

## INDICE

OBIETTIVI DELLE RILEVAZIONI.....	2
MODALITÀ DI RILEVAZIONE .....	4
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – DIDATTICA .....	8
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – LABORATORI LINGUISTICI.....	29
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – SERVIZI DELL'ATENEO.....	70
RISULTATI DELLE RILEVAZIONI – OPINIONI DEI LAUREANDI.....	72
UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI.....	82
PUNTI DI FORZA E DI DEBOLEZZA RELATIVAMENTE A MODALITÀ DI RILEVAZIONE, RISULTATI DELLA RILEVAZIONE/DELLE RILEVAZIONI E UTILIZZAZIONE DEI RISULTATI.....	84

## 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").

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.

Nel quadro di tali finalità, l'utilizzo delle valutazioni degli studenti costituisce peraltro un'opzione già di per sé tutt'altro che neutra. Il gradimento e la qualità percepita costituiscono infatti solo una delle dimensioni della qualità dell'insegnamento e dei servizi erogati, che potremmo assimilare al concetto di "qualità statica", ovvero al presidio dei livelli di qualità che configurano gli standard di servizio ritenuti istituzionalmente accettabili (a livello di sistema e/o di singolo Ateneo). Sulla base dello standard "statico" si costruirà l'elemento "dinamico" della qualità della didattica e dei servizi, che rimanda all'esperienza di apprendimento dello studente e, dunque, alle caratteristiche uniche e mutevoli di ogni docente e contesto formativo (capacità del docente, qualità della relazione intersoggettiva con gli studenti, ecc).

In quest'ottica, le rilevazioni della soddisfazione degli studenti costituiscono "strumenti che occorre utilizzare con cautela e fuori da una logica troppo formale di premio/sanzioni, facendone soprattutto uno strumento di comunicazione tra studenti e docenti e lasciando a questi ultimi un ruolo attivo nell'interpretazione e nell'utilizzo dei dati relativi. Superata la soglia di accettabilità delle valutazioni espresse dagli studenti sulla didattica e soprattutto sulle prestazioni di docenza non vi è alcuna evidenza che i punteggi più alti, rispetto a quelli medi o medio-alti, siano indicatori di performance superiori di apprendimento e di qualità. [...] Invece, una corretta e non troppo invasiva impostazione del presidio di standard di qualità in senso statico può rivestire un ruolo molto importante, non solo perché nella tradizione della nostra università questo ordine di standard sono spesso trascurati, ma anche perché si trovano non di rado sacrificati da un concetto obsoleto e distorto, per lunga abitudine, dell'autonomia del professionista docente".<sup>1</sup>

Le analisi prodotte possono rispondere efficacemente, almeno in prima battuta, ai temi e agli obiettivi sopra illustrati, 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.

A tal fine appaiono di particolare importanza e delicatezza gli elementi comparativi la cui produzione rappresenta uno degli scopi dell'indagine, al fine di ipotizzare e/o verificare l'articolazione di azioni correttive e di miglioramento. In particolare l'indagine è orientata a offrire le seguenti prospettive di confronto:

- nel tempo, per cogliere variazioni rispetto a stati precedenti del medesimo elemento. A questo scopo è fondamentale l'accumularsi di informazioni a parità di metodica di rilevazione;
- rispetto ad altri elementi legittimamente confrontabili. A questo proposito si privilegia, per quanto possibile, il riferimento dei risultati di un singolo insegnamento al Corso di studi di "afferenza", che tendenzialmente è oggetto di valutazione da parte del medesimo insieme di soggetti (degli studenti iscritti al Corso di studio). E' infatti evidente come l'espressione delle opinioni sulle attività didattiche risenta significativamente delle attese degli studenti, ed appaiano dunque discutibili confronti tra valutazioni raccolte in contesti diversi (nonché con metodiche differenti, anche a parità di formulazione dei quesiti).

L'approccio descritto risponde alla definizione di uno strumento funzionale al processo di AQ interna all'istituzione<sup>2</sup>, 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

---

<sup>1</sup> E. Minelli, G.Rebora, M.Turri, La valutazione, elemento centrale del processo di riforma?, in C. Mazza, P.Quattrone, A. Riccaboni (a cura di), L'Università in cambiamento fra mercato e tradizione, Il Mulino, 2006, pp. 152 – 155.

<sup>2</sup> Che può avere finalità, modalità realizzative e utilizzi incompatibili con obiettivi di comparazione e valutazione di Sistema.

Commissioni paritetiche docenti-studenti e alla loro relazione con il Nucleo e con il Presidio della Qualità. Si tratta naturalmente di un tema delicato, non solo nel contesto nazionale: “the students’ perceptions on the universities’ evaluation have not been elected as a study-object. This may be due to the fact that students are not traditionally seen as actors with the ability to evaluate the evaluation, and their opinions might have been disregarded simply because of their interference in the professional expertise of academics. In fact, in the great majority of the evaluation processes, students are mostly considered just as a source of external information.”<sup>3</sup>

\*\*\*

In concreto, la rilevazione degli 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 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>3</sup> D. Leite, R.A. Santiago, C. S. Sarrico, C. L. Leite, M. Polidori, *Students’ perceptions on the influence of institutional evaluation on universities in Assessment & Evaluation in Higher Education*, Vol. 31, N. 6, December 2006, p. 627.

## 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:

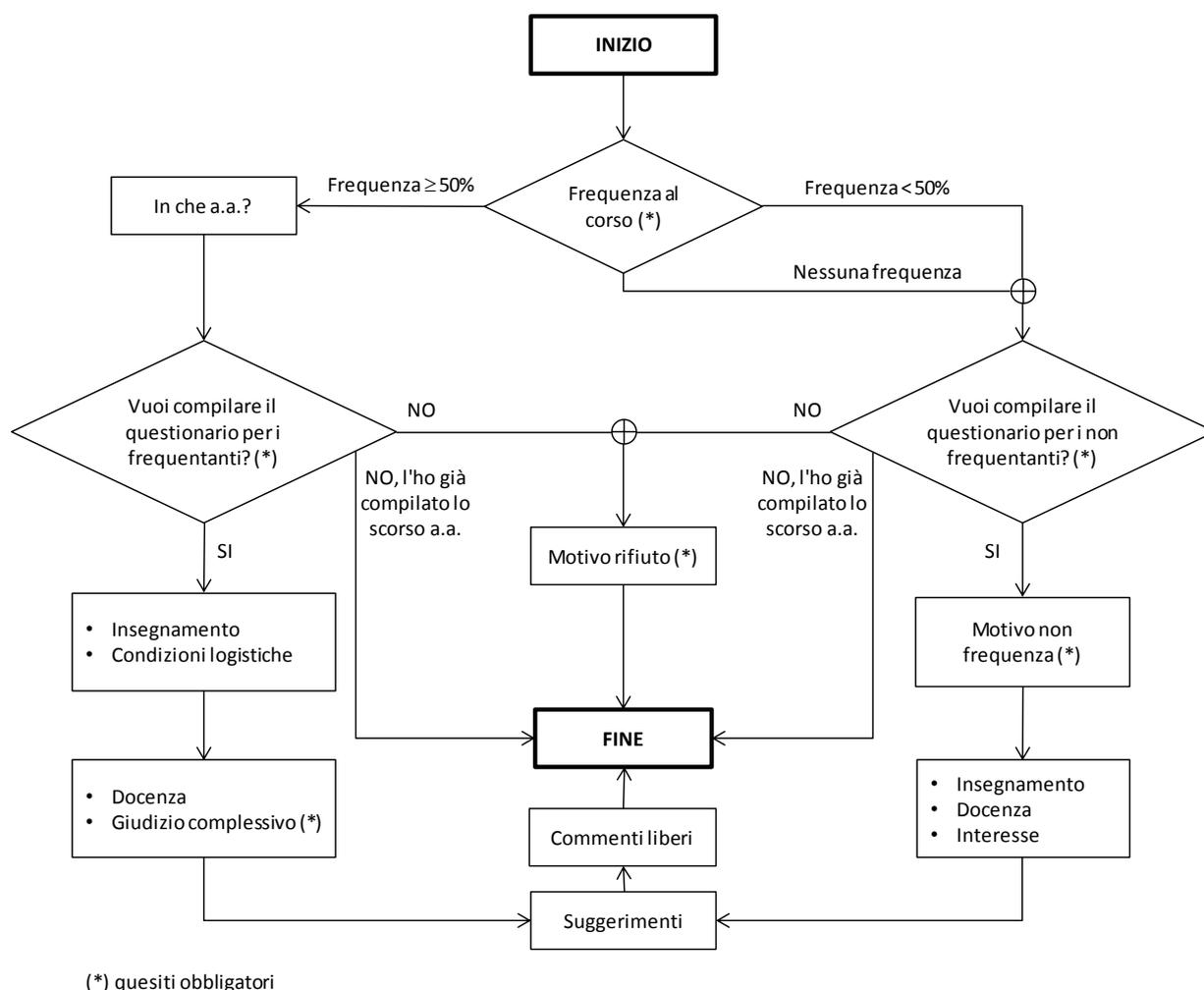
1. la didattica, articolata in due sottoaree: moduli didattici dei Corsi di studio e laboratori linguistici;
2. i servizi dell'Università;
3. l'esperienza complessiva degli studenti al termine del ciclo di studi (rilevazione dedicata ai laureandi realizzata dal Consorzio AlmaLaurea).

### 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. 2016/17.



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 5 dicembre 2016, e si è conclusa il 5 dicembre 2017; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 27 luglio 2017, sono stati estratti il 19 luglio 2017, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2016/17.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 46.755 accessi ai questionari (+22,4% rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 5.130 (+11,9% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 3,6% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 6,8% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 380 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 240 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 278 insegnamenti (151 docenti sono associati a una sola attività didattica).

Il tasso di compilazione medio è risultato complessivamente elevato, pari al 65,3% degli accessi, anche se in leggero ulteriore calo rispetto allo scorso anno (68,3%). Il confronto con gli a.a. 2014/15 e a.a. 2015/16 evidenzia un analogo schema di risposta sebbene con un tasso di compilazione generalmente più elevato: con l'accumularsi delle coorti degli studenti cresce infatti l'incidenza di quanti dichiarano di aver compilato il questionario già lo scorso anno, pari al 9,2% per il corrente anno accademico contro il 7,9% di quello precedente.

## **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. 2016/17 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, Arti, design e spettacolo, Turismo, cultura e sviluppo dei territori;
- 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 quarto 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 25 maggio 2017, un secondo invio il 30 giugno e un terzo invio il 14 luglio. L'indagine è stata chiusa il 26 settembre 2017.

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 quinto 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 26 maggio 2017, nonché di un primo sollecito inviato il 30 giugno 2017 e di un secondo sollecito inviato il 14 luglio 2017. Chiusura dell'indagine il 26 settembre 2017.

### **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 dallo scorso anno accademico, oltre alle lingue inglese, francese, tedesca e spagnola si sono aggiunte la lingua russa e quella araba.

L'insieme dei destinatari è stato individuato a partire da quello degli studenti regolarmente iscritti in corso all'a.a. 2016/17 alla data del 24 maggio 2016, 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 quinta 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. 2016/17. Il primo invio è avvenuto il 25 maggio 2017, seguito da vari reminder fatti a ridosso delle date di registrazione degli esami. La rilevazione è stata chiusa il 26 settembre 2017.

Da quest'anno 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 può essere effettuata solo successivamente alla verifica dell'accesso ai questionari<sup>4</sup>.

### **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 primo 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 26 maggio 2017, nonché di un sollecito inviato il 15 giugno 2017. Chiusura dell'indagine il 26 settembre 2017.

---

<sup>4</sup> Ottenendo un cospicuo aumento del tasso di risposta.

## 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 quinto anno consecutivo attraverso la somministrazione di un questionario online (elaborato originariamente con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti, validato dal Senato Accademico e aggiornato 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 per il Diritto allo studio;
- l'Infopoint;
- il sito [www.iulm.it](http://www.iulm.it);
- il servizio Mobilità internazionale;
- il Servizio *Stage* e *placement*;
- l'infrastruttura informatica e tecnologica;
- il servizio mensa.

Il link al questionario è stato inviato il 14 giugno 2017 a:

- 5.189 studenti iscritti attivi alla data del 19 aprile 2017, agli indirizzi e-mail istituzionali "@studenti.iulm.it";
- 460 laureati della sessione di marzo 2017, agli indirizzi e-mail privati;

per un totale di 5.649 potenziali rispondenti, con scadenza per la compilazione al successivo 16 luglio. Al fine di sostenere il tasso di risposta è stato effettuato un sollecito il 28 luglio<sup>5</sup>, prorogando i termini di compilazione fino al 28 agosto 2017. Sono stati così complessivamente raccolti 1.387 questionari, di cui 1163 validi<sup>6</sup> pari al 20,6% 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: [http://www.almalaurea.it/sites/almalaurea.it/files/docs/universita/profilo/profilo2017/notemetodologiche\\_profilo2016\\_def.pdf](http://www.almalaurea.it/sites/almalaurea.it/files/docs/universita/profilo/profilo2017/notemetodologiche_profilo2016_def.pdf)

---

<sup>5</sup> Il sollecito è stato inviato solamente a coloro che non avevano ancora avuto accesso alla piattaforma per la compilazione del questionario.

<sup>6</sup> Sono stati eliminati questionari con oltre il 90% di risposte mancanti.

**RISULTATI DELLE RILEVAZIONI****RILEVAZIONE DELL'OPINIONE DEGLI STUDENTI FREQUENTANTI, A.A. 2016/17  
INSEGNAMENTI DEI CORSI DI LAUREA E DI LAUREA MAGISTRALE – DATI SINTETICI****1.1 ANDAMENTO DELLA COMPILAZIONE**

La rilevazione si è aperta il 5 dicembre 2016, ed è tuttora in corso; i dati qui presentati, sui quali è basato anche il report individuale inviato ai singoli docenti il 27 luglio 2017, sono stati estratti il 19 luglio 2017, a valle della chiusura della seconda sessione degli esami di profitto per l'a.a. 2016/17.

Nel periodo in esame sono stati effettuati 46.755 accessi ai questionari (+22,4% rispetto all'anno accademico precedente) da parte di 5.130 (+11,9% rispetto all'anno accademico precedente) studenti diversi (solo il 3,6% dei quali ha acceduto a un unico questionario; il 6,8% decide di non compilare nessuno dei questionari cui ha acceduto), riferiti a 380 differenti associazioni tra docente e insegnamento. In particolare sono coinvolti 240 differenti docenti cui sono assegnati, in varie combinazioni, 278 insegnamenti (151 docenti sono associati a una sola attività didattica).

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

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

La compilazione è avvenuta, del tutto analogamente all'a.a. 2015/16, soprattutto in corrispondenza dei periodi di iscrizione agli esami, come si può osservare nella Tab. 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 65,3% degli accessi, anche se in leggero ulteriore calo rispetto allo scorso anno (68,3%). Come si può osservare nella la volontà di compilare è strettamente connessa alla frequenza alle lezioni, passando dal 73,1% di chi dichiara di avere seguito almeno la metà delle lezioni al 34% di chi dichiara invece di non avere seguito nemmeno una lezione. Il confronto con gli a.a. 2014/15 e a.a. 2015/16 evidenzia un analogo schema di risposta sebbene con un tasso di compilazione generalmente più elevato: con l'accumularsi delle coorti degli studenti cresce infatti l'incidenza di quanti dichiarano di aver compilato il questionario già lo scorso anno, pari al 9,2% per il corrente anno accademico contro il 7,9% di quello precedente.

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 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 di compilare, etc.) oppure si afferma una generica mancanza di tempo senza rilevanti variazioni nel corso del triennio.

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

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

Fig. 2 Andamento delle compilazioni dei questionari tra il 5 dicembre 2016 e il 19 luglio 2017, confronto con l'a.a. 2015/16.

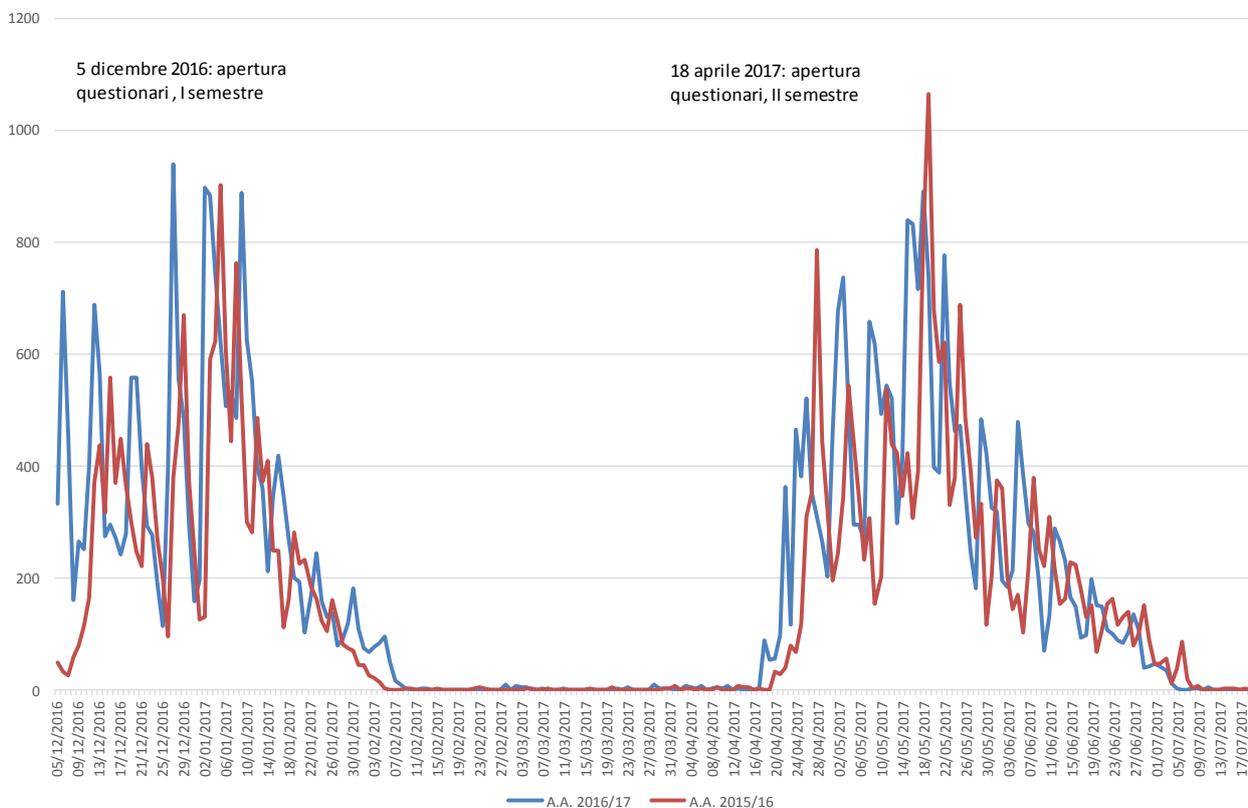
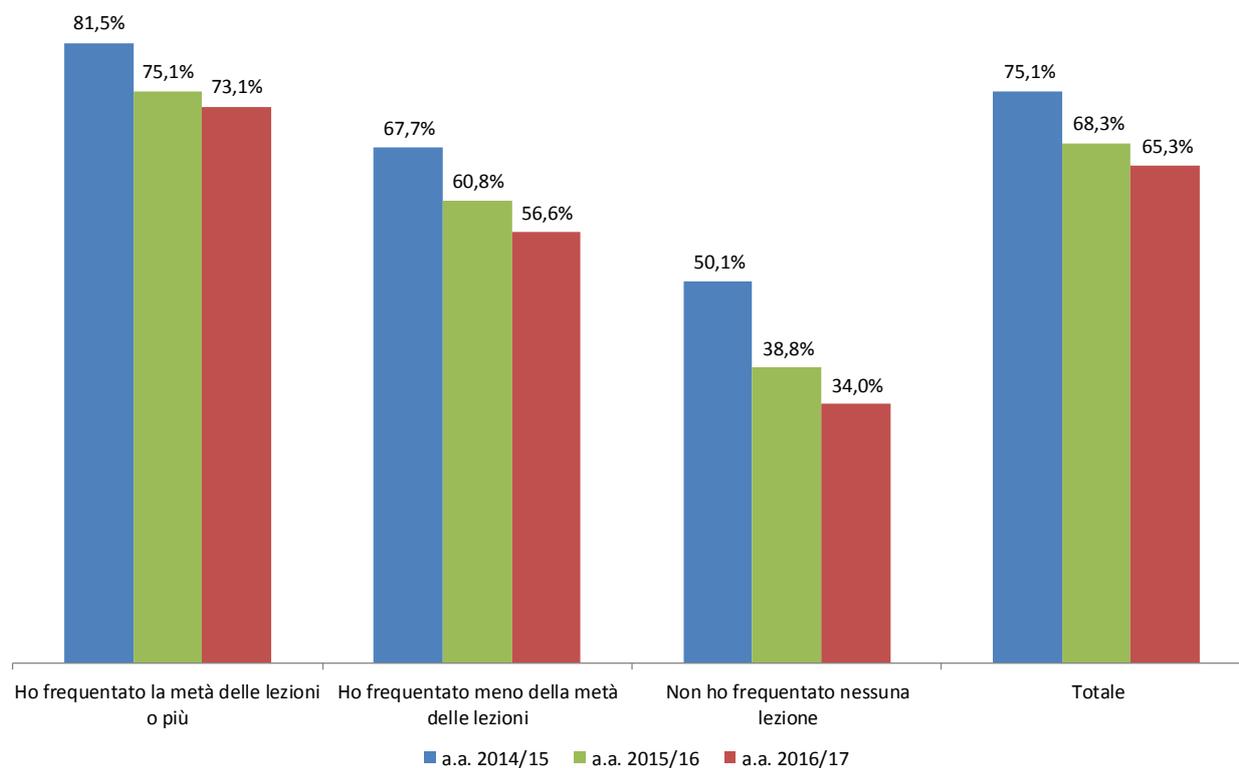


Fig. 3 Tasso di compilazione a.a. 2014/15 - a.a.2016/17.



## 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 (vedi Fig. 2) 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 lo scorso anno, 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. 4 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. 5 e Fig. 6.

Fig. 4 Frequenza alla lezioni per livello di Corso di studi, confronto a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.

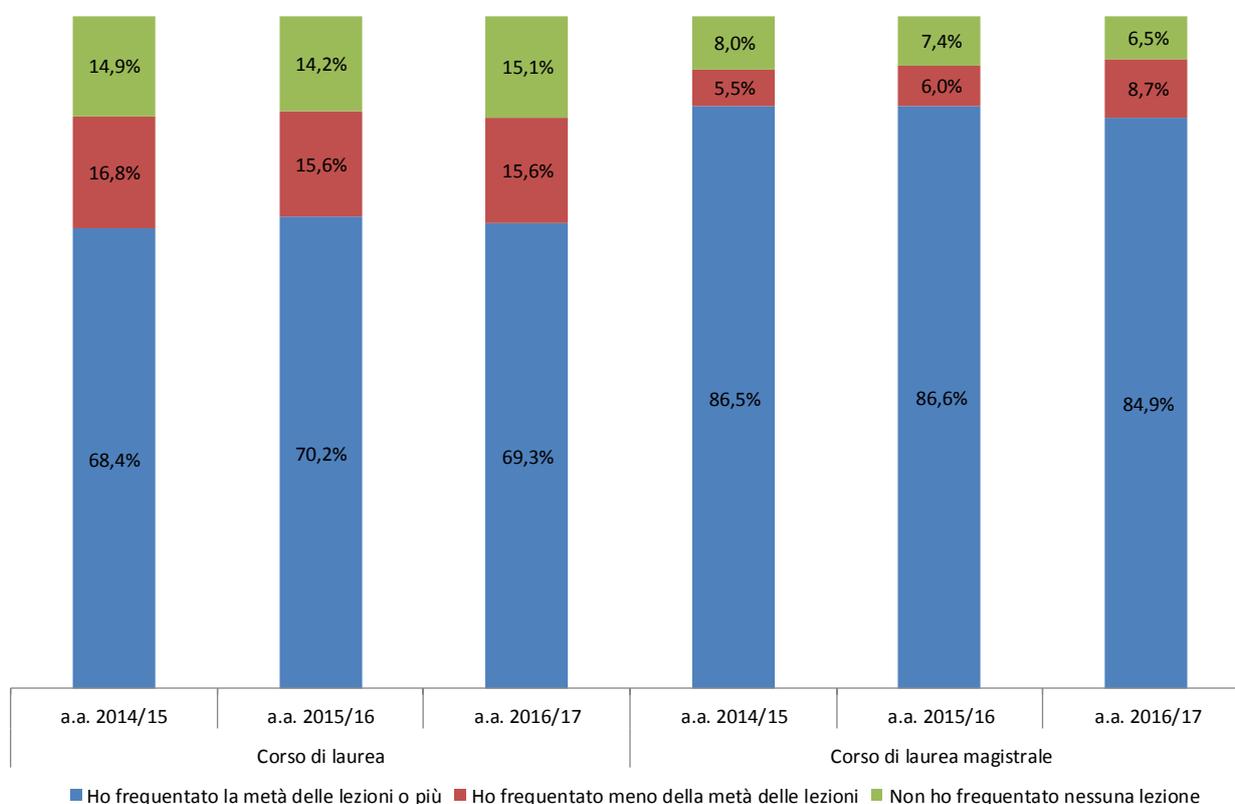
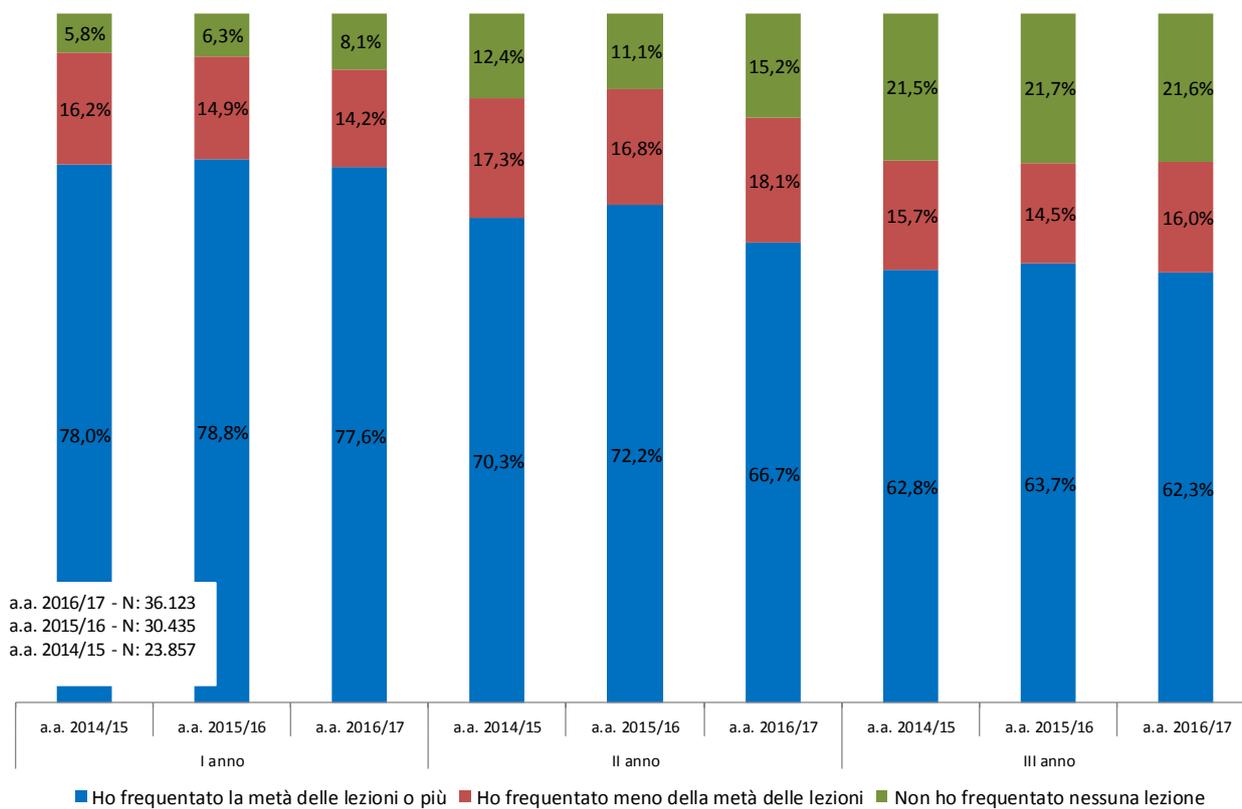
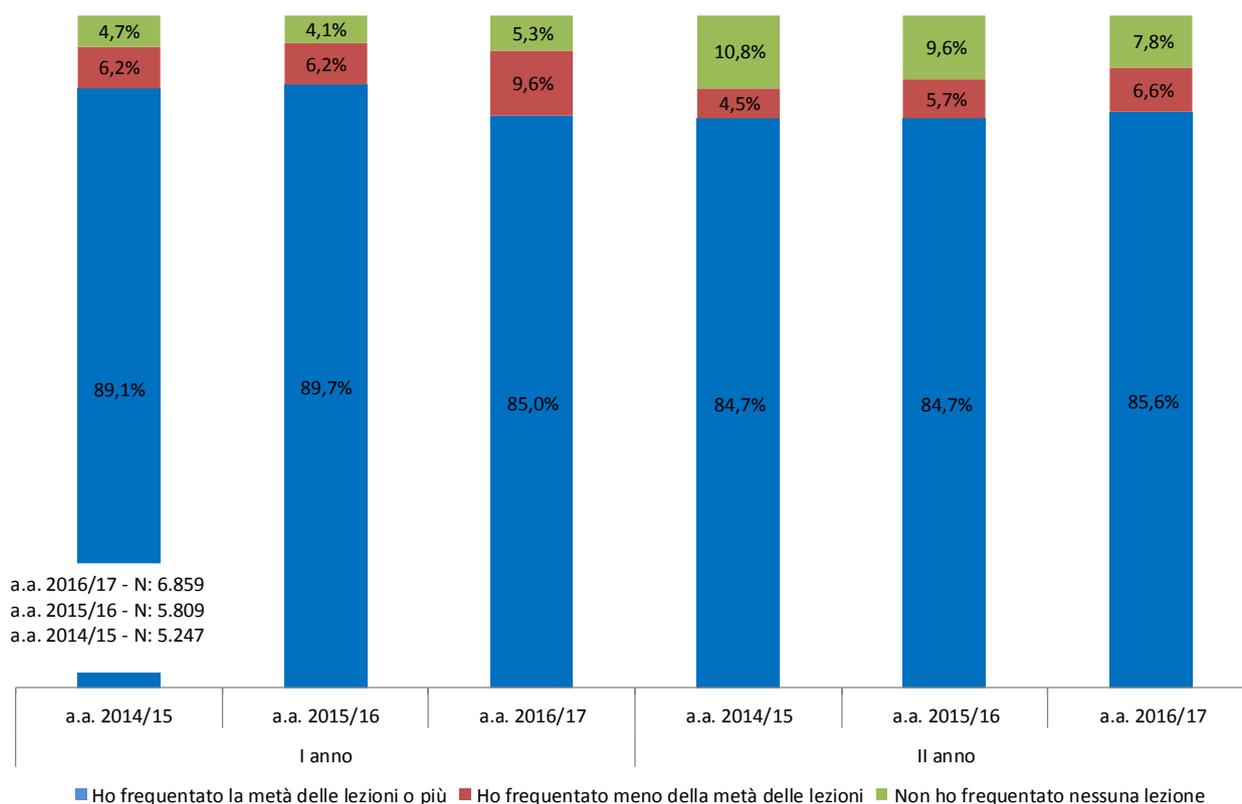


Fig. 5 Frequenza per anno di corso, Corsi di laurea, studenti in corso<sup>7</sup>.



<sup>7</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 <sup>8</sup>.

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.<sup>9</sup>

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

Qual è il motivo della mancata frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>10</sup>	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	25,2%	38,8%	30,1%
Motivi personali, familiari, di salute	26,9%	18,8%	24,0%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	15,5%	10,7%	13,8%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	13,2%	8,8%	11,6%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	8,6%	12,0%	9,9%

<sup>8</sup> Per semplicità di analisi sono stati esclusi in questa rappresentazione i casi di studenti fuori corso.

<sup>9</sup> La trascrizione delle risposte "Altro", numericamente non rilevanti, non è stata trasmessa ai singoli docenti.

<sup>10</sup> La distribuzione tiene conto della ricodifica delle risposte alla modalità "Altro..." che, ove possibile, sono state ricondotte a uno degli item già previsti.

Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni	6,7%		4,3%
Impegnato/a in un periodo di stage	2,1%	3,5%	2,6%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	0,6%	5,3%	2,3%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,2%	0,0%	0,1%
Altro	0,9%	1,9%	1,3%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Risposte valide	3.481	2.001	5.482

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

Qual è il motivo della mancata frequenza o della frequenza ridotta alle lezioni? <sup>11</sup>	Quante lezioni hai frequentato per questo insegnamento?		Totale
	Meno della metà	Nessuna	
Lavoro	23,5%	43,2%	30,2%
Motivi personali, familiari, di salute	18,5%	15,1%	17,4%
Frequenza poco utile ai fini della preparazione	22,8%	5,7%	17,0%
Ho iniziato a frequentare ma ho smesso dopo poche lezioni.	10,8%		7,2%
Problemi per la distanza dal domicilio (orari, trasporti, ecc.)	7,7%	8,3%	7,9%
Impegnato/a in un periodo di stage	6,1%	14,6%	8,9%
Frequenza lezioni di altri insegnamenti	5,0%	7,8%	6,0%
All'estero per partecipazione a un'iniziativa di mobilità internazionale (Erasmus, ecc.)	2,9%	4,2%	3,3%
Le strutture dedicate alla didattica non consentono la frequenza	0,0%	0,0%	0,0%
Altro	2,6%	1,0%	2,1%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Risposte valide	378	192	570

<sup>11</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

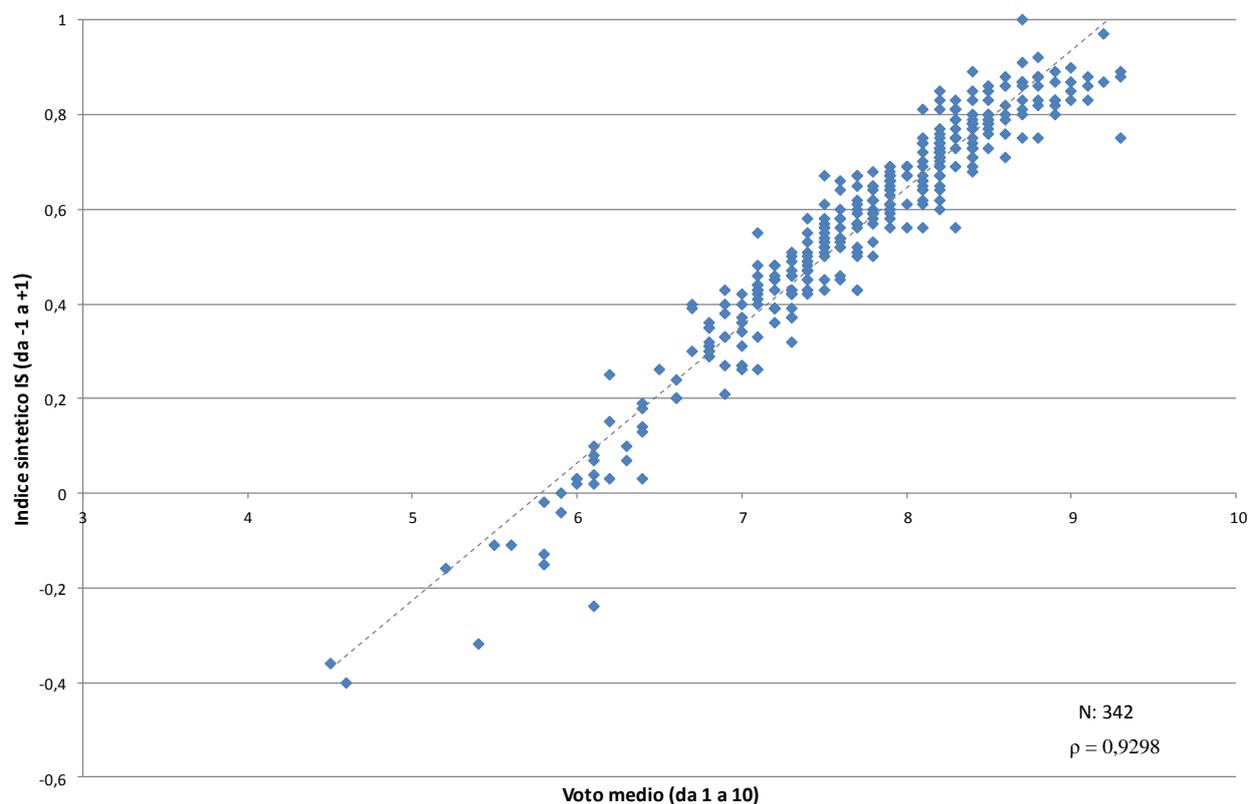
Una larga maggioranza degli studenti compila il questionario per la rilevazione delle opinioni dei frequentanti, consentendo la pressoché totale copertura dell'offerta didattica dell'a.a. 2016/17 (delle 380 differenti associazioni tra docente e insegnamento solo 3 non raccolgono alcun questionario di 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.

Corso di studi		a.a. 2016/17		a.a. 2015/16	
		Insegnamenti	N	Insegnamenti	N
Corsi di laurea	Arti, design e spettacolo	36	1.337	41	1.274
	Comunicazione, media e pubblicità	49	6.024	48	5.324
	Relazioni pubbliche e comunicazione d'impresa	56	8.489	42	6.050
	Interpretariato e comunicazione	38	2.250	32	2.076
	Turismo: cultura e sviluppo dei territori	40	1.294	38	1.507
Corsi di laurea magistrale	Arti, patrimoni e mercati	27	670	30	535
	Marketing, consumi e comunicazione	53	2.099	68	1.868
	Televisione, cinema e new media	39	1.086	36	980
	Traduzione specialistica e interpretariato di conferenza	25	584	25	425
	Studi culturali e relazioni internazionali	14	102	24	207
<b>Totale</b>		<b>377</b>	<b>23.935</b>	<b>384</b>	<b>20.246</b>
<b>Totale corsi con almeno 10 rispondenti frequentanti</b>		<b>317</b>	<b>23.625</b>	<b>327</b>	<b>19.960</b>

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 27 luglio 2017. 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 380 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. 2016/17, prodotta per i 342 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:

$$IS = \frac{\sum \text{Decisamente sì} + 0,5 \sum \text{Più sì che no} - 0,5 \sum \text{Più no che sì} - \sum \text{Decisamente no}}{N}$$

assumendo dunque le seguenti uguaglianze: Decisamente sì = 1; Più sì 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 sì / Più sì che no / Più no che sì / 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 sì");
- 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>12</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>13</sup>;
- argomenti ripetitivi rispetto a quelli affrontati in insegnamenti precedenti;
- carico di studio proporzionato ai crediti assegnati;
- materiale didattico adeguato;

---

<sup>12</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>13</sup> Il quesito originale riferito a questo item è posto in forma "controsalata" 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.

- modalità d'esame definite in modo chiaro.

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.

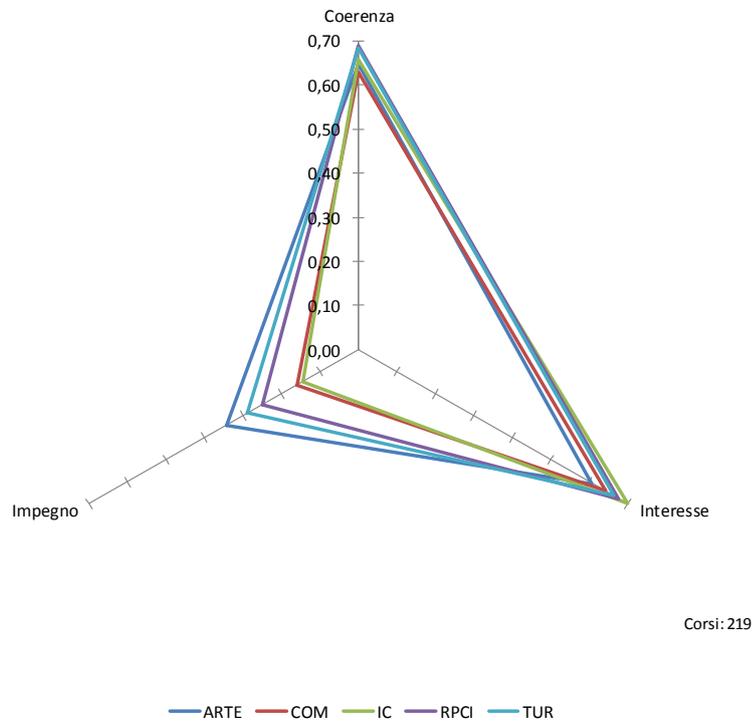
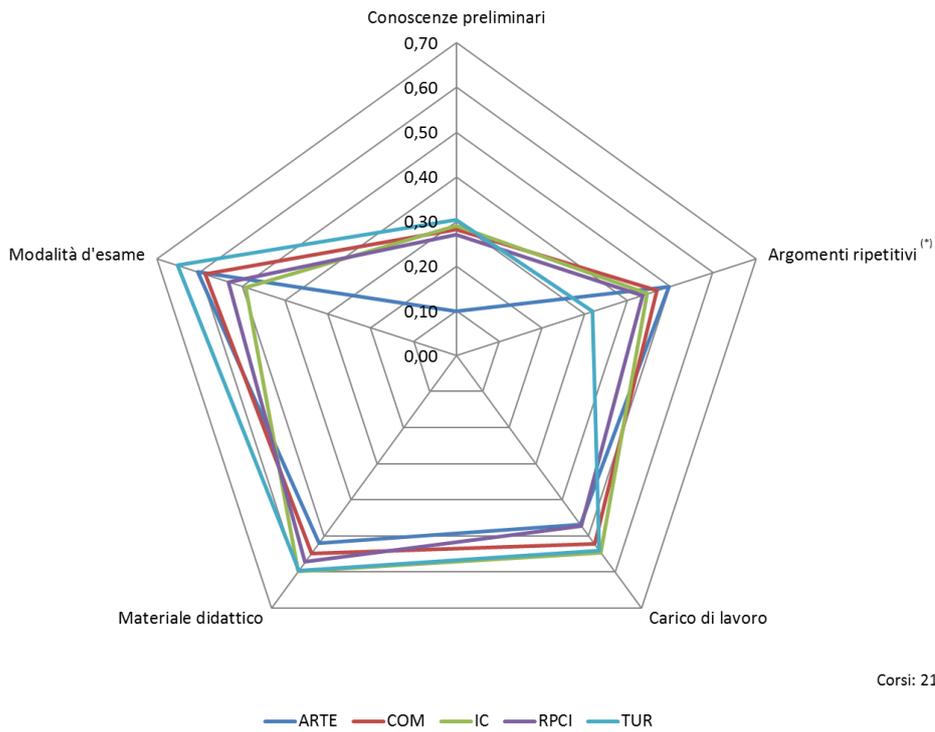


Fig. 9: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea.



(\*) 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

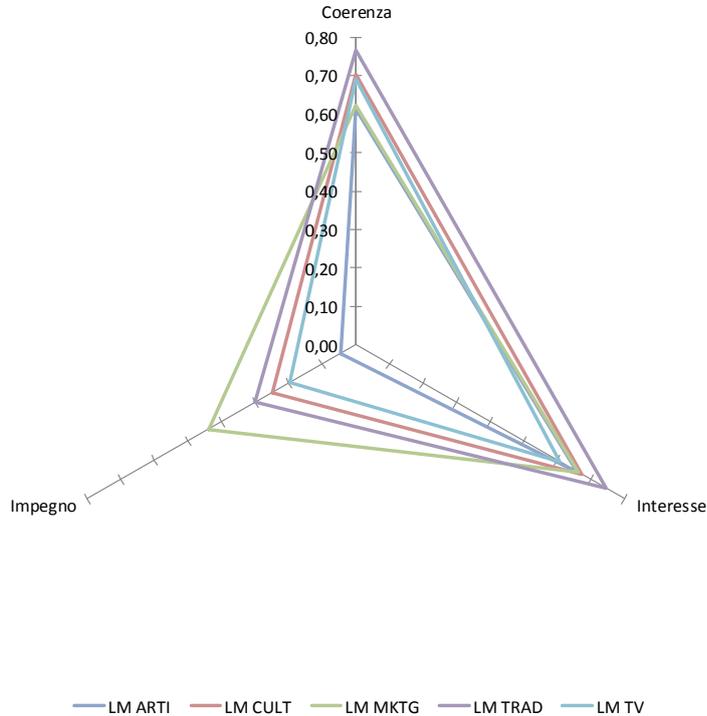
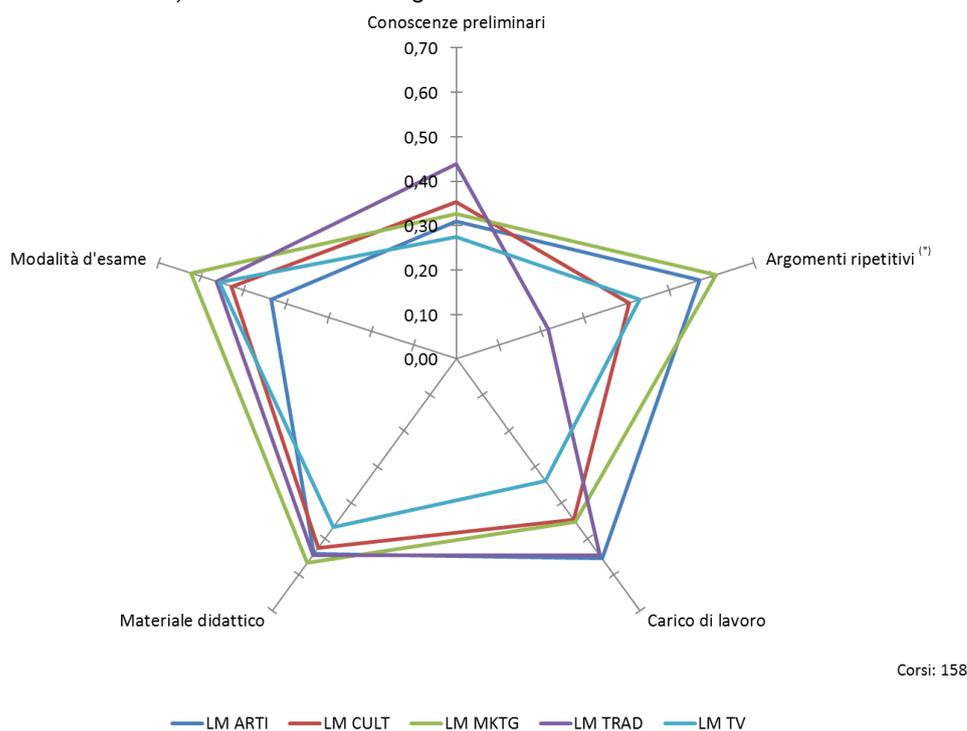


Fig. 11: Indici sintetici relativi all'area della materia (conoscenze preliminari, argomenti ripetitivi, carico di studio, materiale didattico, modalità d'esame) - Corso di laurea magistrale



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

## 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").

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

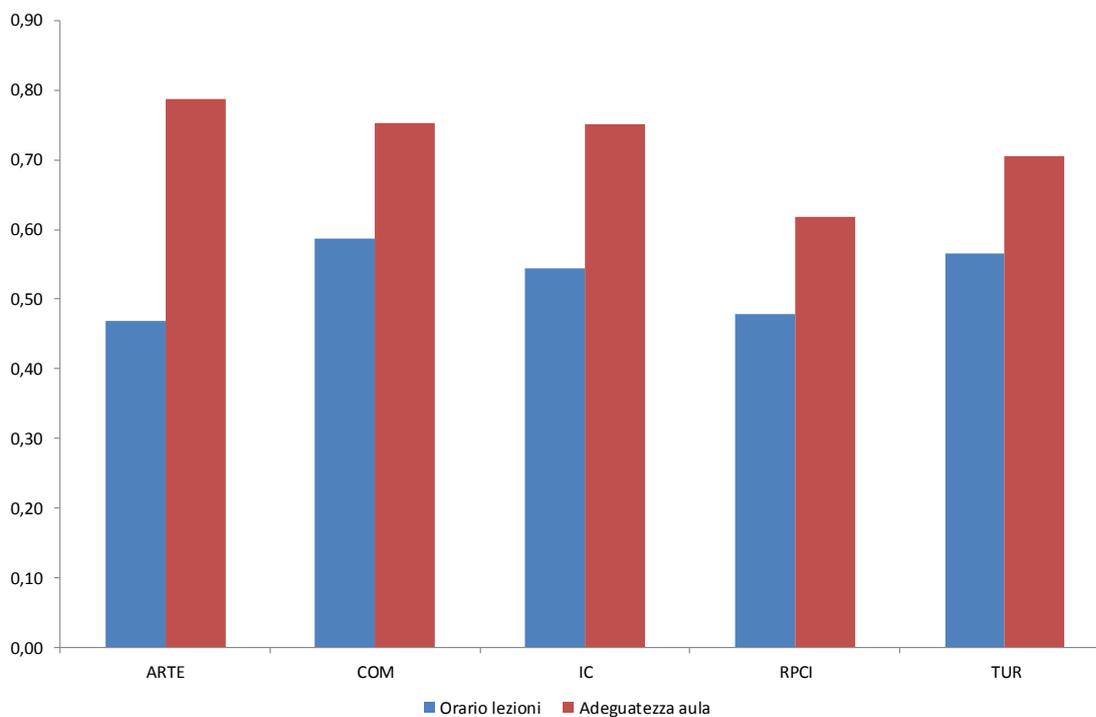
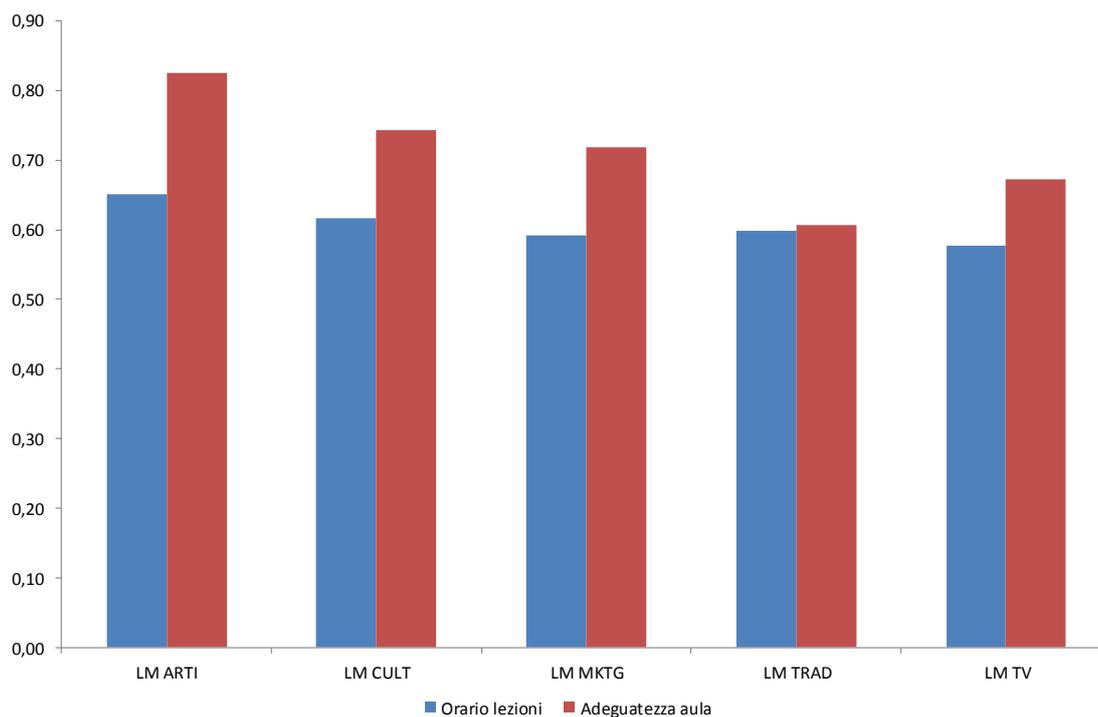


Fig. 13: Indici sintetici relativi all'area della logistica, per Corso di laurea magistrale



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

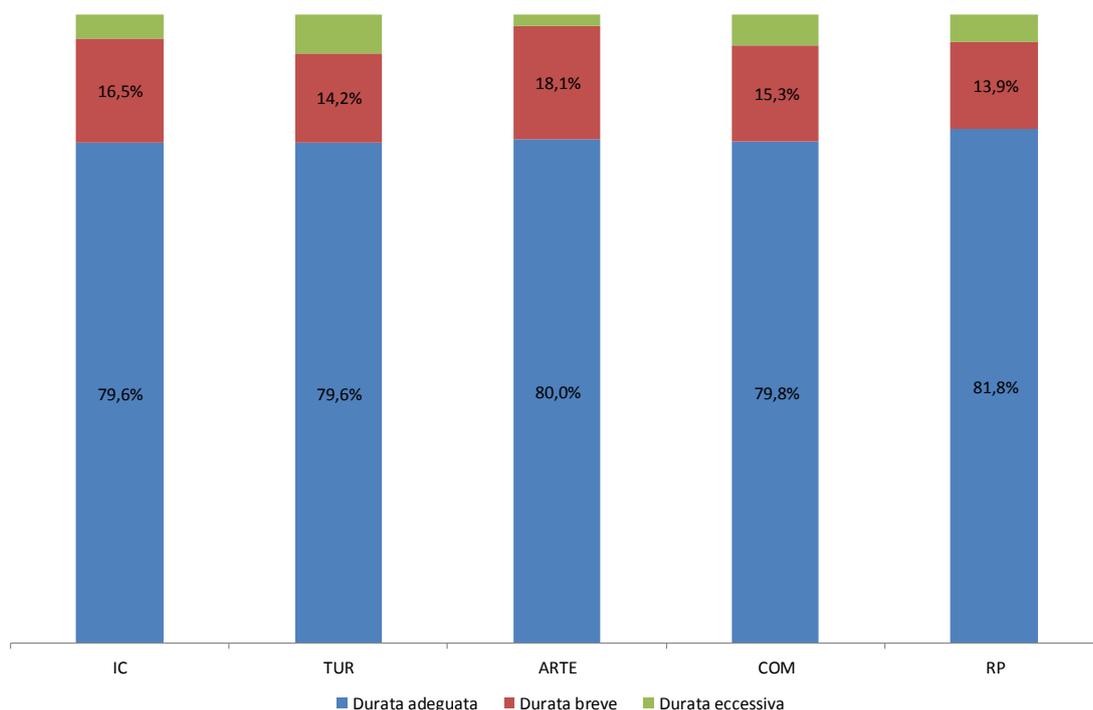
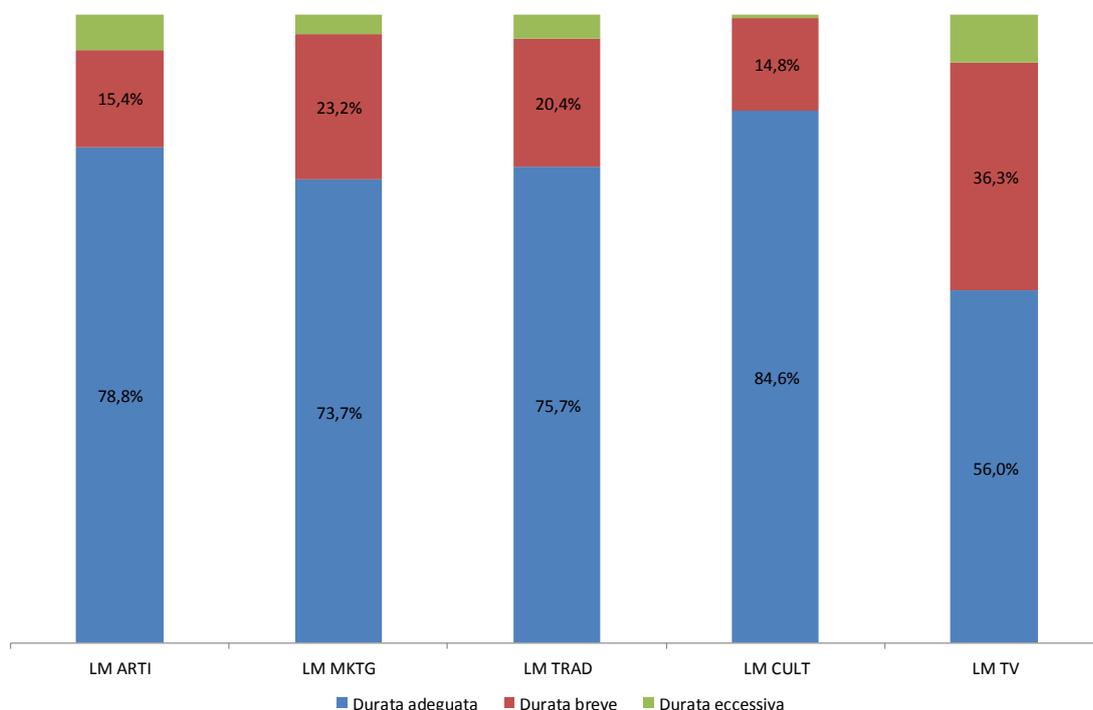


Fig. 15: “La durata del corso è proporzionata agli argomenti trattati e al lavoro svolto in aula?”. Distribuzione percentuale delle risposte, per Corso di laurea magistrale.



## 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

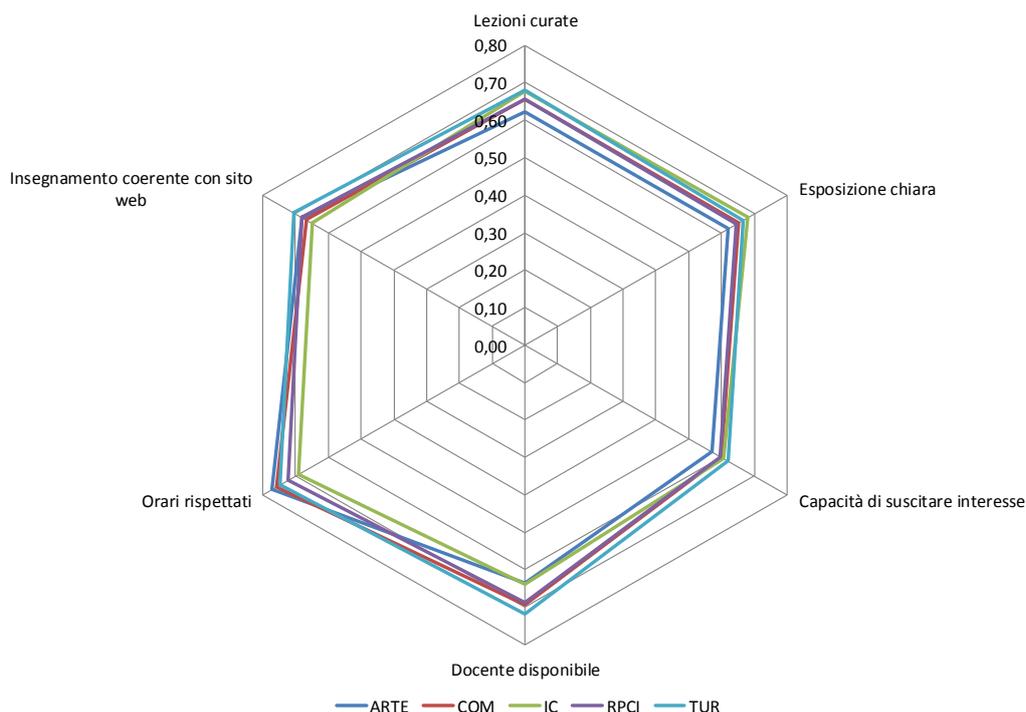
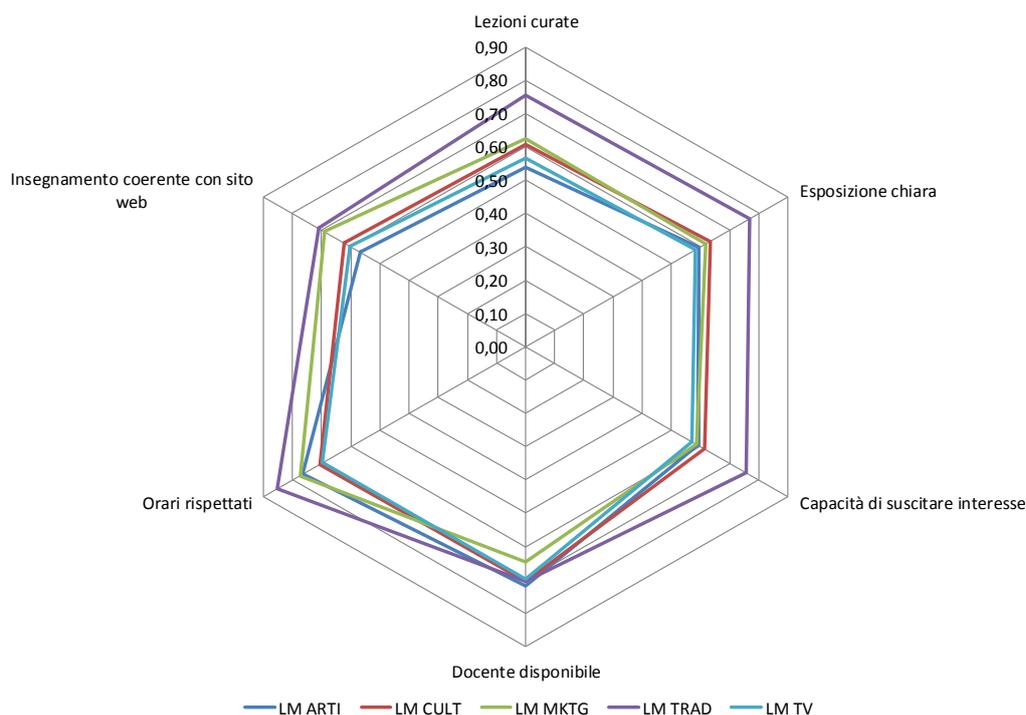


Fig. 17: Indici sintetici relativi all'area della docenza, per Corso di laurea magistrale



## 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 complessiva, 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>14</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 diminuire con una certa linearità per i Corsi di laurea, attestandosi intorno all'1% degli insegnamenti mentre è in lieve aumento, intorno al 9% degli insegnamenti, per i Corsi di laurea magistrale.

<sup>14</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. 18: IS medio, a.a. 2013/14 – 2016/17, Corso di laurea

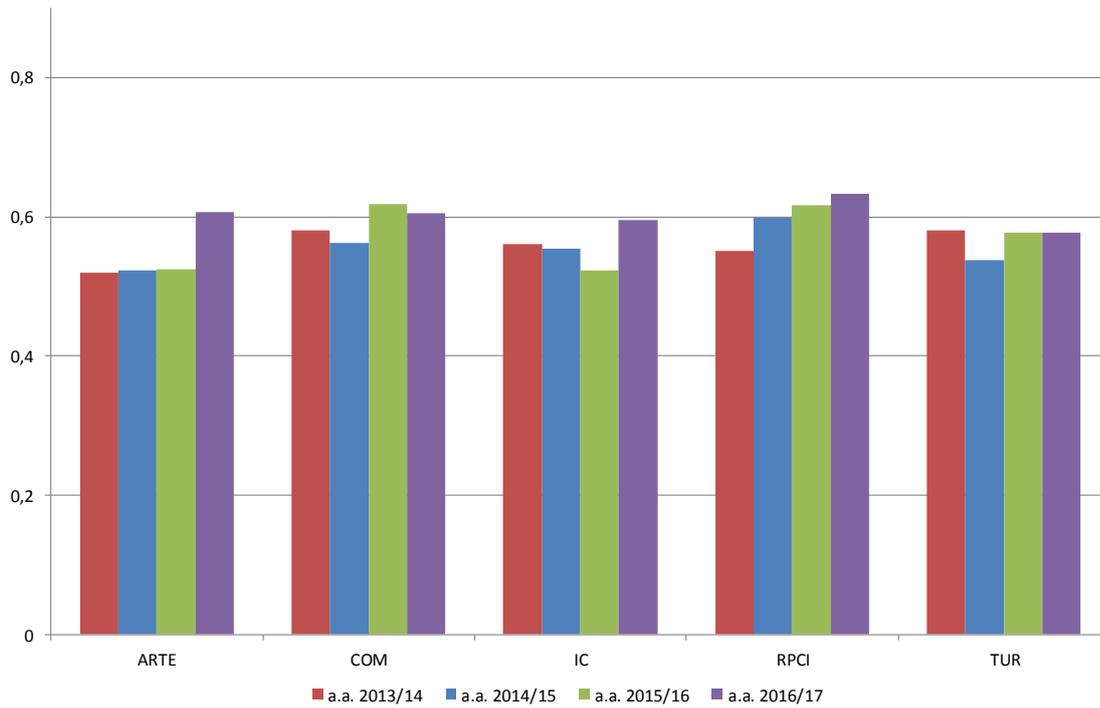


Fig. 19: IS, a.a. 2013/14 – 2016/17, Corso di laurea magistrale.

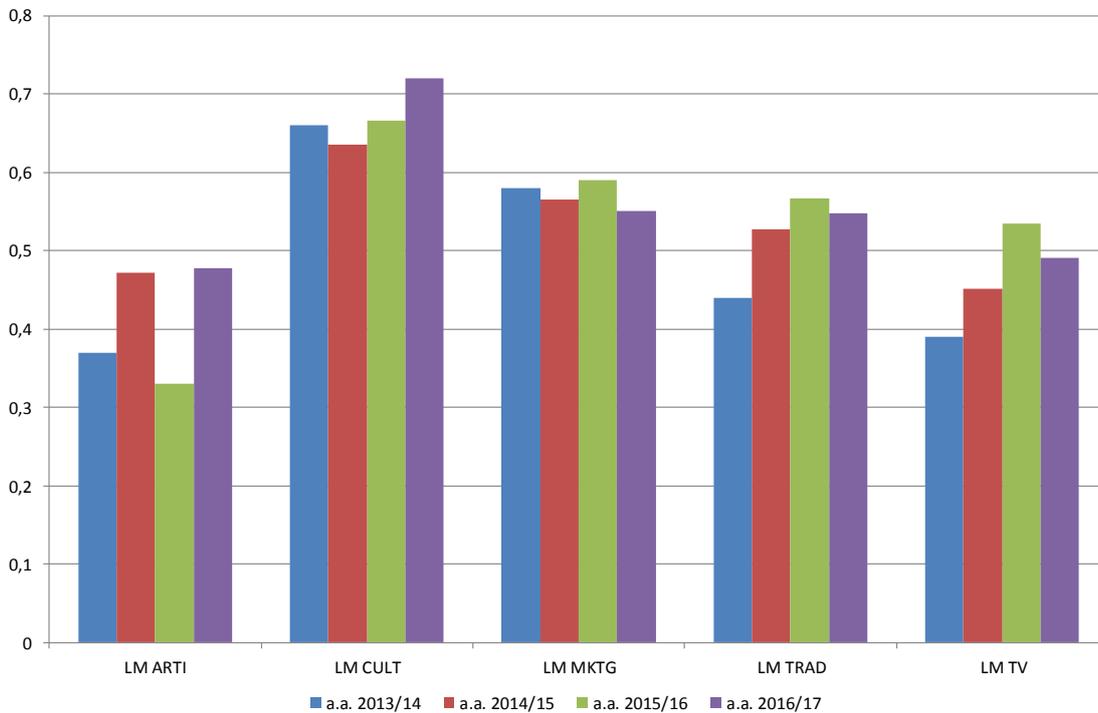


Fig. 20: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea.

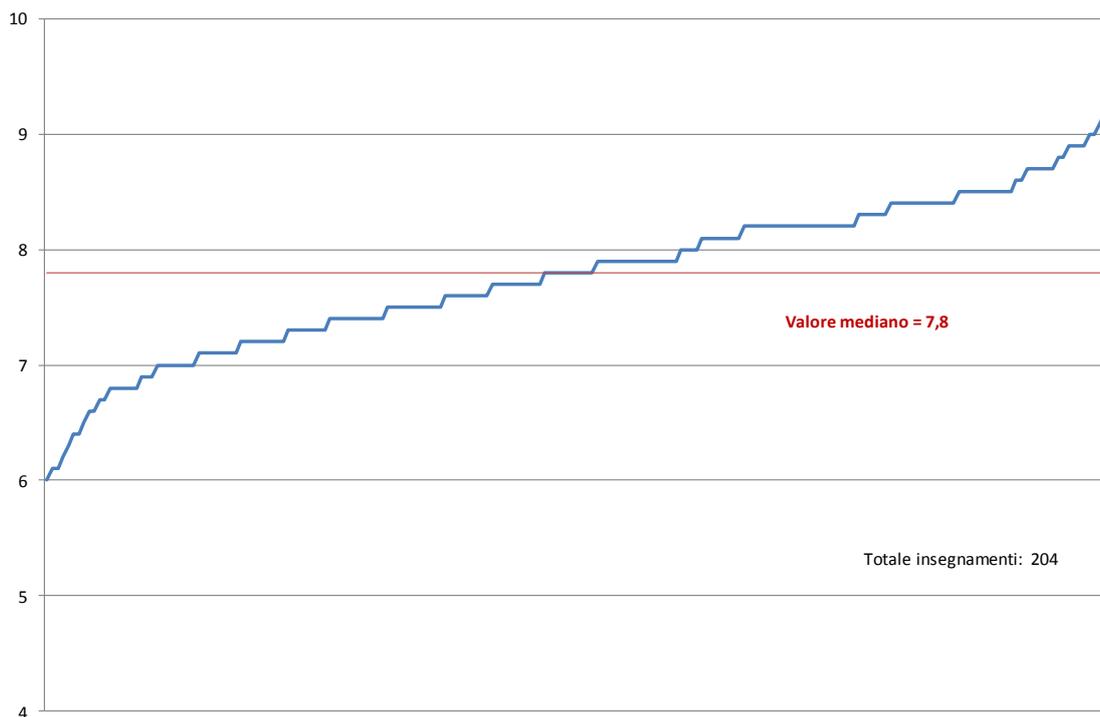


Fig. 21: Distribuzione del voto medio per modulo didattico – Corsi di laurea magistrale.

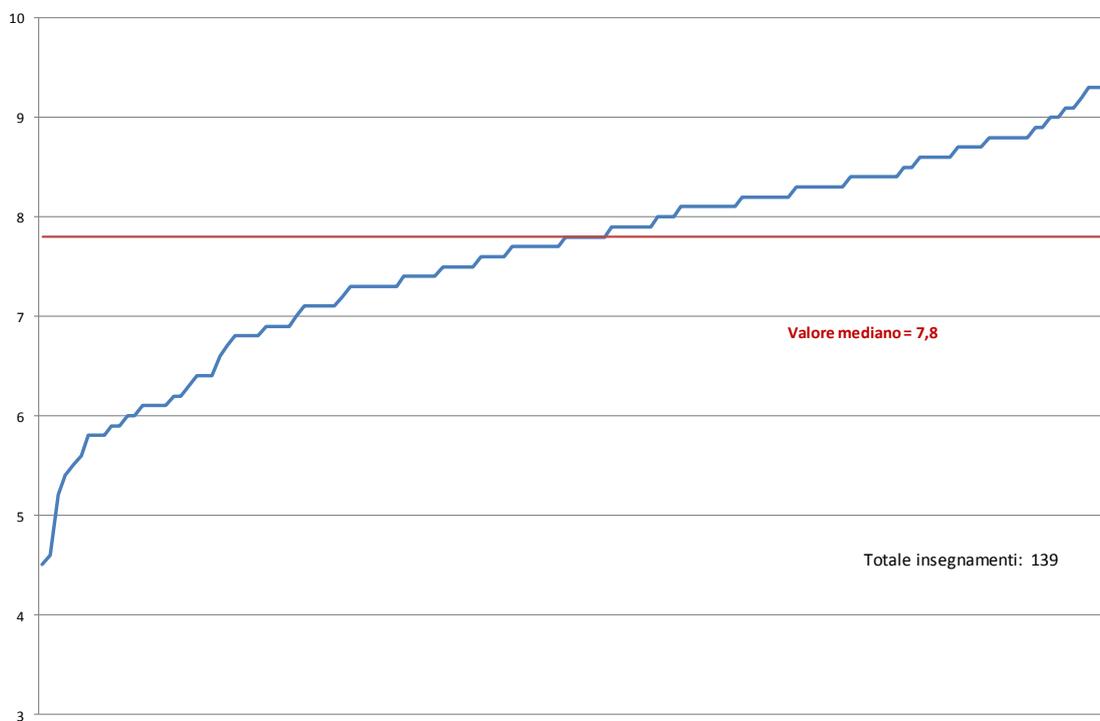
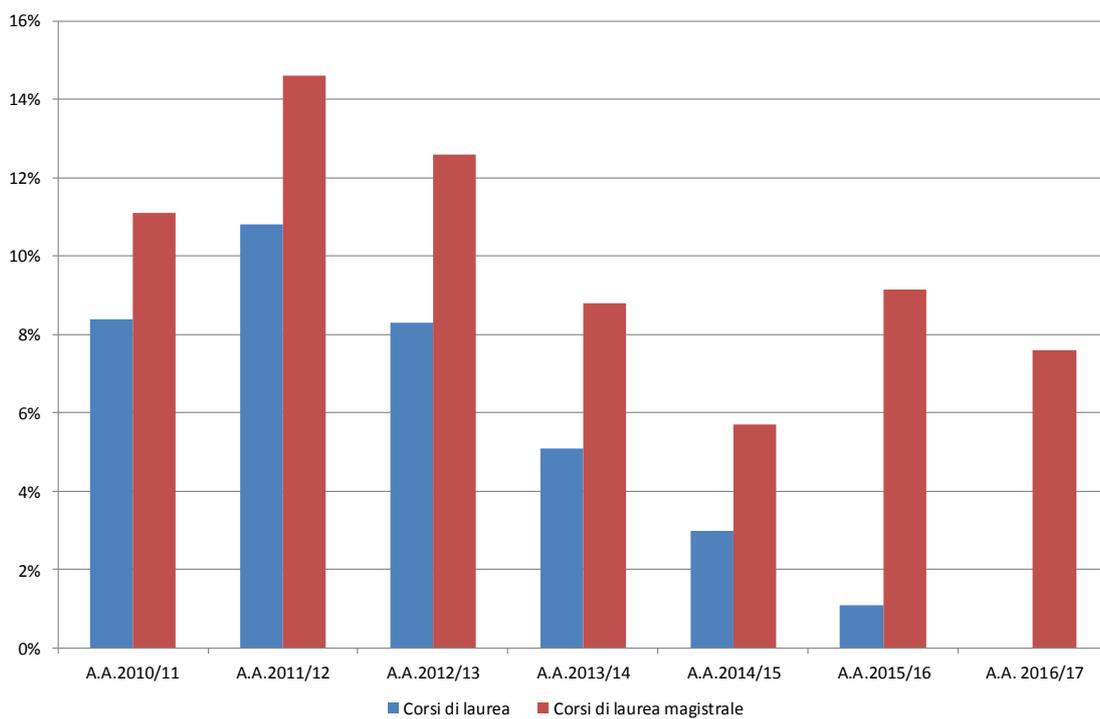


Fig. 22: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: percentuale di corsi con un IS complessivo negativo, a.a. 2010/11 - a.a. 2016/17.



## 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 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. 2016/17

Lingua straniera	Livello	N° questionari inviati	N° questionari compilati	Tasso di risposta	N° docenti
Inglese	1	822	335	40,8%	21
	2	876	187	21,3%	
	3	671	164	24,4%	
Spagnolo	1	449	69	15,4%	9
	2	115	16	13,9%	
Cinese	1	46	7	15,2%	1
Francese	2	91	23	25,3%	1
Russo	1	50	5	10,0%	1
Tedesco	2	36	14	38,9%	1
<b>Totale a.a. 2016/17</b>		<b>3.156</b>	<b>820</b>	<b>26,0%</b>	<b>34</b>
<b>Totale a.a. 2015/16</b>		<b>2.813</b>	<b>481</b>	<b>17,1%</b>	<b>34</b>
<b>Totale a.a. 2014/15</b>		<b>2.621</b>	<b>418</b>	<b>15,9%</b>	<b>32</b>
<b>Totale a.a. 2013/14</b>		<b>2.081</b>	<b>530</b>	<b>25,5%</b>	<b>29</b>

#### 1.2. LABORATORIO DI ENGLISH FOR BUSINESS

Complessivamente sono stati raccolti 54 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. 2016/17.

Sezione	Risposte
A	12
B	9
C	10
D	11
E	12
<b>Totale (% su iscritti al laboratorio)</b>	<b>54 (35,3%)</b>

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 484 studenti rispondenti hanno compilato complessivamente 927 questionari, così distribuiti in relazione alla/e lingua/e frequentata/e: 468 sono per la lingua inglese, 31 per quella araba, 90 per quella francese, 73 per quella russa, 151 per quella spagnola e 114 per quella tedesca. I rispondenti sono invece 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.

Lingua/e straniera/e	Questionari
Inglese e Spagnolo	146
Inglese e Tedesco	109
Inglese e Francese	90
Inglese e Russo	70
Inglese e Arabo	28
Solo Inglese	25
Solo Spagnolo	5
Solo Tedesco	5
Solo Arabo	3
Solo Russo	3
<b>Totale</b>	<b>484</b>

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.

Lingua	Anno di corso			Totale	Casi validi
	Primo	Secondo	Terzo		
Inglese	40,2%	32,9%	26,9%	<b>100,0%</b>	<b>468</b>
Arabo	64,5%	35,5%	0,0%	<b>100,0%</b>	<b>31</b>
Francese	33,3%	31,1%	35,6%	<b>100,0%</b>	<b>90</b>
Russo	57,5%	42,5%	0,0%	<b>100,0%</b>	<b>73</b>
Spagnolo	33,8%	37,1%	29,1%	<b>100,0%</b>	<b>151</b>
Tedesco	34,2%	24,6%	41,2%	<b>100,0%</b>	<b>114</b>

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).

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 tutto sono stati invitati alla compilazione 96 studenti, ottenendo 42 questionari validi.

Tab. 9. Questionari raccolti per laboratorio.

<b>Laboratorio</b>	<b>N questionari inviati</b>	<b>N questionari compilati</b>	<b>Tasso di risposta</b>
Mediazione linguistica - Inglese I	50	23	46,0%
Mediazione linguistica - Inglese II	46	19	41,3%
<b>Totale</b>	<b>96</b>	<b>42</b>	<b>43,7%</b>

## 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:

$$IS = \frac{\sum \text{Molto} + 0,5 \sum \text{Abbastanza} - 0,5 \sum \text{Poco} - \sum \text{PerNiente}}{N}$$

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 francese, 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:

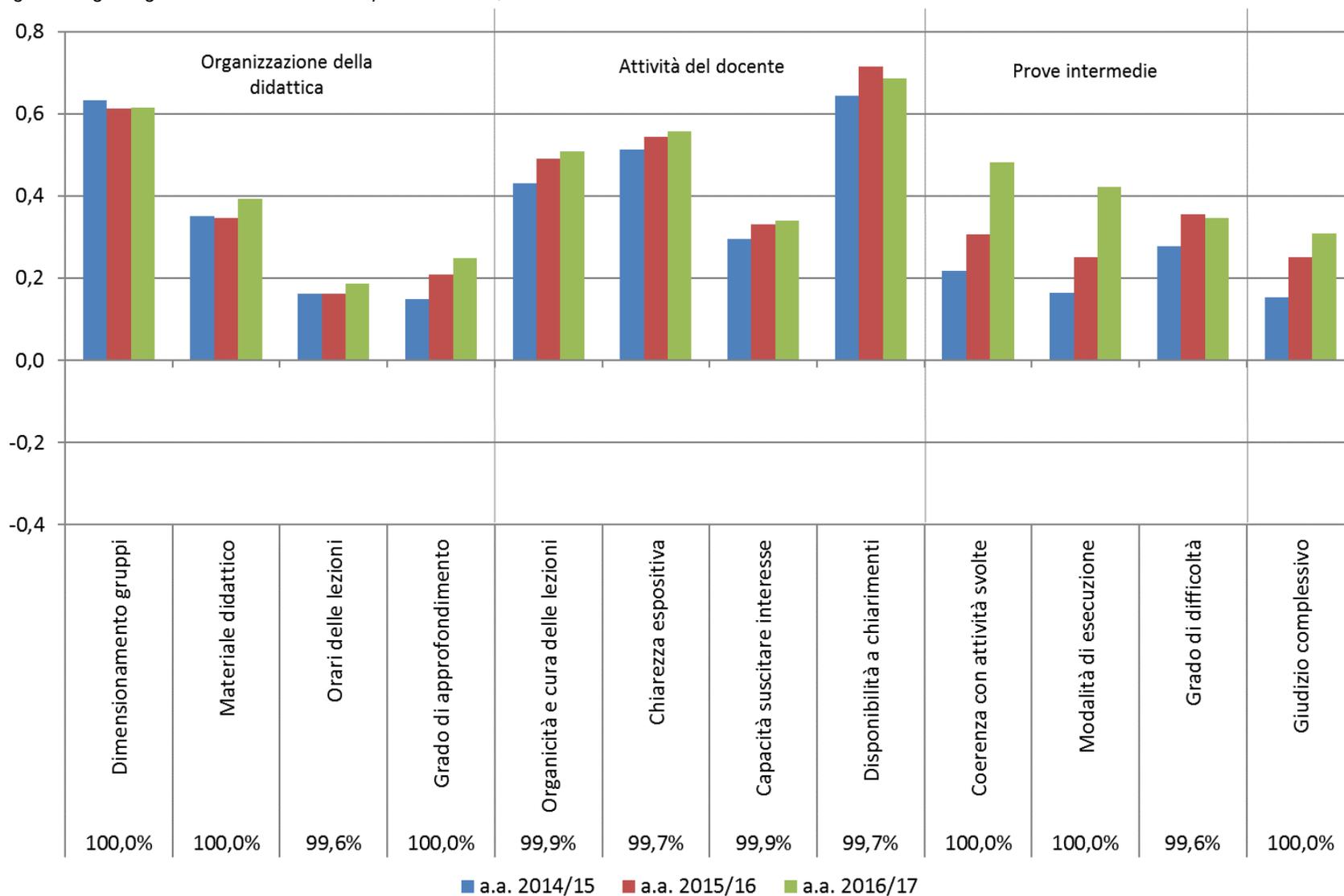
- l'organizzazione della didattica;
- l'attività del docente titolare;
- le prove intermedie;
- il giudizio complessivo.

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 russo);
- per quanto riguarda la lingua inglese la situazione è piuttosto positiva, analogamente allo scorso anno. In particolare è apprezzata 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 per il laboratorio di lingua spagnola, fatta eccezione per gli aspetti relativi all'organizzazione della didattica, in sensibile peggioramento nell'ultimo anno;
- una situazione generalmente positiva per il laboratorio di lingua cinese, anche se il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela;
- per quanto riguarda la lingua francese, si osserva una situazione abbastanza positiva, anche se un generalizzato peggioramento, per alcuni aspetti riguardanti la segreteria dei laboratori;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua tedesca, si segnala una situazione generalmente molto positiva e in ulteriore miglioramento rispetto allo scorso anno;
- per quanto riguarda il laboratorio di lingua russa, alla sua quarta edizione, si osserva una situazione estremamente positiva, anche se il ridotto numero di questionari raccolti per questo laboratorio suggerisce tuttavia di considerare i risultati con cautela.

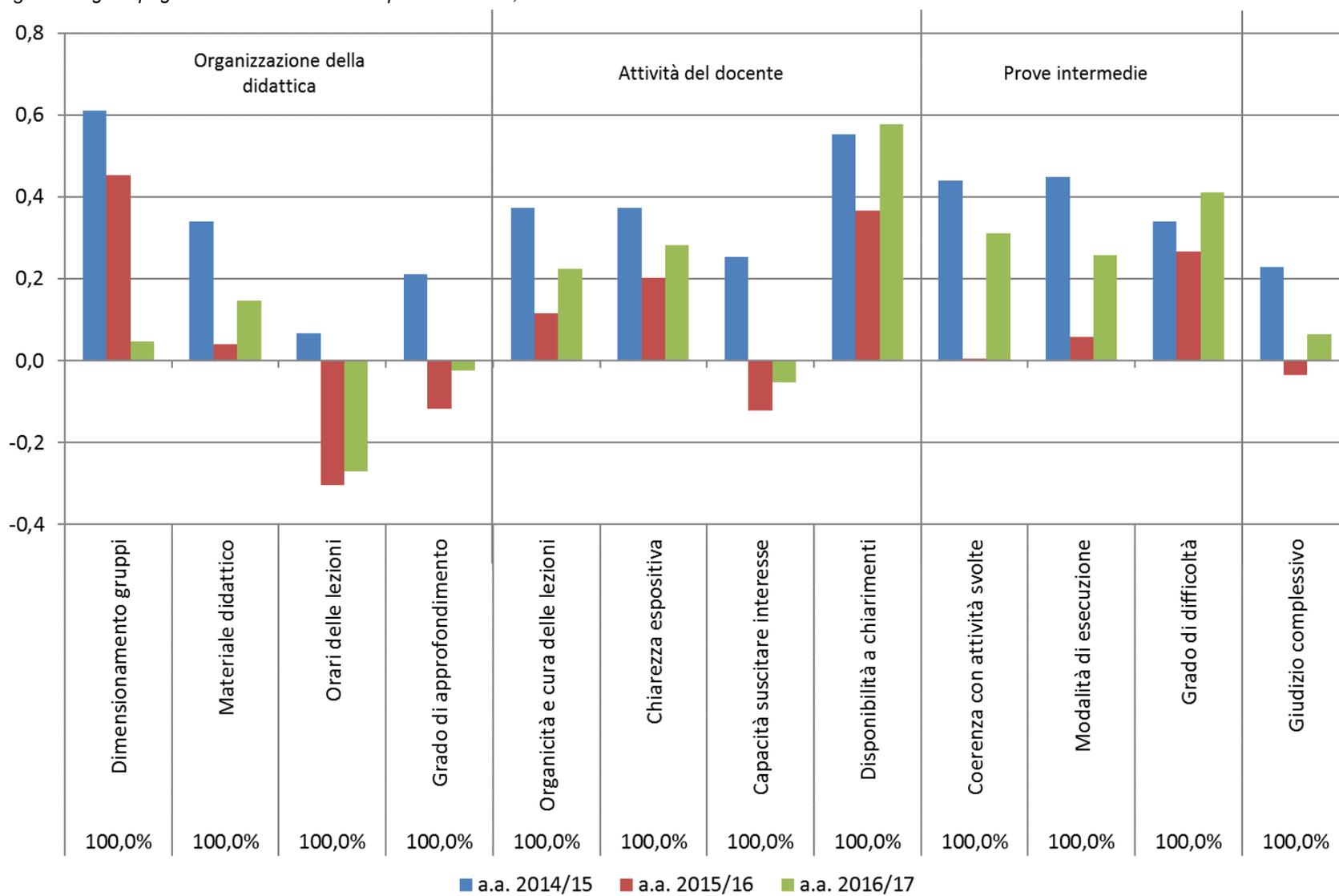
Il tasso di risposta medio ai quesiti in esame è sempre molto elevato, confermando la buona propensione a rispondere da parte degli studenti per tale area tematica.

Fig. 23. Lingua inglese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.



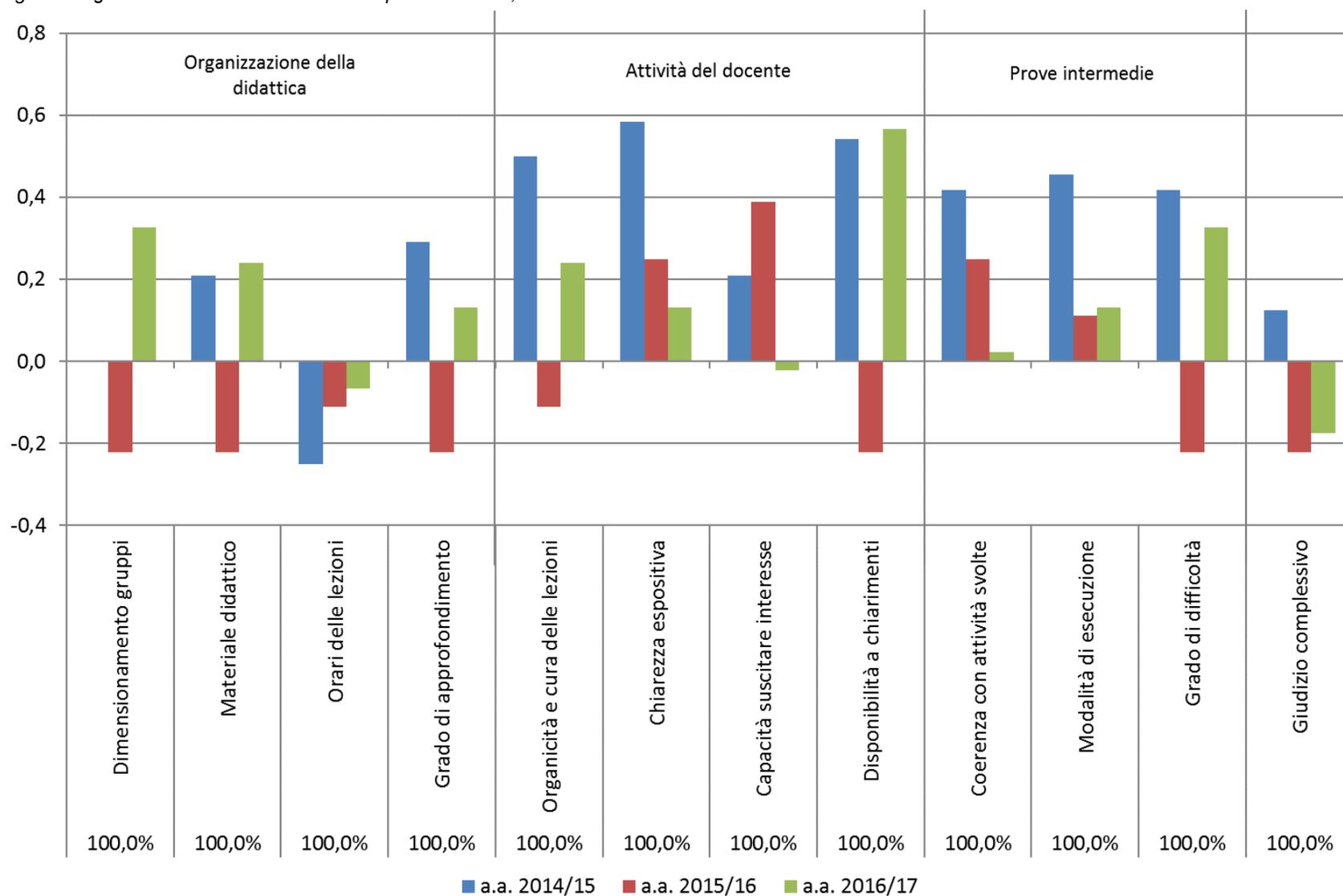
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17.

Fig. 24. Lingua spagnola: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.



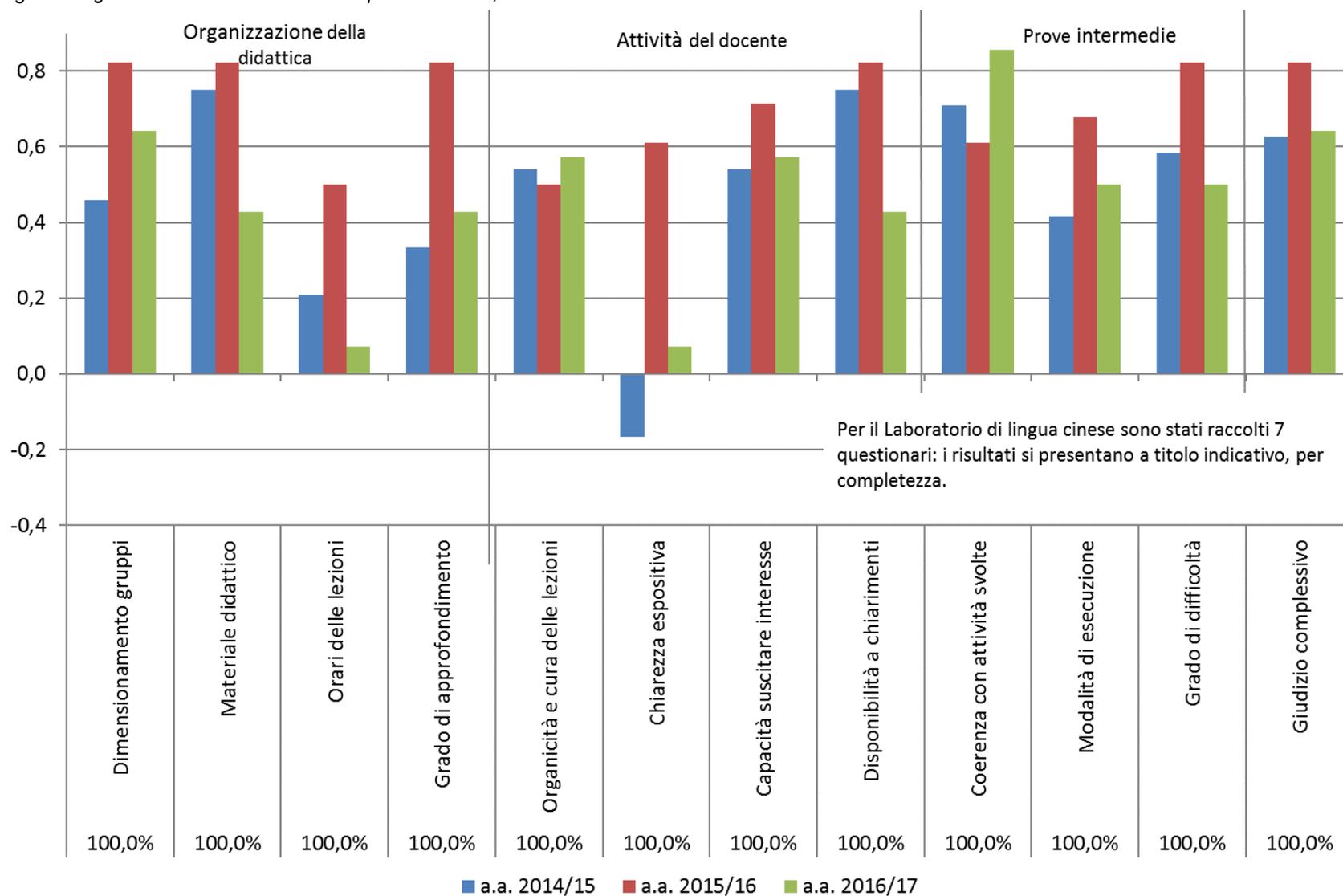
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17

Fig. 25. Lingua francese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.



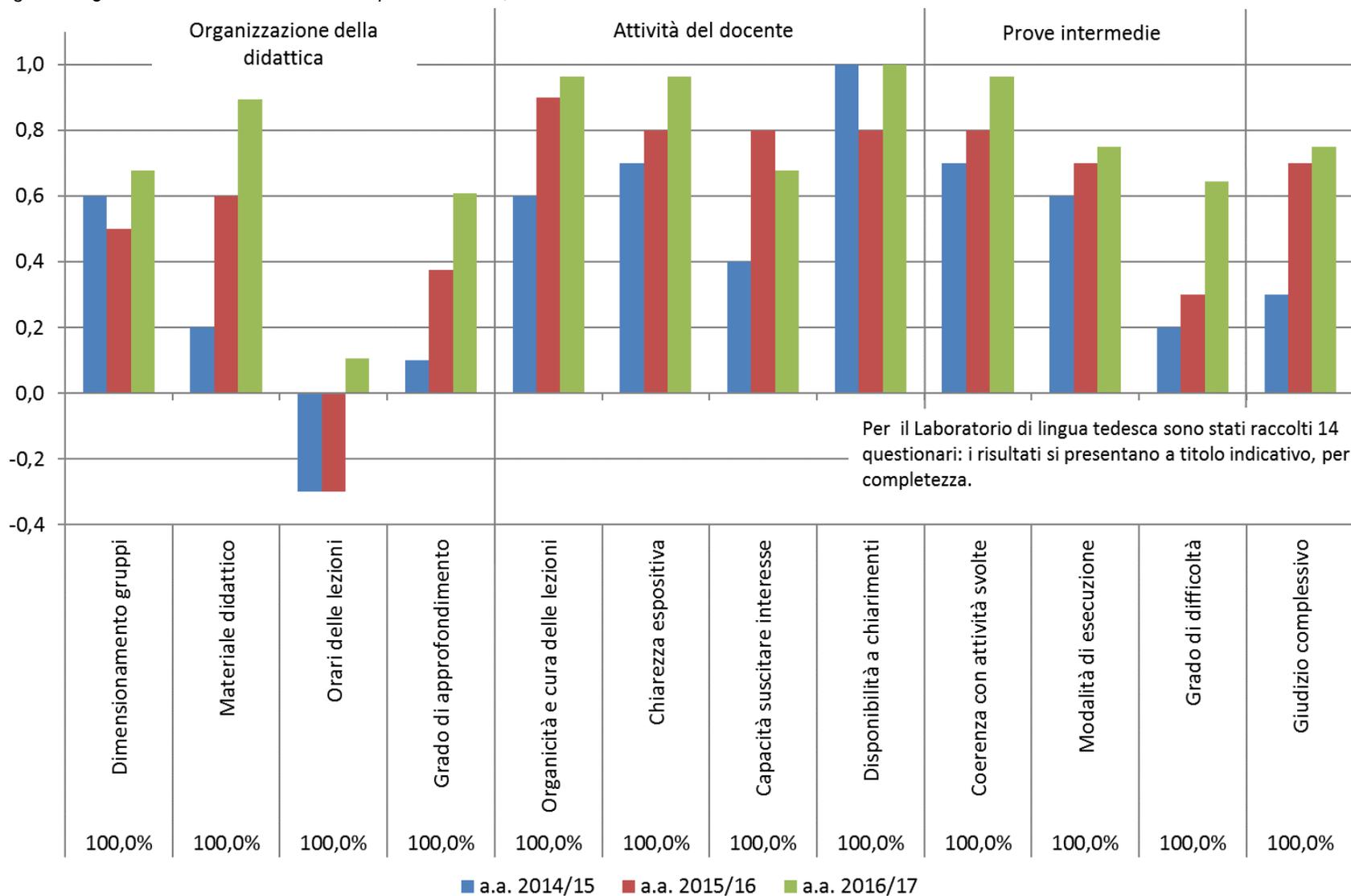
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17

Fig. 26. Lingua cinese: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.



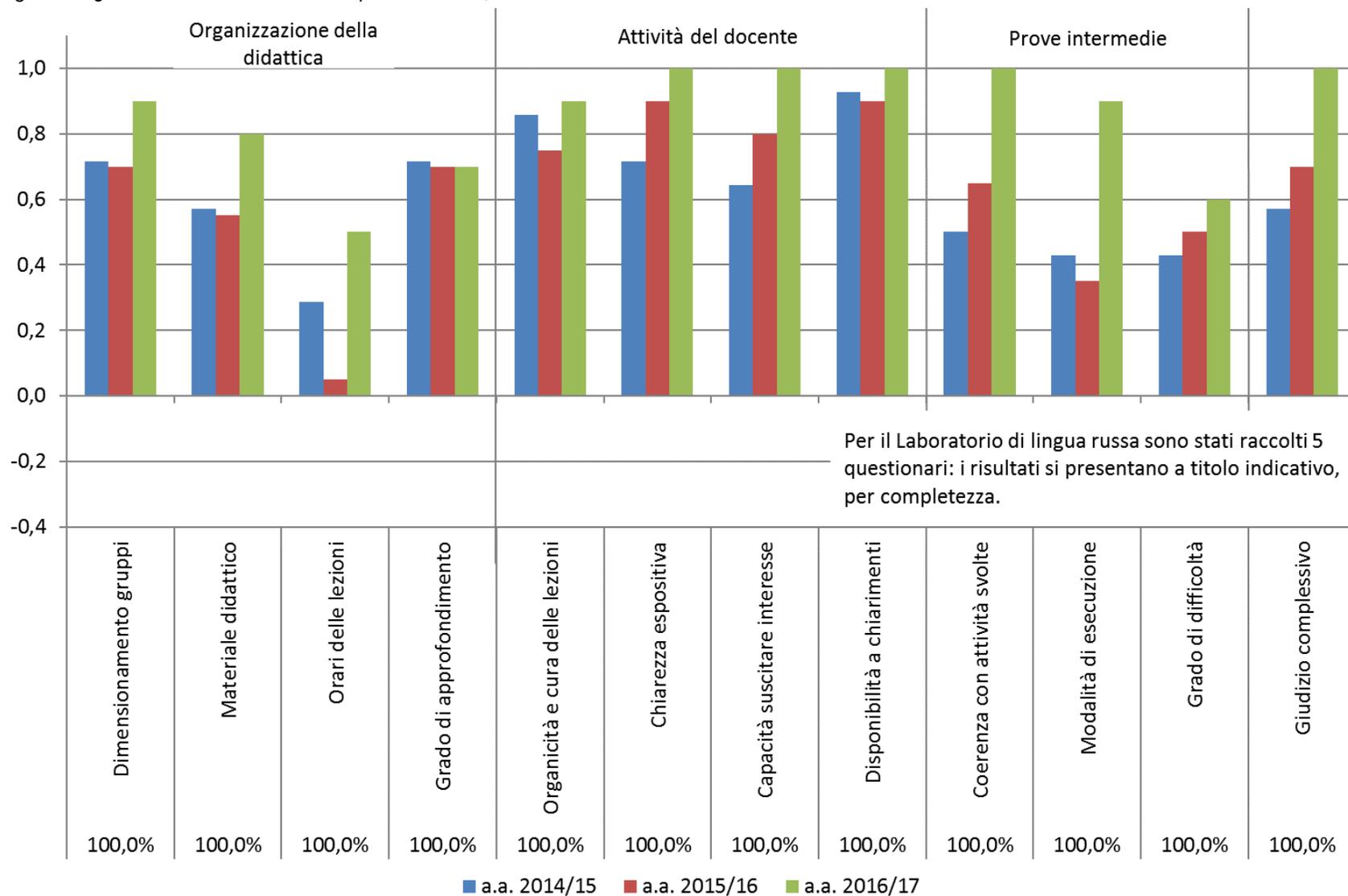
Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17.

Fig. 27. Lingua tedesca: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17



Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17.

Fig. 28. Lingua russa: distribuzione dell'IS per la didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17



Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17.

### 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 medio del 64,6% (in leggera diminuzione rispetto a quanto già rilevato nelle precedenti indagini), mentre quella relativa ai coordinatori ha un tasso di risposta medio dell'87% circa.

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

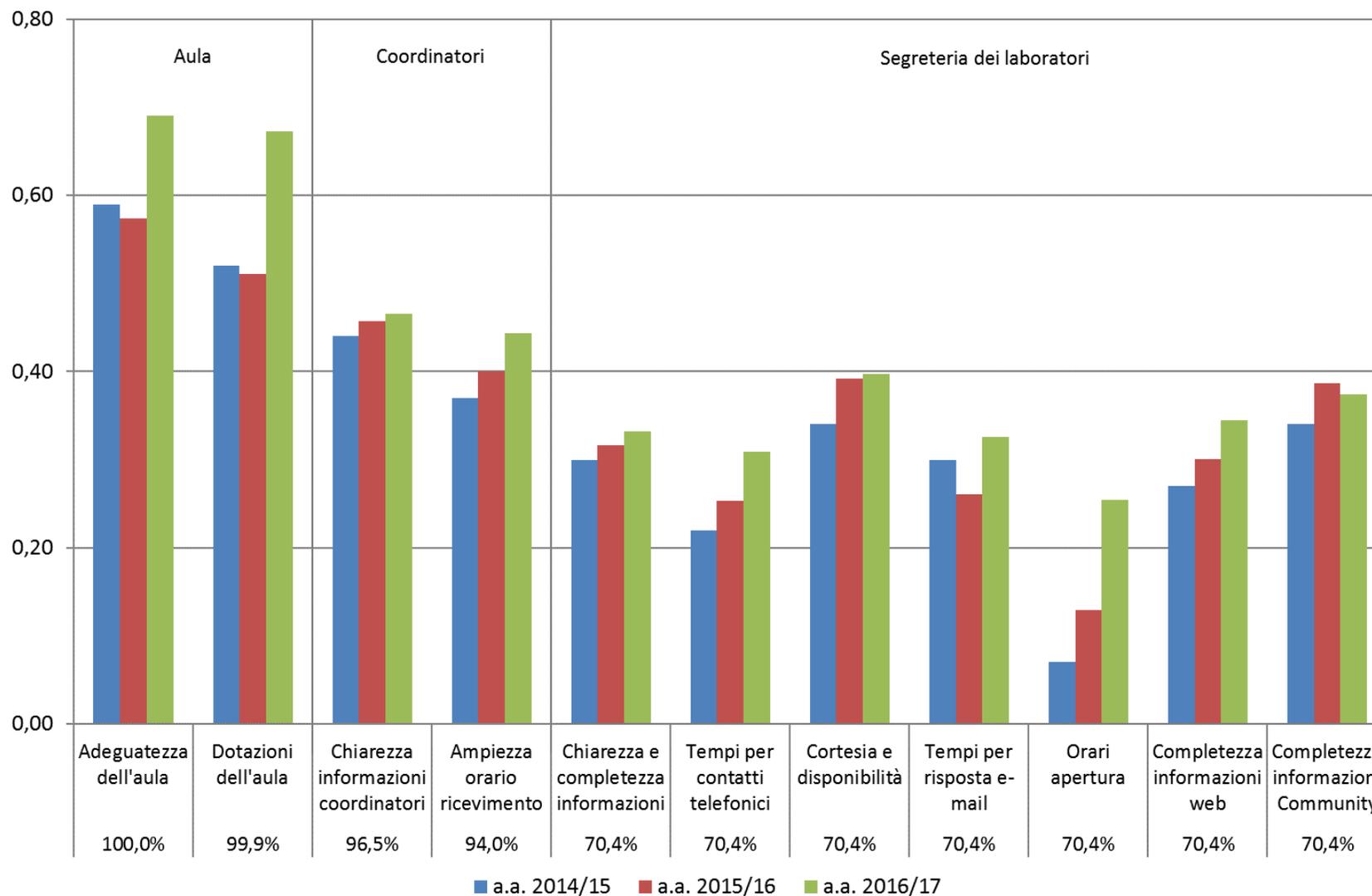
- chiarezza e completezza delle informazioni ricevute;
- tempi necessari a stabilire contatti telefonici;
- cortesia e disponibilità del personale;
- tempi necessari a ricevere una risposta via mail;
- orari di apertura;
- completezza informazioni presenti sul sito web;
- completezza delle informazioni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

In primo luogo si può osservare che circa il 64,6% 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. 29, si possono principalmente osservare i seguenti aspetti:

- l'area relativa alla segreteria dei laboratori si attesta ad un livello di soddisfazione buona e in ulteriore miglioramento rispetto allo scorso anno;
- l'area relativa ai coordinatori è in lieve miglioramento rispetto allo scorso anno, così come le valutazioni delle dotazioni e adeguatezza dell'aula.

L'insieme delle dotazioni e del supporto alla didattica non palesano dunque evidenti criticità, in un quadro di sufficiente soddisfazione.

Fig. 29. Distribuzione dell'IS per le dotazioni e il supporto alla didattica, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.

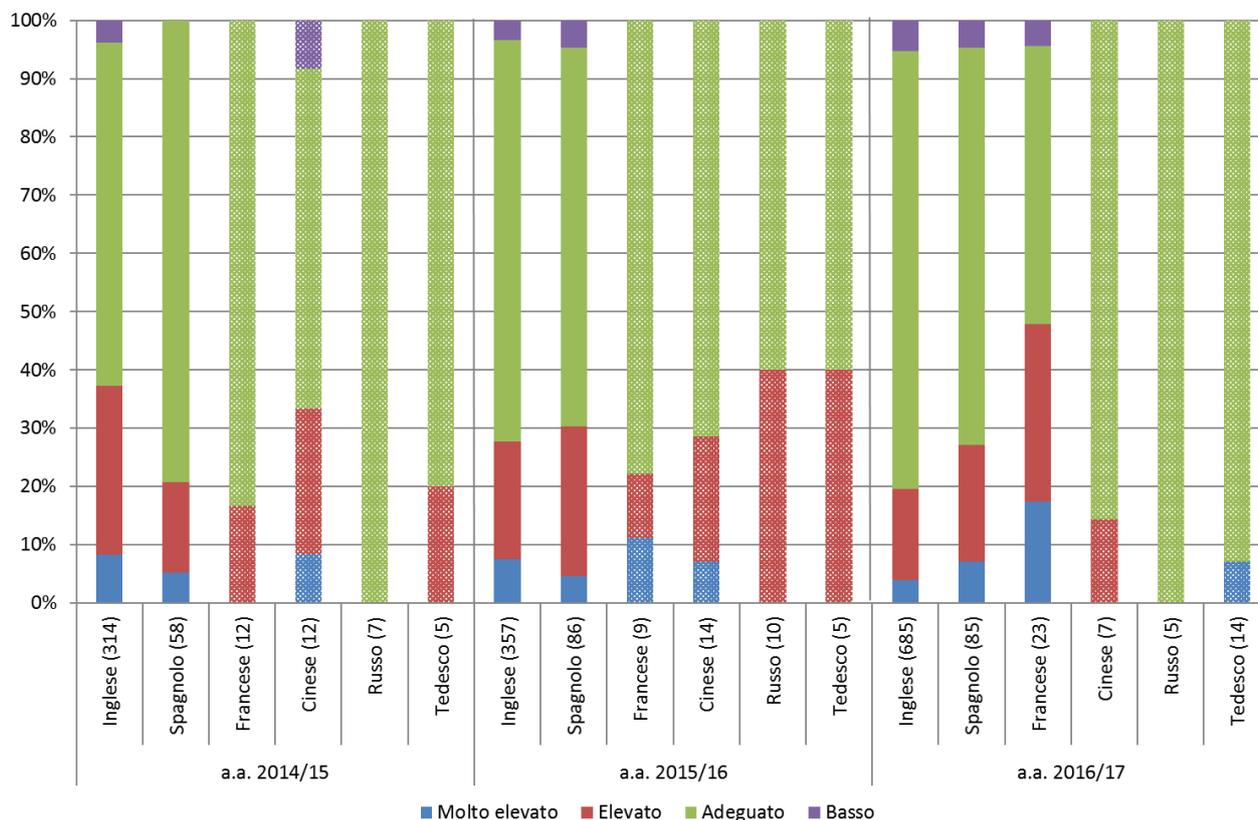


Al disotto di ogni *item* si riporta la percentuale di risposte valide per l'a.a. 2016/17.

### 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.

Fig. 30. “Rispetto ai crediti assegnati il carico di lavoro comportato dal laboratorio è:”. Distribuzione percentuale delle risposte per lingua straniera, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17



### 2.1.4. LE DIFFICOLTÀ INCONTRATE FREQUENTANDO IL LABORATORIO

La quota di rispondenti che nell'a.a. 2016/17 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), nella Fig. 31, unitamente al medesimo indicatore calcolato per le indagini precedenti; in appendice si riporta la trascrizione delle risposte alla modalità “altra 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.

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 persiste una segnalazione di una certa difficoltà di interazione con il docente, accompagnata da un significativo aumento delle indicazioni relative alle prove intermedie e all'orario delle lezioni.

Fig. 31 Percentuale di rispondenti che hanno incontrato difficoltà per lingua straniera, a.a. 2014/15 – a.a. 2016/17.

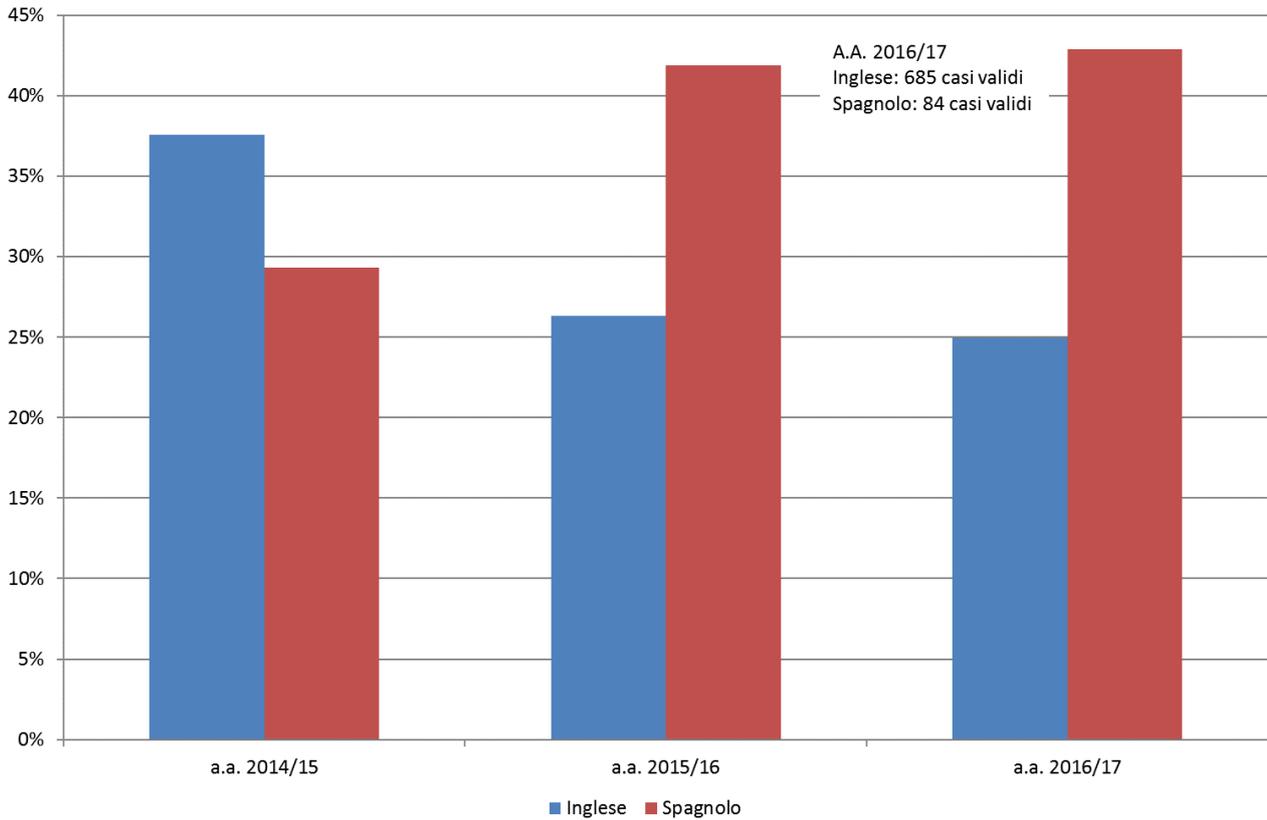
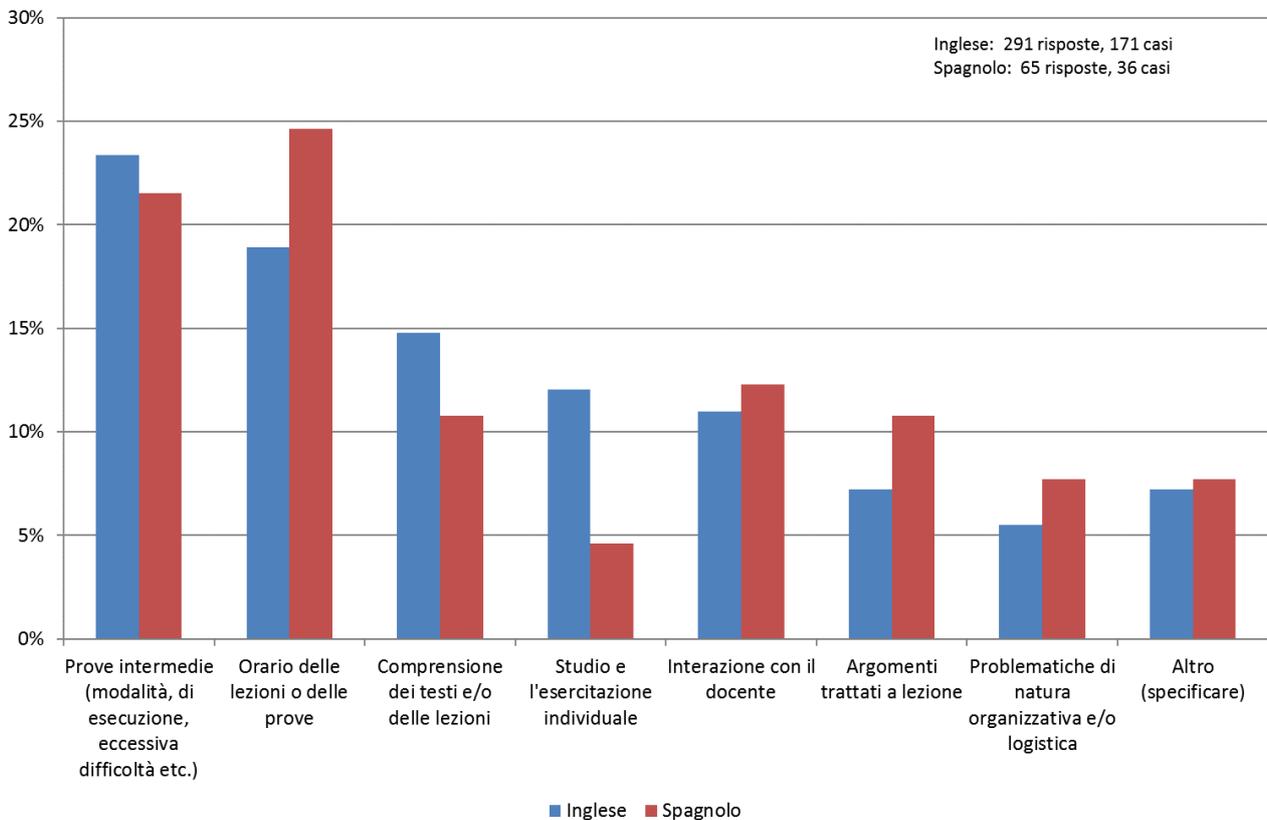


Fig. 32. Percentuale di risposte per categoria e lingua straniera (limitatamente per inglese e spagnolo).



### 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 riepilgarli 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 68% dei rispondenti (in leggera diminuzione rispetto allo scorso anno). Nella Tab. 10 si riporta dunque la distribuzione dei suggerimenti per lingua e livello.

Tab. 10 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	24,5%	28,6%	37,8%	27,3%	--	9,1%
Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	24,5%	28,6%	24,3%	27,3%	--	45,5%
Dare spazio a interventi esterni (conferenze, testimonianze etc.) in lingua inglese	22,8%	11,1%	5,4%	9,1%	--	18,2%
Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilgarli alla fine	10,0%	8,7%	5,4%	9,1%	--	0,0%
Diminuire la velocità di esposizione	6,8%	12,7%	10,8%	18,2%	--	9,1%
Altro suggerimento	11,2%	10,3%	16,2%	9,1%	--	18,2%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>--</b>	<b>100,0%</b>
Risposte valide	836	126	37	11	1	11
Casi validi	514 (61,5%)	71 (56,3%)	20 (54,1%)	6 (54,5%)	1 (100%)	7 (63,6%)
Numero medio di risposte per studente	1,6	1,8	1,9	1,8	1,0	1,6

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.

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 seguenti 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. 11.

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. 11. Organizzazione della didattica: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2015/16	IS 2014/15
<b>Dimensionamento dei gruppi</b>	0,65	54 (100%)	0,68	0,56
<b>Materiale didattico</b>	0,34	54 (100%)	0,08	0,29
<b>Orari delle lezioni</b>	-0,06	53 (98,1%)	0,03	0,09
<b>Grado di approfondimento degli argomenti</b>	0,14	54 (100%)	-0,13	0,10

### 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, anche in miglioramento rispetto allo scorso anno.

Tab. 12. Condizioni logistiche: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2015/16	IS 2014/15
<b>Adeguatezza dell'aula</b>	0,70	54 (100%)	0,46	0,62
<b>Dotazioni dell'aula</b>	0,57	54 (100%)	0,37	0,31

#### 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. 13 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività del docente, che raccoglie nel complesso giudizi di soddisfazione positivi. L'analisi per sezione fa emergere un grado di apprezzamento maggiore nelle sezioni B, C, D ed E, relativamente alla capacità del docente di suscitare interesse.

Tab. 13. Attività del docente: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2015/16	IS 2014/15
<b>Organicità e cura delle lezioni</b>	0,56	54 (100%)	0,21	0,50
<b>Chiarezza espositiva</b>	0,70	54 (100%)	0,44	0,63
<b>Capacità di suscitare interesse</b>	0,37	54 (100%)	0,28	0,34
<b>Disponibilità a fornire chiarimenti</b>	0,69	54 (100%)	0,72	0,67

#### 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. 14, palesano una situazione complessivamente positiva, in notevole miglioramento rispetto allo scorso anno.

Tab. 14. Prove intermedie: distribuzione dell'IS.

	IS	N	IS 2015/16	IS 2014/15
<b>Coerenza con le attività svolte</b>	0,44	54 (100%)	-0,29	0,32
<b>Modalità di esecuzione</b>	0,43	54 (100%)	-0,15	0,13
<b>Grado di difficoltà</b>	0,25	54 (100%)	0,18	0,28

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", "Adeguito", "Basso". Il 63% degli studenti trova che i CFU assegnati siano adeguati al carico di lavoro, mentre il 35% circa trova che invece il carico di lavoro sia elevato o molto elevato 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 26 risposte da parte di 16 rispondenti (29,6% del totale). A causa della ridotta numerosità i risultati vengono riportati per completezza e a titolo indicativo

Tab. 15. Difficoltà incontrate, distribuzione percentuale per risposte.

Che tipo di difficoltà hai incontrato?	Casi validi	%
Prove intermedie	7	26,9%
Argomenti trattati a lezione	3	11,5%
Comprensione dei testi e /o delle lezioni	3	11,5%
Interazione con il docente	3	11,5%
Studio ed esercitazione individuale	3	14,3%
Orario delle lezioni o delle prove	2	7,7%
Problematiche di natura organizzativa e/o logistica	0	0,0%
Altro	5	19,2%
<b>Totale risposte</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>
<b>Totale rispondenti</b>	<b>16</b>	<b>29,6%</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).

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 sui gruppi di coordinatori è riportato nella Tab. 16, mentre quello sulla Segreteria dei laboratori nella Tab. 17.

Tab. 16. Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti il gruppo dei coordinatori.

Coordinatori	IS	N	IS 2015/16	IS 2014/15
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	0,40	49 (90,7%)	0,43	0,40
Ampiezza dell'orario di ricevimento	0,38	48 (88,9%)	0,43	0,39

Dichiarano di aver usufruito dei Servizi di Segreteria, della pagina web o della Community il 66,7% dei frequentanti i laboratori; nella Tab. 17 si riportano i giudizi espressi sugli specifici Servizi e sugli aspetti considerati. Si osserva innanzitutto la differente quota associata alle differenti 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 media, in assenza di gravi criticità; rispetto all'anno precedente si nota un certo miglioramento per la cortesia e disponibilità del personale e i tempi necessari a stabilire contatti telefonici.

Tab. 17. Distribuzione della valutazione degli aspetti riguardanti la Segreteria dei laboratori.

Segreteria dei laboratori	IS	N (*)	IS 2015/16	IS 2014/15
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dalla Segreteria dei laboratori	0,29	24 (66,7%)	0,35	0,28
Tempi necessari a stabilire contatti telefonici	0,27	13 (36,1%)	0,03	-0,35
Cortesia e disponibilità del personale	0,42	18 (50,0%)	0,21	0,29
Tempi necessari a ricevere una risposta via email	0,03	16 (44,4%)	0,38	-0,40
Orari di apertura della Segreteria dei laboratori	0,38	17 (47,2%)	0,26	-0,05
Completezza delle informazioni presenti nella pagina web dedicata	0,39	31 (86,1%)	0,28	0,31
Completezza delle informazioni presenti nella Community IULM	0,42	36 (100%)	0,36	0,35

(\*) 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. GRUPPO DEI COORDINATORI E SEGRETERIA DEI LABORATORI

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 riepilgarli 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. 18, un'ampia maggioranza dei frequentati dei Laboratori ha espresso uno o più suggerimenti (mediamente 1,5 a rispondente).

La distribuzione dei suggerimenti si concentra nelle indicazioni di dare maggior spazio a interventi esterni e di prestare maggiore attenzione a quello che gli studenti stanno comprendendo.

Tab. 18. Distribuzione dei suggerimenti.

Suggerimenti per l'organizzazione dei laboratori	%	a.a. 2015/16	a.a. 2014/15
Maggior spazio ad interventi esterni in lingua inglese	29,9%	14,5%	30,2%
Prestare attenzione alla comprensione	25,4%	32,9%	20,9%
Stimolare la partecipazione attiva degli studenti	16,4%	10,5%	20,9%
Diminuire la velocità di esposizione	10,4%	11,8%	7,0%
Presentare e riepilogare i contenuti	7,5%	10,5%	2,3%
Altro suggerimento	10,4%	19,7%	18,6%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Risposte valide	67	76	43
Casi validi	45 (83,3%)	45 (88,2%)	29 (85,3%)

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.

## 2.3. 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. 19, Tab. 20, Tab. 21, Tab. 22, Tab. 23, Tab. 24 si riporta l'indice IS calcolato per i diversi aspetti, le diverse lingue e le varie tipologie di laboratorio.

Tab. 19 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti dei laboratori, per anno di corso - lingua inglese.

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,65	0,43	0,51	0,54	466
	Chiarezza espositiva	0,68	0,45	0,52	0,56	466
	Capacità di suscitare interesse	0,61	0,28	0,42	0,45	466
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,77	0,57	0,60	0,66	466
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,77	0,68	0,69	0,72	466
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,63	0,38	0,19	0,43	465
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,62	0,41	0,40	0,49	466
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,57	0,44	0,27	0,45	455
	Chiarezza espositiva	0,66	0,61	0,30	0,55	453
	Capacità di suscitare interesse	0,50	0,43	0,06	0,36	455
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,69	0,65	0,39	0,59	455
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,67	0,52	0,53	0,58	454
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,63	0,44	0,28	0,47	454
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,58	0,43	0,13	0,41	456
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,51	0,81	0,66	455
	Chiarezza espositiva	0,65	0,53	0,79	0,65	455
	Capacità di suscitare interesse	0,58	0,31	0,67	0,51	455
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,74	0,61	0,84	0,72	455
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,74	0,76	0,84	0,77	455
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,68	0,49	0,50	0,57	455
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,62	0,41	0,69	0,57	455
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,69	0,59	0,44	0,59	457
	Chiarezza espositiva	0,66	0,54	0,43	0,56	457
	Capacità di suscitare interesse	0,62	0,55	0,38	0,53	457
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,70	0,66	0,50	0,63	457
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,74	0,65	0,46	0,63	457
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,62	0,44	0,30	0,47	456
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,60	0,48	0,35	0,49	457

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

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,70	0,57	0,53	0,60	90
	Chiarezza espositiva	0,73	0,71	0,61	0,68	90
	Capacità di suscitare interesse	0,68	0,71	0,61	0,67	90
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,77	0,59	0,72	0,69	90
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,92	0,89	0,77	0,86	90
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,60	0,54	0,10	0,40	89
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,77	0,54	0,50	0,60	90
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,59	0,87	0,55	0,66	87
	Chiarezza espositiva	0,64	0,88	0,55	0,68	87
	Capacità di suscitare interesse	0,52	0,75	0,30	0,51	87
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,57	0,92	0,47	0,64	87
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,86	0,88	0,75	0,83	87
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,55	0,80	0,30	0,53	86
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,64	0,83	0,45	0,63	87
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,52	0,50	0,48	0,50	87
	Chiarezza espositiva	0,57	0,58	0,52	0,55	86
	Capacità di suscitare interesse	0,47	0,38	0,48	0,45	87
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,78	0,56	0,55	0,63	87
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,73	0,80	0,67	0,73	87
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,52	0,62	0,34	0,48	87
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,47	0,52	0,42	0,47	87
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,74	0,59	0,66	89
	Chiarezza espositiva	0,63	0,76	0,67	0,69	89
	Capacità di suscitare interesse	0,67	0,74	0,59	0,66	89
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,62	0,74	0,70	0,69	89
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,85	0,72	0,79	89
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,53	0,61	0,39	0,51	87
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,67	0,63	0,56	0,62	89

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

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,56	-0,01	0,36	0,29	151
	Chiarezza espositiva	0,61	-0,01	0,36	0,31	151
	Capacità di suscitare interesse	0,57	-0,16	0,23	0,20	151
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,69	0,12	0,45	0,41	151
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,73	0,37	0,68	0,58	151
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,49	0,05	0,06	0,20	150
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,60	0,05	0,49	0,36	151
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,52	0,20	0,48	150
	Chiarezza espositiva	0,71	0,58	0,11	0,49	150
	Capacità di suscitare interesse	0,61	0,46	-0,07	0,35	150
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,77	0,67	0,18	0,56	150
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,75	0,53	0,55	0,61	150
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,38	0,09	0,36	150
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,67	0,54	0,25	0,50	150
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,79	0,00	0,85	0,51	150
	Chiarezza espositiva	0,81	-0,04	0,91	0,53	149
	Capacità di suscitare interesse	0,78	-0,10	0,86	0,48	150
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,83	0,04	0,92	0,56	150
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,86	0,26	0,90	0,65	150
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,63	0,04	0,48	0,37	149
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,74	-0,06	0,81	0,46	150
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,75	0,25	0,20	0,41	148
	Chiarezza espositiva	0,77	0,19	0,24	0,40	147
	Capacità di suscitare interesse	0,69	0,18	0,26	0,38	148
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,78	0,40	0,35	0,51	148
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,72	0,35	0,29	0,46	148
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,59	0,25	0,22	0,36	148
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,68	0,19	0,36	0,41	148

Tab. 22 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua tedesca.

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,67	0,57	0,30	0,50	113
	Chiarezza espositiva	0,63	0,55	0,34	0,49	113
	Capacità di suscitare interesse	0,45	0,54	0,37	0,44	113
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,71	0,70	0,55	0,64	113
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,82	0,79	0,71	0,77	113
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,67	0,32	0,34	0,45	113
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,45	0,50	0,43	0,46	113
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,85	0,90	0,83	112
	Chiarezza espositiva	0,65	0,86	0,90	0,81	113
	Capacità di suscitare interesse	0,54	0,66	0,86	0,70	113
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,81	0,86	0,90	0,86	113
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,86	0,91	0,90	0,89	113
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,58	0,59	0,62	0,60	112
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,62	0,71	0,83	0,73	113
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,40	0,39	0,52	0,45	112
	Chiarezza espositiva	0,37	0,39	0,49	0,42	112
	Capacità di suscitare interesse	0,22	0,36	0,43	0,34	112
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,58	0,57	0,72	0,63	112
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,72	0,79	0,81	0,77	112
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,56	0,39	0,46	0,48	112
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,41	0,54	0,51	0,48	112
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,82	0,86	0,30	0,62	113
	Chiarezza espositiva	0,88	0,79	0,46	0,69	113
	Capacità di suscitare interesse	0,85	0,77	0,35	0,62	113
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,88	0,84	0,61	0,76	113
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,81	0,79	0,64	0,73	113
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,65	0,55	0,41	0,53	113
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,71	0,61	0,39	0,55	113

Tab. 23 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua araba.

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso		Totale	Casi validi
		Primo	Secondo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,90	0,68	0,82	31
	Chiarezza espositiva	0,85	0,73	0,81	31
	Capacità di suscitare interesse	0,93	0,64	0,82	31
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,93	0,91	0,92	31
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,98	0,68	0,87	31
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,90	0,64	0,81	31
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,85	0,82	0,84	31
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,98	0,59	0,84	31
	Chiarezza espositiva	0,98	0,59	0,84	31
	Capacità di suscitare interesse	0,95	0,59	0,82	31
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,98	0,91	0,95	31
	Regolarità e puntualità delle lezioni	1,00	0,59	0,85	31
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,95	0,77	0,89	31
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,88	0,64	0,79	31
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,95	0,55	0,80	30
	Chiarezza espositiva	0,93	0,59	0,81	31
	Capacità di suscitare interesse	0,93	0,59	0,81	31
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,95	0,82	0,90	31
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,97	0,73	0,88	30
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,80	0,73	0,77	31
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,88	0,77	0,84	31
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,84	0,91	0,87	30
	Chiarezza espositiva	0,87	0,86	0,87	30
	Capacità di suscitare interesse	0,87	0,77	0,83	30
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,92	0,95	0,93	30
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,97	0,95	0,97	30
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,87	0,82	0,85	30
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,84	0,86	0,85	30

Tab. 24 Indici sintetici relativi ai singoli aspetti del laboratorio, per anno di corso - lingua russa.

	Aspetti del laboratorio	Anno di corso		Totale	Casi validi
		Primo	Secondo		
Lingua	Organicità e cura delle lezioni	0,73	0,31	0,55	73
	Chiarezza espositiva	0,67	0,19	0,47	73
	Capacità di suscitare interesse	0,69	0,35	0,55	73
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,83	0,63	0,75	73
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,92	0,79	0,86	73
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,83	0,73	0,79	73
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,79	0,24	0,55	73
Versione	Organicità e cura delle lezioni	0,51	0,55	0,53	71
	Chiarezza espositiva	0,46	0,52	0,49	72
	Capacità di suscitare interesse	0,33	0,47	0,39	72
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,57	0,73	0,64	72
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,87	0,87	0,87	72
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,68	0,62	0,65	71
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,52	0,40	0,47	72
Traduzione	Organicità e cura delle lezioni	0,83	0,48	0,68	70
	Chiarezza espositiva	0,78	0,37	0,60	70
	Capacità di suscitare interesse	0,73	0,27	0,53	70
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,75	0,60	0,69	70
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,91	0,78	0,86	70
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,78	0,60	0,70	70
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,74	0,33	0,56	70
Interpretazione	Organicità e cura delle lezioni	0,83	0,33	0,61	68
	Chiarezza espositiva	0,80	0,18	0,53	68
	Capacità di suscitare interesse	0,79	0,24	0,55	67
	Disponibilità a fornire chiarimenti	0,79	0,53	0,68	68
	Regolarità e puntualità delle lezioni	0,89	0,80	0,85	68
	Attrezzature audiovisive, ecc.	0,71	0,48	0,61	68
	L'esperienza è stata soddisfacente?	0,74	0,22	0,51	68

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 francese.

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 (specialmente per i primi due anni di corso) e un lieve peggioramento di tutti gli aspetti rilevato dagli studenti del terzo anno di Versione (giudizi che rimangono comunque abbastanza positivi);
- una situazione molto positiva e in miglioramento rispetto allo scorso anno per tutti i laboratori di lingua Francese; si segnala in particolare un miglioramento per il terzo anno del laboratorio di traduzione e per il secondo anno del laboratorio di interpretazione;
- una situazione non così positiva per i laboratori di lingua Spagnola, in linea con lo scorso anno; a eccezione del primo anno di corso (molto positivo per tutti i laboratori) e per il secondo anno del laboratorio di versione e il terzo anno del laboratorio di traduzione;
- una situazione complessivamente molto positiva per i laboratori di lingua tedesca, in particolare per quelli di versione, in linea con lo scorso anno. Si segnala un lieve peggioramento per i laboratori di interpretazione del terzo anno e di lingua del terzo anno;
- i laboratori di lingua araba, alla loro seconda edizione. evidenziano una situazione molto positiva sotto tutti gli aspetti (nessun giudizio inferiore a 0,5).
- I laboratori di lingua russa, alla loro seconda edizione, evidenziano una situazione positiva, migliore per gli studenti del primo anno rispetto a quelli del secondo.

### 2.3.2. LE PROVE INTERMEDIE

Per quanto riguarda la valutazione delle prove intermedie, la situazione che emerge è generalmente positiva o molto positiva, come si vede nelle tabelle di seguito. Gli indici non particolarmente positivi si osservano per il terzo anno del laboratorio di versione inglese, per il secondo e terzo anno di tutti i laboratori di spagnolo e per il secondo anno di tutti i laboratori di russo.

Tab. 25 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua inglese

Prove intermedie		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
<b>Lingua</b>	Coerenza con le attività svolte	0,69	0,56	0,47	0,59	466
	Modalità di esecuzione	0,64	0,47	0,41	0,52	465
	Grado di difficoltà	0,52	0,53	0,60	0,54	466
<b>Versione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,63	0,44	0,17	0,44	453
	Modalità di esecuzione	0,63	0,45	0,33	0,49	454
	Grado di difficoltà	0,48	0,54	0,59	0,53	454
<b>Traduzione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,71	0,57	0,73	0,67	455
	Modalità di esecuzione	0,68	0,58	0,71	0,65	454
	Grado di difficoltà	0,51	0,58	0,59	0,56	454
<b>Interpretazione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,67	0,61	0,48	0,60	455
	Modalità di esecuzione	0,65	0,50	0,45	0,55	454
	Grado di difficoltà	0,58	0,60	0,60	0,59	455

Tab. 26 Indici sintetici relativi alla valutazione delle prove intermedie, per anno di corso - lingua francese

Prove intermedie		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,75	0,63	0,55	0,64	90
	Modalità di esecuzione	0,53	0,63	0,45	0,53	90
	Grado di difficoltà	0,55	0,59	0,50	0,54	90
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,69	0,75	0,50	0,64	87
	Modalità di esecuzione	0,67	0,73	0,59	0,66	87
	Grado di difficoltà	0,46	0,33	0,64	0,49	86
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,53	0,34	0,50	0,47	87
	Modalità di esecuzione	0,65	0,60	0,52	0,59	87
	Grado di difficoltà	0,57	0,66	0,55	0,59	87
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,62	0,74	0,64	0,66	89
	Modalità di esecuzione	0,67	0,57	0,58	0,61	89
	Grado di difficoltà	0,60	0,56	0,56	0,57	89

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

Prove intermedie		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,65	0,21	0,39	0,41	149
	Modalità di esecuzione	0,64	0,28	0,38	0,43	150
	Grado di difficoltà	0,41	0,50	0,56	0,49	150
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,79	0,67	0,26	0,59	150
	Modalità di esecuzione	0,69	0,53	0,24	0,50	150
	Grado di difficoltà	0,39	0,36	0,35	0,37	150
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,72	0,15	0,73	0,51	150
	Modalità di esecuzione	0,73	0,15	0,74	0,52	149
	Grado di difficoltà	0,47	0,51	0,63	0,53	149
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,71	0,28	0,28	0,43	148
	Modalità di esecuzione	0,76	0,26	0,29	0,44	148
	Grado di difficoltà	0,52	0,42	0,45	0,46	147

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

Prove intermedie		Anno di corso			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,60	0,54	0,39	0,50	113
	Modalità di esecuzione	0,64	0,57	0,42	0,54	113
	Grado di difficoltà	0,63	0,48	0,57	0,57	113
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,64	0,79	0,71	0,70	113
	Modalità di esecuzione	0,60	0,66	0,74	0,67	113
	Grado di difficoltà	0,58	0,43	0,58	0,54	113
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,62	0,61	0,56	0,59	112
	Modalità di esecuzione	0,53	0,57	0,52	0,54	112
	Grado di difficoltà	0,65	0,61	0,60	0,62	112
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,78	0,68	0,46	0,62	113
	Modalità di esecuzione	0,67	0,66	0,46	0,58	113
	Grado di difficoltà	0,64	0,68	0,58	0,62	113

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

Prove intermedie		Anno di corso		Totale	Casi validi
		Primo	Secondo		
Lingua	Coerenza con le attività svolte	0,88	0,86	0,87	31
	Modalità di esecuzione	0,73	0,77	0,74	31
	Grado di difficoltà	0,53	0,73	0,60	31
Versione	Coerenza con le attività svolte	0,93	0,82	0,89	31
	Modalità di esecuzione	0,78	0,64	0,73	31
	Grado di difficoltà	0,50	0,64	0,55	31
Traduzione	Coerenza con le attività svolte	0,88	0,68	0,81	31
	Modalità di esecuzione	0,85	0,73	0,81	31
	Grado di difficoltà	0,58	0,68	0,61	31
Interpretazione	Coerenza con le attività svolte	0,79	0,91	0,83	30
	Modalità di esecuzione	0,82	0,91	0,85	30
	Grado di difficoltà	0,61	0,73	0,65	30

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

Prove intermedie		Anno di corso		Totale	Casi validi
		Primo	Secondo		
<b>Lingua</b>	Coerenza con le attività svolte	0,79	0,40	0,62	73
	Modalità di esecuzione	0,70	0,27	0,52	73
	Grado di difficoltà	0,61	0,68	0,64	73
<b>Versione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,46	0,47	0,47	72
	Modalità di esecuzione	0,50	0,58	0,53	72
	Grado di difficoltà	0,61	0,61	0,61	72
<b>Traduzione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,69	0,42	0,57	70
	Modalità di esecuzione	0,76	0,43	0,62	69
	Grado di difficoltà	0,64	0,67	0,65	70
<b>Interpretazione</b>	Coerenza con le attività svolte	0,78	0,31	0,57	67
	Modalità di esecuzione	0,68	0,14	0,45	67
	Grado di difficoltà	0,69	0,69	0,69	66

### 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. 31 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua inglese.

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua inglese			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Basso	5,3%	7,9%	5,6%	6,2%	29
	Adeguito	88,8%	90,1%	86,5%	88,6%	413
	Eccessivo	5,9%	2,0%	7,9%	5,2%	24
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>466</b>
Versione	Basso	3,9%	5,4%	12,3%	6,6%	30
	Adeguito	91,7%	89,3%	75,4%	86,5%	391
	Eccessivo	4,4%	5,4%	12,3%	6,9%	31
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>452</b>
Traduzione	Basso	7,1%	5,4%	1,7%	5,1%	23
	Adeguito	91,3%	89,3%	95,0%	91,6%	414
	Eccessivo	1,6%	5,4%	3,3%	3,3%	15
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>452</b>
Interpretazione	Basso	3,3%	5,3%	3,3%	3,9%	18
	Adeguito	86,3%	90,1%	82,9%	86,7%	396
	Eccessivo	10,4%	4,6%	13,8%	9,4%	43
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>457</b>

Tab. 32 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua francese.

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua francese			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Basso	0,0%	7,1%	3,1%	3,3%	3
	Adeguito	93,3%	89,3%	90,6%	91,1%	82
	Eccessivo	6,7%	3,6%	6,3%	5,6%	5
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>90</b>
Versione	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
	Adeguito	100,0%	96,2%	90,6%	95,4%	83
	Eccessivo	0,0%	3,8%	9,4%	4,6%	4
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>
Traduzione	Basso	10,0%	0,0%	0,0%	3,4%	3
	Adeguito	83,3%	96,0%	90,6%	89,7%	78
	Eccessivo	6,7%	4,0%	9,4%	6,9%	6
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>87</b>
Interpretazione	Basso	0,0%	3,7%	3,1%	2,2%	2
	Adeguito	90,0%	92,6%	96,9%	93,3%	83
	Eccessivo	10,0%	3,7%	0,0%	4,5%	4
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>89</b>

Tab. 33 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua spagnola.

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua spagnola			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Basso	3,9%	5,4%	0,0%	3,3%	5
	Adeguito	90,2%	78,6%	81,8%	83,4%	126
	Eccessivo	5,9%	16,1%	18,2%	13,2%	20
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>151</b>
Versione	Basso	0,0%	3,6%	0,0%	1,3%	2
	Adeguito	98,0%	92,9%	86,4%	92,7%	139
	Eccessivo	2,0%	3,6%	13,6%	6,0%	9
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>150</b>
Traduzione	Basso	6,0%	7,1%	0,0%	4,7%	7
	Adeguito	94,0%	76,8%	100,0%	89,3%	134
	Eccessivo	0,0%	16,1%	0,0%	6,0%	9
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>150</b>
Interpretazione	Basso	0,0%	5,5%	7,0%	4,1%	6
	Adeguito	100,0%	83,6%	81,4%	88,5%	131
	Eccessivo	0,0%	10,9%	11,6%	7,4%	11
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>148</b>

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

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua tedesca			Totale	Casi validi
		Primo	Secondo	Terzo		
Lingua	Basso	0,0%	7,1%	4,3%	3,6%	4
	Adeguito	71,1%	75,0%	73,9%	73,2%	82
	Eccessivo	28,9%	17,9%	21,7%	23,2%	26
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>112</b>
Versione	Basso	2,6%	0,0%	0,0%	0,9%	1
	Adeguito	84,6%	96,3%	93,5%	91,1%	102
	Eccessivo	12,8%	3,7%	6,5%	8,0%	9
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>112</b>
Traduzione	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
	Adeguito	82,1%	92,9%	91,1%	88,4%	99
	Eccessivo	17,9%	7,1%	8,9%	11,6%	13
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>112</b>
Interpretazione	Basso	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
	Adeguito	73,7%	82,1%	78,3%	77,7%	87
	Eccessivo	26,3%	17,9%	21,7%	22,3%	25
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>112</b>

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

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua araba		Totale	Casi validi
		Primo	Secondo		
Lingua	Basso	5,0%	0,0%	3,2%	1
	Adeguito	80,0%	81,8%	80,6%	25
	Eccessivo	15,0%	18,2%	16,1%	5
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>
Versione	Basso	5,0%	9,1%	6,5%	2
	Adeguito	95,0%	90,9%	93,5%	29
	Eccessivo	0,0%	0,0%	0,0%	0
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>
Traduzione	Basso	5,0%	9,1%	6,5%	2
	Adeguito	90,0%	90,9%	90,3%	28
	Eccessivo	5,0%	0,0%	3,2%	1
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>31</b>
Interpretazione	Basso	5,3%	0,0%	3,3%	1
	Adeguito	78,9%	72,7%	76,7%	23
	Eccessivo	15,8%	27,3%	20,0%	6
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>30</b>

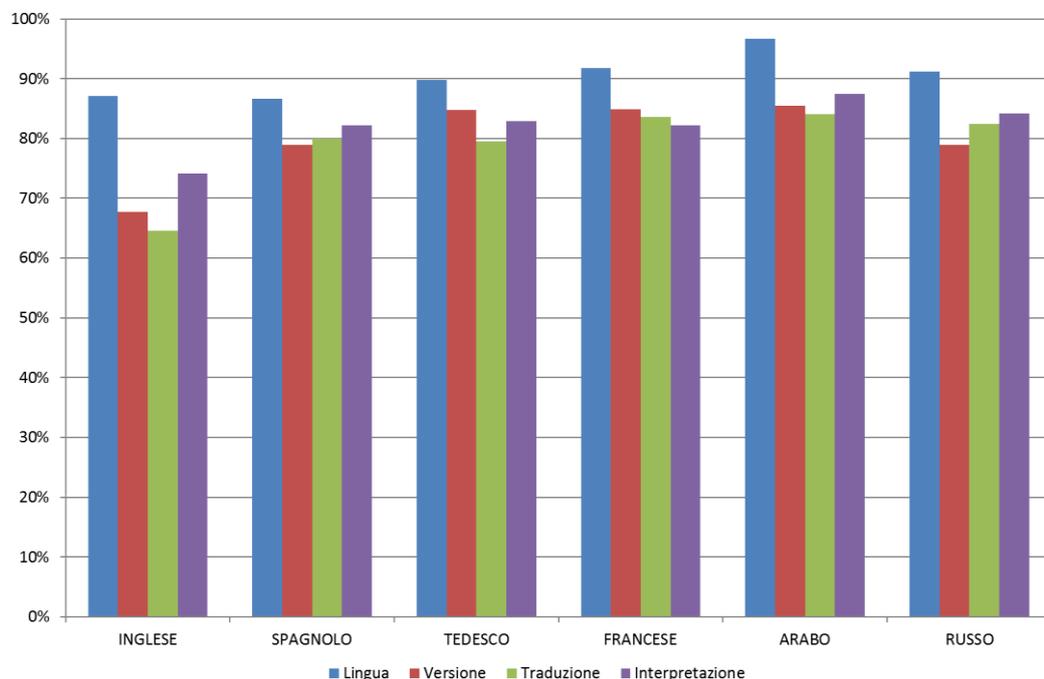
Tab. 36 Carico di lavoro dei laboratori, per anno di corso - lingua russa.

	Carico di lavoro	Anno di corso - lingua russa		Totale	Casi validi
		Primo	Secondo		
Lingua	Basso	0,0%	3,2%	1,4%	1
	Adeguito	78,6%	58,1%	69,9%	51
	Eccessivo	21,4%	38,7%	28,8%	21
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>73</b>
Versione	Basso	0,0%	3,2%	1,4%	1
	Adeguito	78,0%	77,4%	77,8%	56
	Eccessivo	22,0%	19,4%	20,8%	15
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>72</b>
Traduzione	Basso	2,5%	3,3%	2,9%	2
	Adeguito	75,0%	63,3%	70,0%	49
	Eccessivo	22,5%	33,3%	27,1%	19
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>70</b>
Interpretazione	Basso	2,6%	6,7%	4,4%	3
	Adeguito	84,2%	70,0%	77,9%	53
	Eccessivo	13,2%	23,3%	17,6%	12
	<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>68</b>

### 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, 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. 37 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 e un'altrettanta sistematica segnalazione di difficoltà relativa al metodo di insegnamento dei laboratori di russo.

Tab. 37 Distribuzione delle difficoltà incontrate.

	Difficoltà incontrate	Inglese	Spagnolo	Tedesco	Francia	Arabo	Russo	Totale
Lingua	Orari e organizzazione delle lezioni	32,9%	23,7%	24,1%	32,7%	58,6%	26,7%	30,4%
	Metodo d insegnamento	31,3%	38,9%	38,0%	22,8%	17,2%	44,0%	33,2%
	Inadeguatezza della strumentazione	6,0%	7,6%	5,8%	5,0%	3,4%	5,3%	6,1%
	Ubicazione dei laboratori	26,8%	24,7%	27,7%	34,7%	6,9%	5,3%	25,3%
	Altro	3,0%	5,1%	4,4%	5,0%	13,8%	18,7%	5,1%
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>						
	<b>Numero rispondenti</b>	<b>563</b>	<b>198</b>	<b>137</b>	<b>101</b>	<b>29</b>	<b>75</b>	<b>1103</b>
Versione	Orari e organizzazione delle lezioni	31,1%	28,4%	32,1%	31,8%	43,5%	33,3%	31,3%
	Metodo d insegnamento	31,7%	27,2%	11,0%	22,4%	17,4%	40,3%	28,0%
	Inadeguatezza della strumentazione	6,2%	9,9%	11,9%	9,4%	8,7%	9,7%	8,1%
	Ubicazione dei laboratori	27,6%	31,5%	38,5%	34,1%	8,7%	9,7%	28,3%
	Altro	3,5%	3,1%	6,4%	2,4%	21,7%	6,9%	4,4%
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>						
	<b>Numero rispondenti</b>	<b>486</b>	<b>162</b>	<b>109</b>	<b>85</b>	<b>23</b>	<b>72</b>	<b>937</b>
Traduzione	Orari e organizzazione delle lezioni	31,7%	28,2%	29,1%	27,1%	54,5%	28,6%	30,6%
	Metodo d insegnamento	26,4%	22,4%	32,5%	28,2%	13,6%	35,7%	27,1%
	Inadeguatezza della strumentazione	6,7%	12,2%	0,9%	9,4%	4,5%	10,0%	7,3%
	Ubicazione dei laboratori	33,3%	35,3%	32,5%	34,1%	9,1%	7,1%	30,9%
	Altro	2,1%	1,9%	5,1%	1,2%	18,2%	18,6%	4,1%
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>						
	<b>Numero rispondenti</b>	<b>436</b>	<b>156</b>	<b>117</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>70</b>	<b>886</b>
Interpretazione	Orari e organizzazione delle lezioni	32,6%	27,0%	28,6%	34,1%	54,2%	36,8%	32,1%
	Metodo d insegnamento	29,2%	31,6%	26,9%	19,3%	16,7%	39,7%	28,9%
	Inadeguatezza della strumentazione	7,8%	9,8%	10,1%	5,7%	4,2%	5,9%	8,0%
	Ubicazione dei laboratori	26,1%	26,4%	30,3%	37,5%	8,3%	8,8%	26,0%
	Altro	4,2%	5,2%	4,2%	3,4%	16,7%	8,8%	5,0%
	<b>Risposte</b>	<b>100,0%</b>						
	<b>Numero rispondenti</b>	<b>472</b>	<b>174</b>	<b>119</b>	<b>88</b>	<b>24</b>	<b>68</b>	<b>945</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).

Le percentuali sono calcolate sulla base delle 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).

### **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 95,8% dei questionari (in misura lievemente superiore per i laboratori di spagnolo e russo).

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 tutti i laboratori in esame raccolgono la maggior parte dei suggerimenti.

Tab. 38 Distribuzione dei suggerimenti per lingua straniera e laboratorio.

	Suggerimenti	Inglese	Spagnolo	Tedesco	Francese	Arabo	Russo	Totale
Lingua	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilgarli alla fine	17,7%	11,5%	15,9%	12,7%	25,0%	13,3%	15,8%
	Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	36,2%	30,8%	22,8%	26,4%	8,3%	9,5%	29,5%
	Diminuire la velocità di esposizione	10,9%	13,9%	17,9%	10,9%	16,7%	30,5%	14,2%
	Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	31,2%	36,5%	37,2%	44,5%	44,4%	41,9%	35,5%
	Altro	4,1%	7,2%	6,2%	5,5%	5,6%	4,8%	5,1%
	<b>Risposte</b>	<b>100%</b>						
	<b>Numero questionari</b>	<b>589</b>	<b>208</b>	<b>145</b>	<b>110</b>	<b>36</b>	<b>105</b>	<b>1193</b>
Versione	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilgarli alla fine	15,8%	14,6%	18,0%	14,0%	25,9%	13,8%	15,8%
	Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	43,1%	45,9%	28,8%	34,4%	11,1%	18,1%	37,9%
	Diminuire la velocità di esposizione	6,4%	7,0%	16,2%	9,7%	11,1%	29,8%	10,3%
	Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	30,6%	25,5%	27,9%	37,6%	48,1%	35,1%	31,1%
	Altro	4,1%	7,0%	9,0%	4,3%	3,7%	3,2%	5,0%
	<b>Risposte</b>	<b>100%</b>						
	<b>Numero questionari</b>	<b>513</b>	<b>157</b>	<b>111</b>	<b>93</b>	<b>27</b>	<b>94</b>	<b>995</b>
Traduzione	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilgarli alla fine	16,6%	21,3%	13,1%	11,3%	30,8%	6,9%	15,9%
	Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	40,2%	31,7%	29,2%	29,9%	3,8%	17,2%	33,3%
	Diminuire la velocità di esposizione	9,3%	9,1%	12,3%	11,3%	15,4%	33,3%	12,2%
	Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	29,3%	32,3%	39,2%	43,3%	50,0%	35,6%	33,6%
	Altro	4,6%	5,5%	6,2%	4,1%	0,0%	6,9%	5,0%
	<b>Risposte</b>	<b>100%</b>						
	<b>Numero questionari</b>	<b>475</b>	<b>164</b>	<b>130</b>	<b>97</b>	<b>26</b>	<b>87</b>	<b>979</b>
Interpretazione	Presentare i contenuti delle lezioni all'inizio e riepilgarli alla fine	14,4%	16,4%	9,9%	16,8%	26,9%	14,8%	14,8%
	Stimolare maggiormente la partecipazione attiva degli studenti	26,4%	28,2%	23,1%	23,2%	3,8%	13,6%	24,4%
	Diminuire la velocità di esposizione	21,3%	18,6%	23,1%	20,0%	34,6%	29,5%	22,0%
	Prestare attenzione a ciò che gli studenti stanno comprendendo	33,5%	32,8%	37,2%	34,7%	34,6%	37,5%	34,3%
	Altro	4,3%	4,0%	6,6%	5,3%	0,0%	4,5%	4,5%
	<b>Risposte</b>	<b>100%</b>						
	<b>Numero questionari</b>	<b>507</b>	<b>177</b>	<b>121</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>88</b>	<b>1014</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).

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. 39 si riportano gli IS calcolati per tutti gli aspetti oggetto di indagine riferibili all'attività del docente, che raccolgono, nel complesso giudizi di soddisfazione molto elevata, fatta eccezione per la regolarità delle lezioni nel Laboratorio di Mediazione linguistica simultanea di Inglese II.

Tab. 39. Attività del docente: distribuzione dell'IS.

Mediazione linguistica	Inglese I		Inglese II	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Organicità e cura delle lezioni	0,83	0,67	0,71	0,84
Chiarezza espositiva	0,78	0,63	0,66	0,79
Capacità di suscitare interesse	0,76	0,41	0,58	0,66
Disponibilità a fornire chiarimenti	0,85	0,76	0,74	0,84
Regolarità e puntualità delle lezioni	0,74	0,74	0,13	0,39
<b>Risposte totali</b>	<b>23 (100%)</b>	<b>23 (100%)</b>	<b>19 (100%)</b>	<b>19 (100%)</b>

### 2.4.3. PROVE INTERMEDIE, APPARECCHIATURE 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. 40 palesano una situazione complessivamente molto positiva. E ugualmente molto positivo è il giudizio sulle apparecchiature disponibili (con parziale eccezione per il laboratorio di mediazione linguistica consecutiva di Inglese I, ove troviamo un indice non particolarmente elevato) e la valutazione complessiva.

Tab. 40. Distribuzione dell'IS.

Mediazione linguistica	Inglese I		Inglese II	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Prove intermedie coerenti con le attività svolte	0,72	0,65	0,69	0,78
Modalità di esecuzione delle prove intermedie	0,74	0,66	0,64	0,67
Grado di difficoltà delle prove intermedie	0,70	0,61	0,67	0,56
Apparecchiature disponibili	0,65	0,26	0,50	0,58
Giudizio complessivo sul laboratorio	0,85	0,63	0,74	0,66
<b>Risposte totali</b>	<b>23 (100%)</b>	<b>23 (100%)</b>	<b>19 (100%)</b>	<b>19 (100%)</b>

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”, “Adeguito”, “Basso”. I risultati, riportati nella Tab. 41, evidenziano come la grande maggioranza degli intervistati ritenga il carico di lavoro adeguato ai crediti assegnati, specialmente per i laboratori di mediazione linguistica Inglese I.

Tab. 41. Carico di lavoro.

Mediazione linguistica	Inglese I		Inglese II	
	Simultanea	Consecutiva	Simultanea	Consecutiva
Carico di lavoro basso	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%
Carico di lavoro adeguato	95,7%	95,7%	68,4%	73,7%
Carico di lavoro eccessivo	4,3%	4,3%	26,3%	26,3%
<b>Risposte totali</b>	<b>23 (100%)</b>	<b>23 (100%)</b>	<b>19 (100%)</b>	<b>19 (100%)</b>

#### 2.4.4. GRADIMENTO DELLE LEZIONI CONGIUNTE E DELLE MOCK CONFERENCE

Come si vede nelle seguenti tabelle sono presentati i giudizi relativi a due specifiche attività proposte dalla Scuola SSML Carlo Bo. La Tab. 42 riguarda la valutazione dell'utilità delle Lezioni congiunte, domanda proposta esclusivamente agli studenti dei laboratori di Inglese I. La Tab. 43 riguarda la valutazione dell'utilità delle Mock Conference, proposta invece esclusivamente agli studenti dei laboratori di Inglese II.

Tab. 42. Utilità delle Lezioni congiunte.

	%
<i>Molto utili</i>	22,7%
<i>Abbastanza utili</i>	27,3%
<i>Poco utili</i>	4,5%
<i>Per niente utili</i>	4,5%
<i>Non saprei, non le conosco / Non vi ho partecipato</i>	40,9%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>
Casi validi	22 (95,7%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

Tab. 43. Utilità delle Mock Conference.

	%
<i>Molto utili</i>	57,9%
<i>Abbastanza utili</i>	26,3%
<i>Poco utili</i>	5,3%
<i>Per niente utili</i>	5,3%
<i>Non saprei, non le conosco / Non vi ho partecipato</i>	5,3%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>
Casi validi	19 (100,0%)

Le percentuali sono calcolate sulla base delle risposte valide.

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

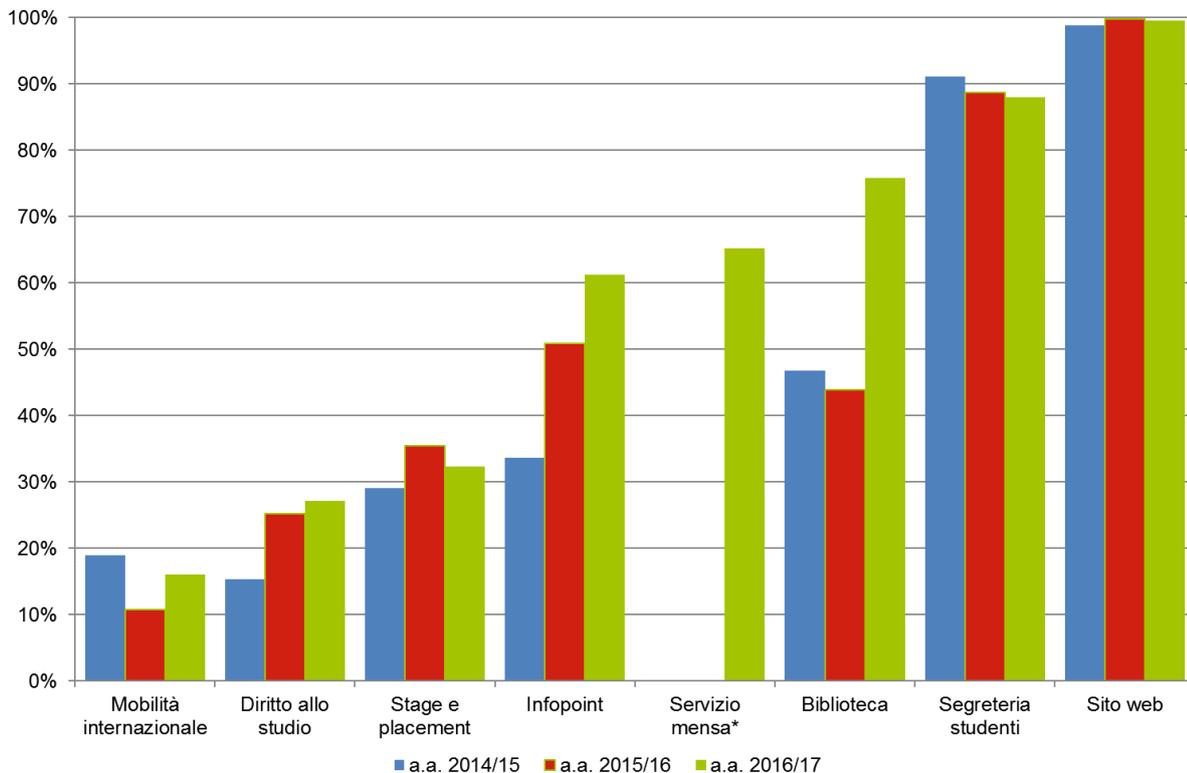
La valutazione dei servizi dell'Università IULM, effettuata per la quinta volta nell'estate del 2017 con metodologia CAWI (questionario online elaborato e validato con la collaborazione dei rappresentanti degli studenti), ha raccolto 1.163 risposte valide (pari al 20,6% degli iscritti e laureati intervistati).

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. 34, 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.

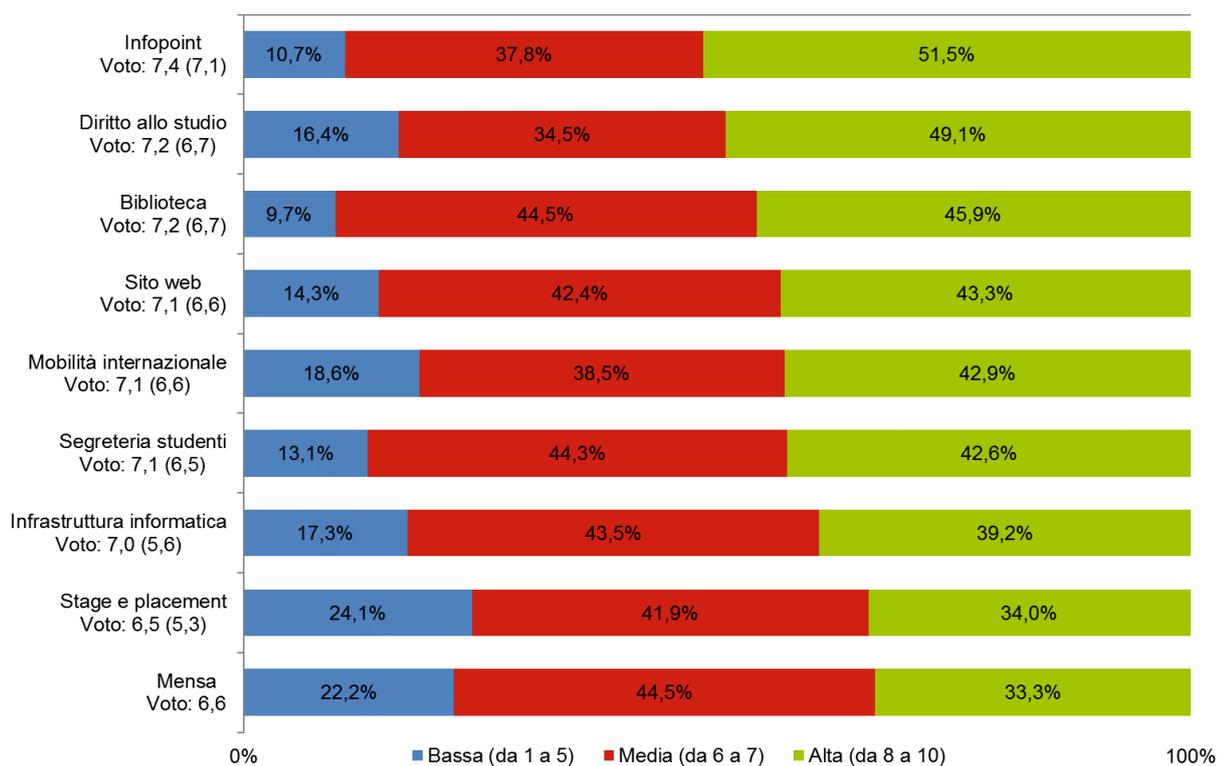
Nella Fig. 35 invece riportata (in ordine decrescente per quota di soddisfazione "alta") la soddisfazione complessiva per i diversi servizi suddividendola, per semplicità di lettura, tra alta, media e bassa, così come ricavati dalle risposte al quesito "Sei complessivamente soddisfatto..." per ogni specifico 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. 34 Frequenza di utilizzo dei servizi: servizio utilizzato almeno una volta negli ultimi 12 mesi.



\* Dato non disponibile per gli aa.aa. 2014/15 e 2015/16

Fig. 35 Soddisfazione complessiva per i diversi servizi, a.a. 2016/17.



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

**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".<sup>15</sup>

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. 44, Tab. 45 e Tab. 46 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 2014, 2015 e 2016 (le più recenti disponibili) poste a confronto con quelle dei laureati in analoghi gruppi disciplinari.<sup>16</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 2015 e il 2016), 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. 44: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anno 2014.

Caratteristiche dei laureati	Corsi di laurea		Corsi di laurea magistrale	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	847	11.816	284	5.090
Voto di laurea medio <sup>17</sup>	95,2	100,0	104,3	108,4
Età media alla laurea	23,9	25,2	25,7	27,9
Laureati in corso <sup>18</sup>	61,7%	44,5%	87,0%	49,5%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,9	4,5	2,4	3,0
Hanno compiuto studi all'estero:	26,2%	25,5%	16,2%	19,5%
- con Erasmus o altro programma UE	12,8%	15,8%	3,0%	11,7%
- altre esperienze <sup>19</sup>	13,5%	9,6%	13,3%	7,8%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	87,8%	79,0%	91,5%	81,4%
Hanno svolto tirocini o stage	39,6%	63,7%	93,7%	64,1%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	79,2%	76,4%	77,5%	77,0%
Intendono proseguire gli studi	67,7%	67,7%	18,1%	33,2%

<sup>15</sup> <http://www2.almalaurea.it/cgi-php/universita/statistiche/tendine.php?LANG=it&anno=2014&config=profilo>

<sup>16</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>17</sup> Il voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

<sup>18</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>19</sup> Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

Tab. 45: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anno 2015.

Caratteristiche dei laureati	Corsi di laurea		Corsi di laurea magistrale	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	847	13.757	261	5.704
Voto di laurea medio <sup>20</sup>	94,4	99,8	105,5	108,5
Età media alla laurea	23,9	25,0	25,7	27,7
Laureati in corso <sup>21</sup>	65,2%	47,8%	87,0%	50,9%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,7	4,4	2,5	3,0
Hanno compiuto studi all'estero:	22,4%	24,5%	14,5%	19,6%
- con Erasmus o altro programma UE	10,4%	15,7%	6,0%	11,6%
- altre esperienze <sup>22</sup>	11,9%	8,7%	8,4%	7,9%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	88,4%	80,2%	92,0%	83,7%
Hanno svolto tirocini o stage	41,6%	61,4%	92,0%	61,9%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	78,2%	75,1%	77,1%	74,6%
Intendono proseguire gli studi	62,6%	65,8%	16,5%	32,6%

Tab. 46: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Confronto con la banca dati AlmaLaurea, anno 2016.

Caratteristiche dei laureati	Corsi di laurea		Corsi di laurea magistrale	
	IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Numero dei laureati	827	14.190	283	5.366
Voto di laurea medio <sup>23</sup>	95,8	100,1	106,0	107,8
Età media alla laurea	23,8	24,9	25,9	27,6
Laureati in corso <sup>24</sup>	71,3%	51,9%	88,7%	57,2%
Durata degli studi (medie, in anni)	3,7	4,3	2,4	2,8
Hanno compiuto studi all'estero:	25,1%	23,9%	12,1%	19,7%
- con Erasmus o altro programma UE	12,8%	15,5%	2,6%	11,2%
- altre esperienze <sup>25</sup>	12,2%	8,3%	9,4%	8,5%
Inglese parlato: conoscenza "almeno buona"	92,6%	82,0%	93,6%	84,2%
Hanno svolto tirocini o stage	41,0%	62,4%	94,0%	71,5%
Hanno avuto esperienze di lavoro durante gli studi	77,8%	74,4%	78,9%	76,3%
Intendono proseguire gli studi	70,8%	67,6%	18,1%	27,2%

<sup>20</sup> Il voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

<sup>21</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>22</sup> Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

<sup>23</sup> Il voto di laurea è espresso in 110mi; il voto di 110 e lode è stato posto uguale a 113.

<sup>24</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>25</sup> Include le modalità: "altra esperienza riconosciuta dal corso di studi" e "iniziativa personale".

Nelle Tab. 47, Tab. 48 e Tab. 49 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. 44, Tab. 45 e Tab. 46.

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.

Tab. 47: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anno 2014

Valutazione complessiva		Corsi di laurea		Corsi di laurea magistrale	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	20,5%	17,9%	29,5%	29,6%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	48,6%	50,8%	43,2%	50,0%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	56,4%	21,6%	57,6%	26,3%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	52,8%	37,0%	54,2%	32,6%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	42,5%	30,2%	40,6%	33,4%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	35,3%	24,5%	38,4%	33,3%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	67,3%	53,4%	70,8%	66,9%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	7,3%	12,1%	5,5%	6,4%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	8,2%	15,2%	9,2%	10,0%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	14,3%	14,6%	7,4%	8,1%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	2,4%	4,4%	6,3%	8,0%

Tab. 48: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anno 2015.

Valutazione complessiva		Corsi di laurea		Corsi di laurea magistrale	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	21,3%	16,8%	28,1%	30,1%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	44,6%	49,0%	41,8%	49,2%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	55,0%	20,9%	53,8%	26,1%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	50,7%	36,9%	58,2%	31,2%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	41,5%	31,0%	37,3%	35,1%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	34,3%	23,8%	42,2%	36,9%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	66,9%	53,3%	77,5%	68,3%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	7,3%	14,0%	3,2%	6,4%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	6,8%	14,3%	7,2%	9,3%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	15,6%	13,7%	5,6%	8,1%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	3,0%	4,2%	6,0%	7,6%

Tab. 49: Corsi di laurea e Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Valutazione complessiva dell'esperienza universitaria, anno 2016.

Valutazione complessiva		Corsi di laurea		Corsi di laurea magistrale	
		IULM	AlmaLaurea	IULM	AlmaLaurea
Relazioni	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con i docenti (%)	20,8%	18,0%	32,5%	29,2%
	Sono decisamente soddisfatti dei rapporti con gli studenti (%)	47,6%	48,8%	46,8%	48,9%
Strutture	Aule sempre o quasi sempre adeguate (%)	46,5%	20,7%	56,6%	29,3%
	Postazioni informatiche presenti in numero adeguato (%)	53,9%	38,6%	58,5%	35,9%
	Valutazione delle biblioteche (prestito, orari di apertura...) decisamente positiva (%)	41,1%	32,2%	38,1%	36,4%
Soddisfazione complessiva	Sono complessivamente soddisfatti del Corso di studi (% decisamente sì)	39,0%	25,7%	47,9%	36,5%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso dell'Ateneo (%)	73,3%	55,4%	74,3%	67,3%
	Si iscriverebbero di nuovo, ma ad un altro Corso dell'Ateneo (%)	7,5%	13,6%	3,8%	7,7%
	Si iscriverebbero di nuovo allo stesso Corso, ma in un altro Ateneo (%)	4,9%	14,5%	7,5%	9,4%
	Si iscriverebbero di nuovo all'Università, ma ad un altro Corso e in un altro Ateneo (%)	11,2%	12,7%	6,8%	8,0%
	Non si iscriverebbero più all'Università (%)	2,9%	3,6%	7,2%	7,3%

Dopo l'esame in chiave comparativa delle valutazioni a livello di Ateneo, giova approfondire a livello di singolo Corso<sup>26</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. 36 e Fig. 38): la conferma della scelta iniziale al termine del percorso rappresenta un'importante indicazione positiva per il Corso di studi. Nelle Fig. 37 e Fig. 39 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 sì" (Fig. 40 e Fig. 42) confrontato con i dati nazionali AlmaLaurea della stessa classe (Fig. 41 e Fig. 43): 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.

<sup>26</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.

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>27</sup>

---

<sup>27</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. 36: 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 2007-2016

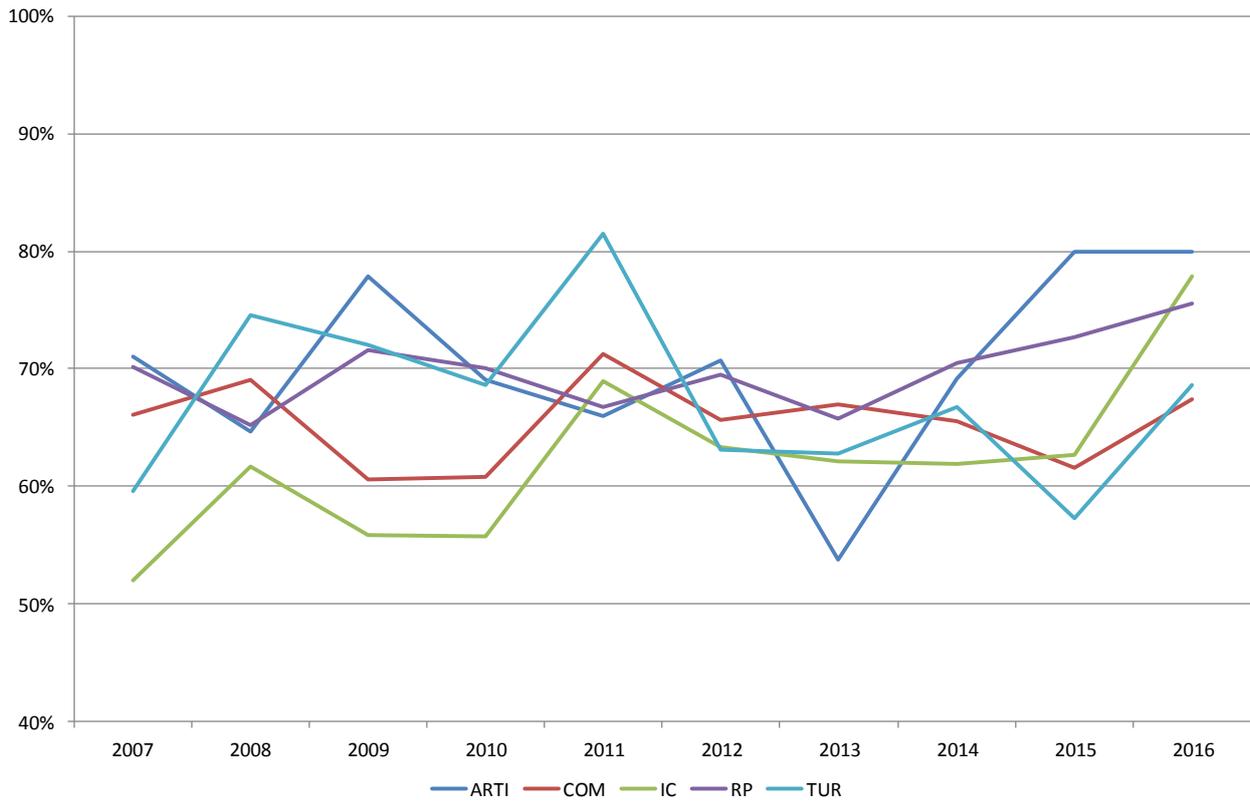


Fig. 37: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM VS ALMALAUREA. Risposte alla domanda: “Si iscriverebbero di nuovo all’Università? Sì, allo stesso corso dell’Università IULM”, anni di laurea 2007-2016

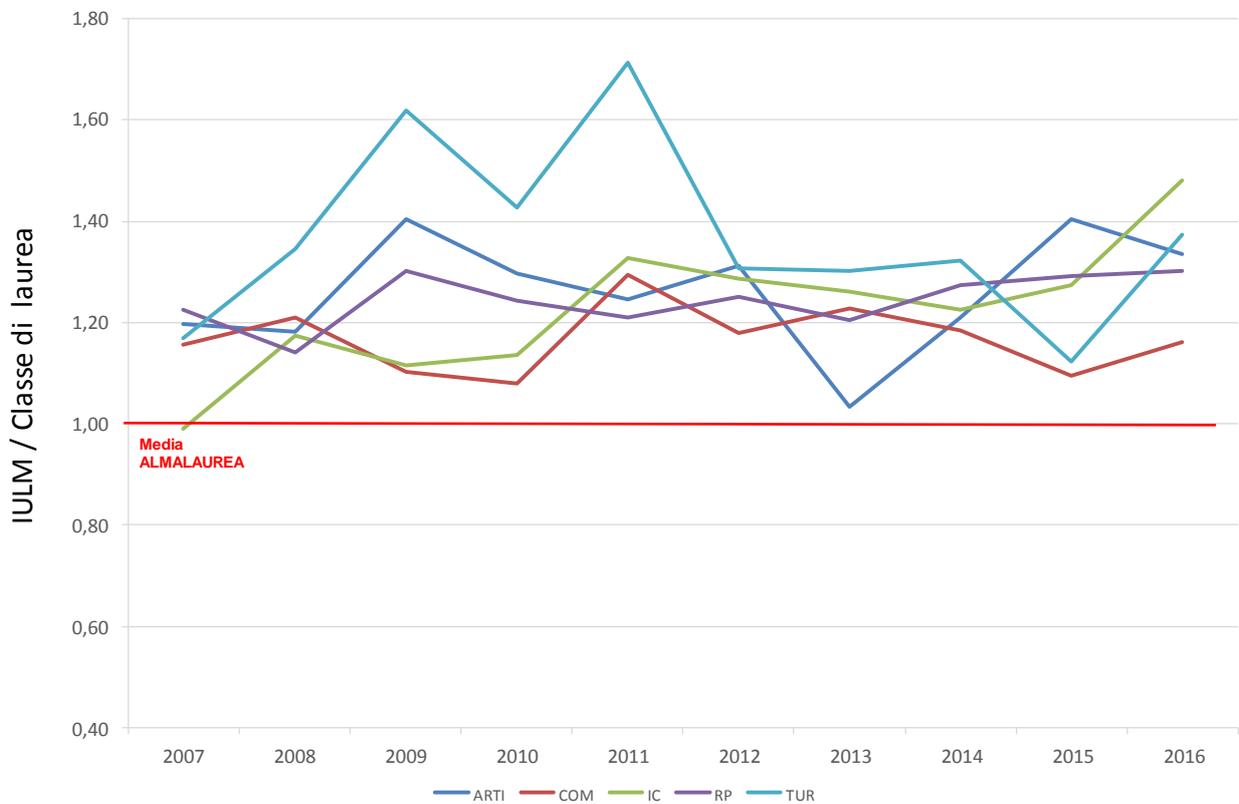


Fig. 38: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "Si iscriverebbero di nuovo all'Università? Sì, allo stesso corso dell'Università IULM", anni di laurea 2007-2016



Fig. 39: 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 2007-2016



Fig. 40: Corsi di laurea: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2016

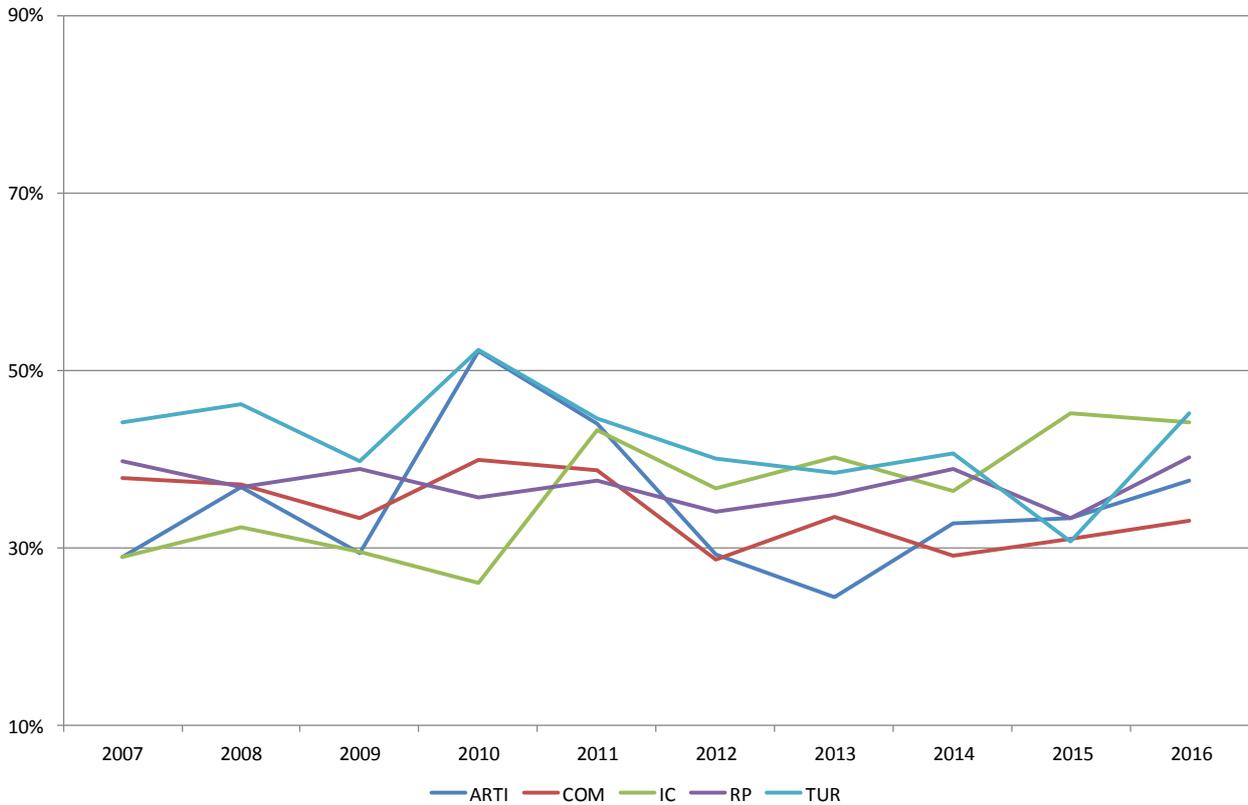


Fig. 41: Corsi di laurea IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2016

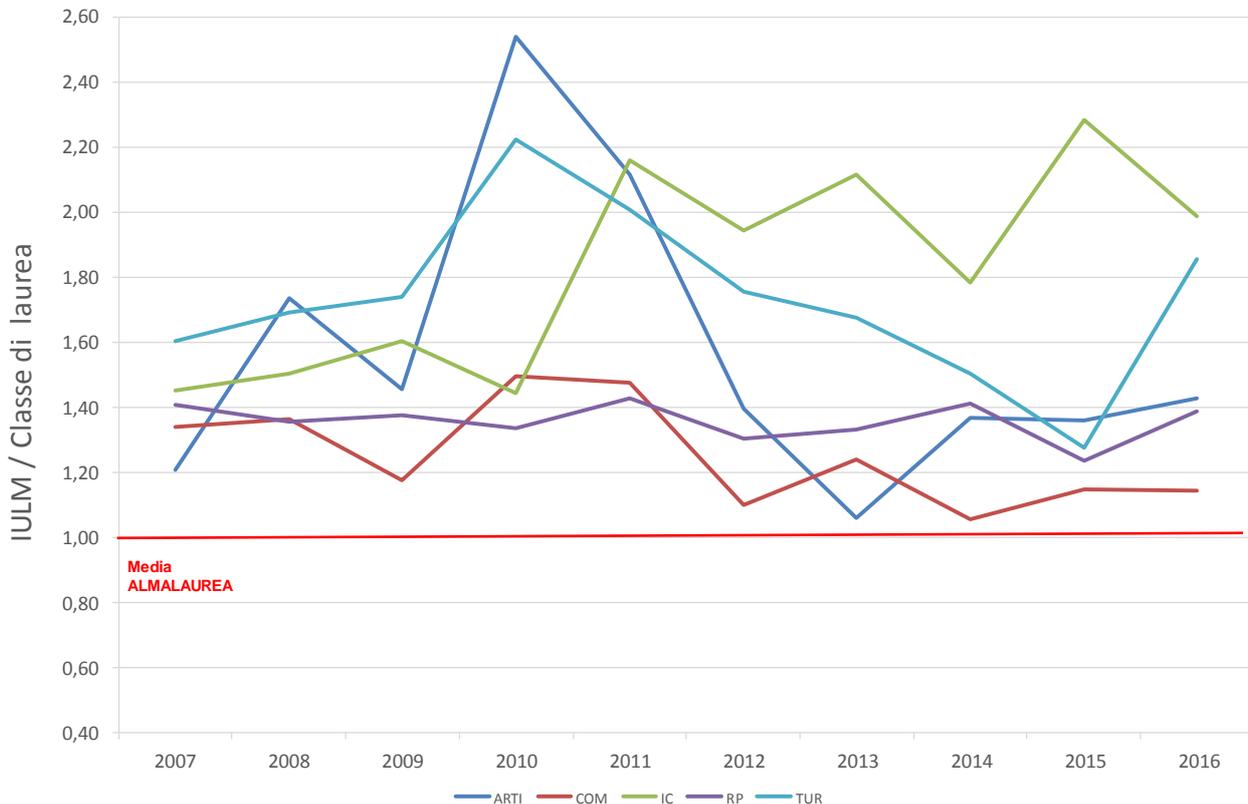


Fig. 42: Corsi di laurea magistrale: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2016

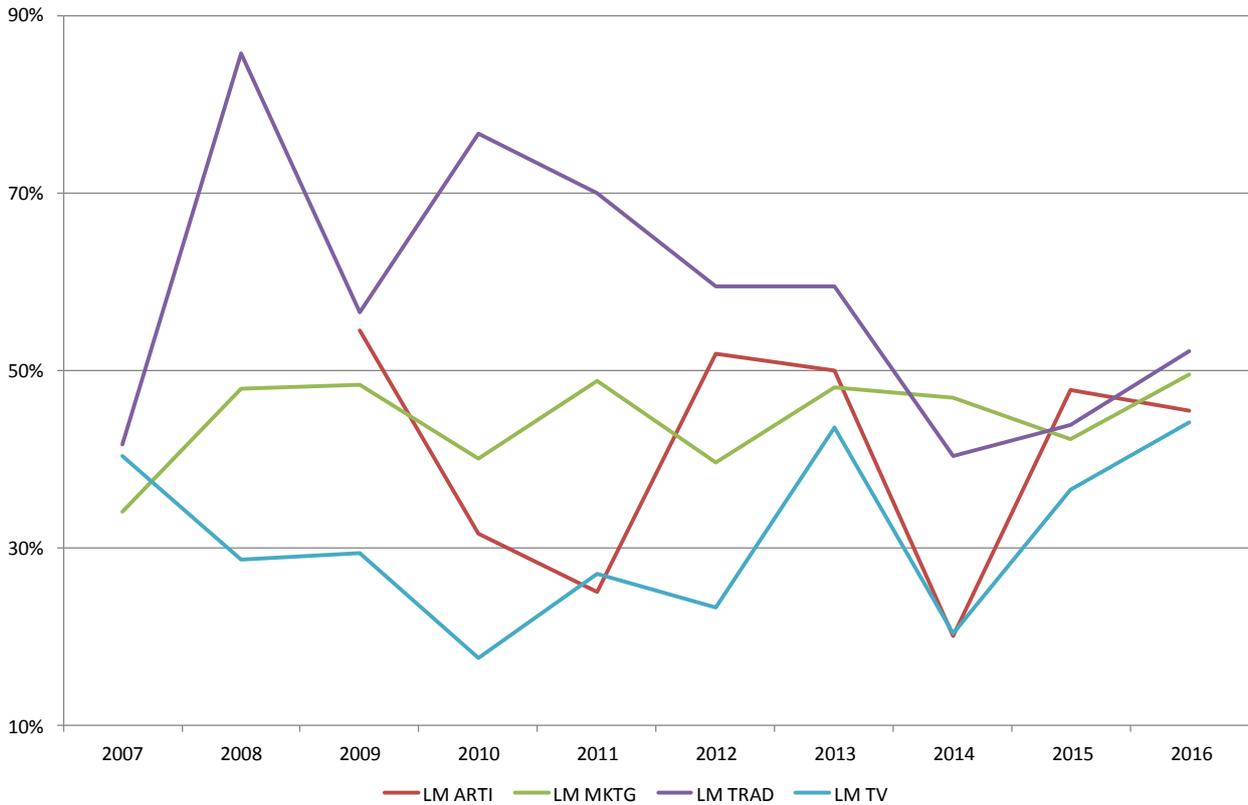
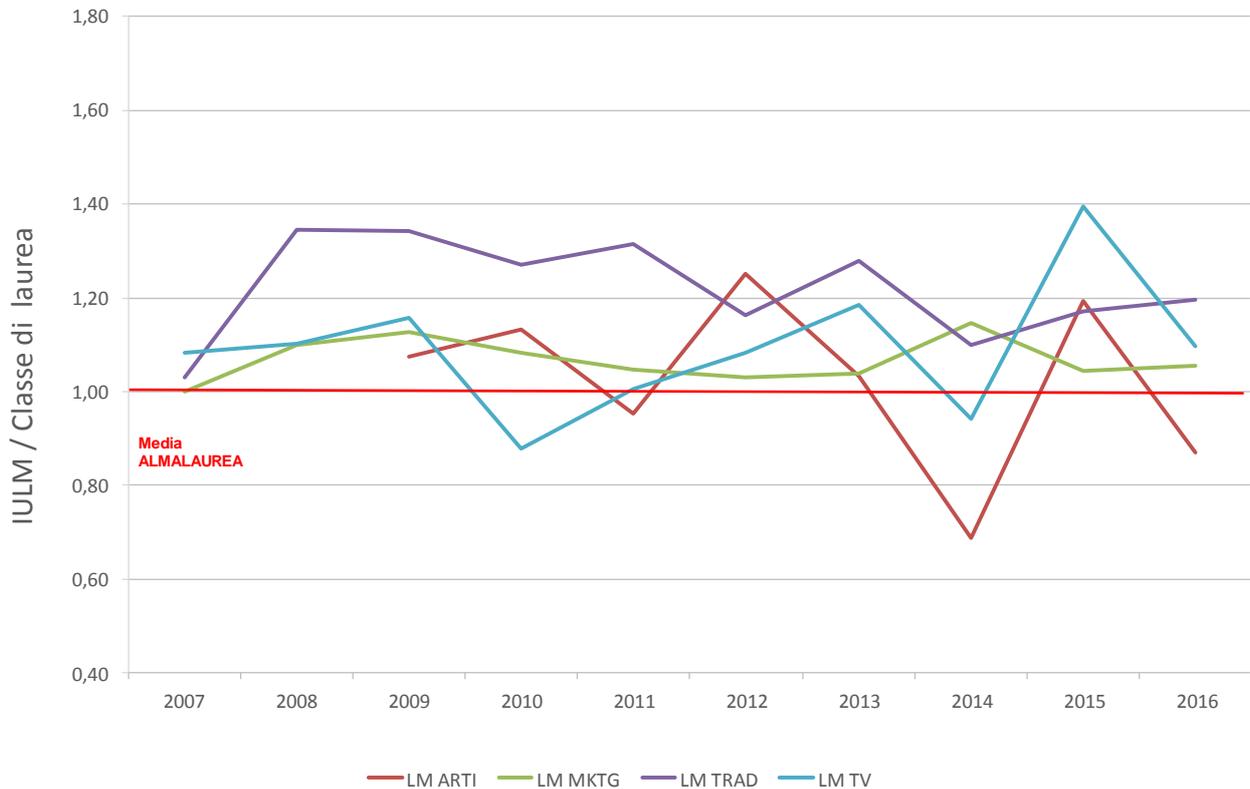


Fig. 43: Corsi di laurea magistrale IULM vs ALMALAUREA: profilo dei laureati IULM. Risposte alla domanda: "E' soddisfatto del Corso di studi? Decisamente si", anni di laurea 2007-2016



## 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.

### 3 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 entro due settimane dal termine delle sessioni invernale ed estiva (il 23 febbraio 2017 per il I semestre e il 27 luglio 2017 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.

I risultati dell'indagine sono inoltre confluiti in una apposita sezione del dossier statistico sul Corso di studi, un documento prodotto annualmente dall'Area Statistica, 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 2017/17 la trasmissione è avvenuta il 22 dicembre 2017 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. 2016/17 sono stati trasmessi ai responsabili dei diversi servizi indagati il 4 dicembre 2017.

\*\*\*

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

### 4 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.

Per approfondirne invece 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. 2016/17 a partire dal 29 giugno 2017.

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

\*\*\*

I dati dell'indagine dedicata ai laureandi sono stati finora 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 del corredo informativo a disposizione dei gruppi di Riesame dei singoli Corsi di studio, che li utilizzano per l'attività di monitoraggio annuale.

\*\*\*

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 il 25 gennaio 2018.

In quella sede ogni responsabile è stato invitato a esprimere degli obiettivi di miglioramento in relazione alle criticità riscontrate, condivise con la Direzione che le ha presentate nel Senato Accademico del 4 aprile 2018. L'edizione successiva della rilevazione è programmata per la primavera del 2018. I risultati sono inoltre stati presentati alle rappresentanze studentesche il 28 marzo 2018.

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

Nell'a.a. 2016/17, in conformità con le indicazioni dell'ANVUR, è stata confermata la rilevazione online per tutti i moduli didattici.

Il principale punto di forza di tale metodica consiste nella più ampia quantità di informazioni raccolte, con particolare riferimento alle opinioni degli studenti non frequentanti precedentemente non rilevate.

Il Nucleo rileva molto positivamente le azioni messe in atto dall'Ateneo al fine di contrastare la criticità rilevata lo scorso anno 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 nel triennio crescere la quota di quanti la scelgono, fino al 35% circa dei rispondenti per l'a.a. 2016/17. Pur ribadendo la bontà dell'iniziativa volta al contenimento della perdita di qualità dei dati, un ulteriore significativo incremento della quota di rifiuti alla compilazione imporrà una attenta riflessione.

Sul fronte opposto, ovvero dello stimolo alla volontà di partecipare all'indagine, il Nucleo apprezza le azioni proposte 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 prenderanno avvio già al termine della rilevazione per l'a.a. 2017/18. 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 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. Meritevoli di attenzione saranno i risultati della ricerca attualmente in corso (a cura di alcuni docenti dell'Ateneo) relativamente alle modalità didattiche adottate in aula, allo scopo di verificare il gradimento degli studenti per le esperienze di innovazione didattica. Il Nucleo rileva inoltre l'interessante iniziativa del Pro-Rettore alla didattica concernente la prossima organizzazione di seminari di confronto tra i docenti dell'Ateneo sul tema della didattica innovativa.

L'utilizzo dei risultati della rilevazione delle opinioni degli studenti, benché non ancora inserito in uno schema strutturato, 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, 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 suggerisce che la SSML "Carlo Bo" (il fornitore dei laboratori) rediga annualmente un documento di sintesi (da trasmettere al Rettore e al Nucleo di valutazione) 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. 2016/17 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 anche grazie alla recente riorganizzazione della Segreteria dei laboratori linguistici.

Un'ulteriore criticità è il limitato numero di rispondenti (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 si è 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 sottolinea infine l'importanza di una analisi di questi risultati anche da parte dei Gruppi di gestione AQ in occasione del Riesame ciclico.

\*\*\*

Relativamente alla rilevazione sui servizi dell'Ateneo, si evidenziano innanzitutto i giudizi positivi rilevati per tutti i servizi offerti, nonché il miglioramento sensibile dei servizi in passato rilevati come maggiormente critici.

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;
- condivisione dei risultati e degli obiettivi di miglioramento con le rappresentanze studentesche.

\*\*\*

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 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 l'opportunità di integrare le risorse dell'Ufficio di supporto al fine di articolare analisi dedicate anche su quest'area.