Chiarezza espositiva	0,61	0,49	0,60	0,56	93
o o	Capacità di suscitare interesse	0,71	0,44	0,43	0,52	93
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,77	0,59	0,82	0,72	93
-	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,89	0,90	0,87	93
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,70	0,51	0,60	0,60	93
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,68	0,31	0,60	0,51	96
	Organicità e cura delle lezioni	0,63	0,40	0,60	0,53	87
	Chiarezza espositiva	0,46	0,29	0,57	0,43	87
ne	Capacità di suscitare interesse	0,40	0,15	0,28	0,26	88
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,71	0,63	0,76	0,70	87
\ \ \	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,90	0,82	0,83	0,84	87
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,72	0,39	0,60	0,55	85
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,56	0,23	0,48	0,40	92
	Organicità e cura delle lezioni	0,57	0,84	0,71	0,73	86
	Chiarezza espositiva	0,57	0,80	0,64	0,69	86
one	Capacità di suscitare interesse	0,50	0,70	0,53	0,59	86
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,64	0,84	0,67	0,73	86
Tra	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,77	0,87	0,84	0,84	85
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,68	0,56	0,66	0,63	84
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,63	0,50	0,48	0,53	91
	Organicità e cura delle lezioni	0,76	0,33	0,63	0,53	82
o o	Chiarezza espositiva	0,76	0,16	0,59	0,45	82
zion	Capacità di suscitare interesse	0,74	0,29	0,50	0,46	82
reta	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,74	0,36	0,71	0,57	83
Interpretazion	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,74	0,68	0,75	0,72	81
_=	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,76	0,33	0,61	0,53	80
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,70	0,15	0,57	0,42	87

Tab. 26 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua cinese.

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso	Totale	Casi
	Aspetti dei laboratorio	Primo	Totale	validi
	Organicità e cura delle lezioni	0,87	0,87	34
	Chiarezza espositiva	0,69	0,69	34
a	Capacità di suscitare interesse	0,81	0,81	34
Lingua	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,87	0,87	34
_	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	0,91	34
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,74	0,74	33
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,85	0,85	36
	Organicità e cura delle lezioni	0,88	0,88	29
	Chiarezza espositiva	0,76	0,76	29
ne	Capacità di suscitare interesse	0,79	0,79	29
Versione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,84	0,84	29
Ve	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	0,91	29
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,76	0,76	29
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,81	0,81	31
	Organicità e cura delle lezioni	0,85	0,85	30
	Chiarezza espositiva	0,82	0,82	30
one	Capacità di suscitare interesse	0,85	0,85	30
Traduzione	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,88	0,88	30
Tra	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,85	0,85	30
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,72	0,72	30
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,83	0,83	32
	Organicità e cura delle lezioni	0,88	0,88	28
e	Chiarezza espositiva	0,84	0,84	28
Interpretazion	Capacità di suscitare interesse	0,80	0,80	28
reta	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,93	0,93	28
ıterp	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,93	0,93	28
<u> </u>	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,71	0,71	28
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,78	0,78	30

L'esame dell'insieme degli indici sopra presentati non evidenzia gravi criticità per nessuno dei laboratori indagati. Come per lo scorso anno si osserva una maggiore soddisfazione per i laboratori di inglese e tedesco, e in miglioramento per quelli di spagnolo.

In estrema sintesi dal confronto delle indagini relativamente agli ultimi due anni accademici possiamo inoltre cogliere le seguenti indicazioni:

- una situazione complessivamente positiva per tutti i laboratori di lingua inglese. In particolare si segnala un miglioramento del giudizio sull'adeguatezza delle attrezzature audiovisive per il laboratorio di Lingua e la capacità di suscitare interesse nel laboratorio di Versione (specialmente per il terzo anno di corso); si segnala un lieve peggioramento di tutti gli aspetti rilevato dagli studenti del terzo anno del laboratorio di Traduzione (giudizi che rimangono comunque abbastanza positivi) e il valore relativo alla soddisfazione del laboratorio di Versione risulta lievemente positivo;
- una situazione positiva e in miglioramento rispetto allo scorso anno per i laboratori di lingua francese del primo anno, diversamente da quanto emerge per il secondo e terzo anno; si segnalano in particolare un miglioramento delle attrezzature audiovisive per il laboratorio di lingua (terzo anno) e della capacità di suscitare interesse per il primo anno del laboratorio di Versione. I rispondenti del secondo anno del laboratorio di Versione e quelli del terzo anno del laboratorio di Traduzione evidenziano un lieve peggioramento in quasi tutti gli aspetti in particolar modo per l'organicità e cura delle lezioni, capacità di suscitare interesse e le attrezzature audiovisive. Il laboratorio di Traduzione in un quadro di valori positivi risulta avere i valori più bassi (in particolar modo per gli studenti del terzo anno);
- una situazione di miglioramento si evince per i laboratori di lingua spagnola, diversamente dallo scorso anno. In particolare si segnala un miglioramento per il secondo anno del laboratorio di Lingua e di Interpretazione per tutti gli item e per il terzo anno del laboratorio di Versione. Peggiorati sono l'organicità e cura delle lezioni e la soddisfazione del laboratorio di Lingua per il terzo anno. In un quadro di valori positivi emergono per il secondo e per il terzo anno di Corso valori al di sotto della media;
- una situazione complessivamente molto positiva per i laboratori di lingua tedesca, in linea con lo scorso anno. Si segnala un miglioramento per il laboratorio di Interpretazione del terzo anno ma un altrettanto lieve peggioramento per il primo anno dello stesso. Inoltre si segnala un peggioramento nella capacità di suscitare interesse per il laboratorio di versione;
- i laboratori di lingua araba, alla loro terza edizione, evidenziano una situazione molto positiva sotto tutti gli aspetti (nessun giudizio inferiore a 0,5);
- i laboratori di lingua russa, alla loro terza edizione, evidenziano una situazione positiva, migliore per gli studenti del primo del terzo anno rispetto a quelli del secondo. In particolar modo si evidenzia un peggioramento al secondo anno del laboratorio di Versione in merito alla chiarezza espositiva, alla capacità di suscitare interesse e alle attrezzature audiovisive;
- i laboratori di lingua cinese, alla loro prima edizione, mostrano una situazione molto positiva per tutti gli aspetti (nessun giudizio inferiore a 0,5).

#### 2.3.2. Le prove intermedie

Per quanto riguarda la valutazione delle prove intermedie, la situazione che emerge è generalmente positiva, come si vede nelle tabelle di seguito riportate. Gli indici non particolarmente positivi si osservano per il terzo anno del laboratorio di Traduzione francese, per il terzo anno di Lingua e Interpretazione spagnola e per il secondo anno di Versione e Interpretazione russa.

Tab. 27 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua inglese.

Prove in	starmadia, lingua inglaca	A	nno di cors	0	Totale	Casi
Prove III	termedie - lingua inglese	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,74	0,51	0,49	0,59	500
Lingua	Modalità di esecuzione	0,64	0,43	0,49	0,54	500
	Grado di difficoltà	0,49	0,51	0,43	0,48	501
	Coerenza con le attività svolte	0,69	0,51	0,26	0,51	483
Versione	Modalità di esecuzione	0,68	0,55	0,41	0,56	482
	Grado di difficoltà	0,55	0,53	0,57	0,55	482
	Coerenza con le attività svolte	0,67	0,54	0,67	0,63	484
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,64	0,47	0,63	0,59	482
	Grado di difficoltà	0,47	0,50	0,52	0,49	484
	Coerenza con le attività svolte	0,69	0,51	0,52	0,58	482
Interpretazione	Modalità di esecuzione	0,65	0,46	0,46	0,53	477
	Grado di difficoltà	0,61	0,58	0,55	0,58	482

Tab. 28 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua francese.

Prove int	tormodio lingua franceso	P	Anno di cors	0	Totale	Casi
Prove IIII	termedie - lingua francese	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,84	0,58	0,32	0,51	71
Lingua	Modalità di esecuzione	0,88	0,50	0,50	0,59	70
	Grado di difficoltà	0,50	0,45	0,51	0,49	71
	Coerenza con le attività svolte	0,83	0,56	0,62	0,65	67
Versione	Modalità di esecuzione	0,87	0,58	0,59	0,65	67
	Grado di difficoltà	0,57	0,50	0,62	0,57	67
	Coerenza con le attività svolte	0,56	0,65	0,28	0,45	65
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,72	0,50	0,44	0,52	66
	Grado di difficoltà	0,59	0,62	0,34	0,48	65
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,84	0,53	0,76	0,72	68
	Modalità di esecuzione	0,84	0,47	0,70	0,67	69
	Grado di difficoltà	0,47	0,50	0,50	0,49	68

Tab. 29 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua spagnola.

Prove int	ormodio, lingua anagnola	Α	nno di cors	0	Totale	Casi
Prove int	ermedie - lingua spagnola	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,72	0,49	0,27	0,51	153
Lingua	Modalità di esecuzione	0,63	0,57	0,39	0,53	153
	Grado di difficoltà	0,43	0,48	0,41	0,44	153
	Coerenza con le attività svolte	0,87	0,77	0,28	0,67	140
Versione	Modalità di esecuzione	0,72	0,73	0,49	0,66	141
	Grado di difficoltà	0,43	0,44	0,57	0,48	141
	Coerenza con le attività svolte	0,76	0,37	0,79	0,65	140
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,74	0,51	0,75	0,68	139
	Grado di difficoltà	0,46	0,46	0,56	0,49	139
	Coerenza con le attività svolte	0,76	0,64	0,32	0,57	147
Interpretazione	Modalità di esecuzione	0,69	0,52	0,32	0,51	147
	Grado di difficoltà	0,60	0,53	0,43	0,52	147

Tab. 30 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua tedesca.

Prove in	tormodia lingua todocca	A	nno di cors	0	Totale	Casi
Prove in	termedie - lingua tedesca	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,86	0,54	0,50	0,66	100
Lingua	Modalità di esecuzione	0,68	0,44	0,49	0,56	100
	Grado di difficoltà	0,68	0,66	0,61	0,65	100
	Coerenza con le attività svolte	0,86	0,73	0,68	0,77	97
Versione	Modalità di esecuzione	0,80	0,58	0,76	0,73	97
	Grado di difficoltà	0,65	0,67	0,56	0,62	97
	Coerenza con le attività svolte	0,64	0,73	0,74	0,70	97
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,63	0,60	0,67	0,63	97
	Grado di difficoltà	0,54	0,67	0,65	0,61	97
	Coerenza con le attività svolte	0,75	0,76	0,69	0,73	100
Interpretazione	Modalità di esecuzione	0,68	0,50	0,64	0,62	100
	Grado di difficoltà	0,69	0,54	0,71	0,66	100

Tab. 31 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua araba.

Prove i	ntormodio linguo araba	Α	nno di cors	0	Totale	Casi
Flove	ntermedie - lingua araba	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,78	0,89	0,82	0,84	46
Lingua	Modalità di esecuzione	0,69	0,66	0,86	0,72	46
	Grado di difficoltà	0,44	0,45	0,59	0,48	46
	Coerenza con le attività svolte	0,77	0,82	0,86	0,81	45
Versione	Modalità di esecuzione	0,70	0,82	0,86	0,79	45
	Grado di difficoltà	0,47	0,63	0,55	0,56	45
	Coerenza con le attività svolte	0,75	0,86	0,86	0,83	43
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,68	0,81	0,86	0,78	43
	Grado di difficoltà	0,64	0,69	0,64	0,66	43
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,50	0,84	0,91	0,75	40
	Modalità di esecuzione	0,58	0,81	0,82	0,74	40
	Grado di difficoltà	0,62	0,75	0,68	0,69	40

Tab. 32 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua russa.

Prove i	ntormodio lingua rusca	A	nno di cors	0	Totale	Casi
Prover	ntermedie - lingua russa	Primo	Secondo	Terzo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,66	0,41	0,67	0,57	93
Lingua	Modalità di esecuzione	0,54	0,43	0,57	0,51	93
	Grado di difficoltà	0,59	0,54	0,55	0,56	93
	Coerenza con le attività svolte	0,63	0,25	0,59	0,47	86
Versione	Modalità di esecuzione	0,61	0,34	0,45	0,45	86
	Grado di difficoltà	0,63	0,44	0,62	0,55	86
	Coerenza con le attività svolte	0,61	0,54	0,71	0,62	86
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,59	0,62	0,64	0,62	85
	Grado di difficoltà	0,61	0,47	0,57	0,54	86
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,71	0,22	0,63	0,48	81
	Modalità di esecuzione	0,68	0,25	0,52	0,44	81
	Grado di difficoltà	0,58	0,47	0,61	0,54	81

Tab. 33 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua cinese.

Prove in	etermedia lingua einece	Anno di corso	Totale	Casi
Provein	ntermedie - lingua cinese	Primo	Totale	validi
	Coerenza con le attività svolte	0,84	0,84	34
Lingua	Modalità di esecuzione	0,78	0,78	34
	Grado di difficoltà	0,49	0,49	34
	Coerenza con le attività svolte	0,88	0,88	29
Versione	Modalità di esecuzione	0,76	0,76	29
	Grado di difficoltà	0,55	0,55	29
	Coerenza con le attività svolte	0,85	0,85	30
Traduzione	Modalità di esecuzione	0,77	0,77	30
	Grado di difficoltà	0,58	0,58	30
	Coerenza con le attività svolte	0,86	0,86	28
Interpretazione	Modalità di esecuzione	0,79	0,79	28
	Grado di difficoltà	0,68	0,68	28

# 2.3.3. Il carico di lavoro percepito

Per quanto concerne il carico di lavoro comportato dalla frequenza ai laboratori, non si evidenziano particolari criticità: la grande maggioranza dei rispondenti esprime un giudizio di adeguatezza. Si segnala una valutazione di carico di lavoro eccessiva data dagli studenti di tedesco (in particolare per i laboratori di lingua e interpretazione) e russo (tutti i laboratori).

Tab. 34 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua inglese.

	Carico di lavoro	Anno di	corso - lingua	Totalo	Casi validi		
	Carico di lavoro	Primo	Secondo	Terzo	Totale	Casi valiul	
	Basso	7,1%	10,7%	12,6%	9,9%	49	
Lingua	Adeguato	86,7%	82,9%	84,3%	84,8%	420	
Ling	Eccessivo	6,1%	6,4%	3,1%	5,3%	26	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	495	
	Basso	3,1%	5,2%	9,4%	5,7%	27	
ione	Adeguato	92,3%	92,5%	85,2%	90,1%	430	
Versione	Eccessivo	4,6%	2,2%	5,4%	4,2%	20	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	477	
ө	Basso	9,8%	8,0%	6,6%	8,3%	40	
zion	Adeguato	88,1%	86,9%	92,7%	89,2%	430	
Traduzione	Eccessivo	2,1%	5,1%	0,7%	2,5%	12	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	482	
one	Basso	3,7%	3,7%	5,3%	4,2%	20	
tazic	Adeguato	91,1%	86,8%	86,8%	88,5%	423	
Interpretazione	Eccessivo	5,3%	9,6%	7,9%	7,3%	35	
Inte	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	478	

Tab. 35 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua francese.

	Carico di lavoro	Anno di	corso - lingua f	Tetale	Casi validi		
	Carico di lavoro	Primo	Secondo	Terzo	Totale	Casi validi	
	Basso	6,3%	0,0%	8,3%	5,6%	4	
Lingua	Adeguato	93,8%	100,0%	88,9%	93,0%	66	
Ling	Eccessivo	0,0%	0,0%	2,8%	1,4%	1	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	71	
	Basso	0,0%	11,1%	0,0%	3,0%	2	
Versione	Adeguato	100,0%	88,9%	97,0%	95,5%	63	
Vers	Eccessivo	0,0%	0,0%	3,0%	1,5%	1	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	66	
е	Basso	0,0%	5,6%	6,7%	4,7%	3	
zion	Adeguato	100,0%	83,3%	90,0%	90,6%	58	
Traduzione	Eccessivo	0,0%	11,1%	3,3%	4,7%	3	
T	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	64	
one	Basso	0,0%	11,1%	2,9%	4,3%	3	
tazic	Adeguato	93,8%	88,9%	97,1%	94,2%	65	
Interpretazione	Eccessivo	6,3%	0,0%	0,0%	1,4%	1	
Inte	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	69	

Tab. 36 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua spagnola.

	Carico di lavoro	Anno di d	corso - lingua s	Totale	Casi validi		
	Carico di lavoro	Primo	Secondo	Terzo	Totale	Casi valiul	
	Basso	0,0%	4,4%	4,1%	2,6%	4	
Lingua	Adeguato	93,2%	80,0%	81,6%	85,6%	131	
Ling	Eccessivo	6,8%	15,6%	14,3%	11,8%	18	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	153	
	Basso	5,2%	4,7%	4,9%	4,9%	7	
ione	Adeguato	94,8%	90,7%	90,2%	92,3%	131	
Versione	Eccessivo	0,0%	4,7%	4,9%	2,8%	4	
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	142	
e	Basso	3,6%	4,8%	5,0%	4,3%	6	
zion	Adeguato	96,4%	85,7%	95,0%	92,8%	128	
Traduzione	Eccessivo	0,0%	9,5%	0,0%	2,9%	4	
ı	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	138	
one	Basso	3,7%	6,8%	4,1%	4,8%	7	
tazi	Adeguato	94,4%	88,6%	89,8%	91,2%	134	
Interpretazione	Eccessivo	1,9%	4,5%	6,1%	4,1%	6	
Inte	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	147	

Tab. 37 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua tedesca.

	Carias di lavara	Anno di	corso - lingua	tedesca	Tatala	Cool volidi
	Carico di lavoro	Primo	Secondo	Terzo	Totale	Casi validi
	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
Lingua	Adeguato	75,6%	92,0%	68,6%	77,2%	78
Ling	Eccessivo	24,4%	8,0%	31,4%	22,8%	23
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	101
	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
Versione	Adeguato	90,0%	95,8%	93,9%	92,8%	90
Vers	Eccessivo	10,0%	4,2%	6,1%	7,2%	7
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97
e	Basso	5,0%	0,0%	6,3%	4,2%	4
zion	Adeguato	82,5%	91,7%	87,5%	86,5%	83
Traduzione	Eccessivo	12,5%	8,3%	6,3%	9,4%	9
Ī	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	96
one	Basso	0,0%	4,0%	0,0%	1,0%	1
tazi	Adeguato	89,7%	80,0%	77,1%	82,8%	82
Interpretazione	Eccessivo	10,3%	16,0%	22,9%	16,2%	16
Inte	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	99

Tab. 38 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua araba.

	Carias di lavara	Anno d	i corso - lingua	Totala	Casi validi	
	Carico di lavoro	Primo	Secondo	Terzo	Totale	Casi validi
	Basso	6,3%	10,5%	0,0%	6,5%	3
Lingua	Adeguato	87,5%	84,2%	100,0%	89,1%	41
Ling	Eccessivo	6,3%	5,3%	0,0%	4,3%	2
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	46
_	Basso	6,7%	5,3%	0,0%	4,4%	2
Versione	Adeguato	93,3%	94,7%	100,0%	95,6%	43
Vers	Eccessivo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	45
е	Basso	7,1%	0,0%	0,0%	2,3%	1
zion	Adeguato	92,9%	94,4%	90,9%	93,0%	40
Traduzione	Eccessivo	0,0%	5,6%	9,1%	4,7%	2
Ī	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	43
one	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
tazi	Adeguato	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	40
Interpretazione	Eccessivo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
Inte	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	40

Tab. 39 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua russa.

	Caria a di Jawana	Anno di	i corso - lingua	Tatala	011-1	
	Carico di lavoro	Primo	Secondo	Terzo	Totale	Casi validi
	Basso	3,6%	2,9%	3,3%	3,2%	3
Lingua	Adeguato	71,4%	51,4%	76,7%	65,6%	61
Ling	Eccessivo	25,0%	45,7%	20,0%	31,2%	29
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	93
	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
Versione	Adeguato	73,9%	72,7%	89,7%	78,8%	67
Vers	Eccessivo	26,1%	27,3%	10,3%	21,2%	18
	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	85
ө	Basso	0,0%	0,0%	3,4%	1,2%	1
zion	Adeguato	81,8%	78,8%	75,9%	78,6%	66
Traduzione	Eccessivo	18,2%	21,2%	20,7%	20,2%	17
ı	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	84
one	Basso	5,3%	3,1%	0,0%	2,5%	2
tazi	Adeguato	89,5%	53,1%	82,1%	72,2%	57
Interpretazione	Eccessivo	5,3%	43,8%	17,9%	25,3%	20
Inte	Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	79

Tab. 40 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua cinese.

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua cinese	Totale	Casi validi
	Carico di lavoro	Primo	rotale	Casi validi
	Basso	0,0%	0,0%	0
Lingua	Adeguato	91,2%	91,2%	31
Ling	Eccessivo	8,8%	8,8%	3
	Totale	100,0%	100,0%	34
	Basso	0,0%	0,0%	0
ione	Adeguato	89,7%	89,7%	26
Versione	Eccessivo	10,3%	10,3%	3
	Totale	100,0%	100,0%	29
9	Basso	0,0%	0,0%	0
zion	Adeguato	90,0%	90,0%	27
Traduzione	Eccessivo	10,0%	10,0%	3
_	Totale	100,0%	100,0%	30
one	Basso	0,0%	0,0%	0
tazi	Adeguato	85,7%	85,7%	24
Interpretazione	Eccessivo	14,3%	14,3%	4
Inte	Totale	100,0%	100,0%	28

# 2.3.4. Le difficoltà incontrate

Per quanto riguarda la domanda "Hai incontrato delle difficoltà frequentando i laboratori?", la quota di risposte affermative si attesta su valori piuttosto alti per la lingua inglese, francese, spagnola e tedesca, lievemente inferiori per la lingua cinese, araba e russa, come si evidenzia in Fig. 33.

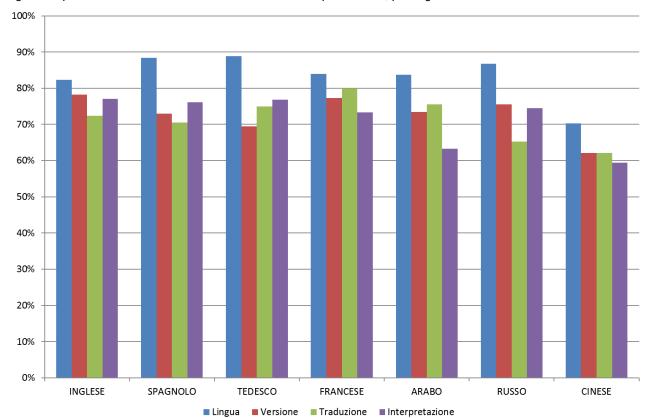


Fig. 33 Rispondenti che dichiarano di aver incontrato una o più difficoltà, per lingua e laboratorio

Per quanto riguarda le difficoltà indicate, nella Tab. 41 se ne riporta la distribuzione, sia complessiva, sia distinta per lingua e laboratorio. Come si vede, le principali difficoltà compaiono nell'area del metodo didattico, negli orari delle lezioni e con riferimento all'ubicazione dei laboratori. Si segnala una sistematica segnalazione di difficoltà relativa agli orari e all'organizzazione delle lezioni per tutti i laboratori di arabo, tedesco, cinese e un'altrettanta sistematica segnalazione di difficoltà relativa al metodo di insegnamento dei laboratori di russo.

Tab. 41 Distribuzione delle difficoltà incontrate.

	Difficoltà incontrate	Inglese	Spagn olo	Tedesc o	France se	Arabo	Russo	Cinese	Totale
	Orari e organizzazione delle lezioni	29,3%	25,4%	31,4%	34,6%	52,2%	26,8%	54,8%	30,7%
	Metodo d insegnamento	36,2%	38,1%	36,4%	23,1%	8,7%	46,4%	16,1%	34,8%
Lingua	Inadeguatezza della strumentazione	5,4%	3,7%	3,4%	6,4%	4,3%	6,2%	12,9%	5,2%
Li	Ubicazione dei laboratori	25,9%	28,6%	22,0%	32,1%	23,9%	6,2%	3,2%	23,9%
	Altro	3,2%	4,2%	6,8%	3,8%	10,9%	14,4%	12,9%	5,4%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	556	189	118	78	46	97	31	1115
	Orari e organizzazione delle lezioni	31,6%	30,4%	35,2%	26,2%	52,5%	21,3%	50,0%	31,9%
	Metodo d insegnamento	31,6%	26,1%	23,1%	18,5%	12,5%	47,5%	19,2%	29,2%
Versione	Inadeguatezza della strumentazione	4,7%	10,1%	8,8%	10,8%	5,0%	3,8%	15,4%	6,6%
Vers	Ubicazione dei laboratori	27,1%	29,7%	27,5%	43,1%	17,5%	18,8%	11,5%	27,1%
	Altro	5,1%	3,6%	5,5%	1,5%	12,5%	8,8%	3,8%	5,3%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	491	138	91	65	40	80	26	931
	Orari e organizzazione delle lezioni	30,3%	30,1%	30,2%	30,1%	51,2%	32,9%	57,1%	32,3%
	Metodo d insegnamento	27,1%	29,4%	35,4%	28,8%	12,2%	40,0%	17,9%	28,5%
Traduzione	Inadeguatezza della strumentazione	5,5%	10,3%	5,2%	9,6%	4,9%	12,9%	7,1%	7,2%
radı	Ubicazione dei laboratori	33,3%	26,5%	25,0%	27,4%	14,6%	5,7%	14,3%	27,2%
	Altro	3,9%	3,7%	4,2%	4,1%	17,1%	8,6%	3,6%	4,9%
	Risposte	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Numero risposte	436	136	96	73	41	70	28	880
	Orari e organizzazione delle lezioni	30,1%	33,3%	35,4%	30,8%	48,6%	26,6%	53,8%	32,3%
ω	Metodo d insegnamento	35,1%	34,7%	25,0%	10,8%	17,1%	50,6%	23,1%	32,6%
Interpretazione	Inadeguatezza della strumentazione	6,0%	5,6%	5,2%	16,9%	0,0%	8,9%	15,4%	6,9%
rpre	Ubicazione dei laboratori	23,7%	22,2%	29,2%	38,5%	22,9%	10,1%	3,8%	23,3%
	Obloazione dei laberaten								
<u> </u>	Altro	5,2%	4,2%	5,2%	3,1%	11,4%	3,8%	3,8%	5,0%
Int			4,2% <b>100,0%</b>	5,2% <b>100,0%</b>	3,1% <b>100,0%</b>	11,4% <b>100,0%</b>	3,8% <b>100,0%</b>	3,8% <b>100,0%</b>	5,0% <b>100,0%</b>

Trattandosi di domande a risposta multipla, oltre al numero di studenti che hanno dato almeno una risposta (casi validi), si riporta anche il numero complessivo delle risposte da questi espresse (risposte valide).

La percentuale dei casi validi è calcolata sul totale di quanti hanno risposto "Sì" alla domanda "Hai incontrato delle difficoltà frequentando i laboratori?" (si veda la Fig. 33).

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

# 2.3.5. Suggerimenti

La sezione dedicata alla raccolta dei commenti e suggerimenti degli studenti per l'organizzazione dei Laboratori è un quesito a risposte multiple. Le opzioni di risposta (tra le quali lo studente può indicarne un massimo di 2) sono le seguenti:

- presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine;
- stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti;
- diminuire la velocità di esposizione;
- prestare maggiore attenzione a ciò che gli studenti stanno effettivamente comprendendo;
- altro.

È stato espresso almeno un suggerimento nel 91,5% dei questionari (in misura lievemente superiore per i laboratori di spagnolo, russo, francese e arabo).

Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti e prestare maggiore attenzione a ciò che gli studenti stanno effettivamente comprendendo sono le due modalità che sistematicamente per i laboratori della lingua inglese, francese e spagnolo raccolgono la maggior parte dei suggerimenti. I rispondenti dei laboratori di lingua araba evidenziano inoltre la necessità di presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine, i laboratori di lingua russa e araba tendenzialmente manifestano valori piuttosto alti in corrispondenza della diminuzione di velocità d'esposizione.

Tab. 42 Distribuzione dei suggerimenti per lingua straniera e laboratorio.

	Suggerimenti	Inglese	Spagn olo	Tedesc o	France se	Arabo	Russo	Cinese	Totale
	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine	13,1%	9,7%	9,8%	19,5%	25,5%	8,9%	14,6%	12,8%
	Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	38,6%	33,0%	22,7%	20,7%	10,9%	11,1%	14,6%	29,8%
Lingua	Diminuire la velocità di esposizione	9,7%	11,2%	22,0%	11,5%	16,4%	35,6%	41,5%	15,4%
Lin	Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	33,6%	41,3%	38,6%	39,1%	34,5%	39,3%	26,8%	36,2%
	Altro	5,0%	4,9%	6,8%	9,2%	12,7%	5,2%	2,4%	5,7%
	Risposte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero questionari	601	206	132	87	55	135	41	1257
	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine	14,9%	11,5%	8,3%	22,7%	29,2%	6,4%	12,1%	14,0%
	Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	39,2%	37,4%	37,5%	36,4%	18,8%	31,8%	18,2%	36,1%
Versione	Diminuire la velocità di esposizione	8,6%	10,8%	22,9%	10,6%	12,5%	19,1%	45,5%	13,0%
Vers	Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	32,3%	34,5%	26,0%	30,3%	31,3%	37,3%	24,2%	32,1%
	Altro	5,0%	5,8%	5,2%	0,0%	8,3%	5,5%	0,0%	4,8%
	Risposte	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	Numero questionari	502	139	96	66	48	110	33	994
	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine	15,5%	14,3%	11,5%	13,3%	31,9%	10,9%	17,6%	15,2%
	Stimolare maggiormente la				00.70/	10,6%			30,8%
	partecipazione attiva degli studenti	37,8%	29,3%	26,9%	26,7%	10,0%	19,6%	20,6%	·
uzione		37,8% 10,6%	29,3% 15,0%	26,9%	16,0%	14,9%	19,6% 27,2%	20,6%	15,8%
Traduzione	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di			,					
Traduzione	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli	10,6%	15,0%	22,1%	16,0%	14,9%	27,2%	41,2%	15,8%
Traduzione	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	10,6%	15,0%	22,1%	16,0% 41,3%	14,9%	27,2%	41,2%	15,8%
Traduzione	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro	10,6% 29,7% 6,4%	15,0% 34,3% 7,1%	22,1% 33,7% 5,8%	16,0% 41,3% 2,7%	14,9% 38,3% 4,3%	27,2% 38,0% 4,3%	41,2% 20,6% 0,0%	15,8% 32,6% 5,6%
Traduzione	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro  Risposte	10,6% 29,7% 6,4% 100%	15,0% 34,3% 7,1% 100%	22,1% 33,7% 5,8% 100%	16,0% 41,3% 2,7% 100%	14,9% 38,3% 4,3% 100%	27,2% 38,0% 4,3% 100%	41,2% 20,6% 0,0% 100%	15,8% 32,6% 5,6% 100%
Tr.	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro  Risposte  Numero questionari  Presentare i contenuti delle lezioni	10,6% 29,7% 6,4% 100% 471	15,0% 34,3% 7,1% 100% 140	22,1% 33,7% 5,8% 100% 104	16,0% 41,3% 2,7% 100% 75	14,9% 38,3% 4,3% 100% 47	27,2% 38,0% 4,3% 100% 92	41,2% 20,6% 0,0% 100% 34	15,8% 32,6% 5,6% 100% 963
Tr.	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro  Risposte  Numero questionari  Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine  Stimolare maggiormente la	10,6% 29,7% 6,4% 100% 471 12,8%	15,0% 34,3% 7,1% 100% 140 11,4%	22,1% 33,7% 5,8% 100% 104 17,2%	16,0% 41,3% 2,7% 100% 75 22,1%	14,9% 38,3% 4,3% 100% 47 22,9%	27,2% 38,0% 4,3% 100% 92 12,6%	41,2% 20,6% 0,0% 100% 34 21,2%	15,8% 32,6% 5,6% 100% 963 14,3%
Tr.	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro  Risposte  Numero questionari  Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine  Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di	10,6% 29,7% 6,4% 100% 471 12,8% 27,6%	15,0% 34,3% 7,1% 100% 140 11,4% 28,5%	22,1% 33,7% 5,8% 100% 104 17,2%	16,0% 41,3% 2,7% 100% 75 22,1% 25,0%	14,9% 38,3% 4,3% 100% 47 22,9% 10,4%	27,2% 38,0% 4,3% 100% 92 12,6% 17,5%	41,2% 20,6% 0,0% 100% 34 21,2% 27,3%	15,8% 32,6% 5,6% 100% 963 14,3% 24,8%
Interpretazione	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro  Risposte  Numero questionari  Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine  Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli	10,6% 29,7% 6,4% 100% 471 12,8% 27,6% 18,1%	15,0% 34,3% 7,1% 100% 140 11,4% 28,5% 19,6%	22,1% 33,7% 5,8% 100% 104 17,2% 17,2% 27,3%	16,0% 41,3% 2,7% 100% 75 22,1% 25,0% 14,7%	14,9% 38,3% 4,3% 100% 47 22,9% 10,4% 22,9%	27,2% 38,0% 4,3% 100% 92 12,6% 17,5% 27,2%	41,2% 20,6% 0,0% 100% 34 21,2% 27,3% 33,3%	15,8% 32,6% 5,6% 100% 963 14,3% 24,8% 20,6%
Tr.	partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo  Altro  Risposte  Numero questionari  Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilogarli alla fine  Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti  Diminuire la velocità di esposizione  Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	10,6% 29,7% 6,4% 100% 471 12,8% 27,6% 18,1% 35,6%	15,0% 34,3% 7,1% 100% 140 11,4% 28,5% 19,6% 35,4%	22,1% 33,7% 5,8% 100% 104 17,2% 27,3% 28,3%	16,0% 41,3% 2,7% 100% 75 22,1% 25,0% 14,7% 32,4%	14,9% 38,3% 4,3% 100% 47 22,9% 10,4% 22,9% 37,5%	27,2% 38,0% 4,3% 100% 92 12,6% 17,5% 27,2% 40,8%	41,2% 20,6% 0,0% 100% 34 21,2% 27,3% 33,3% 15,2%	15,8% 32,6% 5,6% 100% 963 14,3% 24,8% 20,6% 34,6%

Trattandosi di domande a risposta multipla, oltre al numero di studenti che hanno dato almeno una risposta (casi validi), si riporta anche il numero complessivo delle risposte da questi espresse (risposte valide).

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

La percentuale dei casi validi è calcolata sul totale di quanti hanno fornito almeno un suggerimento.

# 2.4. Laboratori professionalizzanti di Mediazione linguistica – Inglese I e Inglese II

# 2.4.1. Il giudizio sulla didattica e sulla docenza

All'interno del questionario di valutazione gli studenti sono chiamati ad esprimere il loro livello di soddisfazione in merito ai seguenti aspetti:

- condizioni logistiche;
- attività del docente:
- prove intermedie;
- carico di lavoro;
- giudizio complessivo sull'esperienza fatta frequentando il laboratorio.

#### 2.4.2. Attività del docente

Nella sezione del questionario relativa all'attività del docente gli studenti esprimono il proprio giudizio relativamente ai seguenti aspetti:

- organicità e cura delle lezioni;
- chiarezza espositiva;
- capacità di suscitare interesse;
- disponibilità a fornire chiarimenti;
- regolarità e puntualità delle lezioni.

Nella Tab. 43 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività dei docenti per il Laboratorio di Mediazione linguistica di Inglese I, che raccolgono, nel complesso giudizi di soddisfazione molto elevata, fatta eccezione per la capacità di suscitare interesse nel Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva.

Relativamente al Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea, non si evidenziano particolari differenze tra i due gruppi di rispondenti circa l'organicità e la cura delle lezioni; il gruppo A manifesta un apprezzamento maggiore per i restanti aspetti delle attività del docente ad eccezione della regolarità e puntualità delle lezioni, più apprezzata dal gruppo B.

Non si evidenziano sostanziali differenze tra le risposte fornite dai due gruppi per il Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva.

Rispetto allo scorso anno non si evidenziano differenze sostanziali; si registrano valori positivi seppure con un lieve peggioramento per tutti gli aspetti del Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva ad eccezione della regolarità e puntualità delle lezioni.

Tab. 43 Attività del docente: distribuzione dell'IS – Inglese I.

Modistiona linguistica Ingless I	a.a. 20	)17/18	a.a. 2016/17		
Mediazione linguistica - Inglese I	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva	
Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,48	0,83	0,67	
Chiarezza espositiva	0,68	0,56	0,78	0,63	
Capacità di suscitare interesse	0,67	0,24	0,76	0,41	
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,77	0,52	0,85	0,76	
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,81	0,74	0,74	
Risposte totali	28 (100%)	27 (96,4%)	23 (100%)	23 (100%)	

Nella Tab. 44 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività del docente per il Laboratorio di Mediazione linguistica di Inglese II, che raccolgono, nel complesso giudizi di soddisfazione molto elevata, leggermente inferiori per il Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva rispetto al laboratorio di Mediazione linguistica simultanea, per tutti gli aspetti.

Relativamente al Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea, la regolarità e puntualità delle lezioni risulta decisamente apprezzata dal gruppo A, leggermente inferiore per il gruppo B. Il laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva ottiene maggior apprezzamenti dal gruppo A per tutti gli aspetti, in particolare per l'organicità e cura delle lezioni, per la capacità di suscitare interesse e per la regolarità e puntualità delle lezioni.

Rispetto allo scorso anno si evidenzia in particolare un netto miglioramento per la regolarità e puntualità delle lezioni nel Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea; in lieve peggioramento tutti gli aspetti del Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva, ad eccezione della regolarità delle lezioni.

Medianiana linguistica Inglesa II	a.a. 2017/18		a.a. 2016/17	
Mediazione linguistica - Inglese II	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Organicità e cura delle lezioni	0,77	0,50	0,71	0,84
Chiarezza espositiva	0,82	0,58	0,66	0,79
Capacità di suscitare interesse	0,68	0,43	0,58	0,66
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,73	0,55	0,74	0,84
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,77	0,65	0,13	0,39
Risposte totali	22 (100%)	20 (90.9%)	19 (100%)	19 (100%)

Tab. 44 Attività del docente: distribuzione dell'IS - Inglese II.

# 2.4.3. Prove intermedie, apparecchiature e soddisfazione complessiva

Alle prove intermedie sono dedicati specifici quesiti riguardanti la coerenza con le attività svolte, la modalità di esecuzione e il grado di difficoltà. I risultati, riportati nella Tab. 45, palesano una situazione complessivamente molto positiva. Ugualmente molto positivo è il giudizio sulle apparecchiature disponibili e la valutazione complessiva del laboratorio.

Relativamente al Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea l'unico differente grado di apprezzamento evidenziato tra i due gruppi riguarda la soddisfazione relativa alle apparecchiature disponibili: il gruppo B manifestano un grado di soddisfazione maggiore.

Non si evidenziano sostanziali differenze tra le risposte fornite dai due gruppi per il Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva.

Per entrambi i laboratori rispetto allo scorso anno non si evidenziano differenze sostanziali ad eccezione del miglioramento delle apparecchiature disponibili per il Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva.

Madianiana linguistica in desal	a.a. 2017/18		a.a. 2016/17	
Mediazione linguistica - inglese I	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,70	0,52	0,72	0,65
Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,68	0,57	0,74	0,66
Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,55	0,61	0,70	0,61
Apparecchiature disponibili	0,54	0,57	0,65	0,26

Tab. 45 Distribuzione dell'IS - inglese I.

Giudizio complessivo sul laboratorio	0,75	0,61	0,85	0,63
Risposte totali	28 (100%)	27 (96,4%)	23 (100%)	23 (100%)

I risultati relativi al Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea e consecutiva della lingua Inglese II riportati nella Tab. 46, palesano una situazione complessivamente molto positiva. Ugualmente molto positivo è il giudizio sulle apparecchiature disponibili e la valutazione complessiva.

Per tutti gli aspetti del laboratorio il gruppo A manifestano un apprezzamento maggiore rispetto al gruppo B. Con riferimento allo scorso anno non si evidenziano sostanziali differenze.

Tab. 46 Distribuzione dell'IS - inglese II.

Madianiana linguistica Inglesa II	a.a. 2017/18		******		a.a. 20	)16/17
Mediazione linguistica - Inglese II	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva		
Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,67	0,63	0,69	0,78		
Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,64	0,61	0,64	0,67		
Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,69	0,71	0,67	0,56		
Apparecchiature disponibili	0,66	0,53	0,50	0,58		
Giudizio complessivo sul laboratorio	0,77	0,58	0,74	0,66		
Risposte totali	22 (100%)	20 (90,9%)	19 (100%)	19 (100%)		

### 2.4.4. Carico di lavoro

Per quanto riguarda il carico di lavoro (Rispetto ai crediti assegnati, il carico di lavoro comportato dal laboratorio è..."), la domanda è posta con la scala di valutazione: "Eccessivo", "Adeguato", "Basso". I risultati, riportati nelle Tab. 47 e Tab. 48, evidenziano come la grande maggioranza degli intervistati ritenga il carico di lavoro adeguato ai crediti assegnati, specialmente per il Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea Inglese I e il Laboratorio di Mediazione linguistica consecutiva Inglese II.

Rispetto allo scorso anno è in aumento la quota di rispondenti che dichiara "eccessivo" il carico di lavoro di entrambi i Laboratori di Mediazione linguistica Inglese I; viceversa per il Laboratorio di Mediazione linguistica Inglese II è in aumento la percentuale di rispondenti che dichiara "adeguato" il carico di lavoro.

Tab. 47. Carico di lavoro - inglese I.

Mediazione linguistica - Inglese I	a.a. 2017/18		a.a. 2016/17	
Mediazione imguistica - inglese i	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Basso	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%
Adeguato	85,7%	77,8%	95,7%	95,7%
Eccessivo	14,3%	18,5%	4,3%	4,3%
Risposte totali	28 (100%)	27 (96,4%)	23 (100%)	23 (100%)

Tab. 48 Carico di lavoro - inglese II.

Mediazione linguistica - Inglese II	a.a. 2017/18		a.a. 20	)16/17
Mediazione imguistica - inglese ii	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Basso	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%

Adeguato	81,8% 18,2%	90,0%	68,4% 26,3%	73,7%
Risposte totali	22 (100%)	20 (90,9%)	19 (100%)	26,3% <b>19 (100%)</b>

## 2.4.5. Le difficoltà incontrate frequentando il Laboratorio

Nella sezione del questionario relativa alle difficoltà incontrate, gli studenti segnalano, qualora ne avessero incontrate, il tipo di difficoltà.

Nelle Tab. 49 e Tab. 50 si riportano le numerosità di coloro che dichiarano di aver riscontrato delle difficoltà frequentando il laboratorio.

Tab. 49 Difficoltà incontrate per laboratorio - Mediazione linguistica Inglese I.

Mediazione linguistica - Inglese I	Gruppo	a.a. 2017/18
Simultanea	А	5
Simulanea	В	4
Risposte totali		9 (32,1%)
Consecutiva	А	6
Consecutiva	В	5
Risposte totali		11 (40,7%)

Tab. 50 Difficoltà incontrate per laboratorio - Mediazione linguistica Inglese II.

Mediazione linguistica - Inglese II	Gruppo	a.a. 2017/18
Simultanea	А	5
Simultariea	В	5
Risposte totali		10 (45,5%)
Consecutiva	А	3
Consecutiva	В	3
Risposte totali		6 (30,0%)

## 2.4.6. Suggerimenti per l'organizzazione del Corso

Nel questionario è stata prevista un'apposita sezione dedicata all'espressione dei suggerimenti degli studenti per l'organizzazione del Corso.

Nelle Tab. 51 e Tab. 52 si riportano le numerosità di coloro che esprimono dei suggerimenti.

I suggerimenti relativi alla mediazione linguistica consecutiva I e II comprendono anche indicazioni relative alle lezioni congiunte / mock conference.

Tab. 51 Suggerimenti - Mediazione linguistica Inglese I.

Mediazione linguistica - Inglese I	Gruppo	a.a. 2017/18
Cimultanaa	А	1
Simultanea	В	5
Risposte totali		6 (21,4%)
Consecutiva	А	5

	В	5
Risposte totali		10 (37,0%)

Tab. 52 Suggerimenti - Mediazione linguistica Inglese II.

Mediazione linguistica - Inglese II	Gruppo	a.a. 2017/18
Simultanea	А	3
Simultanea	В	5
Risposte totali		8 (36,4%)
Consecutiva	А	6
Consecutiva	В	6
Risposte totali		12 (60,0%)

## 2.4.7. Gradimento delle lezioni congiunte e delle Mock conference

Nelle seguenti tabelle sono presentati i giudizi relativi a due specifiche attività proposte dalla Scuola SSML Carlo Bo. La Tab. 53 riguarda la valutazione dell'organizzazione delle Lezioni congiunte, domanda proposta esclusivamente agli studenti dei Laboratori di Mediazione linguistica di Inglese I.

Relativamente all'organizzazione delle lezioni congiunte, si evidenzia un gradimento maggiore manifestato dal gruppo A, decisamente inferiore la valutazione del gruppo B.

Rispetto allo scorso anno tutti i rispondenti dichiarano di aver partecipato alle Lezioni congiunte manifestando un apprezzamento maggiore.

Tab. 53 Gradimento relativo all'organizzazione delle Lezioni congiunte.

	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17
Molto	55,6%	22,7%
Abbastanza	14,8%	27,3%
Poco	14,8%	4,5%
Per niente	14,8%	4,5%
Non saprei, non le conosco / Non vi ho partecipato	0,0%	40,9%
Totale	100,0%	100,0%
Casi validi	27 (96,4%)	22 (95,7%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

La Tab. 54 riguarda la valutazione dell'utilità delle Mock Conference, proposta invece esclusivamente agli studenti dei Laboratori di Mediazione linguistica di Inglese II.

Relativamente all'utilità delle Mock Conference, il gruppo A manifestano un apprezzamento maggiore rispetto al gruppo B.

Con riferimento allo scorso anno non si evidenziano differenze sostanziali.

Tab. 54 Utilità delle Mock Conference.

	a.a. 2017/18	a.a. 2016/17
Molto utili	60,0%	57,9%
Abbastanza utili	25,0%	26,3%
Poco utili	10,0%	5,3%
Per niente utili	5,0%	5,3%
Non saprei, non le conosco / Non vi ho partecipato	0,0%	5,3%
Totale	100,0%	100,0%

Casi validi	20 (90,9%)	19 (100,0%)
-------------	------------	-------------

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

#### RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEI LAUREANDI

## 1. Grado di copertura

L'indagine è condotta dal Consorzio AlmaLaurea. Tutte le informazioni, tra cui il grado di copertura, sono disponibili al sito del "Profilo dei Laureati". 10

In generale i laureati dell'Università IULM rispondono al questionario in una misura elevata, oltre il 95%.

## 2. Livelli di soddisfazione dei laureandi/laureati e criticità

Nelle Tab. 55 e Tab. 56 si presentano alcune delle informazioni ricavabili dall'area del "profilo dei laureati" dell'indagine AlmaLaurea, tra cui le caratteristiche principali dei laureati IULM degli anni solari 2015, 2016 e 2017 (le più recenti disponibili) poste a confronto con quelle dei laureati in analoghi gruppi disciplinari.<sup>11</sup>

Per quanto riguarda i Corsi di laurea i dati evidenziano un profilo complessivamente positivo: rispetto al dato di riferimento, sono infatti da segnalare, tra l'altro, una percentuale superiore di laureati in corso (in ulteriore crescita tra il 2016 e il 2017), un'età alla laurea più bassa ed una quota più elevata di studenti con una buona conoscenza dell'inglese parlato. Tra le evidenze di segno opposto spiccano un voto di laurea tendenzialmente inferiore al valore di riferimento e una quota di laureati che ha svolto tirocini assai inferiore alla media.

Analoghi connotati caratterizzano il profilo dei laureati dei Corsi di laurea magistrale, sebbene sia da segnalare, rispetto alla media di riferimento una quota molto superiore di laureati in corso e la presenza del 92% circa di studenti che ha svolto tirocini o stage durante il periodo di studi.

Tab. 55: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2015 2016 2017.

Carattariatiaka dai lauraati	2015		2016		2017	
Caratteristiche dei laureati	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	847	13.757	827	14.190	915	14.810
Voto di laurea medio <sup>12</sup>	94,4	99,8	95,8	100,1	97,8	100,5
Età media alla laurea	23,9	25,0	23,8	24,9	23,4	24,7
Laureati in corso <sup>13</sup>	65,2%	47,8%	71,3%	51,9%	76,9%	55,7%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,7	4,4	3,7	4,3	3,5	4,1
Hanno compiuto studi all'estero:	22,4%	24,5%	25,1%	23,9%	20,0%	23,8%
- con Erasmus o altro programma UE	10,4%	15,7%	12,8%	15,5%	10,8%	16,3%
- altre esperienze <sup>14</sup>	11,9%	8,7%	12,2%	8,3%	9,2%	7,5%
Inglese parlato: conoscenza  "almeno buona"	88,4%	80,2%	92,6%	82,0%	92,8%	82,7%
Hanno svolto tirocini o stage	41,6%	61,4%	41,0%	62,4%	42,8%	62,4%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	78,2%	75,1%	77,8%	74,4%	71,0%	74,5%
Intendono proseguire gli studi	62,6%	65,8%	70,8%	67,6%	72,8%	70,5%

1.0

<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&anno=2014&config=profilo

<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Nella fattispecie, il gruppo di riferimento è costituito, per i Corsi di laurea, dal complesso dei Corsi afferenti alle Classi L-3, L-12, L-15 ed L-20, mentre, per i Corsi di laurea magistrali, dall'insieme dei Corsi afferenti alle classi LM-19, LM-49, LM-59, LM-65, LM-89 ed LM-94.

<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Il voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

<sup>&</sup>lt;sup>13</sup> I laureati in corso, ovvero in età canonica alla laurea, sono i laureati "regolari" nell'intero ciclo di studi, ossia i laureati in corso, che si sono immatricolati all'università nell'anno solare in cui hanno compiuto i 19 anni (o i 18) di età.

<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

Tab. 56: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anni 2015 2016 2017.

Caratteristiche dei laureati	2015		2016		2017	
Caratteristiche dei laureati	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	261	5.704	283	5.366	339	5.364
Voto di laurea medio <sup>15</sup>	105,5	108,5	106,0	107,8	107,3	107,8
Età media alla laurea	25,7	27,7	25,9	27,6	25,8	27,4
Laureati in corso <sup>16</sup>	87,0%	50,9%	88,7%	57,2%	88,5%	59,0%
Durata degli studi (medie, in anni)	2,5	3,0	2,4	2,8	2,3	2,8
Hanno compiuto studi all'estero:	14,5%	19,6%	12,1%	19,7%	11,3%	20,3%
- con Erasmus o altro programma UE	6,0%	11,6%	2,6%	11,2%	4,9%	12,8%
- altre esperienze <sup>17</sup>	8,4%	7,9%	9,4%	8,5%	6,4%	7,5%
Inglese parlato: conoscenza  "almeno buona"	92,0%	83,7%	93,6%	84,2%	93,6%	85,3%
Hanno svolto tirocini o stage	92,0%	61,9%	94,0%	71,5%	93,0%	73,0%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	77,1%	74,6%	78,9%	76,3%	70,3%	74,8%
Intendono proseguire gli studi	16,5%	32,6%	18,1%	27,2%	13,5%	26,2%

Nelle Tab. 57 e Tab. 58 si riportano i giudizi degli intervistati su una serie di aspetti relativi all'esperienza universitaria, posti a confronto con il medesimo insieme di riferimento considerato nelle Tab. 55 e Tab. 56.

L'esame comparativo dei giudizi dei laureati evidenzia, tra l'altro:

- una minore soddisfazione per i rapporti con gli altri studenti rispetto alla media di riferimento;
- un gradimento piuttosto elevato per quanto riguarda le strutture dell'Ateneo (aule, biblioteche e postazioni informatiche), sia in assoluto, sia rispetto alla media di riferimento;
- una soddisfazione complessiva per il Corso di studio superiore alla media di riferimento;
- una maggiore propensione rispetto all'insieme di riferimento a ripetere l'iscrizione.

\_

 $<sup>^{\</sup>rm 15}$  II voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> I laureati in corso, ovvero in età canonica alla laurea, sono i laureati "regolari" nell'intero ciclo di studi, ossia i laureati in corso, che si sono immatricolati all'università nell'anno solare in cui hanno compiuto i 19 anni (o i 18) di età.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

Tab. 57: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anni 2015 2016 2017.

Valutazione complessiva		2015		2016		2017	
	Valutazione complessiva		AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	21,3%	16,8%	20,8%	18,0%	21,3%	19,2%
Rela	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	44,6%	49,0%	47,6%	48,8%	46,3%	48,5%
	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	55,0%	20,9%	46,5%	20,7%	52,6%	20,5%
Strutture	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	50,7%	36,9%	53,9%	38,6%	61,9%	38,8%
Str	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura) decisamente positiva (%)	41,5%	31,0%	41,1%	32,2%	45,5%	32,6%
<b>a</b>	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	34,3%	23,8%	39,0%	25,7%	45,7%	27,9%
essiva	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	66,9%	53,3%	73,3%	55,4%	77,5%	57,3%
ldwoo	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	7,3%	14,0%	7,5%	13,6%	7,4%	13,1%
Soddisfazione complessiva	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	6,8%	14,3%	4,9%	14,5%	4,0%	13,6%
Soddis	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	15,6%	13,7%	11,2%	12,7%	9,1%	12,6%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	3,0%	4,2%	2,9%	3,6%	1,5%	3,3%

Tab. 58: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anni 2015 2016 2017.

	Valutazione complessiva		2015		2016		2017	
			AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea	
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	28,1%	30,1%	32,5%	29,2%	37,9%	30,1%	
Rela	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	41,8%	49,2%	46,8%	48,9%	50,2%	49,6%	
	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	53,8%	26,1%	56,6%	29,3%	55,4%	28,0%	
Strutture	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	58,2%	31,2%	58,5%	35,9%	66,1%	37,6%	
Str	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura) decisamente positiva (%)	37,3%	35,1%	38,1%	36,4%	43,7%	38,9%	
<b>a</b>	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	42,2%	36,9%	47,9%	36,5%	51,7%	38,0%	
essiva	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	77,5%	68,3%	74,3%	67,3%	75,2%	68,0%	
complessiva	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	3,2%	6,4%	3,8%	7,7%	6,7%	7,5%	
Soddisfazione	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	7,2%	9,3%	7,5%	9,4%	7,3%	9,8%	
Soddis	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	5,6%	8,1%	6,8%	8,0%	7,0%	7,9%	
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	6,0%	7,6%	7,2%	7,3%	3,1%	6,4%	

Dopo l'esame in chiave comparativa delle valutazioni a livello di Ateneo, giova approfondire a livello di singolo Corso<sup>18</sup> ed in chiave diacronica alcuni degli indicatori sopra esaminati. Nelle sottostanti figure si riportano, distintamente per livello e Corso di studi, gli andamenti delle seguenti variabili:

- quota di laureati che al quesito "Si iscriverebbero di nuovo all'Università?" risponde "Sì, allo stesso corso dell'Università IULM" (Fig. 34 e Fig. 36): la conferma della scelta iniziale al termine del percorso rappresenta un'importante indicazione positiva per il Corso di studi. Nelle Fig. 35 e Fig. 37 si riporta il rapporto tra i valori dell'indicatore per i corsi IULM e il valore complessivo per la corrispondente Classe di laurea: in questo caso al valore 1 corrisponde l'uguaglianza tra il valore del corso IULM e la media AlmaLaurea per la Classe, mentre valori superiori o inferiori all'unità evidenziano un posizionamento superiore o inferiore alla media di riferimento;
- quota di laureati che al quesito "E' soddisfatto del Corso di studi?" risponde "Decisamente si" (Fig. 38 e Fig. 40) confrontato con i dati nazionali Almalaurea della stessa classe (Fig. 39 e Fig. 41): si tratta di un (per quanto grossolano) sintetico *proxy* della soddisfazione per l'esperienza complessiva. Se considerassimo anche il livello immediatamente precedente della scala, ovvero "Più sì che no", l'informazione perderebbe di interesse, in quanto la somma si attesta complessivamente su valori costantemente molto elevati.

Per quanto riguarda il primo indice, osserviamo valori tendenzialmente più elevati ma più diversificati per le lauree magistrali rispetto ai Corsi di laurea. Il confronto con AlmaLaurea evidenzia un posizionamento complessivamente positivo per i Corsi di laurea ed eterogeneo per i Corsi di laurea magistrale.

Per quanto riguarda il secondo indicatore si osservano valori sostanzialmente simili tra i Corsi di laurea, che si attestano intorno al 40%, mentre all'opposto emerge una più marcata variabilità tra i Corsi di laurea magistrale.<sup>19</sup>

-

<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Si rileva che, date le esigue numerosità, la quota di rispondenti per alcuni Corsi di studio non è adeguatamente rappresentativa. Si riportano comunque i dati al fine di una visione comparativa di insieme.

<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Entrambi gli indicatori mostrano valori potenzialmente critici per il Corso di laurea magistrale in Arti, patrimoni e mercati, la cui struttura è però stata oggetto di profonda revisione negli a.a. 2016/17 e 2018/19.

Fig. 34: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2007-2017

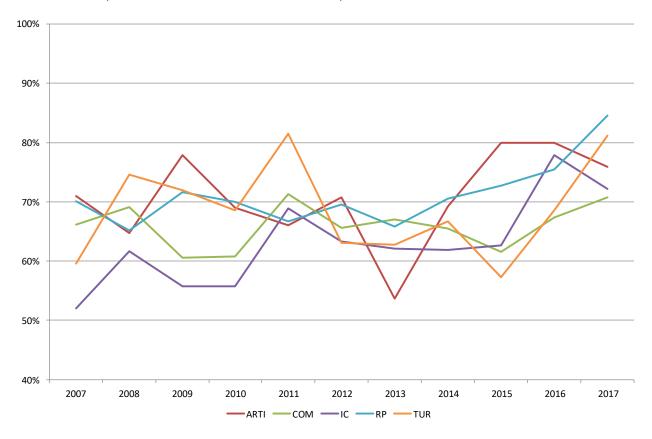


Fig. 35: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM VS ALMALAUREA. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2007-2017



Fig. 36: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2007-2017

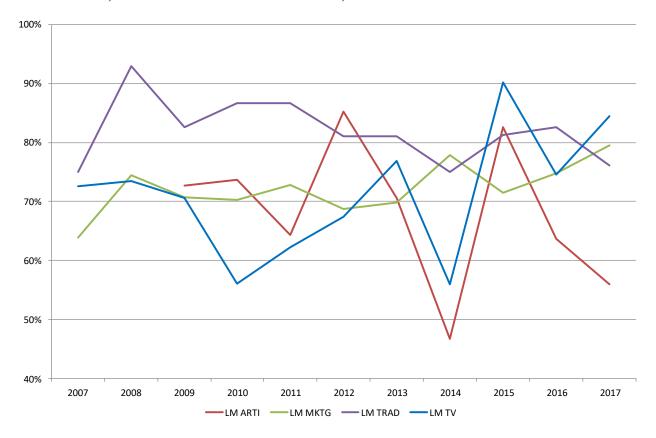


Fig. 37: Corsi di laurea magistrale IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2007-2017

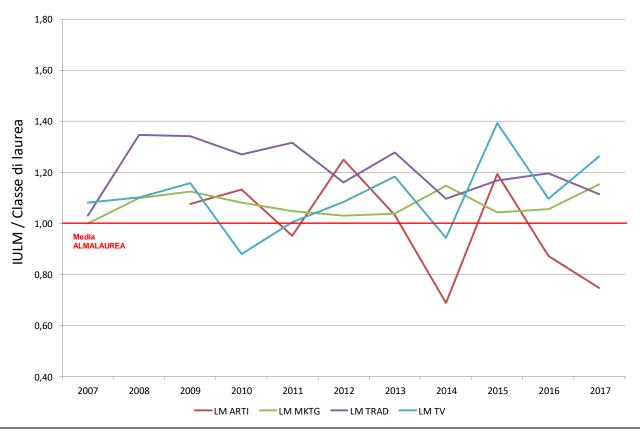


Fig. 38: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2017

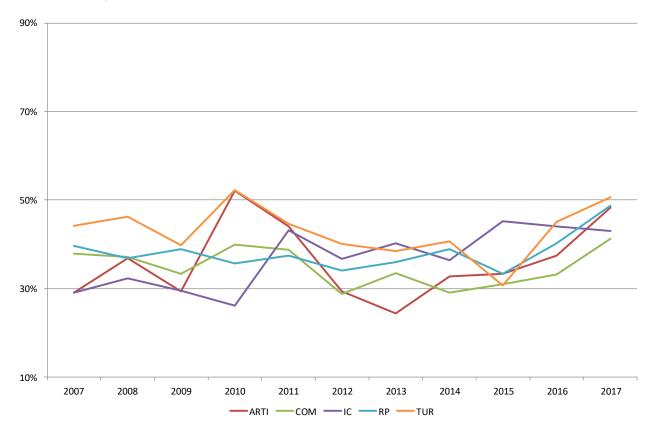


Fig. 39: Corsi di laurea IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2017

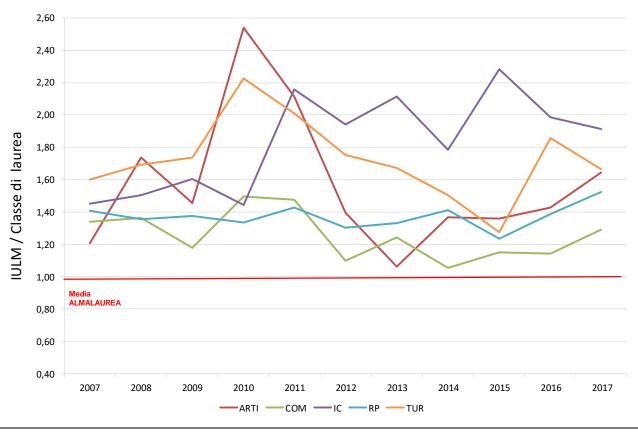


Fig. 40: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2017

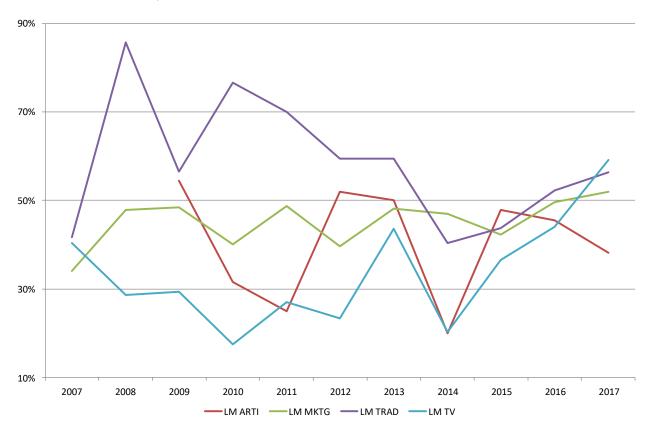
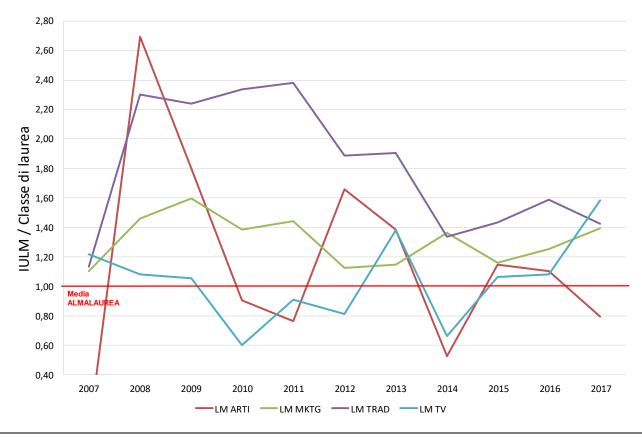


Fig. 41: Corsi di laurea magistrale IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2017



### RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI SUI SERVIZI DELL'ATENEO

La valutazione dei servizi dell'Università IULM, effettuata per la sesta volta nella primavera del 2018 con metodologia CAWI (questionario online elaborato e validato con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti), ha raccolto 1.557 risposte valide (pari al 25,6% degli iscritti e laureati intervistati), risultato in forte miglioramento rispetto agli scorsi anni.

La specificità dei servizi di supporto e il livello di dettaglio a cui sono stati indagati, finalizzato a individuare elementi per il miglioramento della gestione e dell'operatività, rendono ridondante in questa sede una presentazione analitica dei diversi uffici. Per cogliere sinteticamente e contestualizzare i giudizi ricevuti dai singoli servizi, può essere invece più utile una lettura "comparativa" dei principali elementi, pur con le dovute cautele. Tale osservazione sinottica può essere svolta limitatamente ai servizi che implicano una relazione diretta con gli utenti e rappresentano organicamente il front-line dei servizi di supporto.

In primo luogo è interessante riassumere il differente livello di accesso ai servizi, riportato sinteticamente nella Fig. 42, ove si rappresenta la quota di quanti dichiarano di aver utilizzato il servizio almeno una volta negli ultimi 12 mesi. Emergono con chiarezza (e stabilmente nel tempo) servizi che si rivolgono a un'utenza più mirata e specialistica rispetto a quelli di più comune e frequente utilizzo, primi fra tutti il sito web e la Segreteria studenti.

Nella Fig. 43 invece riportata (in ordine decrescente per quota di soddisfazione "alta") la soddisfazione complessiva per i diversi servizi suddividendola, per semplicità di lettura, tra alta, media e bassa, così come ricavati dalle risposte al quesito "Sei complessivamente soddisfatto..." per ogni specifico servizio sulla scala da 1 a 10. In termini generali e come già osservato in passato emerge abbastanza chiaramente il concentrarsi delle criticità su aspetti "strutturali" dei servizi, mentre nell'area delle positività si situano gli elementi più connessi alla relazione (diretta o mediata) con gli operatori.

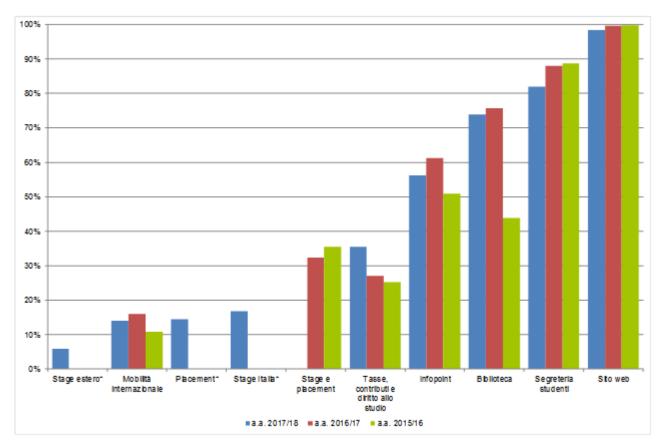
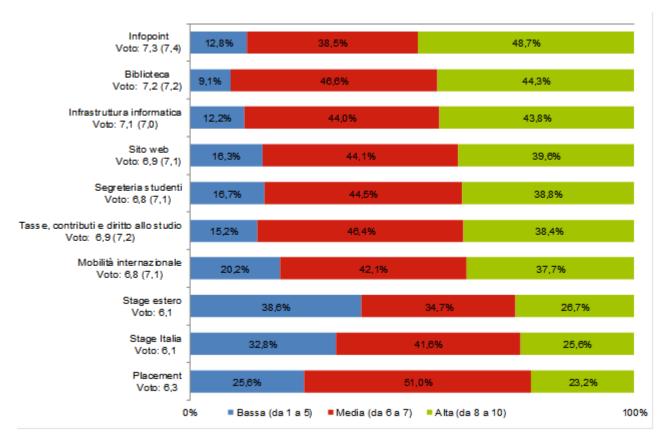


Fig. 42 Frequenza di utilizzo dei servizi: servizio utilizzato almeno una volta negli ultimi 12 mesi.

<sup>\*</sup> Dato non disponibile per gli aa.aa. 2015/16 e 2016/17.

Fig. 43 Soddisfazione complessiva per i diversi servizi, a.a. 2017/18.



(Tra parentesi è indicato ove disponibile il voto medio dell'anno precedente)

#### UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI

La raccolta delle opinioni degli studenti deve essere intesa come uno strumento di supporto al miglioramento dei servizi formativi erogati; ne consegue l'importanza centrale della diffusione e dell'utilizzo dei suoi risultati.

#### 1 LA DIFFUSIONE DEI RISULTATI

Il Presidio della qualità ha provveduto a comunicare i risultati dell'indagine relativi ai moduli didattici ai docenti e ai responsabili delle strutture didattiche, per quanto di competenza. In particolare, i report contenenti i risultati individuali della rilevazione (comprendenti le risposte di frequentanti e non frequentanti, nella forma di semplici tabelle di frequenza) sono stati trasmessi dal Presidio della qualità a ogni docente al termine della sessione d'esami. La comunicazione dei risultati è consistita in una scheda inviata via mail ai titolari dei moduli didattici: il 20 marzo 2018 per il I semestre e il 18 luglio 2018 per il II semestre.

Con la medesima tempistica, la raccolta di dette schede è stata trasmessa ai responsabili delle varie strutture didattiche, a ognuno secondo il proprio livello di responsabilità: al Rettore sono state trasmesse le schede di tutti gli insegnamenti e ai Presidi di Facoltà le schede degli insegnamenti dei Corsi di studio di loro interesse.

I risultati dell'indagine sono inoltre confluiti in una apposita sezione del dossier statistico sul Corso di studi, un documento prodotto annualmente dall'Ufficio Statistico, valutazione e qualità e trasmesso ai Gruppi di Gestione AQ dei Corsi di studio, alle Commissioni paritetiche docenti-studenti e al Nucleo di valutazione. I dati riportati nel report, presentati in forma aggregata per Corso di studio, sono:

- il tasso di frequenza alle lezioni degli studenti iscritti in corso;
- i risultati medi del Corso di studi nella rilevazione delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per i principali aspetti di valutazione;
- la distribuzione del voto medio e del numero di frequentanti.

Sia ai gruppi di Gestione AQ che alle Commissioni paritetiche docenti-studenti vengono inoltre trasmessi:

- un documento sintetico relativo alla conduzione e ai risultati della rilevazione;
- i report anonimizzati della raccolta delle opinioni degli studenti sulle attività didattiche per i singoli insegnamenti. Ogni scheda è identificata da un codice, al quale le Commissioni possono fare riferimento per le indicazioni di specifiche criticità, che saranno poi segnalate ai responsabili delle competenti strutture didattiche;
- un report che sintetizza la distribuzione del "voto medio" anche in rapporto alla quota di studenti frequentanti.

Dall'a.a. 2016/17 i grafici relativi agli indici sintetici complessivi di ciascuna attività didattica (raggruppati per Corso di laurea), e i report anonimizzati sono pubblicati sul sito internet di Ateneo.

\*\*\*

I risultati dell'indagine sui laboratori linguistici vengono trasmessi al Magnifico Rettore, al Direttore dei Corsi della Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Carlo Bo" e ai Presidi di Facoltà nella forma di rapporti di ricerca. Per l'a.a 2017/18 la trasmissione è avvenuta il 21 dicembre 2018 ad opera del Presidio della qualità.

\*\*\*

I risultati della rilevazione dedicata ai servizi sono trasmessi agli Organi di governo dell'Ateneo ed ai responsabili dei diversi servizi. In particolare le risultanze della rilevazione per l'a.a. 2017/18 sono stati trasmessi ai responsabili dei diversi servizi indagati il 9 gennaio 2019.

\*\*\*

I risultati dell'indagine dedicata ai laureandi vengono presentati sul sito internet del Consorzio AlmaLaurea (http://www.almalaurea.it/universita/profilo).

#### 2 L'UTILIZZO DEI RISULTATI

Per quanto riguarda l'indagine sui moduli didattici l'utilizzo dei risultati può essere analizzato a livello di Organi di governo dell'Ateneo, di singoli docenti e di organismi del sistema di AQ di Ateneo.

A livello più generale, i risultati dell'indagine sono fatti propri dagli Organi di governo e dai Consigli di Facoltà, nell'ambito delle risorse informative necessarie ad orientare efficacemente le azioni di miglioramento dell'Ateneo.

I Presidi di Facoltà ne discutono con la Giunta (composta dai Referenti dei CdS afferenti alla Facoltà).

Ad ottobre 2018 il Presidio della qualità ha inoltre analizzato gli insegnamenti che si sono posizionati per voto medio nell'ultimo quartile degli insegnamenti del Corso di studio, riportando inoltre un valore al di sotto di una "soglia di attenzione" convenzionalmente fissata a 6,5. Il Presidio ha quindi richiesto ai titolari di tali insegnanti di esplicitare le azioni correttive e migliorative che si intendevano mettere in atto.

Per approfondirne l'utilizzo da parte del singolo docente, è attiva un'apposita indagine online presso i titolari degli insegnamenti, che estende la scheda 7 proposta dall'ANVUR. L'indagine è stata pubblicata online nella pagina personale dei docenti impegnati nelle attività didattiche per l'a.a. 2017/18 a partire dal 18 maggio 2018.

I dati vengono inoltre analizzati e utilizzati dai Gruppi di gestione AQ e dalle Commissioni paritetiche docentistudenti ai fini della predisposizione della documentazione del Sistema AVA: in particolare la Relazione delle Commissioni paritetiche.

\*\*\*

I dati dell'indagine dedicata ai laureandi sono commentati e presentati nella periodica Relazione del Nucleo di valutazione.

Con l'avvio del Sistema AVA, i dati dell'indagine sui laureandi sono entrati a far parte anche del corredo informativo a disposizione dei gruppi di Riesame dei singoli Corsi di studio e delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, che li utilizzano per le attività di monitoraggio e valutazione annuali.

\*\*\*

Per quanto riguarda l'utilizzo dei risultati della rilevazione sui servizi, i risultati sono stati presentati e discussi in una riunione con i responsabili dei diversi uffici e la Direzione svoltasi l'11 febbraio 2019.

In quella sede ogni responsabile è stato invitato a esprimere degli obiettivi di miglioramento in relazione alle criticità riscontrate, condivise con la Direzione. L'edizione successiva della rilevazione è programmata per la primavera del 2019. I risultati sono inoltre stati resi disponibili ai Gruppi AQ dei Corsi di studio e alle Commissioni paritetiche docenti-studenti.

## PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE, RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI E UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI

Nell'a.a. 2017/18, in conformità con le indicazioni dell'ANVUR, è stata confermata la rilevazione online per tutti i moduli didattici.

Il Nucleo rileva molto positivamente le azioni messe in atto dall'Ateneo al fine di contrastare la criticità rilevata in passato derivante dall'obbligatorietà del questionario, aspetto che potrebbe indurre lo studente ad una visione della compilazione come un mero adempimento amministrativo da espletare in occasione dell'iscrizione all'esame e non come una preziosa opportunità di esprimere il proprio giudizio. A questo proposito il sistema attuale prevede innanzitutto la possibilità di esplicitare il rifiuto alla compilazione, evitando compilazioni casuali meramente strumentali al superamento del vincolo amministrativo. Tale opzione, che si è rivelata un positivo elemento a tutela della qualità dei dati raccolti, ha visto però nei primi anni crescere la quota di quanti l'hanno scelta, fino a stabilizzarsi al 35% circa dei rispondenti per gli aa.aa. 2016/17 e 2017/18.

A questo proposito, il Nucleo apprezza le azioni messe in atto dal Presidio della qualità volte a comunicare agli studenti gli effetti derivanti dai risultati della rilevazione, in modo da sostenere il loro "senso di efficacia" e conseguentemente il tasso di compilazione, che hanno preso avvio al termine della rilevazione per l'a.a. 2017/18 attraverso l'implementazione delle "Linee guida per la comunicazione agli studenti delle azioni conseguenti alla raccolta delle loro opinioni sulle attività didattiche (questionari di customer satisfaction)". Le azioni messe in atto sono state, in particolare:

- in occasione della trasmissione dei risultati della rilevazione ai titolari degli insegnamenti, il Presidio della qualità ha invitato i docenti a dare evidenza dei risultati sia agli studenti che hanno espresso la loro opinione durante l'anno accademico precedente, sia agli studenti che avrebbero frequentato il corso nel corrente anno, specificando in particolare eventuali interventi correttivi da essi stimolati o a comunicare almeno un punto di forza emerso dalle valutazioni;
- l'invio di un ringraziamento agli studenti per la compilazione dei questionari, informandoli che gli stessi sarebbero stati utilizzati nei diversi consessi (Consigli di Facoltà, Presidio della qualità, Nucleo di valutazione, Commissioni paritetiche docenti-studenti e Gruppi di Gestione AQ dei CdS, tutti organismi nei quali è prevista la partecipazione degli studenti);
- in coincidenza con l'avvio delle lezioni dell'a.a. 2018/19, gli studenti dei Gruppi AQ dei CdS e quelli delle Commissioni paritetiche docenti-studenti sono intervenuti in apertura delle lezioni per presentarsi, far conoscere il loro ruolo e ricordare l'importanza della compilazione dei questionari di valutazione da parte dei loro compagni.

Anche la reintroduzione nei questionari (dall'a.a. 2016/17) di una sezione dedicata ai commenti liberi, consentendo una espressione più aperta dei giudizi, potrebbe nel medio periodo contrastare la tendenza a non partecipare all'indagine. A questo proposito il Nucleo manifesta nuovamente al Presidio l'utilità di un approfondimento sperimentale volto ad analizzare il corpus dei commenti raccolti.

Con riferimento ai giudizi espressi dagli studenti frequentanti relativamente alla didattica, emergono anche in questa occasione buoni gradi di soddisfazione e non si rilevano criticità particolari. Il Nucleo rileva inoltre l'interessante iniziativa del Pro-Rettore alla didattica concernente l'organizzazione di diversi seminari dedicati al tema della didattica innovativa. Nella primavera 2018 si è infatti svolto il percorso di formazione "New strategies for successful teaching and learning" dedicato primariamente ai ricercatori dell'Ateneo, al quale hanno partecipato complessivamente 18 ricercatori, seguito da un momento di follow-up il 17 gennaio 2019. Il 21 giugno 2018 si è svolto il primo seminario per tutti i docenti e ricercatori IULM dedicato all'innovazione didattica in IULM, organizzato a partire dalle esperienze raccolte attraverso un questionario dedicato. Il secondo seminario si è svolto l'8 novembre 2018, mentre il terzo seminario verrà organizzato a novembre 2019. Con riferimento all'anno 2019 il nuovo Pro Rettore alla didattica a predisposto un programma di iniziative per l'innovazione didattica e l'aggiornamento del personale docente IULM:

- "La Community IULM: istruzioni per l'uso", 25 gennaio 2019;
- "Conoscere i DSA: supporti all'apprendimento e strumenti compensativi", 25 febbraio 2019;
- "Flipped classroom: strumenti attivi per apprendimenti durevoli", 22 marzo 2019;
- "Student engagement in large classrooms through active learning", 24 maggio 2019.

L'utilizzo dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti si è concretizzato in maggiori occasioni di dibattito nell'ambito dei Consigli di Facoltà e delle Giunte di Facoltà. A questo proposito le procedure di Riesame e monitoraggio nell'ambito del Sistema di AQ di Ateneo, nonché il più rilevante ruolo degli studenti nei Gruppi di gestione AQ dei Corsi di studio e delle Commissioni paritetiche docenti-studenti, hanno certamente stimolato l'avvio di un processo analitico più organico.

\*\*\*

Per quanto concerne l'indagine sui laboratori linguistici il principale punto di forza risulta essere la specificità delle diverse indagini che consentono di tenere conto delle peculiarità didattiche ed organizzative dei differenti laboratori, al costo di una certa complicazione dell'impianto generale di rilevazione ed una difficoltà di sintesi dei risultati.

Come già citato in passato, un limite è rappresentato dall'articolazione dell'impianto dell'indagine, che rende difficile sia la sintesi dei risultati sia l'individuazione di eventuali fattori responsabili delle criticità rilevate. A questo proposito il Nucleo rileva con favore la richiesta fatta alle Facoltà dal Presidio della qualità e dal Senato accademico circa la trasmissione di una sintesi delle valutazioni dei laboratori linguistici e resta in attesa di ricevere la sintesi generale dell'Ateneo che enuclei, a partire dall'insieme dei report sui diversi laboratori linguistici, i principali elementi di insoddisfazione e le conseguenti azioni di miglioramento.

Per l'a.a. 2017/18 in particolare, gli elementi di maggiore debolezza sembrano risiedere nell'organizzazione della didattica (in particolar modo con riferimento agli orari delle lezioni), mentre le segnalazioni riferite alle diverse lingue straniere risentono di una certa variabilità dovuta alla pluralità delle sezioni didattiche. L'aspetto relativo agli orari delle lezioni potrebbe in futuro migliorare (già a partire dalla rilevazione relativa all'a.a. 2018/19) anche grazie alla riorganizzazione della Segreteria dei laboratori linguistici (benché le logistiche alla base della configurazione dell'orario non siano di facile superamento).

Il Nucleo rileva inoltre il superamento della criticità relativa al limitato numero di rispondenti (che era tale da pregiudicare in alcuni casi il valore informativo delle opinioni raccolte), derivante dall'impossibilità tecnica tutt'ora vigente di agganciare per questa tipologia di attività didattiche la compilazione del questionario a un passaggio amministrativo (per esempio l'iscrizione a un appello d'esame) che lo renda automaticamente vincolante. A questo proposito è infatti stata attivata una forma di obbligatorietà alla compilazione nella sostanza analoga (ma realizzata manualmente, parallelamente all'infrastruttura di iscrizione agli appelli di esame) a quella degli insegnamenti accademici, che ha avuto esiti positivi e un sostanziale aumento di questionari raccolti, pur a fronte di un aggravamento della complessità organizzativa e gestionale della rilevazione.

Considerata la rilevanza dei laboratori linguistici nell'ambito delle attività didattiche di tutti i Corsi di studio il Nucleo di valutazione ricorda infine l'importanza di una analisi di questi risultati anche da parte dei Gruppi di gestione AQ, in particolare in occasione del Riesame ciclico.

\*\*\*

Relativamente alla rilevazione sui servizi dell'Ateneo, si evidenziano anche in quest'occasione i giudizi positivi rilevati per tutti i servizi offerti, nonché il miglioramento del servizio IT, mentre permane la criticità relativa ai servizi stage (Italia ed estero).

Si sottolineano inoltre i seguenti punti di forza:

- elevato livello di dettaglio del questionario, finalizzato all'individuazione degli elementi passibili di miglioramento anche ai livelli più operativi;
- coinvolgimento nella progettazione dell'indagine delle rappresentanze studentesche;
- utilizzo dei risultati in chiave gestionale e di pianificazione ad opera dei singoli responsabili.

\*\*\*

Per quanto concerne l'indagine su laureandi/laureati svolta dal Consorzio AlmaLaurea, il principale punto di forza risiede nella metodologia di indagine, che consente di acquisire con continuità dati e informazioni rilevanti comparabili con la grande maggioranza degli Atenei italiani, beneficiando di significative economie di scala. Tale metodologia ha garantito all'Ateneo il consolidarsi di un'importante base di dati utili per analisi, approfondimenti e orientare azioni correttive e/o di miglioramento.

Tuttavia va ancora segnalato il sottoutilizzo di tale rilevante *corpus* informativo, che non sembra essere oggetto di sistematiche considerazioni da parte degli Organi di governo dell'Ateneo. Il Nucleo di valutazione invita dunque l'Ateneo a prevedere ulteriori momenti di riflessione e approfondimento a partire dalle risultanze dei dati in parola, nonché a valutare attentamente l'opportunità di integrare le risorse dell'Ufficio di supporto al fine di articolare analisi dedicate anche su quest'area. In particolare, una maggiore dotazione organica dell'Ufficio potrebbe permettere di implementare le attività relative ad una più efficace comunicazione dei dati statistici, così da "tradurre" i risultati delle analisi anche ad un pubblico non esperto.